

Pascale Bartels (WoonincPlusVitalis):

Breng de klantvraag over wonen, zorg en welzijn samen

De wet scheiden Wonen en Zorg daagt marktpartijen in wonen, zorg en welzijn uit elkaar te vinden en te verbinden. De Eindhovense woningcorporatie **Wooninc**, en ouderenzorgaanbieder Vitalis Woonzorg Groep voegden daad bij woord. Met WoonincPlusVitalis bieden ze Eindhovenaren één aanspreekpunt voor wonen, zorg en welzijn. Een gesprek met directeur **Pascale Bartels** over synergie, klantwaarde en kippenvel-momentjes.

Pascale studeerde Bedrijfseconomie en ging op zoek naar een zinvolle eerste stap in haar carrière. Ze stond in 1993 aan de wieg van de Stichting Europees Centrum Voor Natuurbescherming, een initiatief van Europese universiteiten en onderzoekscentra om als bruggenbouwer beleid en wetenschap bij elkaar te brengen. In 2001 trad ze in dienst bij Tiwos en deed er als manager ervaring op met alle onderdelen van de corporatie 'behalve vastgoed'. In 2017 verruilde ze de Tilburgse woningcorporatie voor WoonincPlusVitalis. Als directeur is ze opnieuw bruggenbouwer, ditmaal om wonen, zorg en welzijn te verbinden.

Klantencentrum

WoonincPlusVitalis is een unieke samenwerking tussen woningcorporatie Wooninc. (11.000 vhe) en ouderenzorgaanbieder Vitalis Woonzorg Groep (2.500 medewerkers) in Eindhoven. Vitalis deed begin 2016 al haar sociale huurwoningen over aan Wooninc. Met het wegvallen van vastgoedbeheer kon Vitalis zich volledig op zorg richten. Ook werd een gezamenlijk klantencentrum ingericht waar Eindhovenaren met al hun woon-, zorg-, en welzijnsvragen terecht kunnen. Pascale: "Voor mensen is wonen, zorg of welzijn geen los ding. Bij ons krijgen ze een integraal advies. Dat is het meest interessante stuk in onze samenwerking."

Gastvrij

In veel gevallen krijgen ze dat advies in het klantencentrum aan de Winston Churchilllaan in Eindhoven. Goed bewegwijzerd wordt de bezoeker naar het klantencentrum geleid. Dat ademt een huiselijke en toegankelijke sfeer waar je makkelijk en drempelloos binnenloopt. Een gastvrij ontvangst van medewerkers die aan werkeilanden hun werk doen, een grote tafel met comfortabele stoelen om even te wachten, brasserieachtige zitjes bij de open keuken en goede koffie in een echt porseleinen kopje versterken het warme welkom gevoel.

Knagende vraag

"Een vertrouwde omgeving is plezierig voor een goed gesprek over je levenssituatie, op welk punt in je leven je ook bij ons binnenstapt," zegt Pascale. "Oudere echt)paren, weduwen en weduwnaren, allemaal komen ze binnen met dezelfde knagende vraag: wat kunnen jullie nu of in de toekomst voor mij betekenen."

Van woning tot hospice

WoonincPlusVitalis biedt voor alle vooruitzichten – kort of lang – wat wils. "We hebben zelfstandige 55+ woningen tot en met kamers in het verpleeghuis en een hospice. Daar tussenin bieden we met onze Extra en Compleet-concepten het antwoord op het verdwijnen van de verzorgingstehuizen en op de belangrijke thema's rond het ouder worden zoals: vereenzaming, afnemende mobiliteit, veiligheid en gewenste flexibiliteit rondom zorg."

Vitale ouderen

Waar het Extra-concept inspeelt op ontmoeten, samenwonen en welzijnsactiviteiten – zeg maar het faciliteren van vitale ouderen – biedt het Compleet-concept 24 uren zorg in de directe nabijheid en daarmee de mogelijkheid om in geval van calamiteit snel zorgpersoneel te kunnen bereiken. Soms liggen Compleet en Extra-complexen dicht bij elkaar in de buurt zodat de vertrouwde omgeving gelijk blijft wanneer een bewoner bijvoorbeeld doorstroomt van Extra naar Compleet."

Matchen

In het klantencentrum werken medewerkers van Wooninc. en Vitalis samen. Alhoewel vastgoedbeheer de kerntaak is van Wooninc, is de corporatie zich terdege bewust dat de woon- en zorgvraag van de doelgroep snel verandert. "De strategische alliantie met Vitalis is daarop het juiste antwoord," zegt Pascale. "We matchen de Eindhovense senioren en hun woonzorgvraag en halen zo het maximale uit onze samenwerking."

Breder uitrollen

Pascale is ervan overtuigd dat het goed zou zijn als het samenwerkingsverband in de toekomst breder uitgerold zou worden. "Het zou mooi zijn wanneer we het totale seniorenaanbod op het gebied van wonen en zorg van Eindhoven op één plaats bij elkaar zouden kunnen brengen. Aanhakers juichen we van harte toe."

Oplossing of kwaal

Op de vraag of de wet scheiden van Wonen en Zorg de oplossing of juist een kwaal is voor een samenleving die vergrijsd en hulpbehoevender wordt, zegt Pascale: "Er moest iets veranderen, want de zorg werd onbetaalbaar. Ik verwacht wel dat de scheiding een positief effect heeft op verlaging van de zorguitgaven. Of het dé oplossing is weet ik niet, maar je ziet wel dat waar de overheid zich terugtrekt, de markt het probeert op te lossen."

>>

Foto: WoonincPlusVitalis

Vinger op zere plek

Wat scheiden van Wonen en Zorg vooral heeft veroorzaakt, is onduidelijkheid, vervolgt Pascale. "Mensen weten niet meer waar ze terecht kunnen met hun vragen. We merken dat we met WoonincPlusVitalis daar goed op inspelen en de vinger op de zere plek leggen. De vragen zijn vrij kennisintensief en dan is het plezierig dat we direct de inhoudelijk deskundigen aan tafel hebben."

Cultuurverschil

WoonincPlusVitalis bestaat nu ruim twee jaar. Op de vraag of er ook een brug is geslagen tussen de bloedgroepen van Wooninc. en Vitalis, zegt Pascale: "We raken steeds beter op elkaar ingespeeld. Natuurlijk is er een cultuurverschil tussen van origine Vitalis dan wel Wooninc. medewerkers, de zorgwereld is toch anders dan de corporatiesector. Wat ons verbindt is dat we alles vanuit de klantvraag benaderen en dat we als één team vanuit het klantencentrum werken."

Kippenvel-moment

Dat zorgt regelmatig voor kippenvel-momentjes, zegt Pascale. "Bijvoorbeeld wanneer we een oplossing vinden om te voorkomen dat een echtpaar van elkaar moet worden gescheiden omdat mantelzorg te zwaar wordt. Het is mooi dat we dat in samenwerking oplossingen kunnen vinden."

Ze vervolgt: "We leren nog steeds dagelijks van elkaar en het inzicht in en respect voor elkaars werkzaamheden is groot. Toen we net waren begonnen werden Wooninc.-medewerkers geconfronteerd hoe schrijnend het personeelstekort in de zorg is. Als dan een vaatwasser kapotgaat in een complex, besef je pas dat snel repareren echt noodzakelijk is. Maar ook als het gaat om passend toewijzen en omgaan met bijzondere kandidaten; de werelden van Wooninc. en Vitalis mengen zich en als WoonincPlusVitalis zitten we er middenin. Elkaar begrijpen is een meerwaarde en succesfactor van onze samenwerking."

Goed voorbeeld

In haar korte bestaan hebben al meerdere corporaties hun licht opgestoken bij WoonincPlusVitalis. Een goed voorbeeld doet goed volgen, maar volgens Pascale kunnen corporaties ook op andere laagdrempelige manieren al stappen met veel meerwaarde zetten. "Zoek de samenwerking op met je zorgpartner, schuif bij elkaar aan op kantoor, deel je aanbod in wonen en zorg en wees bereid om soepel naar oplossingen te zoeken."



Face, Call, Click

Toch erkent Pascale dat het fysiek bij elkaar brengen van expertise, zoals is gedaan in het gezamenlijke klantencentrum, heilzaam is voor de samenwerking. "Ouderen doen al veel zaken digitaal, maar het delen van je levensverhaal doe je toch liever persoonlijk, in een vertrouwde omgeving, onder het genot van een kop koffie of thee. Click, Call, Face? Nee, bij ons staat Face toch echt op de eerste plaats."

Niet efficiency maar klantwaarde voorop

Wie dus voor maximale efficiency gaat, moet andere keuzes maken, vervolgt Pascale. "Onze werkwijze vereist veel meer afstemming, maar het leidt wel tot betere dienstverlening voor de klant. Wij winnen het op klantwaarde." Volgens Pascale kunnen andere corporaties dat ook doen. "Richt je organisatie in volgens het driekamermodel, zorg dat je je vastgoed en financiën op orde hebt en je kunt in de derde kamer veel maatschappelijke meerwaarde bieden in de vorm van maatwerk en aandacht voor de klant."

Betaalbaarheid zorg

Op de vraag of WoonincPlusVitalis het juiste antwoord is op de wet scheiden Wonen en Zorg, zegt Pascale: "Deels. Wat het kan vervolmaken is het betaalbaar houden van de zorgservice. De kosten voor het zorgservice arrangement dat onlosmakelijk verbonden is met het Compleet-concept bedragen tussen de 100 en 150 euro per maand. Dat betaalt een cliënt zelf. En dat is niet voor iedereen financieel haalbaar. Het zijn juist wel die diensten uit zorgservice arrangement die het vaak mogelijk maken om mensen langer thuis en uit de intensieve zorg te houden. Als je weet dat de intensieve zorg de maatschappij meer dan 200 euro per dag kost, zit daar dus nog wat denkwerk én een kans voor de politiek. Die punt op de i om zelfstandig wonen met wat zorg voor iedereen mogelijk te maken en betaalbaar te houden, moet nog gezet worden. Daar kunnen wij nu helaas niet altijd iets in betekenen."

Punt op i

De punt op de i die Pascale wel wil en kan zetten is het vergroten van de naamsbekendheid van WoonincPlusVitalis in Eindhoven. "Ook willen we onze dienstverlening rondom het verhuismoment uitbreiden. Nog meer ontzorgen, met nog meer partijen samenwerken en bijdragen aan een Eindhoven-brede visie op het vraagstuk vergijzing. We zijn nog maar net begonnen." ■