

LEIDRAAD INTEGRAAL SAMENWERKINGSPROCES



Dit document is tot stand gekomen met medewerking van:

Fredy Frederiks (Rabobank), Martijn Hulsen (TOPonderzoek), Pieter-Jan Camps (de Merwijckbouw), Jan van Goch, (elektro-installatiebedrijf van Goch), Chayenne Weimer (student Business Zuyd Hogeschool), Jeanne Heijkers, Ramon Daniels en Edith Hagedoren (lectoraat Ondersteunende Technologie in de Zorg, Zuyd Hogeschool)

Inleiding

Dit document beschrijft het proces dat ondernemers ondersteunt bij samenwerken rondom het inhoudelijke thema levensloopbestendig wonen.

Het toegankelijk, comfortabel en veilig maken van een woning noemen we ook wel het levensloopbestendig maken van een woning. Een levensloopbestendige woning is geschikt of eenvoudig geschikt te maken zodat een persoon er tot op hoge leeftijd, met of zonder beperkingen, al dan niet met zorg, kan wonen. Een levensloopbestendige woning is bedoeld voor iedereen, van jong tot oud, voor elke levensfase. In feite (ver)bouw je een huis op zo'n manier dat het zich aan kan passen aan veranderende levensomstandigheden. Dit kan bij nieuwbouw, maar zeker ook bij bestaande bouw.

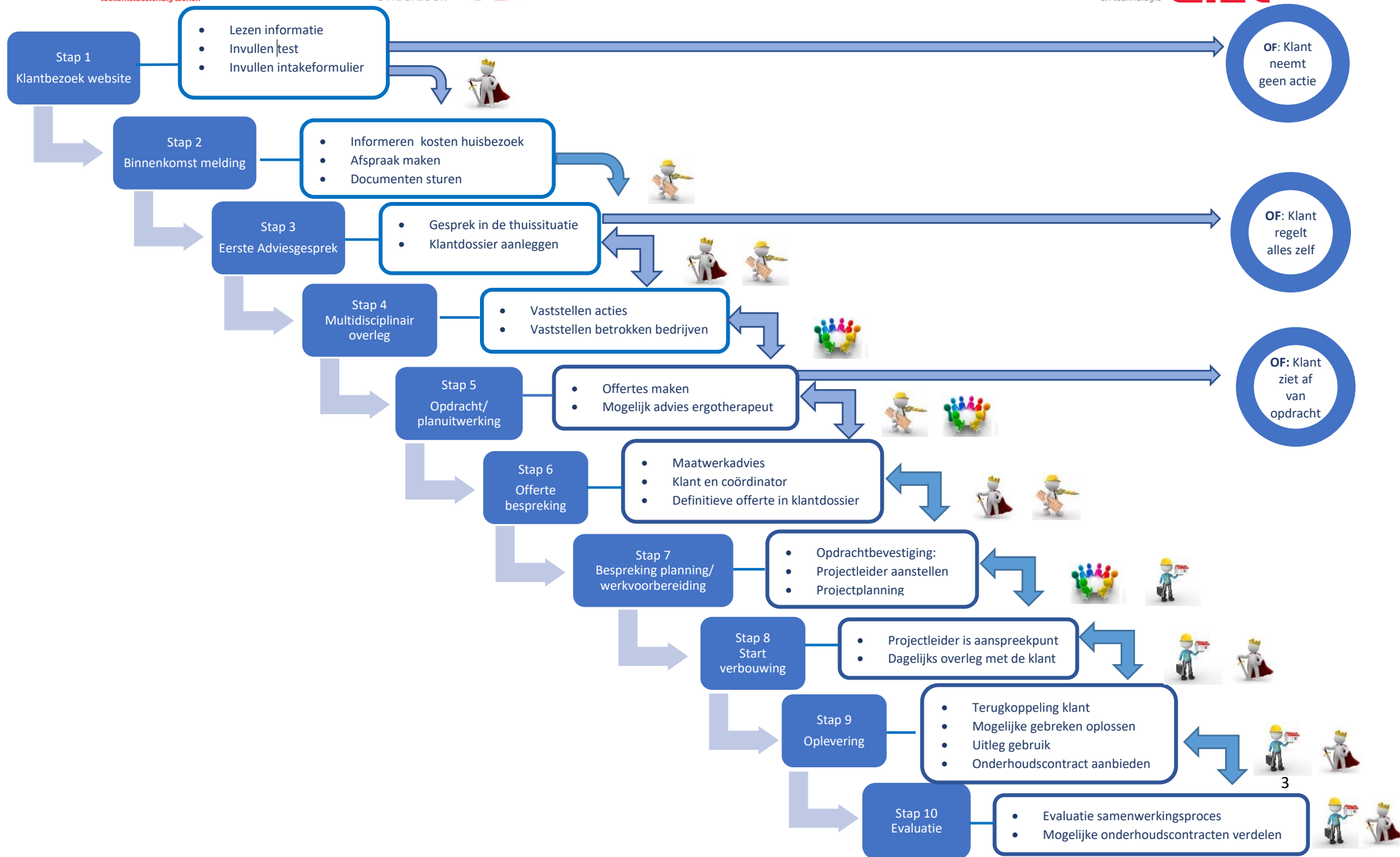
In het RAAK MKB-project 'naar levensloopbestendige woningen: een integrale aanpak door MKB ondernemingen', onderzochten Zuyd Hogeschool en ondernemers uit de bouw en de zorg in Horst aan de Maas hoe ondernemers kunnen samenwerken in een gezamenlijke dienst die de klant ondersteunt bij het levensloopbestendig maken van zijn woning. Het project leidde onder andere tot organisatiemodellen, deze leidraad van het integrale samenwerkingsproces en tools zoals een leidraad voor het eerste adviesgesprek en een leidraad voor een multidisciplinair overleg. De organisatiemodellen vormen de onderlegger voor alle activiteiten en werkwijzen van het samenwerkingsverband.

De doelgroep van het RAAK-project betrof woningbezitters tussen de 40-70 jaar; een doelgroep die nog verhuist, verbouwt en bouwt en levensloopbestendigheid kan meenemen in deze plannen. Maar ook een groep die al permanente veranderingen in gezondheid ervaart; de helft van de doelgroep van 45 tot en met 49 jaar heeft een chronische aandoening; bij 40% van de doelgroep tussen de 55 en 59 jaar is sprake van multimorbiditeit, oftewel meerdere chronische aandoeningen. De doelgroep 40-70 jaar kan daadwerkelijk de preventieve voordelen van een levensloopbestendige woning ervaren.

Bouwbedrijven, aannemers, (comfort)installateurs, architecten en ergotherapeuten kunnen samen een expertrol vervullen om klanten met of zonder chronische aandoeningen c.q. beperkingen te ondersteunen. Een verbouwing of groot onderhoud aan de woning is hét moment om levensloopbestendigheid ter sprake te brengen. Het persoonlijk ontvangen van advies en informatie van experts kan stimuleren om daadwerkelijk levensloopbestendige maatregelen uit te (laten) voeren¹.

Het integraal samenwerkingsproces in dit document is weergegeven in stappen met een uitleg per stap. Het document dient als procesmatige en inhoudelijke leidraad en is te gebruiken tijdens het gehele proces van eerste verzoek tot informatie van een klant tot en met de nazorg: evaluatie en onderhoud.

¹ Lager, D., Brouwer, A., Kibele, E., & de Kam, G. (2016). Op tijd de drempel wegnemen? Inzicht in het bewustzijn over het preventief aanpassen van de woonsituatie om langer thuis te kunnen wonen. (URSI onderzoeksrapport ; No. 355). Rijksuniversiteit Groningen. Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen.



In voorgaand stroomschema geven de blauwe blokken de stappen weer, die de klant doorloopt. Daarnaast zijn de acties die per stap uitgevoerd worden weergegeven in de blauwe kaders. Wie de stap uitvoert/uitvoeren wordt door de betreffende icoontjes weergegeven. De icoontjes worden hieronder weergegeven en toegelicht.



klant



coördinator



team



projectleider

Klant

Dit betreft degene die de dienst afneemt. In de eerste twee stappen betreft het nog een potentiële klant. Zodra er betaling plaatsvindt voor een dienst, wordt het een klant. De klant in dit geval is iemand die interesse heeft in het levensloopbestendig maken van zijn woning en op zoek is naar wat het samenwerkingsverband kan betekenen.

Coördinator

De coördinator is degene die in eerste instantie de vraag oppakt en het eerste adviesgesprek uitvoert. Hij is verantwoordelijk voor het informeren van de klant en binnen de afgesproken termijn actie onderneemt op de vraag van de klant. Hiertoe brengt hij alle informatie die de klant geeft in kaart en koppelt de informatie terug aan het team van ondernemers. Hij maakt op basis van de vraag van de klant en het eerste adviesgesprek een rapport voor het team. Hij maakt een eerste voorstel voor relevante teamleden rondom de vraag van de klant. De coördinator heeft een brede blik op het onderwerp levensloopbestendigheid; hij is een generalist. Hij heeft globale kennis van alle expertises op het gebied van levensloopbestendigheid, maar ook van duurzaamheid. Hij kan een eerste vraag verheldering uitvoeren in het eerste adviesgesprek, waartoe hij de juiste communicatie- en gespreksvaardigheden bezit.

In het team kunnen meerdere leden de rol van coördinator hebben. De coördinator kan in het verdere proces ook de projectleider zijn, dit hangt sterk samen met de vraag van de klant.

Team

Het team bestaat uit ondernemers met kennis en vaardigheden op het gebied van bouw en zorg. De gewenste expertises in een team zijn onder andere; kennis ten aanzien van het realiseren en coördineren van een bouwproces, bouwtechnische kennis, financiële kennis met betrekking tot bouw, kennis op het gebied van algemene en specifieke installatietechniek, kennis op het gebied van ontwerpen in de bouw, het berekenen van constructies, het inrichten van ruimtes, kennis over toegankelijkheid en over mensen met beperkingen en de gevolgen ervan voor de omgeving en de woning, kennis over levensloopbestendig wonen en duurzaamheid. Het kan zijn dat een ondernemer meerdere expertises heeft. Het team bepaalt samen welke ondernemers nodig zijn bij een opdracht van de klant. Niet alle ondernemers of expertises zijn nodig bij elke vraag. Het team kan dus per klant een andere samenstelling van ondernemers hebben.

Projectleider

De projectleider wordt door het team aangesteld en heeft de leiding over het gehele bouwproces bij een klant, vanaf stap 7 in het stroomschema. Hij is de contactpersoon voor de klant en communiceert alle acties met de klant maar ook met de ondernemers.

In het stroomschema wordt indien van toepassing tevens naar instrumenten verwezen. Bijvoorbeeld bij stap 1: invullen test levensloopbestendig wonen. Dit is een online instrument waarmee de klant globaal kan testen in hoeverre zijn woning levensloopbestendig is.

In het stroomschema geven de pijlen de beoogde doorlooptijd aan. De klant kan op bepaalde momenten uit het proces stappen of een aantal stappen voor eigen rekening nemen. Deze momenten staan in de rondjes weergegeven

Hieronder volgt een toelichting per stap van het stroomschema.

Stap 1. Klantbezoek website

Idealiter start de klant het proces door de website www.levensloopbestendigwonenlimburg.nl te bezoeken. Voorafgaande is de klant op diverse wijzen geïnformeerd over levensloopbestendig wonen om uiteindelijk tot deze bewuste stap te komen. Hoe de bewustwordingscampagne over levensloopbestendig wonen en bouwen er uit kan zien, is in het rapport “overzicht activiteiten en resultaten vanuit onderdeel marketing”, te vinden. De website bevat algemene informatie over levensloopbestendig wonen. Daarnaast krijgt de klant door het invullen van de *test levensloopbestendig wonen* inzicht in hoeverre de woning al levensloopbestendig is. Mocht de klant actie willen ondernemen, dan kan online een intakeformulier ingevuld worden om een vrijblijvende (men is niet gebonden aan vervolgacties) aanvraag voor een eerste adviesgesprek te doen bij het samenwerkingsverband van ondernemers. Uiteraard kan de klant na het bezoeken van de website ook besluiten om GEEN actie te ondernemen.

Stap 2. Binnenkomst melding

Binnen drie dagen neemt één van de samenwerkende ondernemers, telefonisch of via de mail contact op met de klant. Dit is de coördinator. De coördinator geeft informatie over de inhoud en de mogelijke kosten van een eerste adviesgesprek. Indien de klant een eerste adviesgesprek wenst, stuurt de coördinator informatie toe via mail of via post, zoals met de klant is afgesproken. Dit kan zijn een document dat de klant reeds kan invullen met NAW gegevens, de wensen/vragen en informatie over de woning, zoals het bouwjaar, een bouwtekening en/of de mogelijke verbouwingen en veranderingen die in de loop der jaren hebben plaatsgevonden. De afspraak voor het eerste adviesgesprek wordt binnen twee weken gepland.

Stap 3. Eerste adviesgesprek

Het eerste adviesgesprek vindt plaats bij de klant thuis door de coördinator. De ondernemers spreken onderling af wie van hen het beste dit gesprek kan voeren. Dit is mede afhankelijk van de vraag van de klant en de expertise van de ondernemers. De coördinator bewaakt de doorlooptijd, is verantwoordelijk voor het informeren van de klant en voor het aanleggen van een eerste klantdossier. Hij informeert de ondernemers en bereidt het eerste overleg over de betreffende klant voor. Hij vormt een beeld welke ondernemer bij de betreffende klant de rol van projectleider op zich kan nemen. Hoe het gesprek gevoerd wordt en de uitleg over de instrumenten die hierbij gebruikt worden, is te vinden in de ‘Leidraad eerste adviesgesprek’. Meer achtergrondinformatie is te vinden in: ‘Toelichting leidraad eerste adviesgesprek’. Aan het einde van het eerste adviesgesprek levert de coördinator het rapport eerste adviesgesprek op, dat dient als gespreksleidraad voor het teamoverleg.

Stap 4. Multidisciplinair overleg

Zodra de klant besluit om met het samenwerkingsverband in zee te gaan, maar in principe binnen 2 weken na het eerste adviesgesprek, vindt het multidisciplinair overleg met betrokken ondernemers plaats. De coördinator bepaalt welke ondernemers relevant zijn om te betrekken bij deze opdracht. Dit hangt samen met de expertise die nodig is, gebaseerd op de wensen, de doelen, de prioritering ervan en de voorgestelde oplossingsrichtingen, die samen met de klant bepaald zijn in het eerste adviesgesprek. Bijvoorbeeld indien er een vraag over badkamerrenovatie en domotica ligt, worden de betreffende experts bij dit overleg betrokken, of wanneer er sprake is van een chronische aandoening, wordt de ergotherapeut ingeschakeld.

In dit overleg worden de vervolgacties vastgesteld, de kosten van het maatwerkadvies en welke ondernemers definitief worden betrokken. De gegevens worden toegevoegd aan het klantdossier. Het kan zijn dat er diverse opties mogelijk zijn. Deze worden in dit multidisciplinaire overleg besproken, waarbij vanuit de diverse expertises de voor- en nadelen op een rijtje worden gezet.

Vervolgens bespreekt de coördinator deze opties eerst uitgebreid met de klant in een tweede gesprek. Zodra een keuze gemaakt is door de klant kunnen er definitief offertes worden gemaakt voor het maatwerkadvies. Het kwalitatief goed uitvoeren van een dergelijk integraal teamoverleg is toegelicht in de 'Leidraad multidisciplinair overleg'.

Stap 5. Opdracht/plan uitwerking

De betrokken ondernemers maken ieder een offerte met planning vanuit hun eigen expertise. De ergotherapeut maakt een advies individuele woningaanpassing indien van toepassing. Het advies wordt meegenomen in de offertes en de planning wordt bijgesteld en op elkaar afgestemd. De documenten worden in het klantdossier geplaatst. De projectcoördinator controleert de onderlinge afstemming in de offertes, zodat er een eenduidig en overzichtelijk voorstel voor de klant ontstaat.

Stap 6. Offerte bespreking

De coördinator bespreekt de inhoud en de kosten van het maatwerkadvies met de klant. De laatste wijzigingen worden na dit gesprek aangebracht en teruggekoppeld met de betreffende ondernemers, die allen hun offertes bijstellen. Deze laatste offerte wordt wederom met de klant besproken door de coördinator. Dit proces herhaalt zich zo nodig, totdat er een overeenstemming is tussen klant en coördinator. De definitieve offerte met prijsbepaling (dit wordt aankoop genoemd) komt in het klantdossier.

Stap 7. Bespreking planning/werkvoorbereiding

Zodra de klant definitief de opdracht bevestigt, wordt een projectleider aangesteld door het team. De projectleider bespreekt de uitvoeringsplanning; welke werkzaamheden op welk moment worden uitgevoerd door welke ondernemer(s). De klant wordt geïnformeerd over de planuitwerking en indien nodig, het meerwerk. Mogelijke wijzigingen naar aanleiding van de bespreking met de klant worden aangebracht. Daarna wordt de planning definitief vastgesteld.

Stap 8. Start verbouwing

De verbouwing wordt in overleg met de klant gestart. De projectleider blijft tijdens het gehele bouwproces het aanspreekpunt voor de klant, er vindt regelmatig overleg plaats. De frequentie van overleg wordt samen met de klant bepaald en is afhankelijk van de voortgang van de bouw zelf. Tijdens de bouw vindt de zogenaamde 'daily stand' plaats, de dagelijkse werkbespreking. Bij onverwachte zaken kan het team van betrokken ondernemers nogmaals voor overleg bij elkaar komen.

Stap 9. Oplevering

Zodra de verbouwing klaar is, wordt bij de klant thuis een gesprek gepland door de projectleider om de oplevering te bespreken, het zogenaamde 'narooien'. Dat wil zeggen dat de verbouwing nog eens nagelopen wordt en de finishing touch wordt besproken. Er wordt waar nodig uitleg gegeven over het gebruik en onderhoud. Daarnaast wordt een onderhoudscontract aangeboden en indien gewenst een evaluatiegesprek gepland na 6 maanden. De klant wordt gevraagd naar zijn ervaringen en de mate van tevredenheid met het proces en de oplevering.

Stap 10. Evaluatie

In het overleg met de samenwerkende ondernemers wordt het gesprek met de klant teruggekoppeld en worden de diverse teamleden om hun ervaringen en mate van tevredenheid met het proces gevraagd. Mogelijke verbeteringen worden meegenomen in volgende processen. Het mogelijke onderhoudscontract wordt besproken en de werkzaamheden worden verdeeld. De projectleider plant indien gewenst, een evaluatiegesprek met de klant over 6 maanden.