

De Wenselijke Schaal

Data document analyse in Atlas ti

Ir. Dort Spierings

Drs. Gideon Visser

Inhoud

1.	Kwantitatieve verkenning en controlevariabelen	8
1.1	Kwantitatieve verkenning narratieven	8
1.2	Controlevariabelen	13
1.2.1	Situering	14
1.2.2	Gebouwkwaliteit.....	18
1.2.3	Personeel	26
2.	Fysieke schaalgrootte en door bewoners ervaren sociale kwaliteit van wonen	29
2.1	Kwantitatieve analyse narratieven	30
2.2	Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren sociale interactie.....	34
2.2.1	Set (zeer) Kleinschalig	34
2.2.2	Set Middelgrootschalig	38
2.2.3	Set (zeer) Grootschalig	43
2.3	Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten ..	48
2.3.1	Set (zeer) Kleinschalig	48
2.3.1	Set Middelgrootschalig	53
2.3.1	Set (zeer) Grootschalig	57
2.4	Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren veiligheid en verbondenheid	65
2.4.1	Set (zeer) Kleinschalig	65
2.4.1	Set Middelgrootschalig	74
2.4.1	Set (zeer) Grootschalig	83
2.5	Kwalitatieve analyse invloed fysieke schaalgrootte	95
2.5.1	Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren sociale interactie.....	95
2.5.2	Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten 101	
2.5.3	Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren veiligheid en verbondenheid	110
3.	Doelgroepenmenging en door bewoners ervaren sociale kwaliteit van wonen	122
3.1	Kwantitatieve analyse narratieven	123
3.2	Invloed doelgroepenmenging op de ervaren sociale interactie	127
3.2.1	Set Niet Gemengd	127
3.2.2	Set Gemengd met zwaardere zorg.....	132
3.2.3	Case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg	143
3.3	Invloed doelgroepenmenging op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten	146
3.3.1	Set Niet Gemengd	146
3.3.1	Set Gemengd met zwaardere zorg.....	149
3.3.2	Case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg	159
3.4	Invloed doelgroepenmenging op de ervaren veiligheid en verbondenheid	161
3.4.1	Set Niet Gemengd	161
3.4.1	Set Gemengd met zwaardere zorg.....	165
3.4.2	Case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg	181

3.5	Tevredenheid doelgroepenmenging	188
3.5.1	Set doelgroepenmenging Niet Gemengd	188
3.5.1	Set doelgroepenmenging Gemengd met zwaardere zorg	191
3.5.2	Case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg	197
3.6	Kwalitatieve analyse invloed doelgroepenmenging	198
3.6.1	Invloed doelgroepenmenging op de ervaren sociale interactie	199
3.6.2	Invloed doelgroepenmenging op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten 202	
3.6.3	Invloed doelgroepenmenging op de ervaren veiligheid en verbondenheid	205
4.	Invloed voorzieningenniveau op door bewoners ervaren sociale kwaliteit van wonen 217	
4.1	Kwantitatieve analyse narratieven	218
4.2	Invloed voorzieningenniveau op de ervaren sociale interactie.....	224
4.2.1	Set intern voorzieningenniveau Basis.....	224
4.2.2	Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit	227
4.2.3	Set intern voorzieningenniveau Extra.....	234
4.3	Invloed voorzieningenniveau op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten .	239
4.3.1	Set intern voorzieningenniveau Basis.....	239
4.3.2	Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit	245
4.3.3	Set intern voorzieningenniveau Extra.....	253
4.4	Invloed voorzieningenniveau op de ervaren veiligheid en verbondenheid	260
4.4.1	Set intern voorzieningenniveau Basis.....	260
4.4.2	Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit	265
4.4.3	Set intern voorzieningenniveau Extra.....	275
4.5	Tevredenheid algemene voorzieningen.....	282
4.5.1	Set intern voorzieningenniveau Basis.....	282
4.5.2	Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit	284
4.5.3	Set intern voorzieningenniveau Extra.....	287
4.6	Tevredenheid welzijnvoorzieningen.....	292
4.6.1	Set intern voorzieningenniveau Basis.....	292
4.6.2	Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit	296
4.6.3	Set intern voorzieningenniveau Extra.....	302
4.7	Tevredenheid zorgvoorzieningen	309
4.7.1	Set intern voorzieningenniveau Basis.....	309
4.7.2	Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit	314
4.7.3	Set intern voorzieningenniveau Extra.....	324
4.8	Kwalitatieve analyse invloed voorzieningenniveau	334
4.8.1	Invloed voorzieningenniveau op de ervaren sociale interactie	334
4.8.2	Invloed voorzieningenniveau op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten 337	
4.8.3	Invloed voorzieningenniveau op de ervaren veiligheid en verbondenheid.	346

5.	Ervaringen en afwegingen professionals en beslissers.....	356
5.1	Kwantitatieve analyse narratieven	356
5.2	Ervaringen en afwegingen professionals en beslissers ten aanzien van schaalgrootte.....	363
5.2.1	Schaalgrootte x Sociale kwaliteit van wonen	363
5.2.2	Context x Schaalgrootte.....	368
5.2.3	Schaalgrootte x Tevredenheid.....	396
5.3	Ervaringen en afwegingen professionals en beslissers ten aanzien van doelgroepenmenging	402
5.3.1	Doelgroepmenging x Sociale kwaliteit van wonen	402
5.3.2	Context x Doelgroepmenging	409
5.3.3	Doelgroepenmenging x Tevredenheid	414
5.4	Ervaringen en afwegingen professionals en beslissers ten aanzien van het voorzieningenniveau.....	423
5.4.1	Voorzieningenniveau x Sociale kwaliteit van wonen	423
5.4.2	Context x Voorzieningenniveau	427
5.4.3	Voorzieningenniveau x Tevredenheid	436
5.5	Ervaringen en afwegingen professionals en beslissers ten aanzien van de sociale kwaliteit van wonen.....	446
5.5.1	Context x Sociale kwaliteit van wonen	446
5.5.2	Sociale kwaliteit van wonen x Tevredenheid	452
5.6	Kwalitatieve analyse ervaringen en afwegingen professionals en beslissers sociale kwaliteit van wonen	462
5.6.1	Ervaringen en afwegingen ten aanzien van invloed fysieke schaalgrootte	462
5.6.2	Ervaringen en afwegingen ten aanzien van invloed doelgroepenmenging.	470
5.6.3	Ervaringen en afwegingen ten aanzien van invloed voorzieningenniveau	477
6.	Patronen in 'Waarheidstabel' QCA	487
	Nb rij Cat. III niet gepresenteerd ivm ontbreken saturatie van die set.	488
	Reflectie	488
	Sommige patronen in alle sets binnen een variabele aanwezig, oranje gekleurd. Indien aanwezig in alle sets dan waarschijnlijk algemeen kenmerk van deze generatie woonzorgcomplexen.	
	Sommige patronen komen enkel boven drijven gericht op één of twee onderzoeksvariabelen. Vaak ook logisch verbonden daarmee.	
	Nuances gaan verloren vanuit de analyse, om te komen tot 0 of 1 in de waarde. Ook enkelingen gaan verloren, omdat het om breed voorkomende patronen gaat.	
	De waarheidstabel is daarmee enkel als een grover vergelijkend overzicht van de sets te gebruiken. De analyses dienen dus ook breder gepresenteerd te worden.	

Tabel 1-1 Structurele schaalgrootte x Tevreden ,	26
Tabel 1-2 Structurele schaalgrootte x Niet tevreden ,	28
Tabel 2-1 Strategische selectie fysieke schaalgrootte	29
Tabel 2-2 Sociale interactie x Tevreden	37
Tabel 2-3 Sociale interactie x Niet tevreden	38
Tabel 2-4 Schaalgrootte x Sociale interactie	38
Tabel 2-5 Sociale interactie x Tevreden	40
Tabel 2-6 Sociale interactie x Niet tevreden	42
Tabel 2-7 Schaalgrootte x Sociale interactie	43
Tabel 2-8 Sociale interactie x Tevreden	46
Tabel 2-9 Sociale interactie x Niet tevreden	46
Tabel 2-10 Sociale interactie x Schaalgrootte	47
Tabel 2-11 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden	49
Tabel 2-12 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden	51
Tabel 2-13 Verscheidenheid aan activiteiten x Schaalgrootte	53
Tabel 2-14 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden	55
Tabel 2-15 Verscheidenheid aan activiteiten – Niet tevreden	56
Tabel 2-16 Schaalgrootte x Verscheidenheid aan activiteiten	56
Tabel 2-17 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden	59
Tabel 2-18 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden	60
Tabel 2-19 Schaalgrootte x verscheidenheid aan activiteiten	63
Tabel 2-20 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden	68
Tabel 2-21 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden	71
Tabel 2-22 Schaalgrootte x Veiligheid en verbondenheid	74
Tabel 2-23 Verbondenheid x Tevreden	78
Tabel 2-24 Verbondenheid x Niet tevreden	82
Tabel 2-25 Schaalgrootte x Veiligheid en verbondenheid	83
Tabel 2-26 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden	86
Tabel 2-27 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden	92
Tabel 2-28 Schaalgrootte x Veiligheid en verbondenheid	94
Tabel 3-1 Strategische selectie fysieke schaalgrootte – doelgroepenmenging	122
Tabel 3-2 Sociale interactie x Tevreden	128
Tabel 3-3 Sociale interactie x Niet tevreden	130
Tabel 3-4 Doelgroepenmenging x Sociale interactie	131
Tabel 3-5 Sociale interactie x Tevreden	136
Tabel 3-6 Sociale interactie x Niet tevreden	138
Tabel 3-7 Doelgroepenmenging x Sociale interactie	143
Tabel 3-8 Sociale interactie x Tevreden	144
Tabel 3-9 Sociale interactie x Niet tevreden	145
Tabel 3-10 Doelgroepenmenging x Sociale interactie	145
Tabel 3-11 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden	147
Tabel 3-12 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden	148
Tabel 3-13 Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten	149
Tabel 3-14 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden	153
Tabel 3-15 Sociale interactie x Niet tevreden	156
Tabel 3-16 Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten	159
Tabel 3-17 Sociale interactie x Tevreden	159
Tabel 3-18 Sociale interactie x Niet tevreden	160
Tabel 3-19 Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten	160
Tabel 3-20 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden	163
Tabel 3-21 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden	165
Tabel 3-22 Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid	165
Tabel 3-23 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden	172
Tabel 3-24 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden	180
Tabel 3-25 Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid	181
Tabel 3-26 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden	183
Tabel 3-27 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden	185

Tabel 3-28 Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid	187
Tabel 3-29 Doelgroepenmenging x Tevreden	189
Tabel 3-30 Doelgroepenmenging x Niet tevreden	190
Tabel 3-31 Doelgroepenmenging x Tevreden	192
Tabel 3-32 Doelgroepenmenging x Niet tevreden	197
Tabel 3-33 Doelgroepenmenging x Tevreden	197
Tabel 3-34 Doelgroepenmenging x Niet tevreden	198
Tabel 4-1 Sets, strategische selectie fysieke schaalgrootte – intern voorzieningenniveau	217
Tabel 4-2 Sociale interactie x Tevreden	226
Tabel 4-3 Sociale interactie x Niet tevreden	227
Tabel 4-4 Voorzieningenniveau x Sociale interactie	227
Tabel 4-5 Sociale interactie x Tevreden	230
Tabel 4-6 Sociale interactie x Niet tevreden	231
Tabel 4-7 Voorzieningenniveau x Sociale interactie	234
Tabel 4-8 Sociale interactie x Tevreden	235
Tabel 4-9 Sociale interactie x Niet tevreden	237
Tabel 4-10 Voorzieningenniveau x Sociale interactie	238
Tabel 4-11 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden	240
Tabel 4-12 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden	242
Tabel 4-13 Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten	245
Tabel 4-14 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden	247
Tabel 4-15 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden	250
Tabel 4-16 Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten	252
Tabel 4-17 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden	255
Tabel 4-18 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden	257
Tabel 4-19 Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten	259
Tabel 4-20 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden	261
Tabel 4-21 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden	264
Tabel 4-22 Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid	265
Tabel 4-23 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden	269
Tabel 4-24 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden	272
Tabel 4-25 Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid	275
Tabel 4-26 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden	278
Tabel 4-27 Veiligheid en verbondenheid x Probleem/ontevreden	278
Tabel 4-28 Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid	281
Tabel 4-29 Voorzieningen algemeen x Tevreden	283
Tabel 4-30 Voorzieningen algemeen x Niet tevreden	284
Tabel 4-31 Voorzieningen algemeen x Tevreden	286
Tabel 4-32 Voorzieningen algemeen x Niet tevreden	287
Tabel 4-33 Voorzieningen algemeen x Tevreden	289
Tabel 4-34 Voorzieningen algemeen x Niet tevreden	291
Tabel 4-35 Voorzieningen welzijn x Tevreden	293
Tabel 4-36 Voorzieningen welzijn x Niet tevreden	296
Tabel 4-37 Voorzieningen welzijn x Tevreden	299
Tabel 4-38 Voorzieningen welzijn x Niet tevreden	302
Tabel 4-39 Voorzieningen welzijn x Tevreden	305
Tabel 4-40 Voorzieningen welzijn x Niet tevreden	308
Tabel 4-41 Voorzieningen zorg x Tevreden	312
Tabel 4-42 Voorzieningen zorg x Niet tevreden	313
Tabel 4-43 Voorzieningen zorg x Tevreden	318
Tabel 4-44 Voorzieningen zorg x Niet tevreden	324
Tabel 4-45 Voorzieningen zorg x Tevreden	327
Tabel 4-46 Voorzieningen zorg x Niet tevreden	333
Tabel 5-1 Schaalgrootte x Sociale kwaliteit van wonen	368
Tabel 5-2 Demografie x Schaalgrootte	369
Tabel 5-3 Wetgeving x Schaalgrootte	377

Tabel 5-4 Financiering x Schaalgrootte	388
Tabel 5-5 Padafhankelijkheid x Schaalgrootte	390
Tabel 5-6 Trends x Schaalgrootte	396
Tabel 5-7 Schaalgrootte x Tevreden	397
Tabel 5-8 Schaalgrootte x Niet tevreden	401
Tabel 5-9 Doelgroepmenging x Sociale kwaliteit van wonen	409
Tabel 5-10 Demografie - Doelgroepmenging	410
Tabel 5-11 Wetgeving - Doelgroepmenging	412
Tabel 5-12 Financiering - Doelgroepmenging	413
Tabel 5-13 Padafhankelijkheid - Doelgroepmenging	413
Tabel 5-14 Trends x Doelgroepmenging	414
Tabel 5-15 Doelgroepmenging x Tevreden	417
Tabel 5-16 Doelgroepmenging x Niet tevreden	422
Tabel 5-17 Voorzieningenniveau x Sociale kwaliteit van wonen	427
Tabel 5-18 Context x Voorzieningenniveau	427
Tabel 5-19 Wetgeving x Voorzieningenniveau	430
Tabel 5-20 Financiering x Voorzieningenniveau	434
Tabel 5-21 Padafhankelijkheid x Voorzieningenniveau	434
Tabel 5-22 Trends x Voorzieningenniveau	436
Tabel 5-23 Voorzieningenniveau x Tevreden/Oplossing	439
Tabel 5-24 Voorzieningenniveau x Niet tevreden	445
Tabel 5-25 Demografie x Sociale Kwaliteit van Wonen	446
Tabel 5-26 Wetgeving x Sociale Kwaliteit van Wonen	449
Tabel 5-27 Financiering x Sociale Kwaliteit van Wonen	450
Tabel 5-28 Padafhankelijkheid x Sociale Kwaliteit van Wonen	451
Tabel 5-29 Trends - Sociale Kwaliteit van Wonen	452
Tabel 5-30 Sociale Kwaliteit van Wonen x Tevreden	457
Tabel 5-31 Sociale kwaliteit van wonen x Niet tevreden	461
Tabel 5-32 Patronen in 'Waarheidstabel' QCA	488

1. Kwantitatieve verkenning en controlevariabelen

In deze paragraaf wordt voor de kwalitatieve analyse in de daarop volgende paragrafen eerst de kwantitatieve verkenning van narratieven en de analyse van de controlevariabelen gepresenteerd.

1.1 Kwantitatieve verkenning narratieven

In deze deelparagraaf is een verkenning van de spreiding in aantallen van de narratieven opgenomen. In absolute aantallen en in aantallen per respondent.

Deze is gebruikt om na te gaan waar (on)voldoende aantallen narratieven verzameld zijn om een voldoende onderbouwd patroon te onderscheiden. Daarbij is als ijkpunt een totaal van dertig narratieven genomen, vergelijkbaar met de gehanteerde theoretische saturatie bij dertig respondenten.

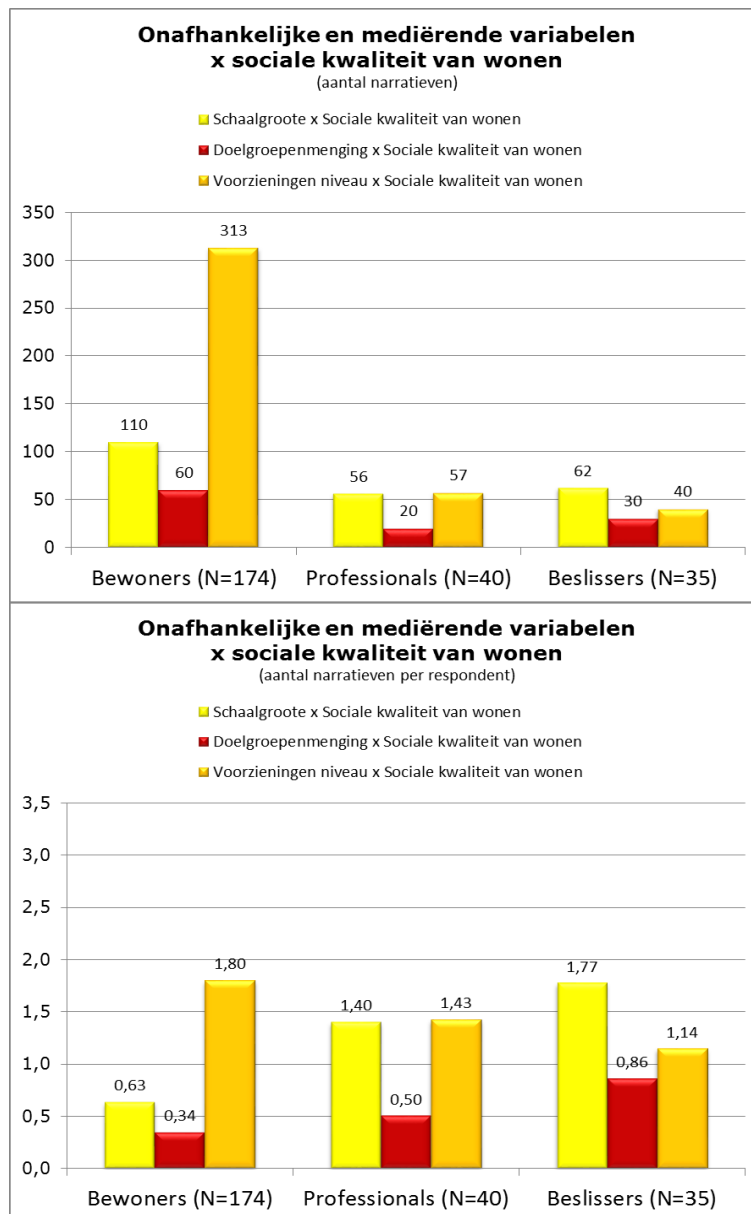
Achtereenvolgens worden de queries gezien waarin een relatie met de sociale kwaliteit van wonen wordt gelegd, de queries met de relaties tussen de onafhankelijke en medierende variabelen onderling, de queries gerelateerd aan de context en ten slotte de queries gerelateerd aan de controlevariabelen.

In figuur 1 zijn de aantallen narratieven van de drie groepen respondenten uitgezet voor de queries Schaalgrootte, Doelgroepenmenging en Voorzieningenniveau x Sociale kwaliteit van wonen.

In Figuur 2 zijn de aantallen narratieven van de drie groepen respondenten uitgezet voor de queries van de onderlinge relaties tussen Schaalgrootte, Doelgroepenmenging en Voorzieningenniveau.

In figuur 3 zijn de aantallen narratieven van de drie groepen respondenten uitgezet voor de afzonderlijke queries van Context x Schaalgrootte, Doelgroepenmenging, Voorzieningenniveau en Sociale kwaliteit van wonen. Context is daarbij als codefamilie voor de totale context gebruikt, waarin demografie, wetgeving, financiering, trends en padafhankelijkheid zijn opgenomen.

Als vierde en laatste kwantitatieve verkenning van de aantallen narratieven zijn die voor de controlevariabelen in figuur 4 uitgezet per groep respondenten. De controlevariabelen voor dit onderzoek zijn de situering, de gebouwkwaliteit, de personeelsinvloed en de leefstijlen van de bewoners. Dit is gebeurd aan de hand van afzonderlijke queries van de Controlevariabelen x Schaalgrootte, Doelgroepenmenging, Voorzieningenniveau en Sociale kwaliteit van wonen, om zo een indruk te krijgen van de relatie tussen de controlevariabelen en de onderzoeksvariabelen.



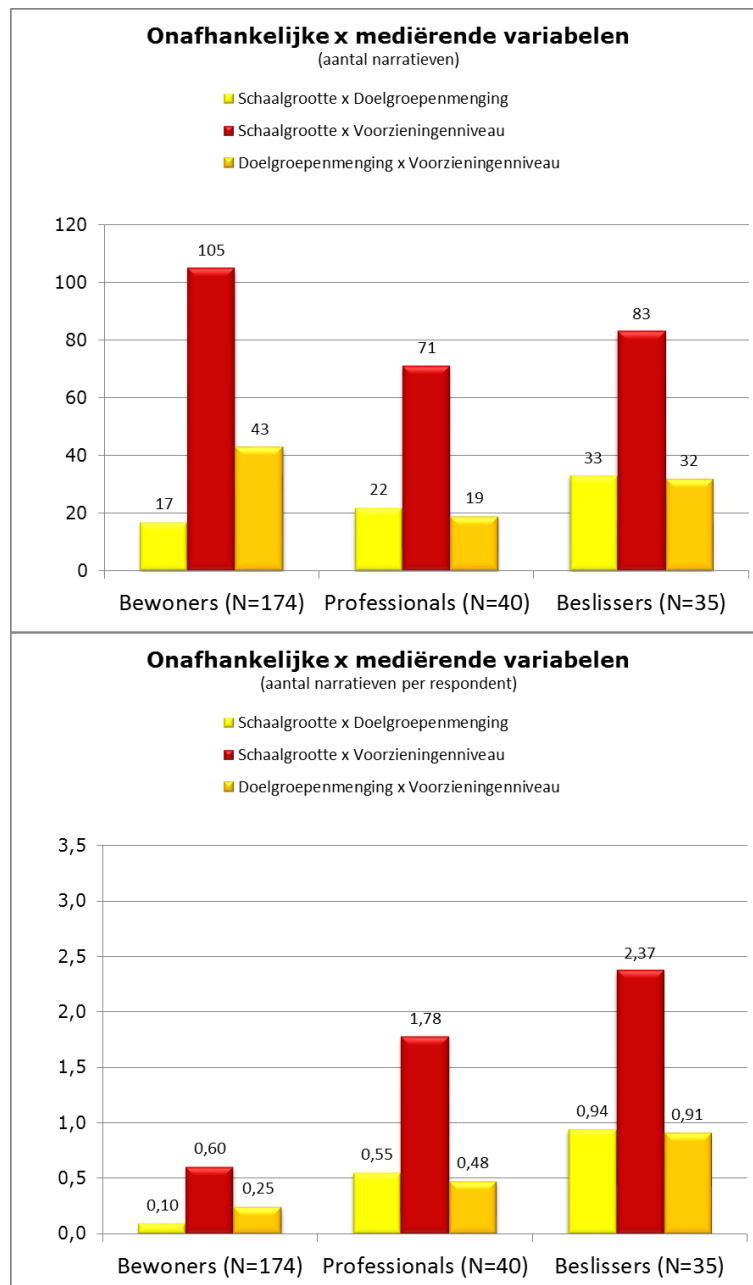
Figuur 1 Onafhankelijke en mediërende variabelen x sociale kwaliteit van wonen

Resultaat

De drie queries zijn bij alle geïnterviewde groepen in voldoende mate beantwoord om deze te kunnen analyseren. Doelgroepenmenging is bij alle drie de groepen het minst vertegenwoordigd. Voorzieningenniveau is opvallend meer genoemd bij de bewoners. Ondanks dat het aantal interviews bij professionals en beslissers ongeveer de helft is van dat bij bewoners, is een vergelijkbaar aantal narratieven gevonden bij de queries Schaalgrootte x Sociale kwaliteit van wonen en Doelgroepenmenging x Sociale kwaliteit van wonen.

Reflectie

Deze verschillen zijn door het interviewteam ook gerapporteerd, waarbij deze niet zozeer op verschillen in belang voor de geïnterviewde leken te duiden maar meer op het gemak waarmee men erover sprak. Doelgroepenmenging lijkt een lastiger, meer confronterend of sociaal gevoelig onderwerp. Voorzieningenniveau lijkt een meer tastbaar, niet-kwetsend onderwerp. Het begrip schaalgrootte bleek relatief onbekend, bewoners waren zich weinig bewust van de schaal van hun complex, ook door het ontbreken van vergelijkingsmateriaal binnen de eigen ervaring.



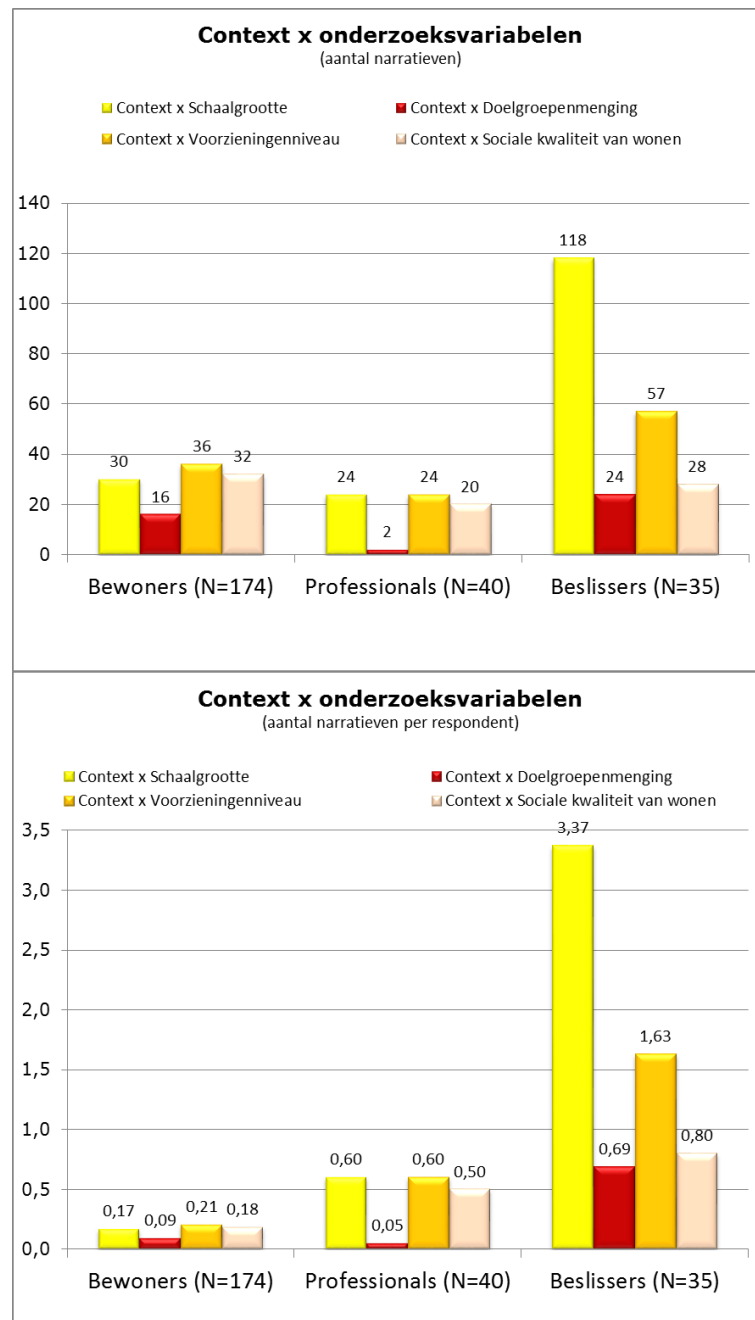
Figuur 2 Onafhankelijke x mediërende variabelen

Resultaat

Niet alle queries zijn bij alle groepen respondenten in voldoende mate beantwoord om theoretische saturatie voor een patroon te verkrijgen. Schaalgrootte x Doelgroepenmenging is bij alle drie de groepen redelijk vertegenwoordigd. Schaalgrootte x Voorzieningenniveau is opvallend vaker genoemd bij zowel de bewoners als de professionals/beslissers, ondanks het verschil in aantal interviews.

Reflectie

Deze verschillen lijken deels te verklaren door de door het interviewteam geconstateerde verschillen in (on)gemak waarmee men over onderwerpen sprak. Verklaarbaar is daarmee het veel voorkomen van Schaalgrootte x Voorzieningenniveau en het flink kleinere aantal narratieven bij de bewoners van Schaalgrootte x Doelgroepenmenging.



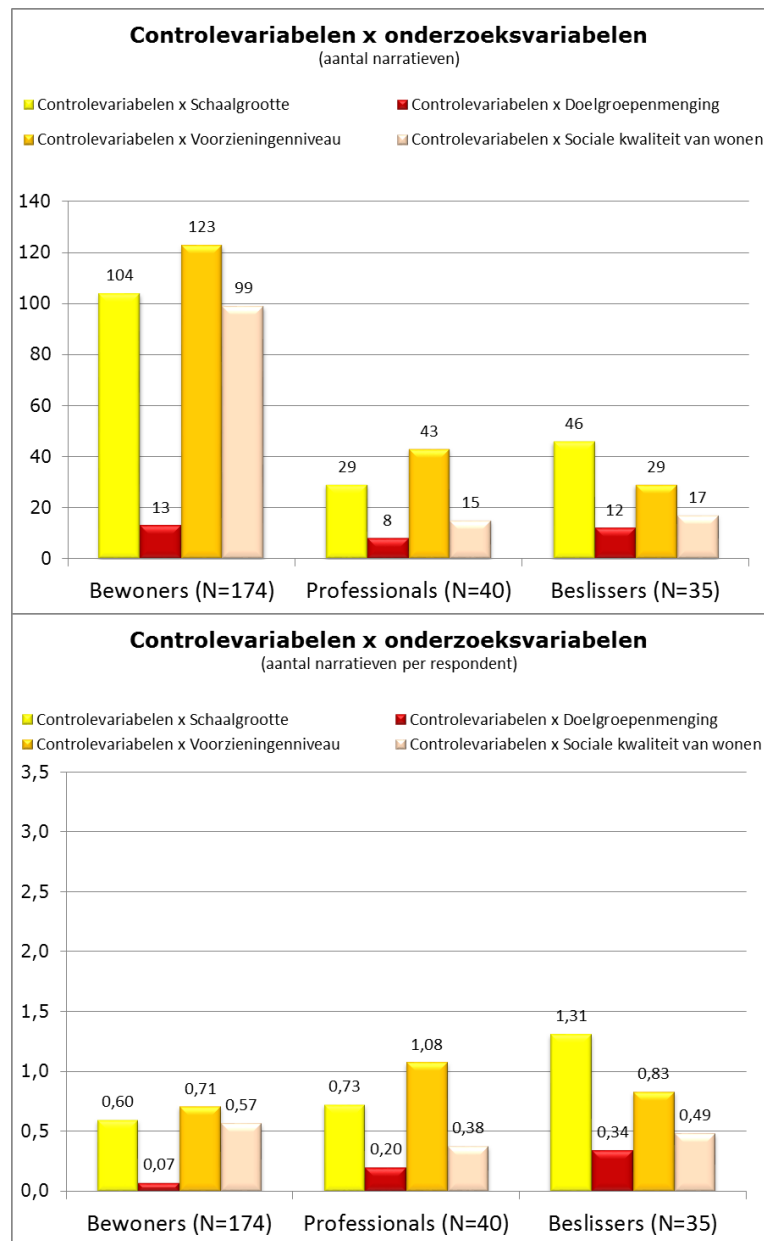
Figuur 3 Context x onderzoeksvariabelen

Resultaat

De vier queries zijn bij alle drie de groepen respondenten in voldoende mate beantwoord, behalve bij bewoners en professionals in de query Context x Doelgroepenmenging. Opvallend hoog is bij beslissers het aantal narratieven voor de query Context x Schaalgrootte. Verder valt op dat er bij professionals en in nog hogere mate bij beslissers meer narratieven worden gevonden over de context.

Reflectie

De hogere score bij professionals en beslissers bij narratieven ten aanzien van de context is zeer verklaarbaar vanuit de achtergrond van die groepen respondenten.



Figuur 4 Controlevariabelen x onderzoeksvariabelen

Resultaat

De vier queries zijn bij alle de drie groepen respondenten in voldoende en ook enigszins gelijke mate beantwoord, met uitzondering van de query Controlevariabelen x Doelgroepenmenging bij bewoners en beperkt bij professionals. Bewoners reageren bij de queries controlevariabelen relatief meer dan bij context. Bij professionals is het aantal narratieven opvallend hoger voor de query Controlevariabelen x Voorzieningenniveau en in mindere mate Controlevariabelen x Schaalgrootte. Opvallend hoog is bij beslissers het aantal narratieven voor de query Controlevariabelen x Schaalgrootte.

Reflectie

Er lijkt een minder sterke relatie tussen de controlevariabelen en de onderzoeksvariabele doelgroepenmenging. Voor bewoners zijn de controlevariabelen belangrijker ten opzichte van de context. Gebouwkwaliteit staat dichtbij dan bijvoorbeeld wetgeving en financiering. Voor professionals is Voorzieningenniveau een belangrijk en dichtbij liggend item.

1.2 Controlevariabelen

Om na te gaan of de resultaten van de ervaren sociale kwaliteit van wonen gekleurd zouden kunnen zijn door verschillen in tevredenheid ten aanzien van andere factoren, zijn de voor dit onderzoek gedefinieerde controlevariabelen geanalyseerd. Deze bestaan uit: de situering, de gebouwkwaliteit, de personeelinvloed en de leefstijlen van de bewoners.

De strategische selectie van de complexen beoogt enerzijds een beperkte bandbreedte van de gebouwkwaliteit te realiseren om zo invloeden daarvan uit te sluiten, anderzijds een spreiding in de situering in dorp/stad en regio.

Met het hanteren van inclusie- en exclusiecriteria ten aanzien van de respondenten is een spreiding in leeftijd, geslacht, alleenstaand of niet alleenstaand bereikt. Ten aanzien van leefstijl en met name introvertheid/extravertheid zijn geen strikte criteria gehanteerd.

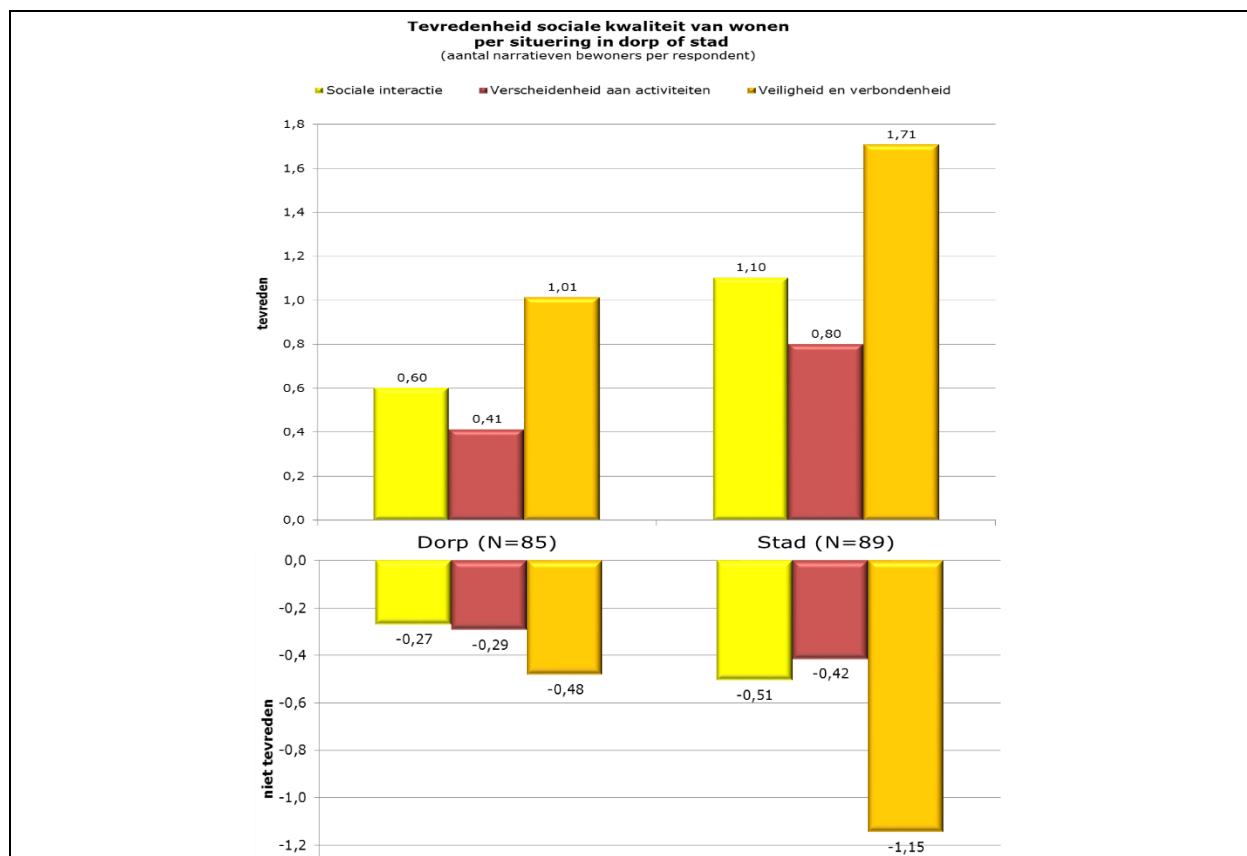
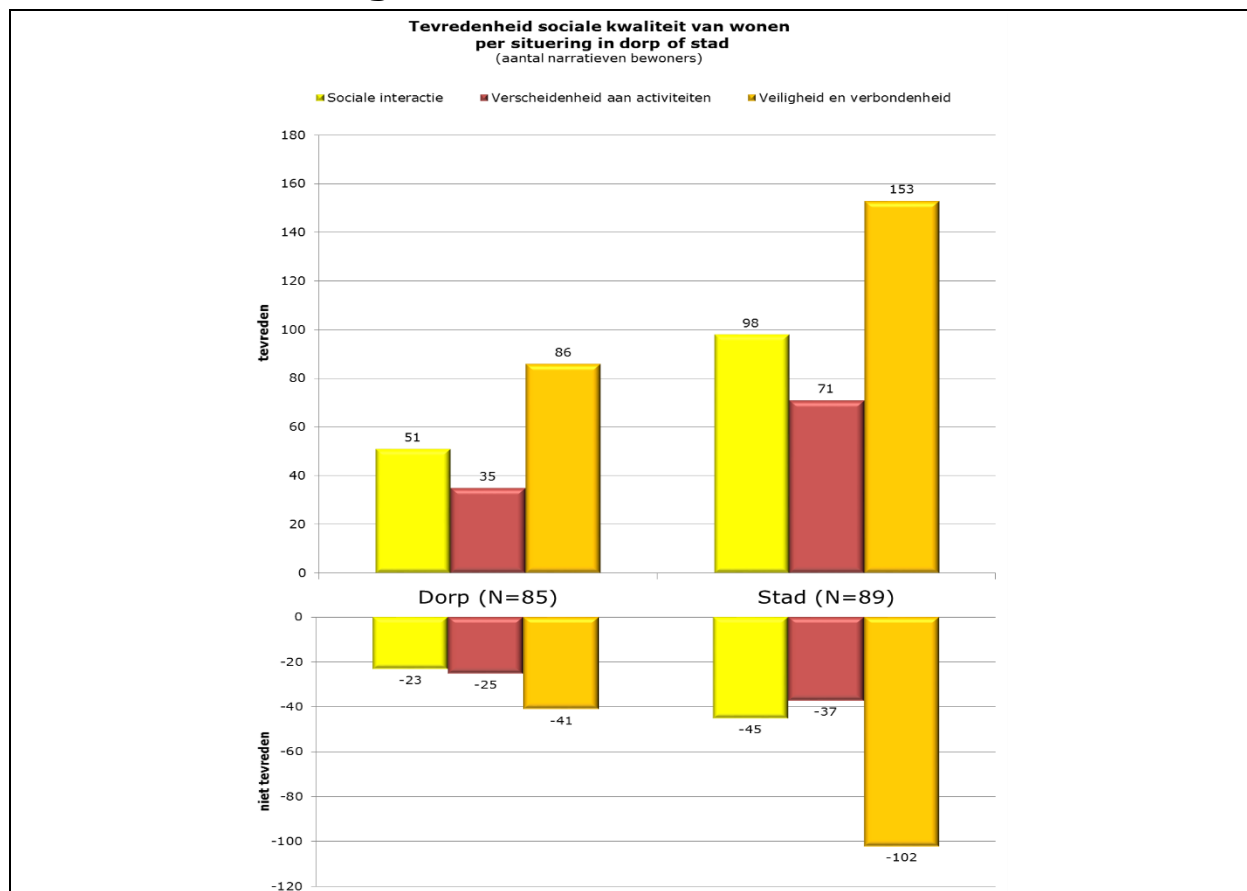
Om de eventuele invloeden van situering in de regio dan wel in dorp/stad na te gaan, zijn sets complexen aangemaakt en is vervolgens de tevredenheid van de bewoners ten aanzien van de indicatoren voor sociale kwaliteit van wonen geïnventariseerd. De resultaten zijn weergegeven in figuur 5 en figuur 6.

De geconstateerde verschillen tussen de sets in hoeveelheid uitspraken dienen bij de interpretatie van de resultaten te worden meegenomen.

In een separate controleslag is nagegaan of invloeden systematisch aan de gebouwkwaliteit zouden kunnen worden toegekend in plaats van aan de onderzoeksvariabelen. De gebouwkwaliteit is daarbij uitgesplitst in de functionele, technische, economische en esthetische kwaliteit van het woonzorgcomplex.

Om te beoordelen of de ervaren gebouwkwaliteit de ervaren sociale kwaliteit van wonen zou kunnen beïnvloeden, zijn de vergelijkbare scores van de sets, ingedeeld naar de onderzoeksvariabelen fysieke schaalgrootte, doelgroepenmenging en voorzieningenniveau naast Figuur 7 gelegd. Min of meer gelijke patronen in de staafdiagrammen zouden daarbij wijzen op gelijke spreiding van waardering van de gebouwkwaliteiten per set, en daarmee op het ontbreken van afwijkende waardering van de gebouwkwaliteiten tussen de sets.

1.2.1 Situering



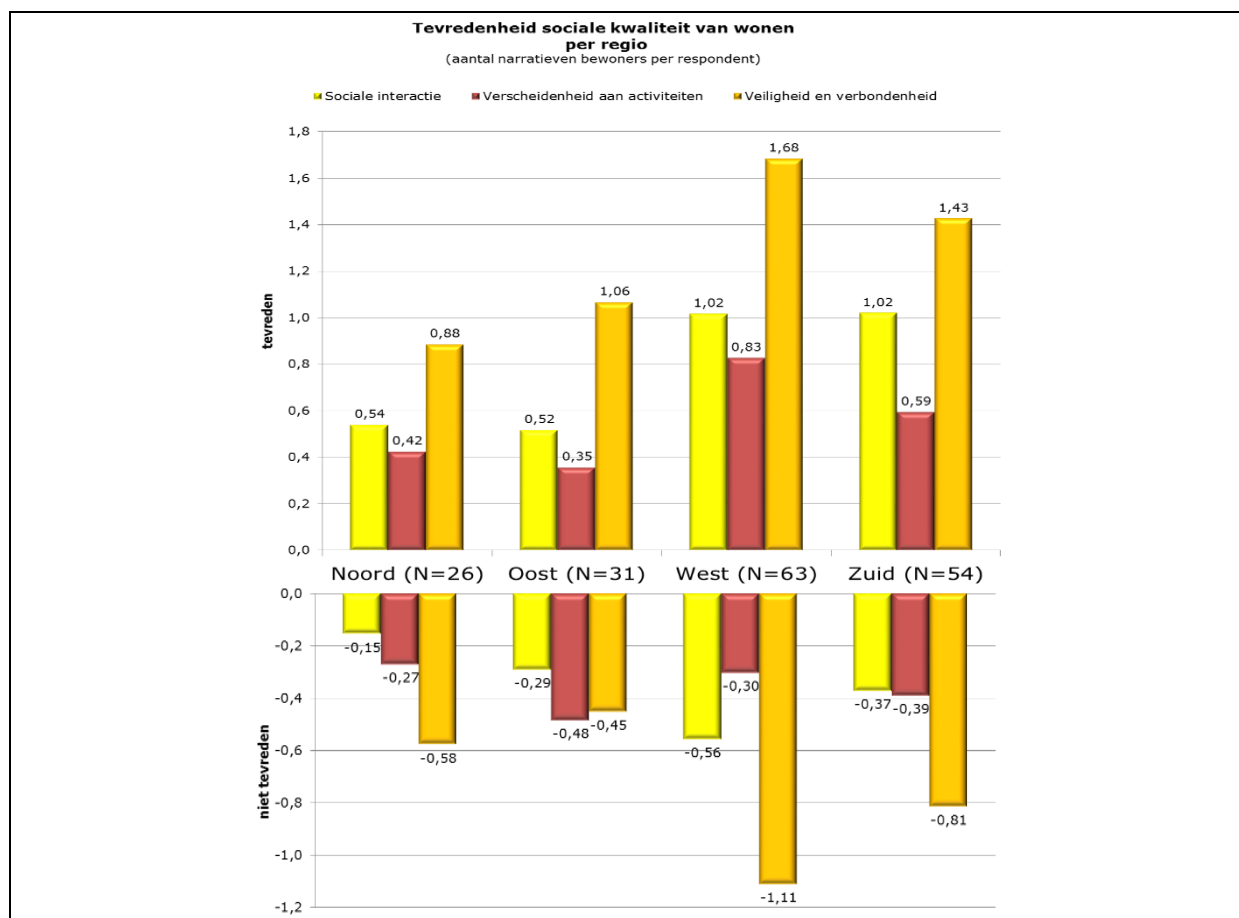
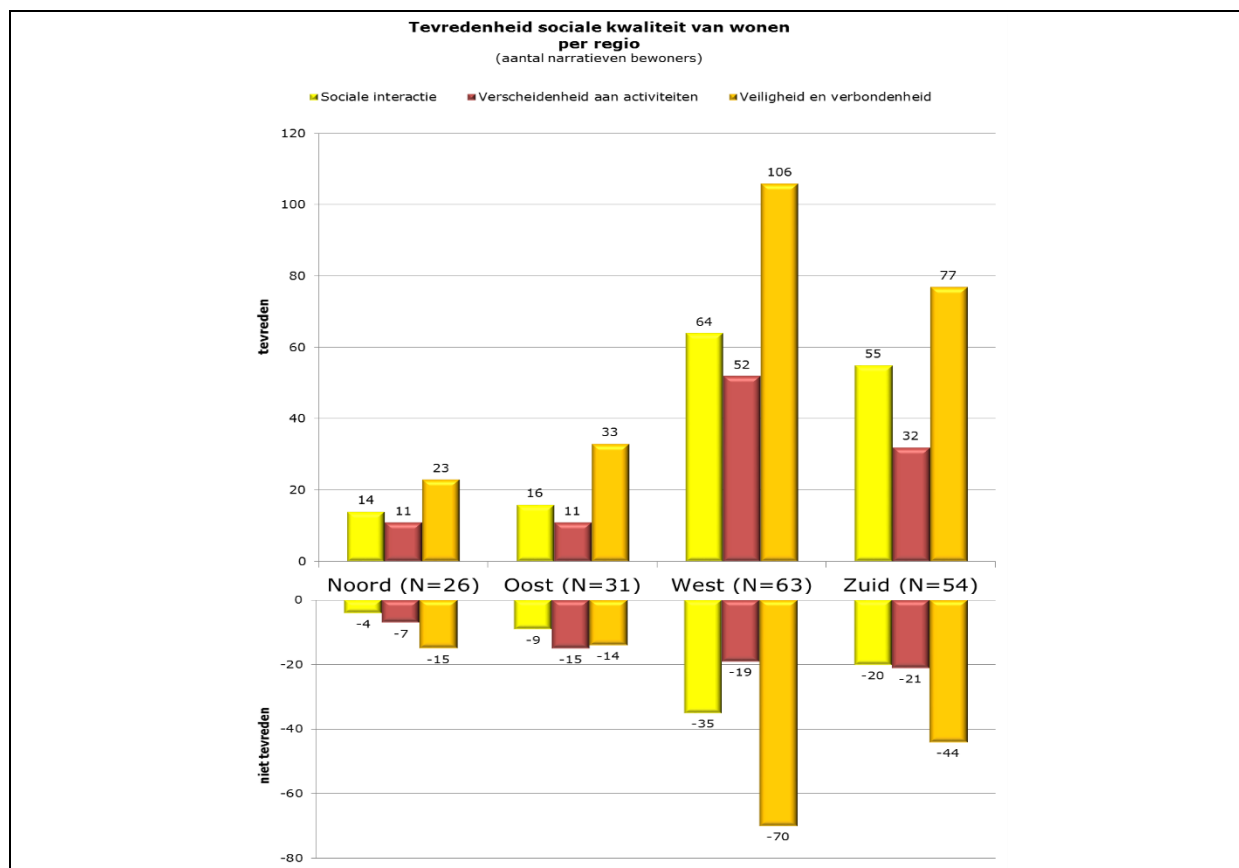
Figuur 5 Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per situering in dorp of stad

Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per situering in dorp of stad**Resultaat**

Bij zowel de set Dorp als Stad wordt veiligheid en verbondenheid duidelijk het meest genoemd, zowel bij positieve als bij negatieve uitspraken en relatief vaker bij de set Stad dan de set Dorp. Zowel positieve als negatieve uitspraken worden bij de set Stad 50 à 100% meer gedaan dan bij de set Dorp. Sociale interactie bij negatieve uitspraken komt relatief minder vaak voor, en het aantal uitspraken bij de set Dorp is zelfs gelijk aan die bij de indicator verscheidenheid aan activiteiten.

Reflectie

Het patroon van de verdeling tussen de indicatoren en tussen positief en negatief is bij de set Dorp en Stad nagenoeg gelijk: Veiligheid en verbondenheid worden het meest genoemd, verscheidenheid aan activiteiten het minst, positieve ervaringen overheersen. Respondenten uit steden doen meer uitspraken, de vraag is of zij de indicatoren belangrijker vinden of überhaupt meer spreken, de kwalitatieve analyse zal dit uitwijzen. Sociale interactie lijkt meer nog dan de andere twee indicatoren vooral positief te worden ervaren.



Figuur 6 Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per regio

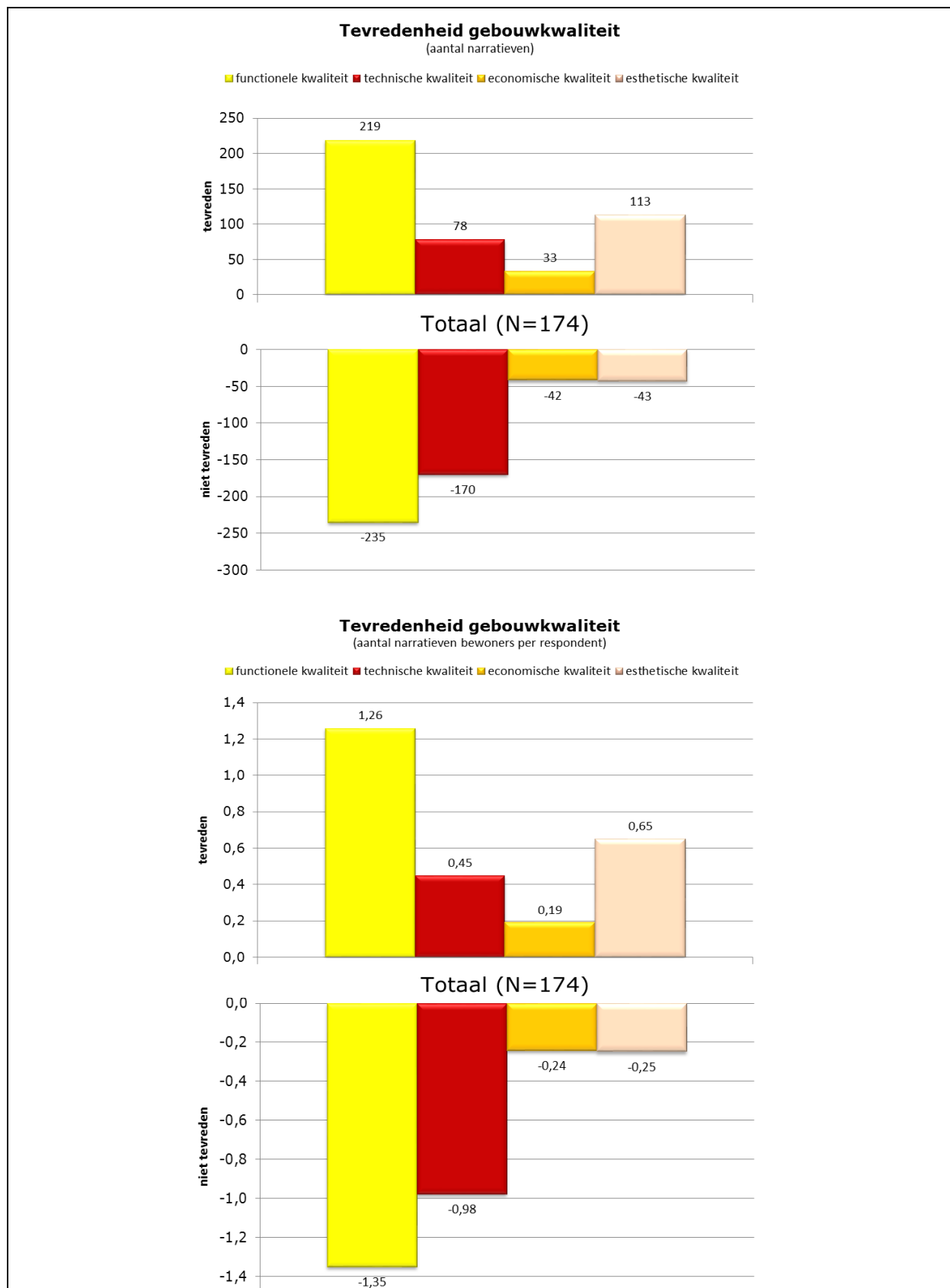
Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per regio**Resultaat**

In alle regio's worden Veiligheid en verbondenheid het meest genoemd, zowel bij positieve als bij negatieve uitspraken. Enkel bij regio Oost is de negatieve en positieve score van verscheidenheid aan activiteiten even hoog. In regio Noord doet men relatief meer positieve uitspraken. Zowel positieve als negatieve uitspraken zijn bij regio West en Zuid 30 à 40% meer aanwezig dan bij regio Noord en Oost. Sociale interactie bij negatieve uitspraken wordt het minst genoemd, behalve bij regio West, terwijl dit bij de positieve uitspraken tussen de andere twee indicatoren in ligt.

Reflectie

Het patroon van de verdeling tussen de indicatoren en tussen positief en negatief is bij de regio's nagenoeg gelijk: Veiligheid en verbondenheid worden het meest genoemd, Verscheidenheid aan activiteiten het minst, positieve ervaringen overheersen. Ten aanzien van positieve uitspraken springt regio Noord er uit. Respondenten uit de regio's West en Zuid doen meer uitspraken, de vraag is of zij de indicatoren belangrijker vinden of überhaupt meer spreken. Sociale interactie wordt meer nog dan de andere twee indicatoren vooral als positief ervaren, dit is het meest opvallend in regio Noord en het minst het geval in regio West.

1.2.2 Gebouwkwaliteit



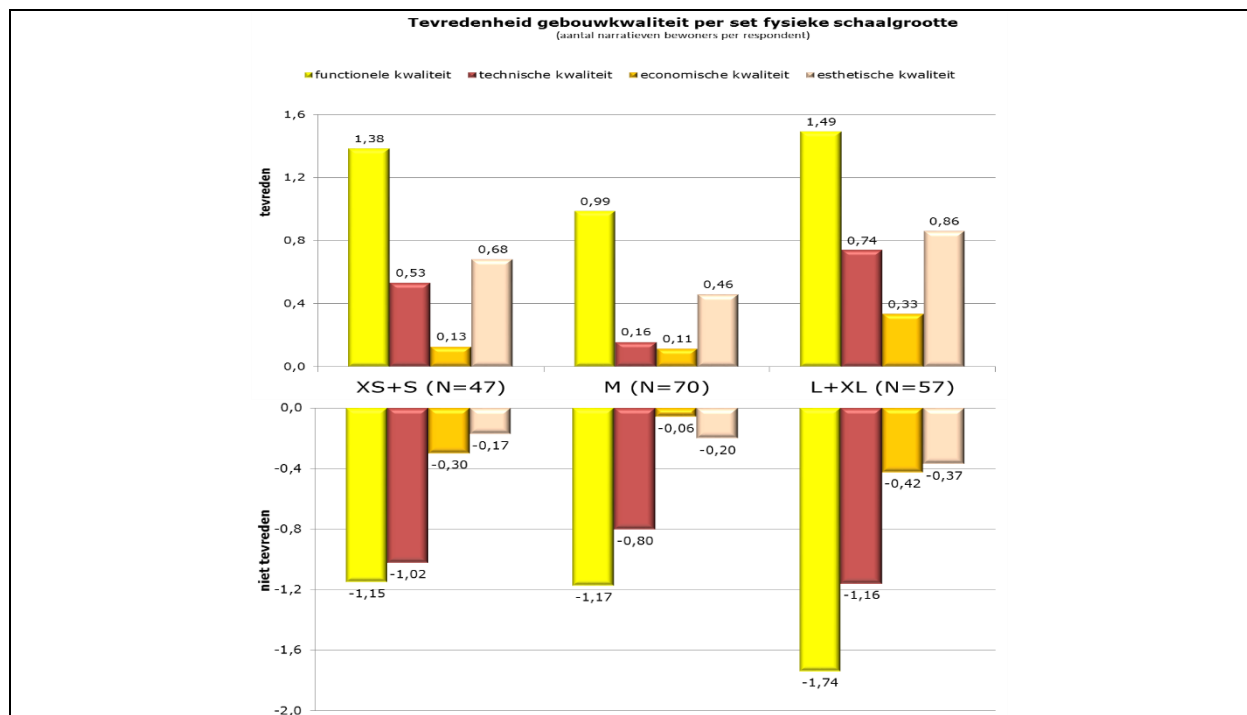
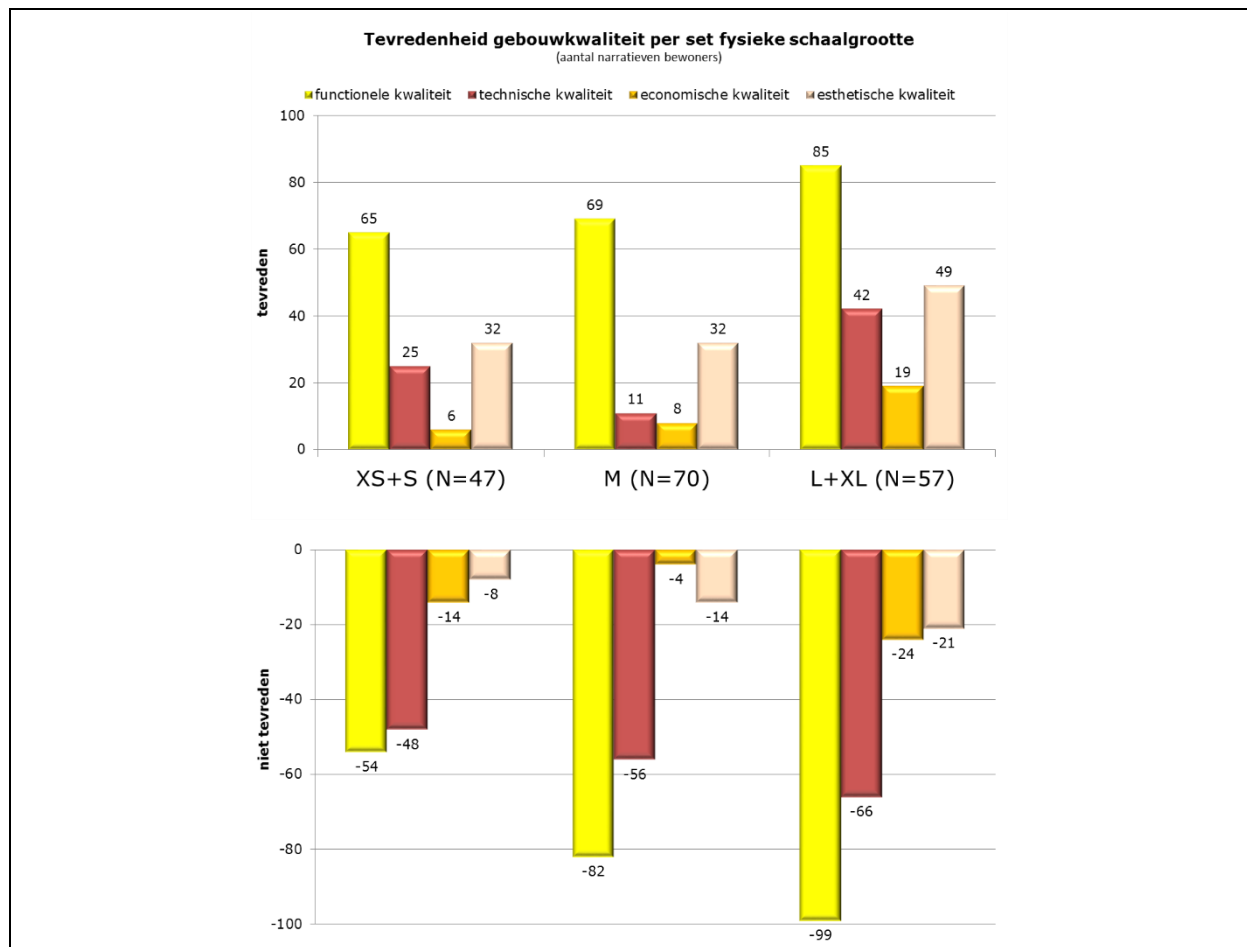
Figuur 7 Tevredenheid gebouwkwaliteit

Tevredenheid gebouwkwaliteit**Resultaat**

De functionele kwaliteit is het sterkst vertegenwoordigd zowel bij de positieve als de negatieve uitspraken. Over de technische kwaliteit zijn meer dan tweemaal zoveel negatieve uitspraken gedaan. De economische kwaliteit is het minst vertegenwoordigd. Er zijn driemaal zoveel positieve als negatieve uitspraken bij esthetische kwaliteit.

Reflectie

Dit komt overeen met de overall indrukken uit de interviewdagen waarbij spreken over functionele kwaliteit laagdrempelig was en daardoor veelvuldig gebeurde. Van de technische kwaliteit was men zich vooral bewust bij problemen. De economische kwaliteit is minder dringend ondervraagd maar werd ook vaak gemeden of kort beantwoord, men sprak liever niet over geld. Ten slotte werd de esthetische kwaliteit van de relatief nieuwe gebouwen over het geheel genomen positief ervaren.



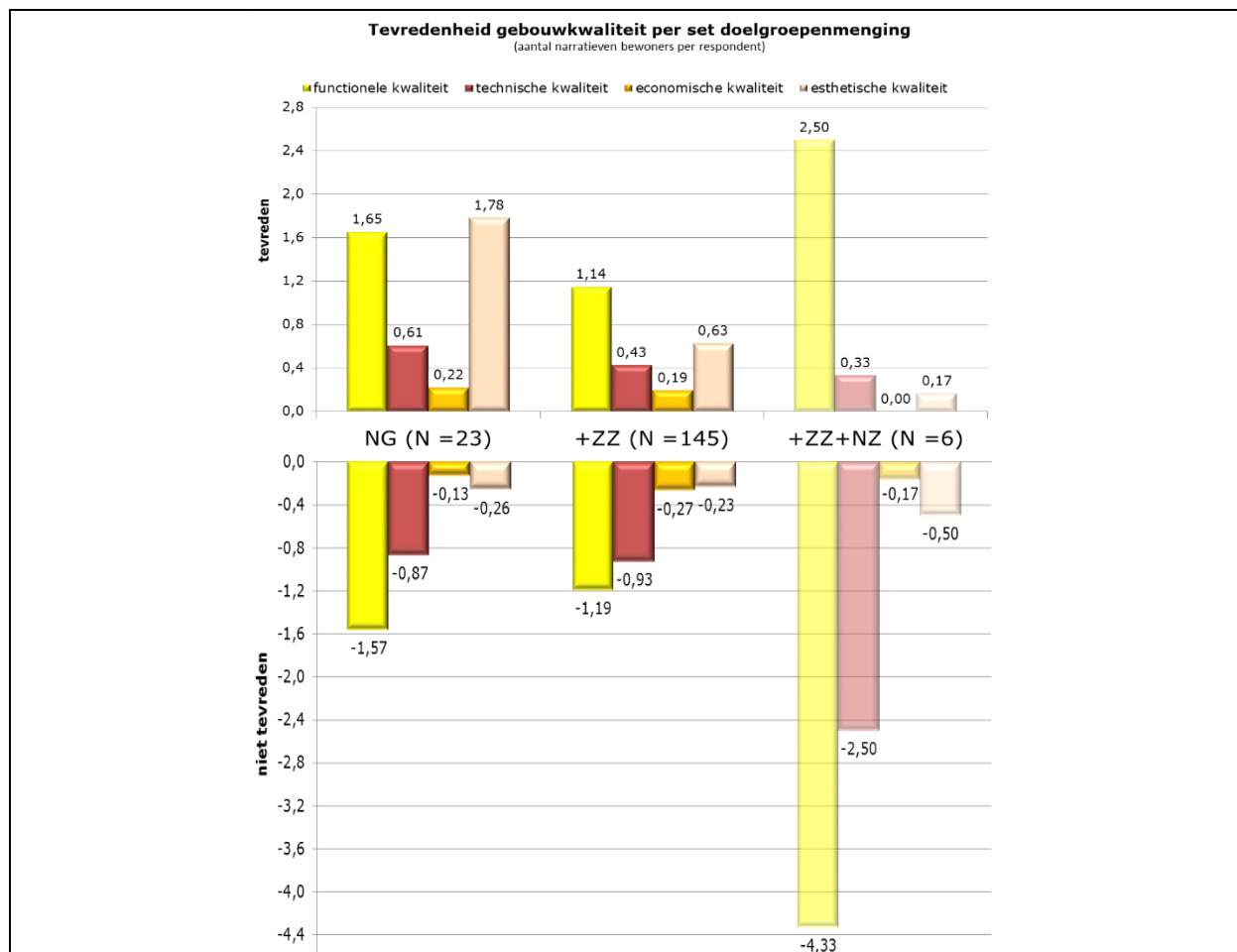
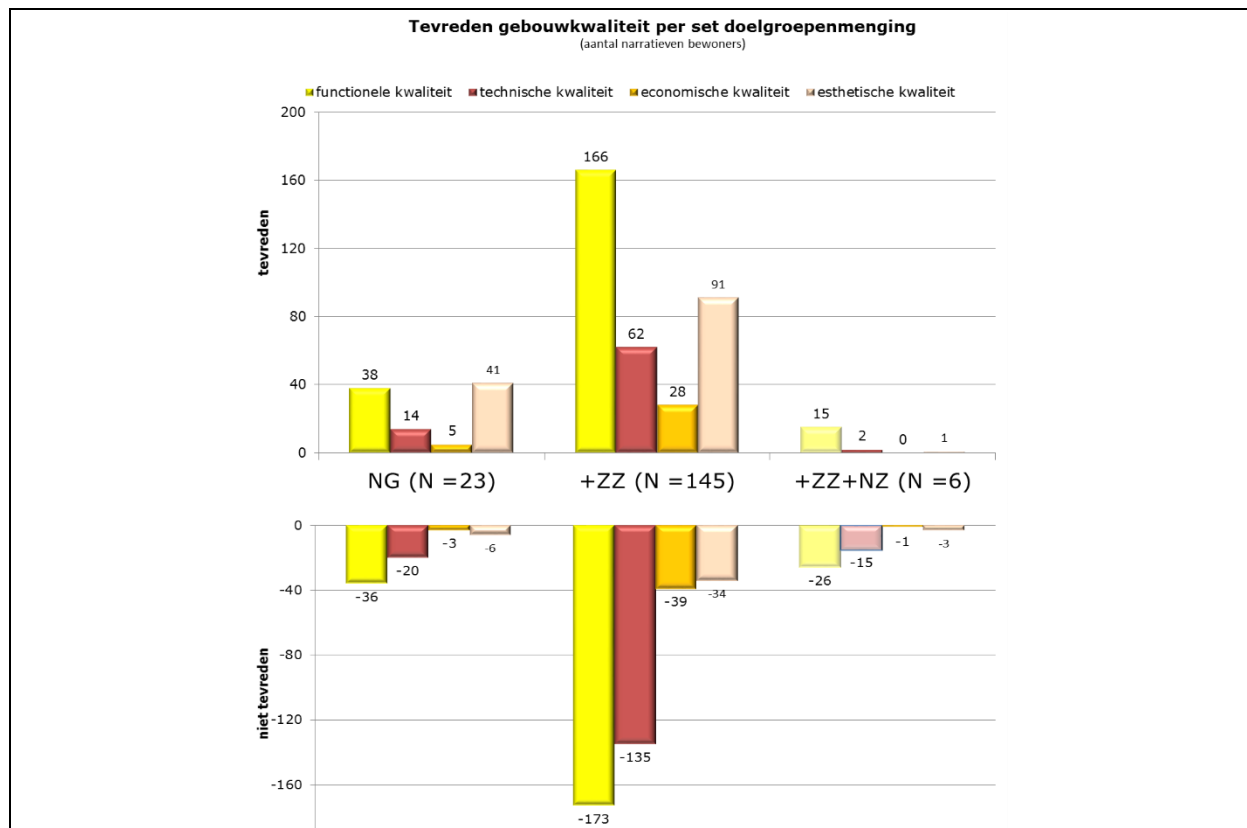
Figuur 8 Tevredenheid gebouwkwaliteit per set fysieke schaalgrootte

Tevredenheid gebouwkwaliteit per set fysieke schaalgrootte**Resultaat**

De sets geordend naar fysieke schaalgrootte laten vergelijkbare patronen zien als in Figuur 7: de functionele kwaliteit is het sterkst vertegenwoordigd zowel bij de positieve als de negatieve uitspraken, over de technische kwaliteit worden meer dan tweemaal zoveel negatieve uitspraken gedaan. De economische kwaliteit is het minst vertegenwoordigd en de esthetische kwaliteit scoort driemaal hoger aan de positieve dan aan de negatieve zijde. De afwijkingen zijn gering: de positieve uitspraken ten aanzien van technische kwaliteit zijn relatief lager bij de middelgrootschalige set cases, de positieve uitspraken ten aanzien van de esthetische kwaliteit zijn relatief hoger bij de kleinschalige cases.

Reflectie

De overeenkomsten tussen de gebouwkwaliteit patronen van de totale populatie en die van fysieke schaalgrootte wijzen erop dat er geen sterke afwijkingen in de gebouwkwaliteit tussen de sets fysieke schaalgrootte zitten. Dit is een belangrijke constatering omdat daarmee deze controlevariabele niet beïnvloedend op de resultaten van de sociale kwaliteit van wonen zal werken. Waar dit wel zo is, bij de middelgrootschalige cases ten aanzien van de technische kwaliteit en bij de kleinschalige cases ten aanzien van de esthetische kwaliteit, zullen deze twee aspecten worden meegenomen in de kwalitatieve analyse, ook betreffende de inhoudelijke verklaring.



Figuur 9 *Tevredenheid gebouwkwaliteit per set doelgroepenmenging*

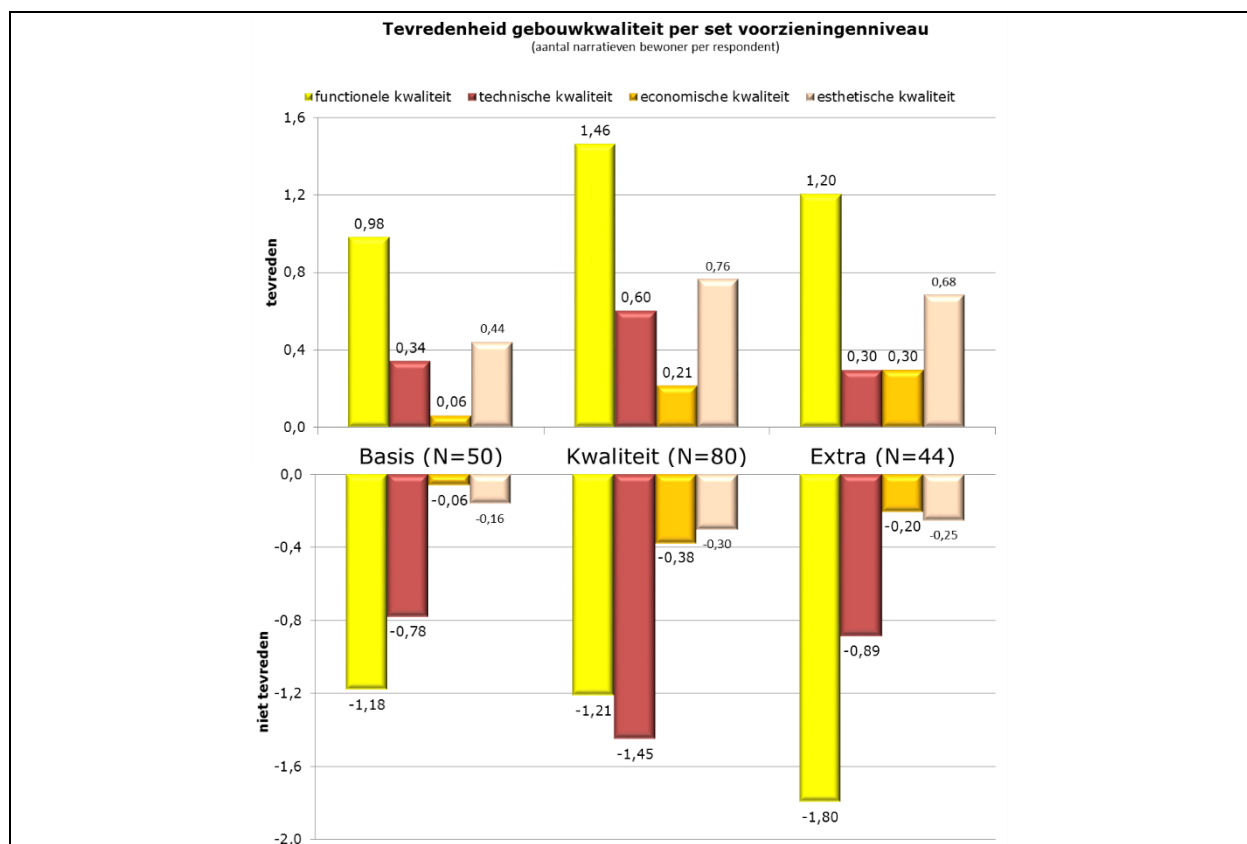
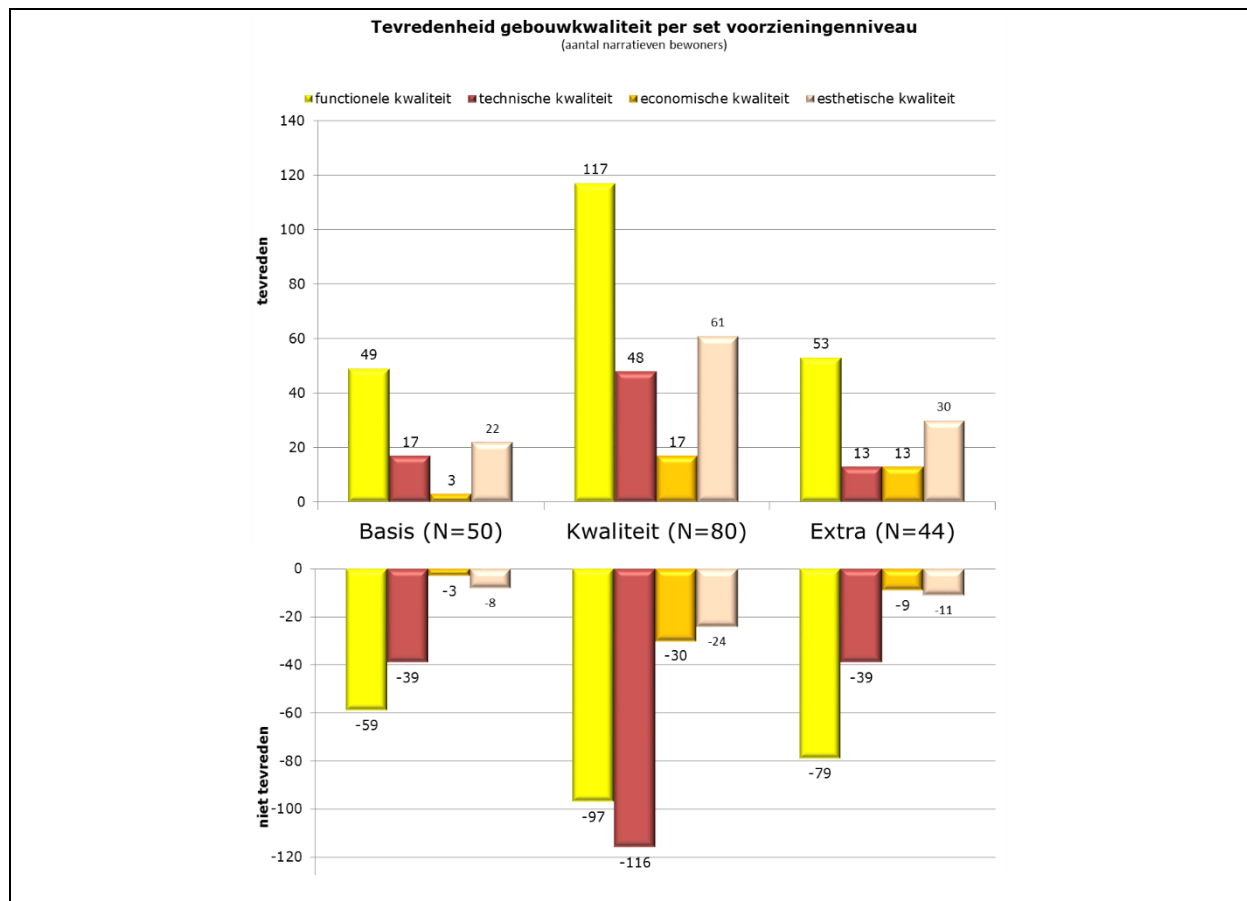
Tevredenheid gebouwkwaliteit per set doelgroepenmenging**Resultaat**

De sets geordend naar doelgroepenmenging laten vergelijkbare patronen zien als in Figuur 7: de functionele kwaliteit is het sterkst vertegenwoordigd zowel bij de positieve als de negatieve uitspraken met uitzondering van de set Niet gemengd waar de esthetische kwaliteit het hoogst scoort. De technische kwaliteit heeft meer dan tweemaal zoveel negatieve uitspraken (bij Gemengd met zwaardere zorg vijfmaal zoveel), de economische kwaliteit is het minst vertegenwoordigd, de esthetische kwaliteit scoort driemaal hoger aan de positieve dan aan de negatieve zijde (behalve bij Gemengd met zwaardere zorg).

Set +ZZ+NZ is transparant weergegeven in verband met onvolledige saturatie.

Reflectie

De overeenkomsten tussen de gebouwkwaliteit patronen van de totale populatie en die van doelgroepenmenging wijzen erop dat er geen sterke afwijkingen in de gebouwkwaliteit tussen de sets doelgroepenmenging zitten. Dit is een belangrijke constatering omdat daarmee deze controlevariabele niet beïnvloedend op de resultaten van de sociale kwaliteit van wonen zal werken. Bij de set Niet gemengd is dit wel zo ten aanzien van de relatief hogere esthetische kwaliteit, zal dit aspect worden meegenomen in de kwalitatieve analyse.



Figuur 10 Tevredenheid gebouwkwaliteit per set voorzieningenniveau

Tevredenheid gebouwkwaliteit per set voorzieningenniveau**Resultaat**

De sets geordend naar voorzieningenniveau laten vergelijkbare patronen zien als in Figuur 7: de functionele kwaliteit is het sterkst vertegenwoordigd zowel bij de positieve als de negatieve uitspraken, over de technische kwaliteit worden meer dan tweemaal zoveel negatieve uitspraken gedaan, de economische kwaliteit is het minst vertegenwoordigd, nu met uitzondering van de negatieve uitspraken bij de set Kwaliteit, de esthetische kwaliteit scoort driemaal hoger aan de positieve dan aan de negatieve zijde.

Reflectie

De overeenkomsten tussen de patronen over de gebouwkwaliteit van de totale populatie en die van voorzieningenniveau wijzen erop dat er geen sterke afwijkingen in de gebouwkwaliteit tussen de sets voorzieningenniveau zitten. Dit is een belangrijke constatering omdat daarmee deze controlevariabele niet beïnvloedend op de resultaten van de sociale kwaliteit van wonen zal werken.

1.2.3 Personeel

De invloed van de controlevariabele personeel op de sociale kwaliteit van wonen is lastig te destilleren uit de interviews. Het zou hierbij dan gaan om de werksfeer, de bejegening, overmatige werkdruk en dergelijke.

Deze begrippen zijn niet specifiek gecodeerd. Wel is de structurele schaalgrootte gecodeerd, waaronder de werkprocessen in het gebouw worden verstaan. De query Structurele schaalgrootte x Tevredenheid voor de set professionals is weergegeven in Tabel 1-1 en Tabel 1-2.

Daarnaast is er tijdens de observaties nagegaan of er al dan niet tijdelijke omstandigheden waren die de sfeer en dienstverlening zou kunnen bepalen. Hiervan zijn geen uitgesproken gevallen geobserveerd. De invloed van het zorgpersoneel is meegenomen bij het voorzieningenniveau in de (on)tevredenheid jegens (zorg)voorzieningen, waarin door de bewoners in een adem veelal het zorgpersoneel wordt genoemd.

Structurele schaalgrootte x Tevreden (professionals, 43 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
het personeel is vriendelijk, we kunnen onderling goed samenwerken	P243: Professional K - Onderwatershof - 243:37 [Je zegt, dan zou iedereen hier..] (168:171) (Super)	1	het is een mooi gebouw, het personeel is vriendelijk, we kunnen onderling goed samenwerken. (P243: Professional K - Onderwatershof - 243)

**Tabel 1-1 Structurele schaalgrootte x Tevreden ,
(professionals, 43 narratieven totaal)**

Structurele schaalgrootte x Niet tevreden (professionals, 34 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Met de werkgever zijn problemen	P90: Professional M, De Schermerij - 90:4 [Heel gezond. Ik vind het altijd..] (30:30) (Super)	1	Heel gezond. Ik vind het altijd erg leuk. Het gaat mij helemaal niet om de stichting want daar zijn altijd heel veel problemen. Ik zeg: Ik doe het altijd voor de mensen. Kijk, de stichting, ja jammer, daar werk je in. (P90: Professional M, De Schermerij)
Veranderingen zijn zwaar en nog meer werkdruk gaat niet	P11: professional K, 't Derkshoes - 11:8 [Zou u het complex groter of kl..] (74:79) (Super) P126: Professional J, Huize st. Franciscus - 126:4 [En hoe ervaar je het werk hier..] (71:72) (Super)	2	Nou ja, door die reorganisatie is er heel veel veranderd. In positieve als in negatieve zin. Ik bedoel: je bent gewend aan een bepaald aantal mensen en die mensen aan jou, en dan moet je ineens gaan wisselen. Die zien elke dag, elk zorgmoment, een ander gezicht dus dat was in het begin heel erg moeilijk voor beide partijen. ... Dus dat botst wel heel erg. Nou ben ik zelf wel zo iets van: nou ja, we

			gaan er gewoon open in en we zien wel waar we stranden, en het beste ervan maken. Maar ik merkte dat er onderling bij de collega's wel heel veel...of niet goed tegen de veranderingen kunnen, of zo van: nou, zoals het was, was het toch goed?. ... als het groter zou worden dan zou ik het met 1 hand niet meer af kunnen. En eh wat dat betreft, het is nu ook al aan poten. (P11: professional K, 't Derkshoes – 11)
Het werk in de zorg binnen het complex is zwaar	P181: Professional K, Nij Dekama - 181:15 [Ja. Maar op het moment vind ik..] (181:187) (Super) P241: Professional J - Onderwatershof - 241:51 [Ik denk dat ik wel door m'n vr..] (191:194) (Super) P241: Professional J - Onderwatershof - 241:52 [Zijn ze dan met z'n allen 60-g..] (195:206) (Super)	3	Ja. Maar op het moment vind ik gewoon dat ze de zorg krijgen die ze eigenlijk moeten hebben. ... Ja, en de zorgzwaarte heel hoog. ... Ja. Maar mensen die moeten met tilliften geholpen worden, of die hebben wonden, of die moeten overal bij geholpen worden. Ja, dan kun je wel nagaan dat je gewoon heel lang bezig bent. (P181: Professional K, Nij Dekama – 181) Alles uitvinden, natuurlijk als personeel. En goed opzetten en vooral voor de bewoners denk ik. Wij kunnen het nog wel bevatten, ik kan hoogstens zeggen ik moet heel hard lopen en het is heel vermoeiend. Maar iemand die echt verplaatst wordt waar ze vijftig jaar gewoond heeft, dat kost heel veel tijd. (P241: Professional J - Onderwatershof – 241) Nou nee, aan het einde waren er van het oude verzorgingshuis nog maar 15 over van de hele. We zijn geloof ik met 100 begonnen, dan kun je naar gaan. het heeft zo'n jaar of 6 geduurd voordat het nieuwe er stond. Die 15 die waren er hier, soms

			per dag kwamen 3 nieuwe mensen. En dat is veel. Dat is heftig. Heel heftig. (P241: Professional J - Onderwatershof - 241)
Een start met verhuizing bewoners is extra zwaar	P241: Professional J - Onderwatershof - 241:50 [Ik denk dat ik wel door m'n vr..] (191:192) (Super)	1	Nou dat je je niet moet verkijken als je zo'n huis opstart, naar het personeel. Van er zijn er nu nog maar vijftien binnen, dus we hebben niet zoveel mensen nodig. Dat dat inderdaad heel veel aandacht vraagt. Iemand die je verplaatst vraagt toch heel veel aandacht. Als je dat met een nieuw te starten pand toch doet, ik vind dat daar. Ik heb me daar erg op verkeken. Ik dacht leuk zo'n nieuw pand, alles mooi en nieuw. Het heeft heel veel werk gegeven in de eerste instantie.
Er zijn te weinig mensen voor alle taken	P243: Professional K - Onderwatershof - 243:23 [En mis je ook nog bepaalde voo..] (100:101) (Super)	1	Even kijken hoor, nou ja, wat ik mis, is in het weekend, dat de receptie dan onbemand is. Dat is wel lastig. Alle telefoontjes komen dan op onze pieper. En dan ben je bezig, terwijl de bewoner onder de douche staat, ja dan wordt er steeds gebeld. Dat werkt niet, maar het is niet anders. (P243: Professional K - Onderwatershof - 243)

**Tabel 1-2 Structurele schaalgrootte x Niet tevreden ,
(professionals, 34 narratieven totaal)**

Resultaat

In de query Structurele schaalgrootte x Tevredenheid voor de set professionals vallen de volgende zaken op: er zijn relatief weinig narratieven betreffende deze queries; er zijn nagenoeg geen positieve uitspraken; er zijn acht negatieve uitspraken, waarvan vier uit één complex, afkomstig van twee respondenten

Reflectie

Geconcludeerd kan worden dat de werkdruk in met name de zorgtaken hoog kan zijn, zeker na recente veranderingen binnen het complex zoals een verhuizing of reorganisatie. Om invloeden van recente veranderingen uit te sluiten is in de inclusiecriteria opgenomen dat het complex minimaal één jaar diende te functioneren. De hierboven genoemde narratieven gelden dan ook de reeds gepasseerde verhuistijd. Ten aanzien van Onderwatershof dient er bij de interpretatie rekening gehouden te worden met eventuele negatieve invloeden. Deze kunnen bij de waardering voor de zorgvoorziening nader worden vergeleken. Voor de overige complexen lijkt er geen reden om resultaten anders te wegen als gevolg van deze analyse van de personeelsinvloed.

2. Fysieke schaalgrootte en door bewoners ervaren sociale kwaliteit van wonen

Om de invloed van fysieke schaalgrootte te kunnen analyseren zijn de interviews gegroepeerd naar fysieke schaalgrootte in drie sets: (zeer) Kleinschalig, Middelgrootschalig en (zeer) Grootschalig.

Fysieke schaalgrootte		
(zeer) Kleinschalig < 80 woningen	Middelgrootschalig 81 – 130 woningen	(zeer) Grootschalig > 131 woningen
De Wemel, Wemeldinge De Sfinx, Zeewolde Eilandstaete, Arnhem De Berken, Millheeze Domus Bona V, Nederweert Huize St. Franciscus, Veendam Nij Dekama, Weidum	Jean Sibelius, Eindhoven De Schermerij, Leersum Rigtershof, Grootebroek Onderwatershof, Rijswijk BaLaDe, Waalwijk 't Derkshoes, Westerbork Het Reggedal, Enter Het Spijk, Eefde St. Annahof, Uden	Bergweg, Rotterdam De Pleinen, Ede Reinaldahuis, Haarlem Parc Imstenrade, Heerlen Menno Simons, Amsterdam Mercator, Groningen Huis ter Leede, Leerdam Malburgstaete, Arnhem
7 complexen	9 complexen	8 complexen

Tabel 2-1 Strategische selectie fysieke schaalgrootte

Voor deze analyse zijn alleen de bewonersinterviews geselecteerd, omdat we meer willen weten van de door de bewoners ervaren sociale kwaliteit van wonen. De analyse vindt plaats per code en ook de relaties tussen codes worden geanalyseerd.

Vervolgens is een methode gebruikt om gericht te gaan kijken met gebruik van queries per set (zeer) Kleinschalig, Middelgrootschalig en (zeer) Grootschalig complexen. De variabele *sociale kwaliteit van wonen*, kent in dit onderzoek de volgende indicatoren:

- Sociale interactie
- Verscheidenheid aan activiteiten
- Veiligheid en verbondenheid

Deze worden in queries gecombineerd met de volgende codes, die aangeven hoe de bewoners de verschillende aspecten van de sociale kwaliteit van wonen ervaren:

- Tevreden
- Niet tevreden

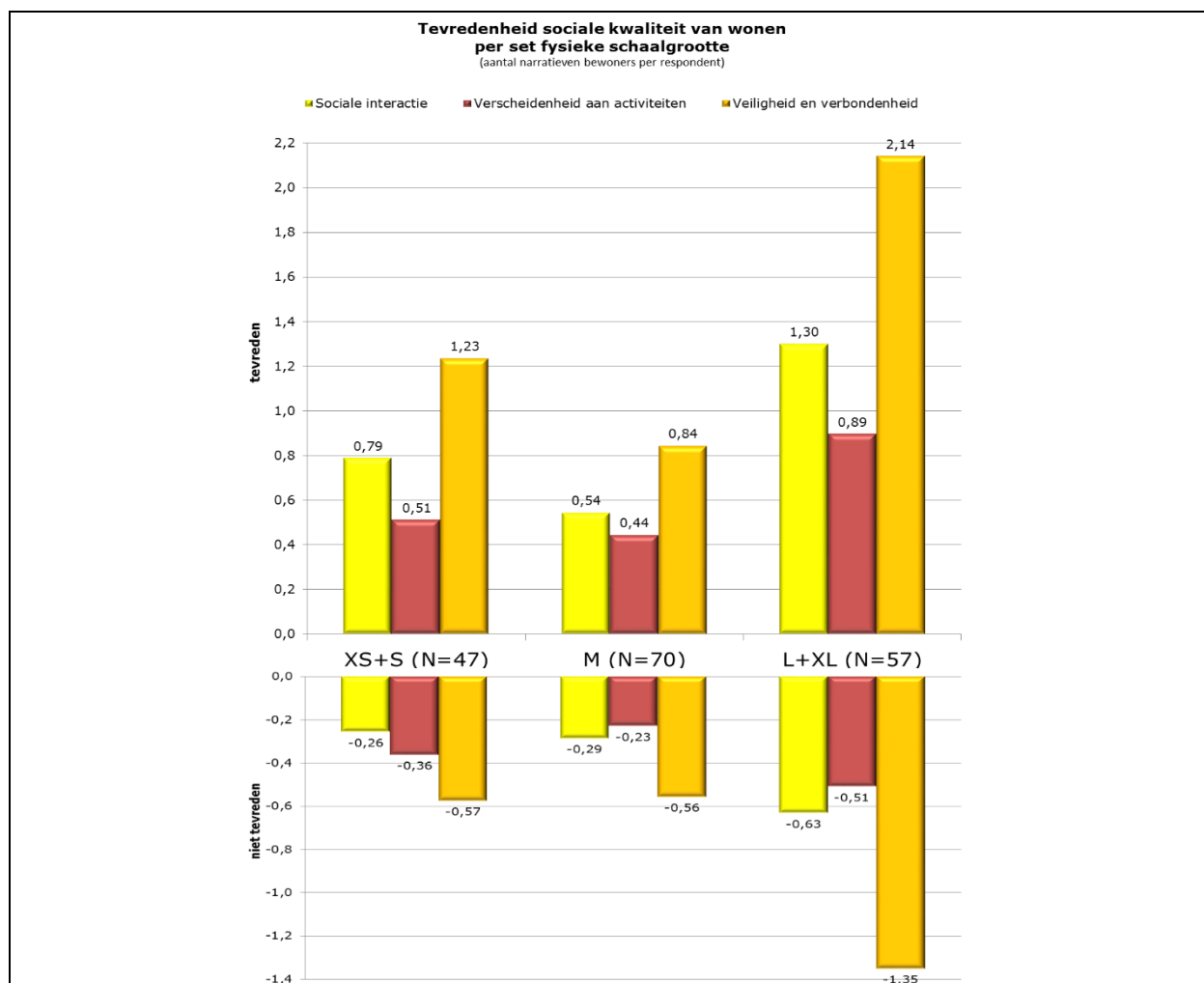
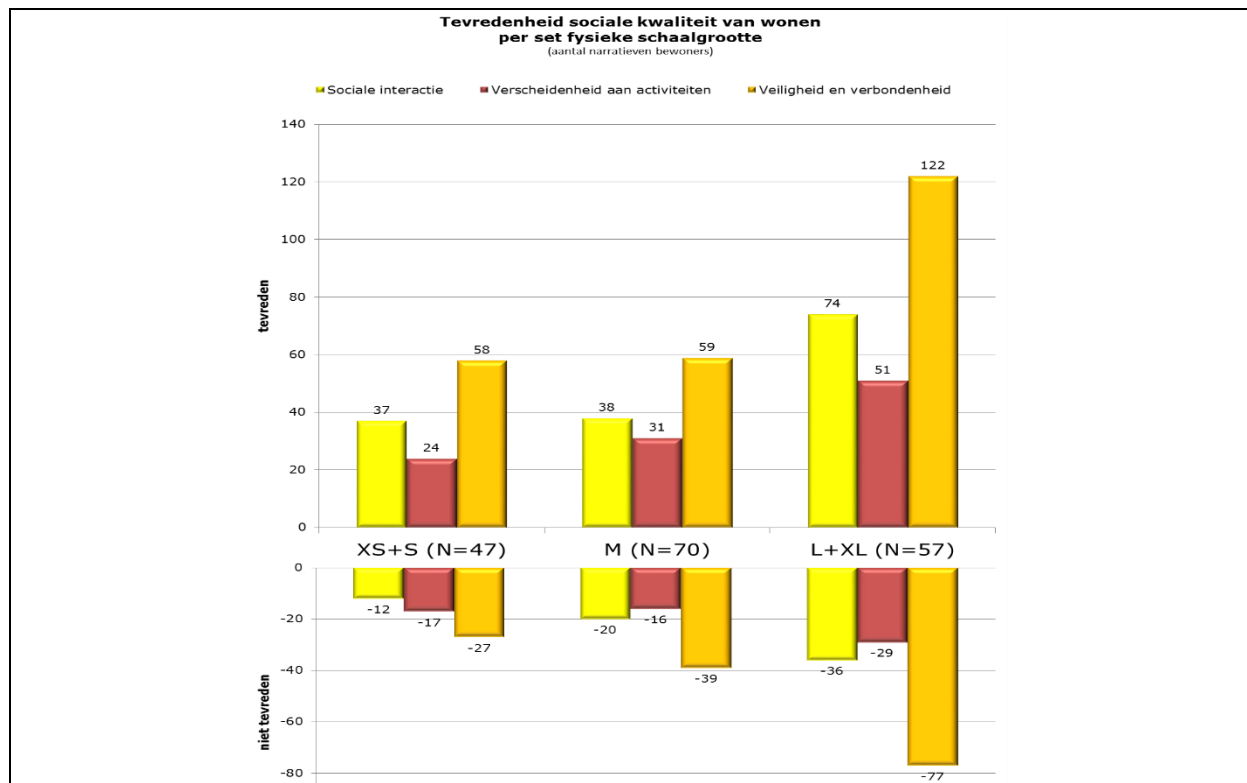
Ten slotte worden alle indicatoren van Sociale kwaliteit van wonen rechtstreeks gecombineerd met de code Schaalgrootte om te kijken of en hoe bewoners per groep complexen met een zekere schaalgrootte ook directe uitspraken doen over de relatie tussen sociale kwaliteit van wonen en schaalgrootte.

De analyse van de narratieven en patronen bestaat uit een kwantitatief in paragraaf 2.1 en een kwalitatief deel in paragraaf 2.5. In het kwantitatieve deel wordt de respons per indicator en per groep geïnterviewden gezien evenals opvallende zaken in de spreiding.

Dit kan enerzijds aanleiding geven tot verscherpte aandacht voor bereiken van saturatie. Anderzijds voor verscherpte aandacht voor opvallende verbanden of verschillen. In het kwalitatieve deel volgt de analyse van de patronen.

2.1 Kwantitatieve analyse narratieven

Om een indruk te geven van de spreiding in narratieven en daarmee in aandacht en mogelijk verschil in belang van de drie verschillende indicatoren voor sociale kwaliteit van wonen, zijn in onderstaande overzichten de aantallen narratieven per indicator aangegeven, gegroepeerd naar de fysieke schaalgrootte van de complexen.



Figuur 11 Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per set fysieke schaalgrootte

Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per set fysieke schaalgrootte**Resultaat**

Alle drie de indicatoren sociale kwaliteit van wonen komen in alle drie naar fysieke schaalgrootte geordende sets in voldoende mate voor om patronen te destilleren, zowel bij de narratieven Tevreden als Niet tevreden.

Bij de (zeer) grootschalige complexen zien we bijna het dubbele aantal narratieven per respondent.

De indicator Veiligheid en verbondenheid kent bij alle drie de sets het hoogste aantal narratieven, de indicator Verscheidenheid aan activiteiten kent bij alle drie de sets het laagste aantal narratieven.

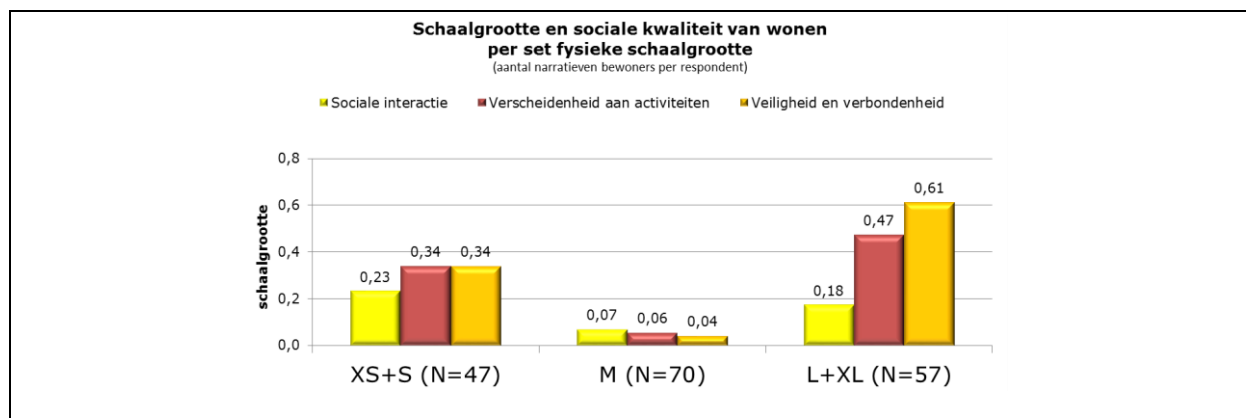
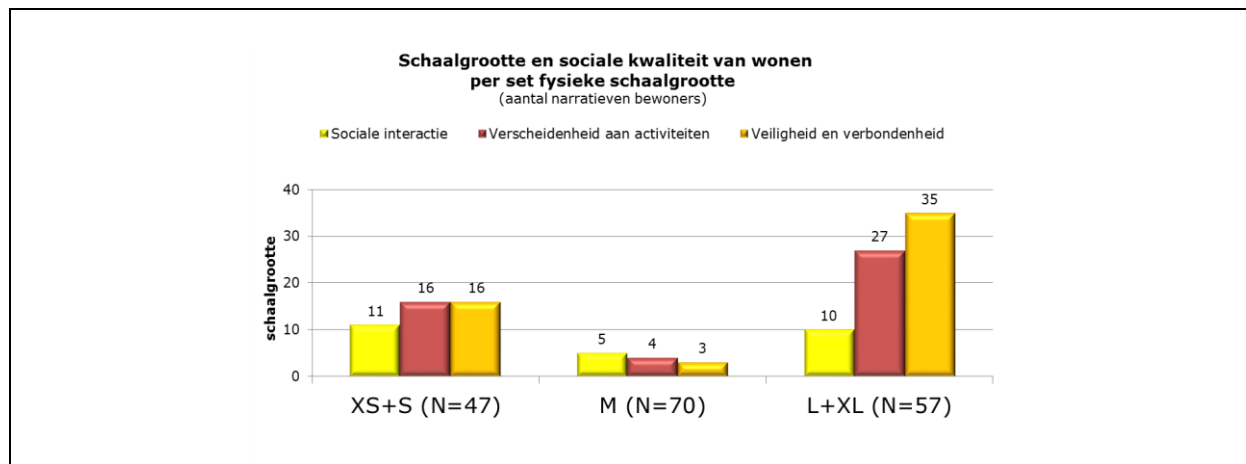
De narratieven Niet tevreden zijn in de minderheid, gemiddeld de helft van de narratieven Tevreden. Bij de indicator Sociale interactie is het verschil tussen narratieven Tevreden en Niet tevreden in de sets (zeer) Kleinschalig duidelijk groter dan bij de set Middelgrootschalig en (zeer) Grootschalig.

Reflectie

De narratieven Niet tevreden zijn weliswaar in de minderheid, echter duidelijk minder dan verwacht als gevolg van cognitieve dissonantiereductie of de discrepantie tevredenheidsparadox (Kunzmann et al., 2000; Zapf, 1984). Deze beschrijven de neiging, zeker bij oudere respondenten, om in eerste instantie positief te reageren en pas in derde of vierde instantie met negatieve ervaringen te komen. De relatief hogere dan verwachte negatieve uitspraken zouden op daadwerkelijk relatief hogere negatieve ervaringen kunnen duiden of op een evenwichtiger beeld als gevolg van de gebruikte zeer indirecte interviewmethode.

Veiligheid en verbondenheid lijkt een relatief belangrijker item, Verscheidenheid aan activiteiten juist minder belangrijk. Sociale interactie lijkt bij (zeer) Kleinschalige complexen positiever ervaren te worden.

De respondenten in de (zeer) Grootschalige complexen zijn duidelijk spraakzamer, meer mededeelzaam. De grotere spraakzaamheid van de respondenten in de (zeer) Grootschalige complexen zou met de stedelijke context te maken kunnen hebben, waardoor een grotere extravertheid een rol kan spelen. Als we kijken naar de resultaten van de controlevariabele ligging in dorp/stad en ligging in regio, respectievelijk figuur 6 en figuur 5, zien we dat de respondenten in de stad en de regio West en Zuid meer uitspraken doen.



Figuur 12 Schaalgrootte en sociale kwaliteit van wonen x fysieke schaalgrootte

In bovenstaande figuur zijn de aantallen narratieven binnen de queries Schaalgrootte x indicator van Sociale kwaliteit van wonen aangegeven. Dit kunnen narratieven zijn waarbij een direct verband tussen deze beiden onderzoeksvariabelen wordt aangegeven door de bewoners.

Resultaat

De middelgrote complexen scoren laag in aantallen narratieven.

Bij de (zeer) grote complexen levert deze query de meeste uitspraken op.

De indicator Verscheidenheid aan activiteiten scoort hoger ten opzichte van de scores bij de relatie Tevredenheid in figuur 11.

Reflectie

Mogelijke verklaring voor het minder noemen van deze relaties in deze set zou kunnen zijn dat door de middelmaat Schaalgrootte geen nadrukkelijk item is, dan wel er minder een besef van bestaat bij de bewoners, in elk geval niet in relatie tot de indicatoren voor sociale kwaliteit van wonen. Het hogere aantal narratieven bij (zeer) grote complexen bij Verscheidenheid aan activiteiten en Veiligheid en verbondenheid duidt op een relatief groot belang wat de betreffende bewoners hieraan in de gesprekken geven.

De hogere score voor Verscheidenheid aan activiteiten in relatie tot Schaalgrootte kan wijzen op een koppeling die bewoners leggen tussen deze beide begrippen.

De vraag is of de respondenten in de middelgrootschalige complexen wel een besef van deze "middelmaat" hebben. Het ontbreken van dat besef oogt plausibel.

Voor de genoemde andere opvallend hogere aantallen narratieven zal de inhoudelijke analyse tot meer inzicht kunnen leiden.

2.2 Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren sociale interactie

2.2.1 Set (zeer) Kleinschalig

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, (X)S, 50 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Sociale contacten met kinderen en kleinkinderen zijn erg belangrijk voor bewoners.	P78: Bewoner D, De Wemel - 78:16 [Hoe hoe ervaart u het samenlev..] (39:40) (Super) P78: Bewoner D, De Wemel - 78:37 [Want zij is de verzorgster of?..] (92:93) (Super)	2	En ik heb zondag mijn eh kleinzoon gehad met vrouw en drie kinderen. Hij is eh ingenieur en die heeft een heel druk leven. En zij is eh ook een doctorandus. Dus die ja die hebben zo'n druk leven. ... Maar E zei oma we zouden veel meer naar u toe komen, maar als we even tijd hebben dan moeten we het aan de kinderen besteden hè. Ik zeg nou dat begrijp ik. Maar wij hebben het te vol. En ik ben blij als ze komen. (P78, Bewoner D, De Wemel, 39-40). Ja, die mevrouw die komt mijn kousen aandoen enz. En eh toen zegt ze, maar er zijn mensen waar de kinders haast nooit komen. Ja en gewoon veel verdriet. Ja, dat ken ik gelukkig niet. Het is bij ons heerlijk. Ook de kleinzonen komen zo nu en dan. Niet dikwijls want ze hebben hun eigen gezin. Dus dat kan ook niet meer (P78, Bewoner D, De Wemel, 92-93).
De groep in een klein complex is hecht. Iedereen kent elkaar in principe. Je kunt ook niet om elkaar heen. Je zult het met elkaar moeten doen.	P79: Bewoner A, De Wemel - 79:21 [U zei dat u niet veel contact ..] (74:75) (Super) P80: Bewoner C, De Wemel - 80:46 [Of iets wat nog niet aan bod i..] (202:204) (Super) P97: Bewoner A, Eilandstaete - 97:6 [Dat scheelt toch wel van de en..] (41:43) (Super)	3	Deze kant hecht helemaal aan elkaar. Net als of we familie zijn. Dat komt ook omdat ze 's avonds ook allemaal samen gaan zitten, want dat zijn ook de meeste mensen van deze kant (P79, Bewoner A, De Wemel, 74-75).

Het gezamenlijk koffie uurtje is erg belangrijk. De bewoners waarderen deze activiteit zeer.	P78: Bewoner D, De Wemel - 78:23 [Ik zet eh ik zet voor mezelf e..] (57:59) (Super) P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:58 [En hoe kunnen we er nu voor zo..] (152:153) (Super) P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:26 [U gaf aan dat u nu nog geen zi..] (63:64) (Super) P83: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 83:4 [Dat is leuk ja. Zijn er ook no..] (23:26) P87: Bewoner B, Domus Bona Ventura - 87:21 [Die u zou willen veranderen? D..] (164:165)	5	Ja, daar beneden biljarten ze veel, en kaarten, maar daar ben ik nooit zo'n liefhebber van. Tja, toen mijn vrouw nog leefde ging ik ook nooit naar beneden. En dat heb ik toen wel eens gevraagd, maar nee wij gingen nooit naar beneden. Nee, dat doen we niet. Oh ja, de hulp die ik krijg is wel goed hoor, die zeiden, je moet eens naar beneden gaan, een bakje koffie drinken. Dus ik zei ja, daar begin ik toch niet aan. Maar ja, op een begeben moment heb ik dat toch maar een keer gedaan. Maar ik vindt het toch wel, even andere om je heen. Gewoon even gaan zitten praten. veel, en kaarten, maar daar ben ik nooit zo'n liefhebber van. Tja, toen mijn vrouw nog leefde ging ik ook nooit naar beneden. En dat heb ik toen wel eens gevraagd, maar nee wij gingen nooit naar beneden. Nee, dat doen we niet. Oh ja, de hulp die ik krijg is wel goed hoor, die zeiden, je moet eens naar beneden gaan, een bakje koffie drinken. Dus ik zei ja, daar begin ik toch niet aan. Maar ja, op een gegeven moment heb ik dat toch maar een keer gedaan. Maar ik vindt het toch wel, even andere om je heen. Gewoon even gaan zitten praten. (P73: Bewoner E, De Sfinx, 64)
De sociale interactie met medebewoners maakt het erg fijn om in een complex te wonen.	P68: Bewoner B, De Sfinx - 68:19 [Samen kijken is toch net zo ge..] (137:141) (Super) P71: Bewoner F, de Sfinx - 71:25 [Er zitten hier ook gewoon mens..] (185:186) P80: Bewoner C, De Wemel - 80:8 [Dus echt door het samen, het g..] (41:44) (Super) P80: Bewoner C, De Wemel - 80:46 [Of iets wat nog niet aan bod i..]	8	Nou ja, ik vind het prettig wonen hier. We gaan goed met elkaar om. Niet dat we veel over de bij elkaar over de vloer eh komen. Maar eh ik heb eh hoe heet het? De beneden buurman. Die eh en en zijn vrouw daar kom ik nog wel eens. En eh zijn vrouw moet die moet 3 keer in de week moet die dialyseren. En dat is dinsdags donderdags en zaterdag's middags. Dus dan komt J, de man dus, die komt

	(202:204) (Super) P86: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 86:16 [En hoe vind je dat met zoveel ..] (125:128) (Super) P87: Bewoner B, Domus Bona Ventura - 87:6 [Wat maakt het zo fijn om hier ..] (72:73) P125: Bewoner C, Huize st. Franciscus - 125:8 [Hoe ervaart u het om met deze ..] (56:57) (Super) P180: Bewoner E, Nij Dekama - 180:36 [Juist, mensen ontmoeten dat ma..] (213:216)		dinsdags 's middags en eh ja dinsdags 's middags naar mij toe. Zo rond. Tussen 5 en half z half 7. En dan eh drinken we een glas port. En eh een snackje wat zoiets eigenlijk. Wat wat er is. Donderdag 's middags dan ga ik naar hem toe. Zaterdag 's morgens dan komt hij met een zwager van hem tussen 11 en 12 en dan drinken we allen maar een borreltje. En dan zaterdag 's middags zo tussen 5 en half 7 dan ga ik weer naar hem toe. En dat is eigenlijk het enige waar of ik dus in huis kom. Of vrij regelmatig in huis kom. Maar voor de rest ja, het is hier heel prettig wonen. (P80, Bewoner C, De Wemel, 41-44). Ja, dat is ...je hebt meer contact met de mensen, hè? Je bent, ik bedoel, hier alleen, maar ja, hartstikke gezellig 's middags. 's Avonds gaan we dan een beetje praten samen. Ik vind het heel gezellig (P86, Bewoner F, Domus Bona Ventura, 125-128). 'Ja. En Jantje die denkt: ja, Pietje zal wel een keer komen. En Pietje denkt: Jantje zal wel een keer komen. Maar er komt niemand. En als je nou hier... Zoals hier, dat het koffiedrinken is, of je doet iets anders, dan gaan we met... Ja, dan zet ze met een dertig, veertig man bij mekaar aan tafel te kletsen. Daarna is die brug ook niet zo groot meer om over te stappen om dan een keer daar 's avonds binnen te lopen. Ja, dat is zo' (P86, Bewoner F, Domus Bona Ventura, 249).
Men woont prettig al heeft men minder sociale contacten dan in de vorige woning.	P77: Bewoner E, De Wemel - 77:12 [Ja en hoe ervaart u het om hie..] (41:42) (Super)	1	Oh dat is heel prettig. Dat is heel prettig. Je hebt van niemand last. Ik eh heb hier minder contact met de mensen dan in mijn vorige woning. En daar had ik een vrijstaande woning. (P77:

			Bewoner E, De Wemel, 41)

**Tabel 2-2 Sociale interactie x Tevreden
(bewoners, (X)S, 50 narratieven totaal)**

Sociale interactie – Niet tevreden (bewoners, (X)S, 14 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Nieuwe sociale contacten leggen is lastig, het kost veel tijd en energie. Dit hangt af van de sociale vaardigheden, geestelijke en lichamelijke conditie van de bewoner en of hij of zij uit de buurt komt, of van buiten komt/afkomstig is uit hetzelfde sociale milieu. Sommige bewoners worden buiten gesloten door medebewoners.	P67: Bewoner C, De Sfinx - 67:16 [En er wordt niks mee gedaan? N..] (55:58) (Super) P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:56 [En hoe denkt u dat u aan die c..] (148:149) (Super) P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:58 [En hoe kunnen we er nu voor zo..] (152:153) (Super) P65: Bewoner D, De Sfinx - 65:19 [het is een dorpje. Maar goed w..] (67:67) (Super) P78: Bewoner D, De Wemel - 78:23 [Ik zet eh ik zet voor mezelf e..] (57:59) (Super) P80: Bewoner C, De Wemel - 80:22 [Ja, ja. He en daar is eh. Een ..] (80:81) (Super) P121: Bewoner B, Huize st. Franciscus - 121:8 [Ik weet het niet, daarom vraag..] (62:63) (Super)	7	Ja nu zeggen ze, ja en dat moet je zelf doen, en beneden kan dat dan, maar dan moet je echt op zoek, dat doe ik ook wel maar ja, de meeste daar wonen buiten de sfinx, dus je hebt er ook niet gek veel aan (P67, Bewoner C, de Sfinx, 55-58). Ja, ik ben hier natuurlijk toch. Ik ben vijftig jaar weg geweest en ik, ja dat maakt toch verschil. Ook met de mentaliteit van de mensen hier. Dat is voor mij best moeilijk geweest, en nog (P121, Bewoner B, Huize, st. Franciscus, 62-63).
Sommige bewoners kunnen vanwege lichamelijke klachten niet meedoen aan gezamenlijke activiteiten	P78: Bewoner D, De Wemel - 78:23 [Ik zet eh ik zet voor mezelf e..] (57:59) (Super) P67: Bewoner C, De Sfinx - 67:17 [En jullie zelf, hebben jullie ..] (59:63) (Super)	2	Ja dat doen ze want er zijn. Mensen zijn er dol op. Maar ik hou er niet van. Ik kan ten eerste niet horen. Ten tweede ik zat naast een buurvrouw en ik dacht dat ik toch wel met haar praten kon. Toen ging ze zo naar die andere mevrouw zitten. Dat is niet netjes. Mensen zijn niet aardig onder me kander hoor. Helemaal niet. En dat kan ook aan mezelf liggen ik weet het toch niet. Nee, eigenlijk niet nee weinig ... Ja, ja ja euh ja. Ja. Vooraf omdat ik minder mobiel ben

			vind ik dat wel jammer (P67, Bewoner C, De Sfinx, 59-63)

**Tabel 2-3 Sociale interactie x Niet tevreden
(bewoners, (X)S, 14 narratieven totaal)**

Schaalgrootte x Sociale interactie (bewoners, (X)S, 12 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Sociale interactie is in kleinschalige setting sterk gerelateerd aan interne activiteiten	P67: Bewoner C, De Sfinx - 67:13 [Merkt u ook dat er zoveel mens..] (45:46) P86: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 86:15 [Maar over het algemeen? Hoe vi..] (121:124) P77: Bewoner E, De Wemel - 77:16 [Ik zag aan de andere kant van ..] (49:50)	3	Ook vanuit De Wemel. Ook ook. Maar dat wordt dus georganiseerd voor iedereen hè. Er zijn dus een aantal, dat georganiseerd worden door Welzijn Ouderen voor iedereen. En dat is natuurlijk heel fijn voor de mensen die niet meer zo mobiel zijn dat ze daar ook naar toe kunnen. (P77, Bewoner E, De Wemel, 49-50).
Sommige bewoners hebben minder behoefte aan activiteiten.	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:36 [Maar u geeft wel aan dat als e..] (92:93) P77: Bewoner E, De Wemel - 77:13 [Maar mist u dat contact dan oo..] (43:44) (P76, Bewoner C, De Sfinx, 45-46)	3	Het ligt eraan of het onze interesse heeft. Wat het onderwerp is wat geboden wordt. Kijk er is ook. Daar heb ik jaren geleden nog eens aan deel genomen. Maar het heeft zijn vruchten niet afgeworpen (P76, Bewoner C, De Sfinx, 45-46).

**Tabel 2-4 Schaalgrootte x Sociale interactie
(bewoners, (X)S, 12 narratieven totaal)**

2.2.2 Set Middelgrootschalig

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, M, 27 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het complex heeft een fijne dorpse mentaliteit .	P223: Bewoner A, Riggershof - 223:44 [Ja echt waarvan u zegt, nou da..] (253:254) (Super)	1	Dan zorg je, ja je verpleegmensen ook wel, ze moeten door het gebouw heen. Waardoor ze gaan denken, oh het is eigenlijk best wel leuk. Nou dat is wel heel goed natuurlijk (P223, Bewoner A, Riggershof, 253-254).
er is geen overmatig veel contact met de medebewoners , men loopt de deur bij anderen niet plat.	P 7: Bewoner F, 't Derkshoes - 7:6 [En wat vindt u daarvan? Is dat..] (86:87) (Super) 20: Bewoner F, Riggershof - 220:12 [Gaaf u veel om met	2	Ja. We hebben nooit zoveel contact met elkaar eigenlijk niet. Nee. Ik ben geen buurtloper, ben ik niet. Dus...ik mag graag op mezelf wonen. Ja, ik krijg wel visite en zo, dat allemaal wel, en ik krijg veel aanloop van

	de andere b..] (98:100) (Super)		kennissen, van...nou, van alles. Ja. Maar verder... Ja, ik mag hier graag wonen, dus...ja. Ik heb het goed naar de zin. Ja! (P7, Bewoner F, 't Derkshoes, 86-87).
Het contact met de kinderen en kleinkinderen is erg belangrijk. Het is fijn dat de kinderen in de buurt wonen.	P55: Bewoner E, De Schermerij - 55:7 [Hoe ervaart u hier het wonen n..] (20:21) (Super)	1	Gewoon prettig. Ik zit natuurlijk mooi, een mooi uitzicht. En mijn dochter woont op steenworp. Nu is ze ziek toevallig, dat gebeurt ook niet altijd. Ze kan heel gemakkelijk bij me komen. Want het is misschien hier vijf minuten vandaan (P55, Bewoner E, De Schermerij, 20-21).
De activiteiten en zeker het koffie uurtje is heel belangrijk voor de sociale interactie. Bewoners vinden het erg prettig om daar andere mensen te treffen en lekker te kletsen.	P20: Bewoner F, Rigtershof - 220:12 [Gaaf u veel om met de andere b..] (98:100) (Super) P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:10 [Dus uw sociale contacten doet ..] (25:26) (Super) P147: Bewoner C, Jean Sibelius - 147:15 [Maar het is ook heel erg belan..] (30:30) (Super) P210: Bewoner C, Reggedal - 210:31 [Dat had ik ook niet verwacht, ..] (248:251) (Super) P228: Bewoner H, St. Annahof - 228:11 [Dat bevalt ons uitstekend. He ..] (45:45) P236: Bewoner E, Sint Annahof - 236:14 [Gezellig even een bakkie koffi..] (60:62) (Super)	6	Maar het is ook heel erg belangrijk vind ik het sociaal gebeuren gewoon. Mensen leven daar heel erg naar toe. En vinden het ontzettend leuk om het te doen gewoon. (P147: Bewoner C, Jean Sibelius, 30)

In de complexen zijn er altijd wel bewoners te vinden voor een praatje. Buiten de activiteiten hebben bewoners ook geregeld contact met medebewoners. een praatje, activiteiten zoals fietsen of wandelen. We hebben veel sociale contacten hier. Het is fijn om veel sociale interactie te hebben.	105: Bewoner E, Het Spijk - 105:30 [Dus u weet zich wel te vermaken..] (195:196) (Super) P144: Bewoner H, Jean Sibelius - 144:8 [Dat vind ik ook. En heeft u ve..] (29:32) (Super) P184: Bewoner H, Onderwatershof - 184:9 [Ja als het enigszins kan, zeke..] (20:20) (Super) P192: Bewoner C, Onderwatershof - 192:16 [Wat vindt u er dan van om met ..] (57:58) (Super) P228: Bewoner H, St. Annahof - 228:43 [Is je in de straat zou wonen, ..] (120:122) (Super)	5	Ja, gelukkig wel. Gelukkig wel. En als ik op een gegeven moment denk: ik verveel me of...dan loop ik even naar boven...naar voren. Dan ga ik even naar de post kijken. Kom ik wel iemand tegen, maak ik een praatje. En schuin tegenover me woont ook iemand die veel voor me doet. Als die boodschappen gaat doen zegt ze: "heb je nog wat nodig?". En dat is natuurlijk ook fijn. En twee keer in de week een uur OB, ondersteunende begeleiding, en dan gaan ze met me fietsen op de duofiets, of met me lopen in de rolstoel. Ik heb helemaal geen klachten. Echt niet (P105, Bewoner E, Het Spijk, 195-196). Ja, we fietsen wel eens met elkaar, dat is ook heerlijk. ...Een vast groepje ja. Er zijn veel mensen die kunnen het helemaal niet meer natuurlijk, maar die het wel kunnen die fietsen (P144, Bewoner H, Jean Sibelius, 29-32). Ja als het enigszins kan, zeker omdat ik nou alleen ben. Dan ga je echt meer naar beneden toe. Toen zaten we hier samen nu ga ik daarheen. Dat is wel het prettige aan dit huis hier, je bent niet eenzaam hier. En we kennen ook heel veel mensen omdat wij in de zaken gezeten hebben. Dus je kent heel veel mensen, dat vind ik erg prettig. Vind het echt heerlijk om hier te wonen, ben blij dat ik hier woon (P184, Bewoner H, Onderwatershof, 20).

**Tabel 2-5 Sociale interactie x Tevreden
(bewoners, 27 narratieven totaal)**

Sociale interactie x Niet tevreden (bewoners, M, 23 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners die andere activiteiten willen dan aangeboden	P101: Bewoner A, Het Spijk - 101:7 [Maar daardoor krijg je dat men..]	1	Maar daardoor krijg je dat mensen die graag eens wat anders willen in hun appartement blijven. Daar

worden, ontbreken en blijven in hun appartement.	(75:77)		kom je ook niet mee in aanraking, hè? Want die zie je dus niet. Want als er nu dus een lezing gegeven werd, voor een stuk of tien, vijftien mensen was het maar, dan praat je ook met andere mensen, maar die krijg je... Dan krijg je toch een beetje contacten. Die krijg je niet te zien, die merk je niet. Je loopt er eens een keer voorbij, je zegt: "goedemorgen", "goedenavond", en dat vind ik hier dus een groot bezwaar (P101, Bewoner A, Het Spijk, 75-77).
Als vrijwilliger die binnen het complex woont krijg je soms vervelende opmerkingen van medebewoners.	P147: Bewoner C, Jean Sibelius - 147:19 [Ik woon hier ook . En dat werd..] (40:40) (Super)	1	Ik woon hier ook . En dat werd vergeten he. En dat wordt nou ook nog heel dikwijls. We krijgen eh. Want ik vind dat we als vrijwilliger toch heel veel opmerkingen krijgen van bewoners. Eh zo eh, ja. Geen leuke opmerkingen. En dan zeg ik. Ja maar wij wonen ook hier. Wij doen dit niet voor ons wij doen dit voor jullie. Dat is maar heel gewoon. Dat is maar heel gewoon. Het is ook heel gewoon als je beneden zit. He breng eens een glas water of eh hang mijn jas eens weg of zo. Ja echt waar. Als mensen daar mijn collega vrijwilligers gevoelig voor zijn. Ik doe dat niet. Ik doe dat niet, maar sommigen die zijn daar gevoelig voor en die doen dat wel. En daar wordt van geprofiteerd gewoon. Ik van dat vind ik dat zijn geen leuke dingen. Nee. Soms denk ik ook van waar doen we het eigenlijk voor? (P147, Bewoner C, Jean Sibelius, 40).
Bewoners die niet mee doen aan de activiteiten hebben het meeste commentaar	P147: Bewoner C, Jean Sibelius - 147:20 [Maar als ze dan op een gegeven..] (40:40) (Super)	1	Maar als ze dan op een gegeven moment voor zondag niemand hebben dan kan er. Dan hang ik een plaatje op de deur. Mensen die nooit komen die hebben altijd commentaar. Waarom is het nou niet open? Ja wou u dan naar binnen? Anders komt u toch ook nooit.

			Ja maar dan willen ze natuurlijk wel net naar binnen weet je wel he. En dan zorg ik wel dat het open is. Dan kun je wel naar binnen. Maar de bar is dan niet open. Ze kunnen de krant gaan lezen. Ze kunnen de leesmap lezen. Ze kunnen biljarten. Ze kunnen alles doen wat ze willen (P147, Bewoner C, Jean Sibelius, 40).
Bewoners zitten tijdens activiteiten graag op hun eigen plekje , in hun eigen groepje, hoewel ze weten dat er eigenlijk geen vaste plekken zijn.	P210: Bewoner C, Reggedal - 210:17 [En heeft men nog bij voorbeeld..] (150:157) (Super)	1	En heeft men nog bij voorbeeld een eigen plek hier als je bij voorbeeld beneden...? Ja, dat wel. Ja, dat is wel...? Je zoekt wel altijd je eigen plekje. Dat vinden ze niet leuk, de leidsters, ze zeggen: je moet een beetje door elkaar zitten. Maar dat krijgen ze nog niet klaar. Je gaat wel op je eigen plekje zitten. En wat nou als u op andermans plekje zit? O, dat maakt niks...dan gaan zij ook wel op een ander plekje zitten. (P210, Bewoner C, Reggedal, 150-157).
Aansluiten van en met mensen van buiten niet eenvoudig	P145: Bewoner B, Jean Sibelius - 145:13 [En er zijn toch ook nog andere..] (67:72) (Super) P205: Bewoner H, Reggedal - 205:11 [Ja, gewoon: mensen die er wone..] (126:131) P231: Bewoner B, St. Annahof - 231:10 [Je moet er van tevoren over na..] (45:45) (Super)	3	Ik ben een keer friet wezen eten, dat was vrijdags, dat was best wel leuk. Ik ben een keer bij, ja toen moesten ze meer mensen binnen hebben, overburen van buiten, ook kennismaken geweest. Ik ben er misschien drie keer geweest, maar ik vind het niet geweldig (P145, Bewoner B, Jean Sibelius, 67-72).

**Tabel 2-6 Sociale interactie x Niet tevreden
(bewoners, M, 23 narratieven totaal)**

Schaalgrootte x Sociale interactie (bewoners, M, 2 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
een bewoner voelt zich nu wel thuis in het complex, maar	P190: Bewoner A, Onderwatershof - 190:8 [U zei al dat u	1	Jawel, op den duur wel. Maar niet zo als voorheen. Op die Onderwatershof, Oude, dat vond

ervaart het oude complex was intiemer.	het een groot c..] (15:16) (Super)		ik intiemer. Daar had je ook veel meer met het personeel. Dat is hier jammer. Dat weten ze wel. Wat mij wel opvalt, dat heb ik ook trouwens gezegd. Jongeren die zijn, veel belangstellender naar je als de oudere, of die nou geen tijd hebben - dat is natuurlijk waar, er zijn 60 mensen hier. De helft is in de war hoor. De helft is hulpbehoevend. Dus die hebben het natuurlijk erg druk. Maar eh, je weet niet anders. Het moet. En ze doen d'r best. Ik vind het leuk hoor (P190, Bewoner A, Onderwatershof, 15-16).
een bewoner heeft er geen moeite mee om samen met verschillende mensen samen te wonen, hij/zij heeft graag mensen om zich heen.	P192: Bewoner C, Onderwatershof - 192:16 [Wat vindt u er dan van om met ..] (57:58) (Super)	1	Ik heb er geen moeite mee eerlijk gezegd. Maar dan ben ik wel iemand, ik zeg het er bij hoor. Die graag met mensen omgaat en die graag mensen om zich heen heeft. P192: Bewoner C, Onderwatershof
In een klein complex is meer sociale controle en sociale interactie dan in een groot complex, en de gemeenschappelijke ruimte is daarvoor erg belangrijk.	P230: Bewoner A, Sint Annahof - 230:36 [Dat is ook veel gezelliger, bi..] (275:276) (Super)	1	Dat is ook veel gezelliger, bij de buurvrouw. En als er wat te doen is, en mensen die altijd komen zeggen van: Hé, waar mevrouw is die of die? Doet die niet mee? En dat is het voordeel van kleinschaligheid (P230, St. Annahof, Bewoner A, 275-276)

**Tabel 2-7 Schaalgrootte x Sociale interactie
(bewoners, M, 2 narratieven totaal)**

2.2.3 Set (zeer) Grootschalig

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, (X)L, 80 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Roddelen gebeurt in de meeste complexen. Het wordt als een onoverkomelijke kwestie gezien.	P27: Bewoner F, Bergweg - 27:17 [En waar veel mensen wonen word..] (45:52) (Super)	1	Natuurlijk. We zijn een afspiegeling van de gemeenschap buiten. Alleen wij zijn ouder. En doordat we ouder zijn weten we toch alles beter? ... Nou op zich moet dat natuurlijk niet kunnen. Op zich. Maar wat dat betreft zijn we niet anders als waar dan ook. ... Je kan je ogen ervoor sluiten of

			je oren in dit geval. Maar, het gebeurt gewoon. ... Ik heb daar geen hinder van. Ik vind dat trouwens een beetje ver gezocht en ordinair. Maar ook niet meer dan dat. Er zijn wel eens. Er zijn wel eens momenten dat je zegt, ja, maar nu gaan ze te ver (P27, Bewoner F, Bergweg, 45-52).
Sociale interactie binnen het complex is prettig. De activiteiten zoals koffie uurtje spelen hierbij een belangrijke rol. De gemeenschappelijke ruimten spelen hierbij een belangrijke rol.	P46: Bewoner F, De Pleinen - 46:36 [Oke Maar dat is een duidelijk ..] P109: Bewoner A, Huis ter Leede - 109:8 [En vrijdagmiddag hebben we, va..] (10:10) (Super):106) P46: Bewoner F, De pleinen - 46:42 [Ja inderdaad. Wat vind u fijn ..] (125:126) (Super) P196: Bewoner F, Parc Imstenrade - 196:27 [Want zijn er echt specifieke p..] (53:54)	4	Maar dat is een duidelijk positief punt. Maar ook het omgaan met andere mensen is helemaal geen straf. Alleen het negativisme van andere mensen, misschien zonder te weten. Maar daar gaan we nog een keer iets aan doen. (P46: Bewoner F, De Pleinen, 46)
Buiten de activiteiten hebben bewoners ook geregeld contact met elkaar. Ze maken een praatje, gaan op de koffie of doen samen activiteiten zoals fietsen of wandelen.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:8 [Dan bedoelt u opgevangen door ..] (18:19) (Super) P156: Bewoner C, Malburgstaete - 156:8 [Wij gaan met de buurvrouw hier..] (26:26) (Super) P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:22 [Dus de mensen op de zorgafdeli..] (43:44) (Super) P199: Bewoner A, Parc Imstenrade - 199:16 [Je moet dus echt je zelf er in..] (66:67)	4	Door de twee burens ja. Daar ga ik wel eens mee weg. En daar gaan we wel eens mee eten. Heel leuk (P21, Bewoner B, Bergweg, 18-19).
Elke galerij is als een straatje met burens.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:46 [Waar u woont, aan die kant? Ja..] (124:127)	1	Ik noem het allemaal een straatje met vijf burens, en we hebben allemaal plantjes en schilderijtjes. Echt leuk, heel gezellig.

			... Ja. En van X die heeft heel veel schilderijen zelf gemaakt. Echt gezellig (P21, Bewoner B, Bergweg, 124-127).
Het meest waardevolle aan het complex is een stukje samenhorigheid : dat je altijd bij iemand terecht kunt.	P26: Bewoner A, Bergweg - 26:36 [En wat vindt u het meest waard..] (114:115) (Super) P218: Bewoner D, Reinaldahuis - 218:15 [Wat maakt nou dat u zich hier ..] (102:103) (Super)	2	Ondanks alles toch een stuk saamhorigheid die je met elkaar hebt. Dat vind ik toch wel heel belangrijk. En dat je altijd bij iemand terecht kunt. Je kan wel eens voor niks lopen naar kantoor omdat je iets wil. Maar er is altijd wel iemand (P26, Bewoner A, Bergweg, 114-115). Ja, het eh samen zijn. Toch een beetje met elkaar. Ja, het is toch anders dan in een straat wonen (P218, Bewoner D, Reinaldahuis, 102-103).
Als buitenstaander moet je even wennen , maar het is gelukkig meegevallen. Uiteindelijk wordt iedereen geaccepteerd.	P110: Bewoner D, Huis ter Leede - 110:18 [Het is gewoon gezellig hier. W..] (143:151) (Super) P216: Bewoner E, Reinaldahuis - 216:14 [Nou kijk geweldig! Dus er wone..] (17:18)	2	Nou, het is natuurlijk: Leerdam, dat is natuurlijk één club ergens, hè? Ze kennen mekaar allemaal, hè, hier. ... En daar sta je natuurlijk als vreemdeling, sta je daar naar binnen. Dan sta je er tussenin. ... En dan moet je natuurlijk, als je je oren spitsen, denken: o, ze hebben het dáár over. Dan weet je dat. ... Maar je bent wel gauw snel opgenomen (P110, Bewoner D, Huis ter Leede, 143-151).
Er zitten hier mensen van verschillende milieus, niet iedereen heeft een klik met elkaar.	P193: Bewoner G, Parc Imstenrade - 193:23 [En dan vindt u het hier pretti..] (99:104) (Super) P195: Bewoner E, Parc Imstenrade - 195:12 [Ja, maar weet je wat je wel hi..] (92:94) (Super)	2	Ja precies. De omgangsvormen. Dat is waar het eigenlijk om gaat. Het is echt niet dat ik arrogant ben of wat dan ook, maar ik vond bepaalde milieus... Nee, precies. Dat was niks voor mij. En dat heeft niks met discriminatie te maken, maar het heeft puur met de omgangsvorm te maken. (P193, Bewoner G, Parc Imstenrade, 99-104).
Niet iedereen heeft even veel sociale contacten. Er zijn ook éinzelgangers en mensen die eenzaam zijn.	P198: Bewoner D, Parc Imstenrade - 198:41 [Maar zo op de gang een praatje..] (175:176) (Super) P45, Bewoner D, De Pleinen, 9	1	Ja. Maar er zijn toch wel heel veel mensen die dat niet willen. Die echt zo'n, wat de Duitser zegt, zo'n éinzelgangers zijn. En ik ben dat niet. Als ik iemand in de postkamer zie dan maak ik een praatje en zo, en dan.. Maar voor de rest. Maar ik ken ook...hier ken ik bijna iedereen.

			Nou ja, na vijf... Maar als ik die kant uit ga, in het B gebouw, daar ken ik ze van gezicht, maar dan weet ik ook niet wie...hoe die heet en...nee (P198, Bewoner D, Parc Imstenrade, 175-176).

Tabel 2-8 Sociale interactie x Tevreden (bewoners, (X)L, 80 narratieven totaal)

Sociale interactie x Niet tevreden (bewoners, (X)L, 21 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er is sprake van groepsvorming en uitsluiting bij de activiteiten.	P26: Bewoner A, Bergweg - 26:24 [Denkt u dat er bewoners zijn d..] (58:59) (Super) P170: Bewoner B, Mercator - 170:23 [Maar bent u ook makkelijk opge..] (75:76) (Super)	2	Nou ik weet dat eh. Nou een voorbeeld is: Is er wat te doen beneden hè. En dan zitten daar mensen en dan wil je gaan zitten en dan: Nee hoor die is bezet. En dan zie je dat zo'n hele avond die stoel vrij is. Maar je wordt niet toegelaten. Toen ik hier pas woonde vond ik dat heel erg. Kon best wel jankend naar boven gaan. Totdat ik dacht van ja kom nou. Dan toch niet (P26, Bewoner A, Bergweg, 58-59).
De activiteiten helpen maar in beperkte mate bij het terugdringen van eenzaamheid . Er zijn nog steeds eenzame mensen in het complex	P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:150 [En die mensen die dan eenzaam ..] (281:282) (Super) P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:50 [Misschien over de doelgroepen:..] (117:118) (Super) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:21 [Ja maar als oudere in de stad,..] (46:47) (Super)	3	Ja, ik vind het een heel moeilijk Probleem. Het lijkt er wel op of de meeste eenzamen hun Probleem koesteren. Dan zeg je tegen iemand, luister eens, ga je mee naar dat concert hier vlak bij in de kerk, binnendoor dan blijf je warm? Nee ik ga niet mee, want ik ben eenzaam. Hoe is dat nu in 's herennaam mogelijk (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 46-47).
Nieuwe sociale contacten leggen kan best moeilijk zijn voor bewoners.	P167: Bewoner H, Menno Simons - 167:11 [Ik vroeg me af of de verschill..] (25:26) (Super)	1	Ja, dat is het wel meer, hoor, ja. Ik vind het altijd een beetje moeilijk ook om contact te maken. Ten minste, zo...je kan wel een praatje maken, maar je wil ook niet je opdringen of zo, dus (P167, Bewoner H, Menno Simons, 25-26).

Tabel 2-9 Sociale interactie x Niet tevreden (bewoners, (X)L, 21 narratieven totaal)

Sociale interactie x Schaalgrootte (bewoners, (X)L, 11 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Direct thuis voelen	P21: Bewoner B,	2	Aan het begin vind je het

in het complex is niet vanzelfsprekend	Bergweg - 21:7 [Hoe vindt u dat om met zoveel ..] (16:17) (Super) P171: Bewoner A, Mercator - 171:38 [Waar ontmoeten de mensen elkaa..] (123:126) (Super)		vreselijk, en dan ben je aan het revalideren. Dan moet je naar een huis gaan kijken en dan vind je het allemaal wel goed. Maar ja, ik ben zo goed door hen opgevangen. Dat scheelt ook een stuk. Een bloemetje en een plantje en als er wat is kan je komen. Ze gingen wat schilderijtjes ophangen in de hal. Dat scheelt ook een stuk (P21, Bewoner B, Bergweg 16-17).
In een groot complex heb je meer draagvlak voor activiteiten doordat er makkelijker voldoende gelijkgestemde mensen voor te vinden zijn. Ook kun je kiezen met wie je om wil gaan.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:30 [Wat vindt u van die grootte? P..] (66:67) (Super)	1	Ik denk persoonlijk dat een grote complex beter is omdat je meer draagvlak hebt, voor bepaalde dingen, ook om iets te organiseren, dat je ook meer kansen hebt om vrienden en kennissen te krijgen, In een kleiner complex, stel dat je iets van 10 woningen hebt, dan wordt het toeval als het allemaal mensen zijn met wie het klikt. Ik horen wel van andere mensen in dorpjes waar ze met zijn tieneen een geweldig leven hebben. Maar dat is dan wel toeval. Terwijl hier in zo'n groot complex, vind je altijd mensen met wie je plezier kunt hebben (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 66-67).

**Tabel 2-10 Sociale interactie x Schaalgrootte
(bewoners, (X)L, 11 narratieven totaal)**

2.3 Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten

2.3.1 Set (zeer) Kleinschalig

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, (X)S, totaal 30 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het aantal activiteiten in (zeer) kleinschalige complexen is ruim voldoende. Bewoners zijn hier tevreden over.	P67: Bewoner C, De Sfinx - 67:50 [Kijk, in de sfinx, daar is bes..] (180:181) (Super) P67: Bewoner C, De Sfinx - 67:52 [Nee want er is daar een grote ..] (183:183) (Super) P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:28 [Wat voor een activiteiten zou ..] (67:68) (Super) P77: Bewoner E, De Wemel - 77:15 [Ook vanuit de Wemel georganise..] (47:48) (Super) P79: Bewoner A, De Wemel - 79:13 [Nee hoor, ieder leeft zijn eig..] (39:39) (Super) P97: Bewoner A, Eilandstaete - 97:15 [maakt u ook wel eens gebruik v..] (133:136) (Super) P125: Bewoner C, Huize st. Franciscus - 125:22 [En worden er ook bingo avonden..] (95:98) (Super) P177: Bewoner C, Nij Dekama - 177:14 [Wat vindt u van de aanwezige v..] (105:110) (Super) P179: Bewoner B, Nij Dekama - 179:35 [Oké, het was elke keer raak. X..] (219:232) (Super)	9	Kijk, in de sfinx, daar is best heel veel te doen, want er zijn zo veel activiteiten, Ja dat is wel zo ja, dat is wel ja. (P67: Bewoner C, De Sfinx, 180)

De breedte van het aanbod van activiteiten in (zeer) kleinschalige complexen is prima, er zijn geen activiteiten die bewoners missen.	P86: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 86:7 [Ik vind het hier prachtig. Ik ..] (86:86) (Super)	1	Ik vind het hier prachtig. Ik zou voor geen goud meer terug willen naar mijn seniorenwoning. We hebben hier een... Tja, met de mensen is hier prima omgaan. En hele goeie contacten met de burens. Ja, met iedereen, zeg maar. Het is maandag en donderdag is het koffie drinken. Als je wil, kan je iedere avond een kaartje leggen hier. Althans altijd wat mensen die daar bereid toe zijn om een kaartje te leggen. Er is één keer in de maand is er een activiteit. Dat is nou... vanmorgen hebben ze op kunnen geven voor de kerstviering. En wat hebben we nog? We hebben nog... Daar is zoveel te doen. Ja. (P86: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 86

Tabel 2-11 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden
(bewoners, (X)S, totaal 30 narratieven)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, (X)S, totaal 20 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Deelname aan de activiteiten kost te veel geld , of is niet te betalen.	P40: Bewoner F, De Berken - 40:29 [Maar als je gewoon per keer zo..] (130:133)	1	Dan zou ik misschien enkele dingen mee gaan doen. En vooral in de wintertijd, als je niet naar buiten kunt en ... zou ik dat eventueel wel doen. En je hoeft ze ook niet allemaal te nemen. Nee, nee je kunt ook bij voorbeeld alleen een pasje van de bingo. Dat kan dus wel, hè? En wat dat precies kost dat weet ik zo niet uit mijn hoofd omdat wij dat niet gedaan heb. En dan heb ik mijn activiteit hier in het bejaardenhuis dat ik kan gaan biljarten zo vaak als ik wil, en dat kost niets (P40, Bewoner F, De Berken, 130-133).
De gemeenschappelijke ruimte beneden is niet gezellig.	P78: Bewoner D, De Wemel - 78:39 [Helemaal goed. Ze ze zitten ee..] (96:99)	1	Ze zitten een beetje te zaniken met de ruimte beneden he. Dat moet eh daar is een eh een man geweest die dat onderhield en dan eh voor de biljartclub en zo bier schonk en alles. Ha ha. Maar die is weg. Of er nou

			een ander komt? ja, ik heb er geen eh geen interesse in. Een paar keer heb ik op mijn verjaardag beneden gevierd. En het was erg ongezellig. En de laatste 3 jaar ga ik altijd met mijn jaardag naar Klein Stelle. En dan komen al de kinders en de kleinkinders en die blijven dan eten. En dat is een verschrikkelijke dure dag voor me maar ik vind het zo leuk (P78, Bewoner D, De Wemel, 96-99).
Er worden te weinig activiteiten aangeboden in het woon-zorgcomplex.	P83: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 83:24 [Daar wordt een keer per week o..] (104:108) (Super) P89: Bewoner A, Domus Bona Ventura - 89:9 [En van de zevenentwintig mense..] (95:96) (Super)	2	Daar wordt een keer per week op gebiljart 's avonds. Door de mannen van de andere kant eigenlijk. ... Heel in het begin heb ik eens voorgesteld, dan wou ik nog wel helpen, want ik heb altijd wel veel geholpen, om kienen of zoiets te doen. Dat mocht niet, want dat was teveel om aan te schaffen en om te regelen, want dan moesten er prijsjes zijn. Je kunt ook voor een paar euro kienen. Het is eigenlijk heel simpel zo iets te doen (P83, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 104-108).
Er zijn niet voldoende mensen voor de activiteiten te vinden.	P97: Bewoner A, Eilandstaete - 97:12 [Ja, maar als je een paasbingo ..] (96:98) (Super)	1	Ja, maar als je een paasbingo hebt dan heb iedereen een prijs. maar je kan ook een prijs winnen die beter is als de laatste. Die het organiseert, de kleindochter was erbij en die won de grote mand. Ze was zo blij als een klein kind. Dat was wel leuk hoor. We krijgen ook wel vaak muziekmiddagen. maar ja, dat is weer zo...hij organiseert het allemaal maar er is weinig animo voor. de meest mensen blijven boven op hun kamer zitten, en waarom? ga naar beneden toe en heb het gezellig met mekaar! gezellig kletsen en bij elkaar zijn... Dat zegt hij zelf ook...Dan organiseer je wat en dan

			komen ze niet. daar doe je niks tegen (P97, Bewoner A, Eilandstaete, 96-98).
Het soort activiteiten en of het (intellectuele) niveau van de activiteiten is te laag.	P84: Bewoner H, Domus Bona Ventura - 84:27 [Maar, ok, stel: we krijgen die..] (260:275) (Super) P84: Bewoner H, Domus Bona Ventura - 84:29 [Kijk, je moet ook zo zien: het..] (296:298) (Super)	2	Ja. Op een gegeven moment sprekers uitnodigen over een bepaald onderwerp. Er zijn zoveel mogelijkheden. Interessante dingen. Ja. (P84, Bewoner H, Domus Bona Ventura, 296-298).
Er is relatief minder te doen voor mannen , met als grootste gemis dat er geen biljard aanwezig is in het gebouw.	P179: Bewoner B, Nij Dekama - 179:33 [X: Maar hij wil graag hier een..] (181:195) (Super)	1	Ik wil er ook niet te veel mee van zeggen, want ik heb er achterheen gezeten, en toen was het ja nee, ja nee. Toen was er geen geld. Mooi, en toen nog wat praten, en nog wat praten. Toen deed ik de ontdekking, via via, dat gaat hier wel heel erg, al hoewel, het is overal hetzelfde, ik hoorde dat er geld was. Dus ik sprong er weer in. Nou ja, dat was ook zo, maar wat zou zo'n ding kosten. Weet je wat, daar ga ik wel even achter aan, dus ik ben naar die man toegegaan, tweedehands, piekfijn, alles erop en eraan. Nou voor weinig geld, maar ja, dan was er geen plaats en fijn, ik ben naar beneden geweest en heb de keuen meegenomen, en zei de grote tafel eruit, want het biljard is maar zoveel breder als de tafel. De tafel eruit, biljard kan er mooi staan. Maar ja, dat had je gedacht, (P179, Bewoner B, Nij Dekama, 181-195).

Tabel 2-12 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, (X)S, totaal 20 narratieven)

Verscheidenheid aan activiteiten x Schaalgrootte (bewoners, (X)S, 16 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Sommige bewoners maken niet zoveel gebruik van de activiteiten.	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:34 [U gaf geloof ik aan dat u zelf..] (79:84) (Super)	1	Nee, er moet dus heel iets bijzonders zijn. Wij zijn voor een tijdje terug geweest en toen ging het over de strippenkaarten enzo. Dus daar waren wij ook

			min of meer geïnteresseerd in. We hebben wel eigen vervoer maar ja je kan dus op aangewezen worden...Ja daar zijn we dus wel naar toe geweest, maar... We komen er nooit nee. Eigenlijk nou sporadisch. Ja het is voor oude mensen vinden we. Ha ha. Ja dat gevoel hebben wij. Anderen lachen erom. Maar ja we moeten er zelf ook om lachen hoor. Ja kun je nagaan hoe wij dan ons eigenlijk voelen he (P72, Bewoner D, De Sfinx, 79-84).
Er worden veel activiteiten georganiseerd in dit kleine complex. Er worden door verschillende instanties activiteiten georganiseerd, soms ook met hulp van de bewoners	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:38 [Er wordt inderdaad heel veel g..] (96:97) P77: Bewoner E, De Wemel - 77:14 [En eh als u kijkt naar naar de..] (45:46) P77: Bewoner E, De Wemel - 77:35 [Oke. Maar net zoals die biljar..] (107:108) (Super) P80: Bewoner C, De Wemel - 80:27 [Je had het net over activiteit..] (96:97) P80: Bewoner C, De Wemel - 80:42 [Maar er is hier ook nog een eh..] (136:136) (Super) P81: Bewoner F, De Wemel - 81:22 [De activiteiten die hier gegev..] (54:55) P88: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 88:50 [Ja, precies. Dus daar komt u o..] (111:112) (Super)	7	Er wordt inderdaad heel veel georganiseerd. Ja ja, heel veel activiteiten (P72, Bewoner D, De Sfinx, 96-97). Dat is dus Welzijn Ouderen. Die organiseert dus hier de biljartmiddag, de kaartmiddag, de sjoelmiddag, de gymnastiek. En het welfarewerk. Nee dat doen ze van het Rode Kruis. Eh sociaal café eh nou wat zit er nog meer? Er zit dus bijvoorbeeld yoga, dat is. Die leidster die organiseert de yoga en dingen. Plattelandsvrouwen. Nederlandse Plattelandsvrouwen organiseert zelf hun avonden. (P77, Bewoner E, De Wemel, 107-108).
Ook binnen de activiteiten is sprake van groepsvorming en uitsluiting.	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:26 [Die komen ook? Ja, maar en die..] (92:95) (Super)	1	Ja, maar en die koffieochtenden die zijn alleen voor de bewoners. Maar dan hebben we hier nog een eh een complexje seniorenwoningen. En eh die willen eigenlijk bij onze koffie morgen er komen. En eh dat willen wij dus niet. Dus een soort toch groepsvorming. Maar euhm,

			nee want daar zitten dus mensen bij die nogal graag eh, hoe heet het? (P80, Bewoner C, De Wemel, 92-95).
De activiteiten zijn niet van het gewenste (intellectuele niveau) of voldoen niet aan de wensen van bewoners.	P84: Bewoner H, Domus Bona Ventura - 84:27 [Maar, ok, stel: we krijgen die..] (260:275) (Super)	1	Wij willen een muziekavond. Het zou mooi zijn. En een beetje op niveau. Nou komen mensen muziek maken...amateurs, die het goed bedoelen, maar ja... Ik stel misschien te hoge eisen. ... Natuurlijk. Maar er zijn genoeg genootschappen die ook komen, en ook niet de volle mep vragen. ... (P84,Bewoner H, Domus Bona Ventura, 260-275).
Bewoners worden beperkt betrokken bij de invulling	P84: Bewoner H, Domus Bona Ventura - 84:27 [Maar, ok, stel: we krijgen die..] (260:275) (Super)	1	Ja, die heb ik wel maar dat moet je weer eerst vragen aan dat bestuur... Ja. Wij mogen niks zelf organiseren (P84,Bewoner H, Domus Bona Ventura, 260-275).

Tabel 2-13 Verscheidenheid aan activiteiten x Schaalgrootte (bewoners, (X)S, 16 narratieven totaal)

2.3.1 Set Middelgrootschalig

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, M, totaal 27 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De bewoners zijn erg tevreden over het aantal activiteiten dat er georganiseerd wordt deels door de betrokkenheid vrijwilligers.	P 1: Bewoner C, 't Derkshoes - 1:7 [Hoe ervaart u het wonen met zo..] (47:54) (Super) P 2: Bewoner B, 't Derkshoes - 2:12 [Wat ze nu organiseren. Wie org..] (143:148) (Super) P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:15 [En ik doe aan activiteiten, di..] (113:129) (Super) P6: Bewoner D, 't Derkshoes - 6:9 [M: Maar wij vervelen hier ons ..] (177:185) (Super) P 8: Bewoner H, 't Derkshoes - 8:17 [Maar maakt u gebruik van de	10	Maar wij vervelen hier ons nooit, want er zijn hier vrijwilligers, die zijn hier altijd. Die verzorgen alles. Er is altijd wat te doen. Hier is woensdags wel biljarten, ik kan er helaas niet aan meedoen, maar dat vind ik wel jammer (P6, Bewoner D, 't Derkshoes, 177-185). En ook eh de activiteiten hier. Er is altijd wel wat te doen. En 's morgens om 10.00 uur ga ik ook altijd naar de koffie. Nou zo tot een uur of 11. Nou dan heb ik mijn krantje. Ik hou heel veel van lezen. Het is niet zo dat ik bij mensen op visite ga of wat ook. Want ik heb mijn eigen bezigheden. De dag is zo om

	ac..] (98:117) (Super) P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:2 [Moeilijk trappen kon lopen ben..] (7:7) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:53 [Ja, en vindt u. Wat vindt u er..] (177:181) (Super) P102: Bewoner B, Het Spijk - 102:18 [Ja, het is natuurlijk hartstik..] (151:151) (Super) P147: Bewoner C, Jean Sibelius - 147:15 [Maar het is ook heel erg belan..] (30:30) (Super) P151: Bewoner F, Jean Sibelius - 151:8 [Er is een zang, 's maandags is..] (31:31) (Super)		(P102, Bewoner B, Het Spijk, 151).
De bewoners zijn erg tevreden met het soort activiteiten dat aangeboden wordt in het complex.	P147: Bewoner C, Jean Sibelius - 147:15 [Maar het is ook heel erg belan..] (30:30) (Super) P151: Bewoner F, Jean Sibelius - 151:8 [Er is een zang, 's maandags is..] (31:31) (Super) P220: Bewoner F, Riggershof - 220:24 P149: Bewoner G, Jean Sibelius - 149:19 [En mist u nog iets in het acti..] (34:35) P229: Bewoner G, st. Annahof - 229:39 [En hoe vindt u de activiteiten..] (91:92) (Super) P230: Bewoner A, Sint Annahof - 230:12 [En zijn er dan ook nog activit..] (40:45) (Super) P237: Bewoner C, St. Annahof - 237:8 [Er is echt een hele goede bewo..] (36:37)	7	Er is een zang, 's maandags is het kienen, 's maandags avond, dinsdagsavond is er kaarten en biljarten voor de mannen. Die hebben een biljartclub dan, die komen ook wel eens woensdagsmiddags wel eens biljarten. 's Woensdags is er meestal niks te doen, dan komt er een keer iemand zingen of een filmdraaien of wat. Donderdags is het weer kaartavond. vrijdag is het de ene week sjoelen en de andere week zangkoor, vrijdag is het altijd friet eten. Kijk dus het is alles bij elkaar, je hoeft je eigen niet te vereenzamen laat ik het zo zeggen (P151, Bewoner F, Jean Sibelius, 31). Nee, volgens mij niet. ... Want we hebben een bingoavond, we hebben een dansavond, we hebben een liederentafel en we hebben een koor wat hier op komt treden. Het is eigenlijk wat de mensen zelf willen. Als

			de mensen dingen willen en ze zijn haalbaar, ja, dan zorgen wij dat het er komt. (P230: Bewoner A, St. Annahof – 40)

Tabel 2-14 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden
(bewoners, M, totaal 27 narratieven)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, M, totaal 20 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn te weinig activiteiten in het gebouw.	P14: Bewoner D, Balade - 14:11 [Ja, voor dat bejaardenhuis wel..] (43:45) (Super) P145: Bewoner B, Jean Sibelius - 145:15 [Zien er ook activiteiten binne..] (114:137) (Super)	2	Ja, voor dat bejaardenhuis wel hè. En ja, nou hebben wij voor Kerstmis een zangkoor gehad geloof ik. Iets van de ene kerk en weer van een andere. Een zangkoor. Maar echt dat je nou zegt, net als met Pasen of met Kerstmis. Ja, dan is dat zangkoor geweest, maar ja. Voor alle bewoners. Ja, ze zeggen, luister eens als er iets te doen is van ROCK die zit hier. Ja, dan mogen alle bewoners komen. Maar ja, daar voelen alle bewoners zich ook niet bij betrokken. Bij die jongere lui. Dat is het hem juist. Ik bedoel, kijk, ja wat moeten ze organiseren zeggen ze dan? Ja? Het ligt niet aan mij. (P14: Bewoner D, Balade – 43)
Het is moeilijk om voldoende mensen voor activiteiten te krijgen.	147: Bewoner C, Jean Sibelius - 147:18 [En door de rest van de bewoner..] (37:38) (Super)	1	Nou, ik vind het erg tegenvallen. Heel jammer. Ik vind het heel jammer dat er zo weinig mensen gebruik maken van de mogelijkheid en het ergst vind ik dan van allemaal. Dat dan juist die mensen die mensen die niet komen altijd commentaar hebben. Die mopperen en die. En als je dan vraagt van ben je er geweest? Nee ik ben er niet geweest, maar dat heb ik van horen zeggen. Ja dan moet je je mond dicht houden van horen zeggen daar hebben we niks aan. (147: Bewoner C, Jean Sibelius – 37)
Het soort activiteiten en het (intellectuele) niveau van de activiteiten is te laag.	P101: Bewoner A, Het Spijk - 101:11 [Een ander mentaliteit? Ja. Nou..] (82:83) (Super) P103: Bewoner C, Het Spijk - 103:26 [Ja, ik	5	Nou, die organiseert iedere maand wel een activiteit. Dan heeft hij een shantymoor, of een apart, één man die dan speelt of muziek maakt, of...een activiteit. Dat niveau dat zou

Er is te weinig te doen voor mannen, met als grootste gemis dat er geen biljard aanwezig is in het gebouw.	hoor het wel vaak, hoor..] (207:212) (Super) P103: Bewoner C, Het Spijk - 103:27 [Ja, maar dat zijn dus wat ande..] (214:214) (Super) P103: Bewoner C, Het Spijk - 103:41 [Gebreid, geknutseld. Je hebt k..] (275:276) (Super) P105: Bewoner E, Het Spijk - 105:16 [Nou, die organiseert iedere ma..] (112:112) (Super)	eigenlijk ... Maar ik denk dat het haast niet mogelijk is om dat op een hoger plan te brengen, want dan krijg je de mensen niet mee. Ik noemde net meneer X. Die woont hier ook vanaf het begin. En die zat ook in de bewonerscommissie, daar heb ik ook in gezeten. En toen zei hij eens een keer tegen mij: "wij moeten mooie lezingen hebben. Of mooie natuurbeelden of..." Maar er is geen belangstelling voor. Daar krijg je de mensen niet voor. De ontwikkelingsgraad van de mensen is hier niet hoog (P105, Bewoner E, Het Spijk). Je hebt knutselmiddagen, je hebt elke middag ...elke...één middag in de week, dan is er hier iemand van de bewoonsters, die is kennelijk handenarbeidlerares geweest, en die gaat dan met de dames, ja, potjes op maken, bloemen op maken, en plakken en kaarten maken en dergelijke dingen. Maar dat is niet iets voor...echt voor mannen. Nou geloof ik ook niet dat hier op het moment, als ik het zo bekijk, dat er mannen zijn die daar behoefte aan zullen hebben. Ik misschien de enigste. Maar dat is iets wat ik hier zo mis: een ruimte of een kelderruimte of wat dan ook, waar je dus ook een keer kunt zagen, en eens een schuurmachine neer kunt zetten (P103, Bewoner C, Het Spijk, 275-276).

Tabel 2-15 Verscheidenheid aan activiteiten – Niet tevreden (bewoners, M, totaal 20 narratieven)

Schaalgrootte x verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, M, totaal 0 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld

Tabel 2-16 Schaalgrootte x Verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, M, totaal 0 narratieven)

2.3.1 Set (zeer) Grootschalig

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, (X)L, totaal 59 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
We doen ook wel eens wat samen met de buren of andere bewoners van het complex	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:8 [Dan bedoelt u opgevangen door ..] (18:19) (Super) P212: Bewoner C, Reinaldahuis - 212:13 [Ja, wij gaan wel eens een toer..] (22:22)	2	Door de twee buren ja. Daar ga ik wel eens mee weg. En daar gaan we wel eens mee eten. Heel leuk (P21, Bewoner B, Bergweg, 18-19).
De activiteiten zijn leuk en voldoende . Ik mis niets. Er is genoeg te doen en er is voor iedereen wat.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:18 [En u gaf aan dat er dingen geo..] (38:39) (Super) P21: Bewoner B, Bergweg - 21:64 [En wordt er nog meer georganiseerd..] (168:169) (Super) P23: Bewoner E, Bergweg - 23:12 [De mensen die af en toe benede..] (25:27) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:69 [Ja die hebben we gezien. Heel ..] (160:161) (Super) P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:7 [Mensen hebben een televisie ja..] (28:38) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:56 [V: Zijn er ook nog activiteite..] (251:252) (Super) P154: Bewoner D, Malburgstaete - 154:14 [Wat vindt u van de activiteite..] (41:42) (Super) P193: Bewoner G, Parc Imstenrade - 193:11 [ze organiseren ook wel veel] (42:42) (Super) P198: Bewoner D, Parc Imstenrade - 198:28 [Mist u dan nog activiteiten? D..]	11	Nee, dat gaat allemaal van hieruit. Bingo, en rommelmarkt, en zaterdag was er een Griekse middag, met Griekse muziek. En daar moet je dan iets voor betalen, dan krijg je ook dat eten natuurlijk. Dat is allemaal leuk (P21, Bewoner B, Bergweg, 38-39). Dat is van de Marokkanen, dus daar kom je nooit bij. Kinderopvang is er dan nu. Ja, er is genoeg te doen, voor iedereen wat. Ik lees graag, ik puzzel, ik vind het prettig in mijn eigen huis. En heb je zin om hier te zitten dan doe je wat. Maar het zijn die alleen zijn, die dames. Die hebben dan geen man meer en dan zoeken ze gezelligheid bij elkaar (P21, Bewoner B, Bergweg, 168-169).

	(138:139) P200: Bewoner B, Parc Imstenrade - 200:22 [Mist u nog voorzieningen, of a..] (60:61) P216: Bewoner E, Reinaldahuis - 216:40 [Ja oke want we zien ook nog we..] (79:84)		
Er blijven bewoners weg bij activiteiten omdat er geroddeld wordt.	P26: Bewoner A, Bergweg - 26:25 [Denkt u dat er ook mensen wegb..] (62:63) (Super)	1	Nou als je daar gevoelig voor bent wel natuurlijk. Denk ik wel. Maar net als overal. Als hier een feest is en het is gratis. Dan is het volle bak. Maar dat heb je overal. Als er wat gebeurd heb je ook volle bak. Zolang het je maar niks kost en je nieuwsgierigheid kunt bevredigen. Maar daarom is het juist zo'n dorp. Dat vind ik juist zo leuk. Terwijl het eigenlijk niet echt leuk is. Maar dan zie je dat en het blijven mensen. Hoe je het ook bekijkt (P26, Bewoner A, Bergweg, 62-63).
Sommige bewoners kunnen zich goed alleen vermaken , en hebben geen zin in spelletjes en bingo. Ze maken maak weinig gebruik van activiteiten en missen het niet.	P161: Bewoner F, Menno Simons - 161:21 [Nee? Ik amuseer me kostelijk a..] (57:58) (Super) P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:131 [Maar is er ook iets wat u wel ..] (163:168) (Super) P164: Bewoner E, Menno Simons - 164:46 [Uit uw verhaal begrijp ik dat ..] (120:121) (Super) P196: Bewoner F, Parc Imstenrade - 196:10 [Wat maakt het dat u een fijne ..] (31:32)	4	Ik amuseer me kostelijk alleen. En ik heb geen zin in bingo, en ik heb geen zin in spelletjes. Muziek heb ik wel zin in, maar ik ben een heel verwend mens wat dat betreft. De akoestiek is daar verschrikkelijk. Daar geven ze concerten in een kleine ruimte. Nou, dan doe ik hier liever de radio aan, met muziek. Of met de televisie. ... Ik heb het wel geprobeerd, omdat ik het nodig vond dat ik het deed. En ik ken ook genoeg mensen, hoor, daar gaat het niet om. (P161, Bewoner F, Menno Simons, 57-58).
Ondanks de activiteiten voelen bewoners zich wel eens eenzaam , maar dat is als weduwe/weduwnaar eigenlijk niet te	P161: Bewoner F, Menno Simons - 161:30 [Voelt u zich hier wel eens een..] (87:88) (Super)	1	Natuurlijk voel ik me wel eenzaam, maar ik ben gewend om alleen te zijn. Mijn man is vroeg overleden. En ik ben gewend alleen te zijn. Maar natuurlijk zijn er momenten..... mijn kinderen

voorkomen.			hebben een tweede huis in ... daar, dus waar ze heel veel zijn, of ze hebben gezellige dingen. Niet dat ze niet komen maar dikwijls ben ik het hele weekend alleen. Maar ik zorg altijd dat ik iets heb. Ik neem iets van de televisie op. Ik heb nu van een vriendin van mijn dochter...heb ik net gekregen, ... gekregen. ... Vroeger deed ik altijd huishoudelijk werk om mijn weekend op te vullen. Deed ik mijn kamer en zo. Dus ik zit er aan de ene kant een beetje mee. Ja. Een beetje. Niet erg (P161, Bewoner F, Menno Simons, 87-88).

Tabel 2-17 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, (X)L, totaal 59 narratieven)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, (X)L, totaal 38 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn te weinig activiteiten in het gebouw.	P166: Bewoner B, Menno Simons - 166:60 [Hoe kan dat? Er wordt niets ge..] (151:152) (Super)	1	Er wordt niets georganiseerd. En wat ze hadden? Ja, er zijn erbij die ontslagen zijn want ze zijn ook aan het bezuinigen (P166, Bewoner B, Menno Simons, 152).
Het soort activiteiten en het (intellectuele) niveau van de activiteiten is te laag.	P156: Bewoner C, Malburgstaete - 156:16 [Ja als er een serieuze kaartav..] (48:48) (Super) P171: Bewoner A, Mercator - 171:26 [Maar u vindt het wel vervelend..] (79:81) (Super) P193: Bewoner G, Parc Imstenrade - 193:14 [Er wordt veel aandacht besteed..] (57:57) P155: Bewoner B, Malburgstaete - 155:10 [de muzikale culturele entertai..] (53:53) (Super) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:42 [Zowel fysieke voorzieningen al..] (99:102)	5	de muzikale culturele entertainment is alleen maar keyboardmuziek. Je hoort een jaar lang keyboardmuziek en dan zeg ik kan ik niet een keer een dwarsfluit horen of iets anders we luisteren een cd maar dat mag je niet verwachten. Dan zeggen ze daar houden die mensen niet van maar ik hou ... er zullen misschien 20% klassieke muziek willen, maar waarom moeten die 20% klassiek dan naar 80% hoempa hoempa luisteren? Dus ik heb hier cultureel niks te verwachten (P155, Bewoner B, Malburgstaete, 53).

Sommige bewoners zijn fysiek niet meer in staat om mee te doen aan de activiteiten.	P115: Bewoner C, Huis ter Leede - 115:23 [? Ik geloof dat we maandag...van..] (124:124) (Super)	1	Ik geloof dat we maandag...vanmiddag hebben we ook handwerkploegjes. Dat is dan op de eerste verdieping beneden, van die ... toestanden en alles. En morgen is er, geloof ik, weer... Wat is er morgen ook al weer? O, creativiteit. Dingetjes maken. En daar kun je naartoe als je wilt, hoor, daar niet van. Maar ik ben daar niet zo geschikt voor, want mijn ogen doen het niet meer, hè? Ik heb vijfenveertig procent in totaal nog. Ik kan geen draad in de naald steken. Ik kan niet even mee gaan zitten borduren of zo. En dan zit ik daar zo leeghandig zit ik daar beneden. Dat vind ik dan niet zo leuk natuurlijk, hè? (P115, Bewoner C, Huis ter Leede, 124).

Tabel 2-18 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, (X)L, totaal 38 narratieven)

Schaalgrootte x verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, (X)L, totaal 28 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
bewoners hebben er nooit over nagedacht met hoeveel mensen ze samenwonen, maar beneden is het gezellig als er wat te doen is.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:17 [Ok. En u zegt 'ik weet niet me..] (36:37) (Super)	1	Nee hoor. Daar heb ik eigenlijk nooit over nagedacht. Het is gezellig, als er wat te doen is. In het begin gingen we naar beneden, en daar was het altijd leuk. Mensen zijn ook allemaal aardig, ik weet het niet (P21, Bewoner B, Bergweg, 36-37).
Er worden veel verschillende activiteiten georganiseerd vanuit het complex.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:18 [En u gaf aan dat er dingen geo..] (38:39) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:23 [Er wordt vanalles georganiseer..] (50:51) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:26 [Wordt er elke dag wel wat geor..] (60:61) (Super) P163: Bewoner C,	7	Nou elke dag, zeker wel een paar keer per week is er wel wat te doen. Schilderlessen, ik kan schilderen. Er zijn sjoel, er is klaverjassen. Spelletjesmiddag. Scrabble, andere die wil dit die wilt dat Er is altijd wel wat. Ik maak daar op dit moment, ik ben er nog een beetje te jong voor. Een beetje gebruik. En die mannen die daar, die vermaken zich de hele dag. Biljart. Het enige wat ik hier mis is het balkon (P28,

	Menno Simons - 163:128 [Die activiteiten: door wie wor..] (143:144) (Super) P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:130 [Wat voor activiteiten zijn er ..] (155:162) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:42 [Zowel fysieke voorzieningen al..] (99:102) (Super) P199: Bewoner A, Parc Imstenrade - 199:14 [Want de activiteiten, wie orga..] (54:55)		Bewoner D, Bergweg, 50-51).
Er worden ook activiteiten voor mensen van buiten het complex georganiseerd. Dat gaat niet altijd goed.	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:49 [En dat er bijvoorbeeld mensen ..] (149:150) (Super)	1	Mm ja de burens die krijgen soms ooit uitnodigingen om mee te doen met spelen, biljarten. Daar maken ze en club en mensen uit de omgeving komen erbij. Dat schept ook goodwill. Ik heb het een paar keer mee gemaakt dat er mensen buiten moesten worden gezet. Maar dat wordt dan geregeld door de Ordedienst. Of ja de Ordedienst hebben we hier niet maar daar is dan iemand voor die zich daarmee bezighoudt (P46, Bewoner F, de Pleinen, 149-150).
Er wonen hier meer veel vrouwen dan mannen en voor de mannen wordt er dan ook weinig georganiseerd, ondanks de schaalgrootte.	P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:62 [Ja. Dus er wordt wel gedaan. D..] (148:149) (Super)	1	Dus er wordt wel gedaan. Dat mag ik niet ontkennen. Maar ja, je moet je wel realiseren: we wonen hier...we hebben...ik weet het, een paar maanden geleden hebben we dat nog eens bekeken...Van de honderddrieenveertig woningen, het bestaande blok, van de honderddrieenveertig woningen, wonen er honderdzesentwintig vrouwen; alleenstaande vrouwen. Er wonen dus...en de rest, die paar, dat waren geloof ik zesentwintig, dat is verdeeld tussen

			alleenstaande mannen en echtparen. Nou dan weet je wel hoe de verhouding hier is, hè? Voor mannen is hier nooit wat. Nooit. Nee, dat is zo. En voor echtparen, nou ja, die kunnen meedoen aan bingo of zo iets enzovoort. Maar dat maakt wel wat uit, hoor (P162, Bewoner G, Menno Simons, 148-149).
Hoewel het complex erg groot is, is er in het weekend niets te doen.	P166: Bewoner B, Menno Simons - 166:59 [Als u nou nog iets mocht wense..] (149:150)	1	In huis hoef ik niks te wensen, ik zou enkel wensen dat er iets meer te doen was. Want zoals zaterdag als zondag is hier niets, maar dan ook niets te doen (P166, Bewoner B, Menno Simons, 149-150).
De activiteiten zijn niet gericht op mensen die nog geestelijk vitaal zijn.	P171: Bewoner A, Mercator - 171:9 [Dat is niet zo leuk om te hore..] (30:33) (Super)	1	Ik ga wel naar voren, maar ik doe niet vaak aan iets mee. Er zijn spelletjes, maar die zijn voor mensen die dementeren, moe zijn van geest, niet voor ons soort mensen. Daar wordt geen rekening mee gehouden. En dat vind ik echt heel jammer (P171, Bewoner A, Mercator, 30-33).
Om mee te mogen doen aan de activiteiten, moet je een activiteitenpakket aanschaffen of op een andere manier extra bij betalen. Dat is voor sommige bewoners te kostbaar.	P172: Bewoner C, Mercator - 172:24 [Worden er activiteiten georgan..] (62:63) (Super) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:43 [En over wat voor bedragen prat..] (103:104) (Super) P23: Bewoner E, Bergweg - 23:50 [Denkt u dat er dan ook bewoner..] (125:127) (Super) P170: Bewoner B, Mercator - 170:16 [Okey Alleen als er iets is voo..] (56:57) (Super) P172: Bewoner C, Mercator - 172:24 [Worden er activiteiten georgan..] (62:63)	5	Nee. Moet je in een pakket kopen. En dat pakket. Kijk, ik heb dat pakket natuurlijk, daar gaat het niet om. Maar dat kost vijftien euro. Maar ja, je hebt ook mensen die kennen dat niet betalen. Net als dat alarmapparaat wat ik daar heb leggen. Waar jullie op gebeld hebben om de deur open te doen. Het is hartstikke veilig, maar het is duur. Want je betaalt negenentwintig euro per maand daarvoor (P172, Bewoner C, Mercator, 62-63).
De gemeenschappelijke	P193: Bewoner G, Parc Imstenrade - 193:30	1	Dat ze iedere dag, dat ze een regelmaat hebben, 10

ruimte is groot, maar erg ongezellig.	[Dat ze iedere dag, dat ze een ..] (122:123) (Super)		uur koffie, 12 uur lunch. Ja, precies. Gewoon een ruimte, dat ze gewoon ergens bij elkaar komen. Maar die moet wel afgesloten zijn. De organisatie doet er wel wat aan, ze hebben in de rendez-vous een bar gecreëerd, er wordt ook wel wat gedaan maar het is een open ruimte. Dat is in principe toch nog altijd een beetje ongezellig. En dan die felle lampen, het is niet huiselijk genoeg. Het moet eigenlijk, vind ik, een afgesloten ruimte zijn, een soort lunchroom idee, waar mensen gewoon gezellig bij elkaar kunnen zitten. Dat idee. En dat is het enige wat hier een beetje ontbreekt (P193, Bewoner G, Parc Imstenrade, 122-123).
In een grootschalig complex heb je meer kans om vrienden en kennissen te kunnen kiezen.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:30 [Wat vindt u van die grootte? P..] (66:67) (Super) Cod	1	Ja luister eens, ik kan niet beoordelen of 400 beter is of 200. Ik vind dat je moet zeggen wat vind je van een groter complex in verhouding tot een kleiner complex. Ik denk persoonlijk dat een grote complex beter is omdat je meer draagvlak hebt, voor bepaalde dingen, ook om iets te organiseren, dat je ook meer kansen hebt om vrienden en kennissen te krijgen, In een kleiner complex, stel dat je iets van tien woningen hebt, dan wordt het toeval als het allemaal mensen zijn met wie het klikt. Ik hoor wel van andere mensen in dorpjes waar ze met zijn tieneen een geweldig leven hebben. Maar dat is dan wel toeval. Terwijl hier in zo'n groot complex, vind je altijd mensen met wie je plezier kunt hebben (194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 66-67).

Tabel 2-19 Schaalgrootte x verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, (X)L, totaal 28 narratieven)

2.4 Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren veiligheid en verbondenheid

2.4.1 Set (zeer) Kleinschalig

Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, (X)S, totaal 67 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners voelen zich niet eenzaam in deze complexen.	P77: Bewoner E, De Wemel - 77:43 [Nee. Nou ja eigenlijk wel goed P180: Bewoner E, Nij Dekama - 180:38 [Heel blij dat u toen die keuze..] (228:229) (Super)..] (131:133) (Super)	2	Nee, niet vaak. Als er rare dingen in de familie zijn. Maar dat neem ik ook niet op mijn rug, want ik ga er zelf aan onderdoor en zei huppelen heerlijk verder. (P180: Bewoner E, Nij Dekama - 180)
Soms voelt met zich verbonden als groep binnen (een deel van) het complex. Doordat men kent alle mensen wel kent.	P83: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 83:16 [Deze kant hecht helemaal aan e..] (68:68) (Super) P87: Bewoner B, Domus Bona Ventura - 87:16 [Wordt er ook wel eens geroddel..] (128:141) (Super) P180: Bewoner E, Nij Dekama - 180:12 [En het hele gebouw, het aantal..] (93:95) (Super)	3	Deze kant hecht helemaal aan elkaar. Net als of we familie zijn. Dat komt ook omdat ze 's avonds ook allemaal samen gaan zitten, want dat zijn ook de meeste mensen van deze kant (P83, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 68) Oh dat vind ik wel goed zo. Ja dat vind ik wel goed. Ik ken alle mensen wel, bijna alle mensen wel (P180, Bewoner E, Nij Dekama, 93-95) Nee, dat gaat heel goed. We hebben echt hier een fijne ... fijne mensen. Een fijne groep. Ja. Wij lachen en ... samen, en ja ... afijn. Dan zet deze eens koffie, dan zet die koffie, en het gaat heel goed. Echt waar. ... Ja, er komen ook nog bewoners van die kant, maar niet zoveel, maar er komen er wel nog. ... Allemaal in een kring aan twee tafels, en het zit helemaal in zo'n kring. Hartstikke gezellig. Echt waar. Ja. ... Ja, en nu iedere avond, hè? Want ja, nu is het vroeg donker. En dan een uur of half acht. Het is net zo als een

			koppel vogels eigenlijk. Is de één weg, dan vliegt... (lacht) Ja, het is erg gezellig (P87, Bewoner B, Domus Bona Ventura, 128).
Bewoners voelen zich prettig doordat er op ze gelet wordt door de zorg al dan niet via een alarmering.	P66: Bewoner A, de Sfinx - 66:20 [Geeft u, euh, euh, hoe moet ik..] (98:101) (Super) P67: Bewoner C, De Sfinx - 67:60 [En als u dan drukt, dan komen ..] (202:205) (Super) P70: Bewoner H, De Sfinx - 70:13 [Voelt u hier zich veilig in he..] (59:60) (Super) P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:21 [Mensen die dat aanbieden om vo..] (46:47) (Super) P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:38 [En dat maakt dat u zich veilig..] (93:94) (Super) P99: Bewoner C, Eilandstaete - 99:15 [Ja, ik heb hier een alarmkastj..] (42:42) (Super) P99: Bewoner C, Eilandstaete - 99:16 [Ik heb één keer bij de hand ge..] (42:42) (Super) P124: Bewoner F, Huize st. Franciscus - 124:12 [U heeft wel het idee dat als e..] (29:30)	8	Ja, eh, want stel dat ik, nou want, stel dat ik een been breuk, eh, ik heb hulp nodig, Dan hoeft ik maar op de knop te drukken en ze komen van beneden. (ja) Want ze kunnen zo in m'n huis. (P66, Bewoner A, De Sfinx, 98-101). Ja om dat voor je te doen. Kijk dat zijn dames die zijn flinker dan ik op dit moment ben. Maar dat klinkt heel prettig hoor, dat nou ja je hebt dat is een keer is voorgevallen omdat er 's nachts hulp kwam en toen kwamen ze hem roepen of hij wilde helpen. Maar verder als je bent aangesloten op het alarmsysteem beneden, een knopje en dan druk je op je apparaatje en dan komen ze ook weer van beneden, dus dat is allemaal heel mooi geregeld (P72, Bewoner D, De Sfinx, 46).
Bewoners voelen zich veilig in het complex door fysieke maatregelen zoals toegangscontrole en inbraakwering	P76: Bewoner B, De Wemel - 76:47 [Die had ook iets ernaast zeg m..] (105:106) P77: Bewoner E, De Wemel - 77:39 [Even kijken, als u naar het co..] (117:118) (Super) P78: Bewoner D, De Wemel - 78:28 [En voelt u zich wel veilig hie..] (68:71) (Super) P82: Bewoner G, Domus Bona Ventura - 82:17 [Dat u zich veilig voelt hier? ..] (158:163)	8	Vanochtend ook die deuren, die deuren weet je wel. Die knippen zaten er niet op, die heeft mijn zoon erop gedaan. Maar dat vind ik wel veilig (P76, Bewoner B, De Wemel, 107). Ja, zeker. Ze moeten altijd eerst bellen daarvoor. Als ze aanbellen dan kunnen we daar zien wie er aan de deur staat (P83, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 187-188).

	(Super) P83: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 83:27 [U voelde zich daar ook veilig ..] (127:128) P83: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 83:44 [Vindt u dat prettig dat mensen..] (187:188) P98: Bewoner D, Eilandstaete - 98:19 [Maar kijk, ik hoef geen camera..] (200:210) (Super) P88: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 88:41 [Van het kaarten. Voelt u zich ..] (93:94) P97: Bewoner A, Eilandstaete - 97:7 [maar u voelt zich hier wel vei..] (52:53) (Super) P98: Bewoner D, Eilandstaete - 98:19 [Maar kijk, ik hoef geen camera..] (200:210) (Super) P99: Bewoner C, Eilandstaete - 99:25 [Eredivisie Live inderdaad. Moo..] (86:87) (Super) P124: Bewoner F, Huize st. Franciscus - 124:23 [de deur natuurlijk. Dat is vie..] (56:58) P77: Bewoner E, De Wemel - 77:40 [Zou er nog iets zijn waardoor ..] (119:120) (Super)		
Er wordt geroddeld maar men sluit zich hiervoor af	P77: Bewoner E, De Wemel - 77:23 [Ja, want vaak wordt er namelij..] (69:72) (Super)	1	Ja, want vaak wordt er namelijk ook wel ja geroddeld of zo binnen groepjes en dat daardoor bijvoorbeeld eh... Ja, dat gebeurt hier ook. Maar ik ben daar een beetje immuun voor. Ik heb er geen moeite mee. ... Ja en ik doe gewoon nogal wat andere dingen dus ik eh ik eh ik heb er eigenlijk eh beetje overdreven. Dus ik heb daar gewoon geen tijd en geen zin in (P77, Bewoner E, De Wemel, 69).

**Tabel 2-20 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden
(bewoners, (X)S, totaal 67 narratieven)**

Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, (X)S, totaal 38 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Als nieuweling kan het lastig zijn sociale contacten te maken.	P121: Bewoner B, Huize st. Franciscus - 121:12 [Want u heeft er geen goede erv..] (72:75) (Super)	1	Ja, ik ben toch wel heel erg open en wil graag de dingen bespreekbaar hebben en ik heb het idee en drie jaar geleden was dat zeker zo en ik denk dat het nog niet zoveel verandert is dat, er wordt veel van boven af georganiseerd en gezegd en gedaan zonder overleg. ... Ja, en de eerste tijd heb ik nogal wat botsingen gehad omdat ik dat toch niet gewend ben om mijn mond te houden en alles te accepteren (P121, Bewoner B, Huize St. Franciscus, 72).
De huidige oudere generatie verbaast zich soms over het niet klaar staan voor elkaar tegenwoordig. Tegenwoordig is het ieder voor zich, je wordt steeds minder geholpen door vrijwilligers.	P71: Bewoner F, de Sfinx - 71:11 [k zou het niet doen, als ik ee..] (49:51) (Super) P71: Bewoner F, de Sfinx - 71:15 [Bij u is het een halve dag naa..] (71:72) (Super)	2	Ik zou het niet doen, als ik een jongere was, om een oudere te laten zitten. Tegenwoordig is ieder voor zich. Als ik het maar heb, en als ik er maar ben. Dat merk ik steeds meer. Ook met visites of zo. Vroeger zag je nog wel eens iemand. Nee, het is ieder voor zich nu hoor. Er is niemand die zegt: 'Kan ik eens wat boodschappen voor je doen?' Of: 'Ik ga toch boodschappen doen, kan ik iets voor je meebrengen?' Zelfs je burens niet. ... Ja, maar dat gaat zo. De worden meer, tja, hoe zal ik het zeggen? Egoïstischer. Dat krijg je tegenwoordig. Het is heel anders dan vroeger hoor. Vroeger hielp je elkaar ergens mee. (P71, Bewoner F, De Sfinx, 49). Ja dat is moeilijker en vermoeiender. Dat mis ik wel bij de mensen. Iets voor een ander overhebben. Dat mis ik heel erg Ik stond zelf altijd

			klaar voor mensen. 'Moet je nog wat hebben, kan ik nog wat voor je doen'? Maar dat is tegenwoordig.. het lijkt wel alsof het alsmaar minder wordt. En dat is niet leuk. Vooral niet als je echt ouder wordt (P71, Bewoner F, de Sfinx, 71-72).
Bij overlijden van de partner wordt die als klankbord gemist.	P76: Bewoner B, De Wemel - 76:29 [Maar dan is het weer heel fijn..] (59:60) (Super)	1	Ja, ja, ja. Ik heb altijd de buurvrouw die kwam eens in de 14 dagen, op een vrijdagmorgen tot 12. Maar die zat altijd te kletsen als een ouwe buurvrouw. En het was een aardig mens, maar je zit alleen en je kan best een hoop werk doen. Maar nu bij jullie ook, je wilt toch ook je verhaal kwijt. En toen mijn man nog leefde had ik een klankbord. En die muren daar kan ik wel tegen zitten kletsen, maar die zeggen niks terug. Voel je? (P76, Bewoner B, De Wemel, 60).
Bewoners maken zich soms zorgen of het complex fysiek wel veilig is.	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:61 [Er is natuurlijk ook nog een d..] (171:173) (Super) P76: Bewoner B, De Wemel - 76:54 [Zonde hoor Van die plastic sto..] (119:126) (Super) P81: Bewoner F, De Wemel - 81:28 [Ja, dat kan ik begrijpen. Voel..] (66:67) P96: Bewoner E, Eilandstaete - 96:13 [Maar voelt u zich hier wel vei..] (53:57) (Super) P180: Bewoner E, Nij Dekama - 180:35 [Voorheen was het zo dan kon je..] (207:207) (Super)	5	Dan krijg je bewoners zelf nog, we hebben achter een hek. Dat geeft toegang tot de garages, parkeerterrein. Nou er zijn heel veel mensen die gaan het hek uit en laten het openstaan. Doen ze niet dicht. Slordig of ze denken er niet bij na. Staan er niet bij stil (P72, Bewoner D, De Sfinx, 171). Ik had een deurmat, van die borsteltjes, ken je dat niet? Wilden ze vuurtje op stoken bij de bank, achter de bank, dat zie je dan niet. ... De borsteltjes waren verbrand, dat was verbrand maar dat zag er niet meer uit, maar daar kan je niks meer mee doen. En wat hadden ze toen nog meer. ... O ja, een parasolvoet. Kapot gemaakt (P76, Bewoner B, De Wemel, 119-126). ondanks die blue band bajes

		ha ha. Ja, jawel hoor, ja. Hier was wel een keertje uh, nou ja ingebroken wil ik niet zeggen, maar er was toen een hele vreemde man binnen gekomen. ... Ja, toevallig had de, had de persoon die nachtdienst had, die jongen gemerkt. Ja gezien. Maar ja naderhand kregen wij brieven om toch niet voor iedereen de deur open te maken. Maar ja als je iemand hebt die dement is. Die dat niet meer weet wat er in die tijd gezegd werd en ze maakt open, ja wat krijg je dan? Dus ja bev.. dus dat weet ik niet. de beveiliging legt, ligt denk ik aan ons zelf. Of wij voor iedereen de deur open maken. Ja of nee? Maar nogmaals der wonen ook mensen die uh, ja soms dingen weten, soms dingen niet meer weten. Wat dan? En zeggen misschien: ja ik, ik moet naar mijn oma ik heb de sleutel vergeten en dan denkt zo'n vrouw, oh zo zielig die jongen die staat daar buiten en hij wil naar zijn oma en de oma doet niet open. Dus ik doe het maar open. Ja dat krijgt ie. Ja hoe, hoe wij daarmee nog moeten beveiligen dat kan, daar kan ik u geen antwoord op geven. Dat ligt aan onszelf, om niet voor iedereen de deur open te maken. Ook al zeggen zij ik kom voor mijn oma of ik heb dit of dat vergeten. Gewoon niet openmaken. Dan moet, dan moet die persoon maar bij de nummer van de oma bellen, denk, zo lijkt mij het beste. En niet bij een vreemde. Die man, als ik u bij u moet zijn dan bel ik toch u nummer en niet van hem. Dan weet ik toch al hoe laat of het is. Dan wil ie gewoon binnen komen met een smoes. Ja toch.

			(P96, Bewoner E, Eilandstaete, 53-57). Voorheen was het zo dan kon je zo ook binnen komen en toen hebben ze hier ook eens ingebroken. Tenminste, dus als je hier zit dan kun je zo in de slaapkamer komen en als je dan televisie aan hebt dan hoor je dat niet. Dus zo is dat toen, dan hebben ze hier wel gestolen. En toen zijn die krukken allemaal veranderd. En dat vind ik wel mooi, want anders dan kunnen ze zo binnen stappen. En als je dan televisie aan hebt dan hoor je niet dat ze dan door die deur gaan hé. Daar hoor je niks van. Ja dat is wel mooi. Ze moeten nu bellen als ze binnen willen komen (P180, Bewoner E, Nij Dekama, 207).
Er wordt geroddeld in deze complexen en soms te goed naar elkaar gekeken omdat men niets anders te doen heeft. Dat wordt als vervelend ervaren.	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:11 [Die kan groot zijn ja. En dan ..] (49:53) (Super)	1	En dan aan de ene kant is dat wel prettig natuurlijk. Maar aan de andere kant dan wordt er ook dan wordt er ook wel eens dingen verteld die eh. Ja hoe zal ik dat nou eens zeggen? Dan wordt er iets verteld wat of eigenlijk verkeerd na verteld wordt. Maar dat is algemeen bekend natuurlijk. Want als je iets moet doorgeven dan blijft er van het hele verhaal niks meer over. (P80, Bewoner C, De Wemel, 49).

Tabel 2-21 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, (X)S, totaal 38 narratieven)

Schaalgrootte x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, (X)S, totaal 5 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
In een klein complex kent iedereen elkaar en dat wordt door bewoners erg prettig ervaren	P176: Bewoner F, Nij Dekama - 176:10 [Ja is prachtig mooi hoor, maar..] (87:87) (Super)	1	Ja is prachtig mooi hoor, maar als ze middag hebben dan zitten er misschien wel honderd in de zaal en dan heb je dat massale. Hier heb je dat nog mooi in een groep, we kennen, iedereen kent elkaar het is wat kleinschaliger. Dat is ergens voor ons veel

			mooier als dat hele grote. Het is wel veel mooier (P176, Bewoner F, Nij Dekama, 87).
Het voelt veilig dat je op de zorg kunt terugvallen als er iets is, en dat ze je in de gaten houden.	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:56 [Dan weet u tenminste dat je er..] (153:158) (Super) P99: Bewoner C, Eilandstaete - 99:16 [Ik heb één keer bij de hand ge..] (42:42) (Super)	2	Ja want ze hoorden dus dat ik in het ziekenhuis lag en toen was hij niet heel erg lekker en zo. Nou zeiden ze, weet je wat, dan gaan we 's morgens. We hoeven nog geen sleutel te hebben maar we drukken bij uw man op de bel. En als hij dan open doet is het een goed teken voor hem. Dan weten we dat hij er is. Dus dat was voor mij weer een rustgevende dat ik wist... Als hij niet open doet dan ligt hij dood op de vloer. Ik zeg hoe komen jullie dan binnen? Dat is dan heel... Hij is zo cynisch hoor dus eh.. Maar het was voor mij een prettig gevoel. Daarvoor kwamen 's morgens kijken. Anders niets. Maar ik wil nog iedere keer een puntje aangeven hoe plezierig ik het heb ervaren (P72, Bewoner D, De Sfinx, 153). Ja want ze hoorden dus dat ik in het ziekenhuis lag en toen was hij niet heel erg lekker en zo. Nou zeiden ze, weet je wat, dan gaan we 's morgens. We hoeven nog geen sleutel te hebben maar we drukken bij uw man op de bel. En als hij dan open doet is het een goed teken voor hem. Dan weten we dat hij er is. Dus dat was voor mij weer een rustgevende dat ik wist... Als hij niet open doet dan ligt hij dood op de vloer. Ik zeg hoe komen jullie dan binnen? Dat is dan heel... Hij is zo cynisch hoor dus eh..Maar het was voor mij een prettig gevoel. Daarvoor kwamen 's morgens kijken. Anders niets. Maar ik wil nog iedere keer een puntje aangeven hoe plezierig ik het heb ervaren (P72, Bewoner D, De Sfinx, 153-158).

Bij een te klein complex wordt de sociale controle groter, te groot	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:56 [Dan weet u tenminste dat je er..] (153:158) (Super)	1	Nee, het zou kunnen, want dat is wel een van de vragen die wij ons afvragen van goh maakt nou 28 woningen dat er wat gebeurd? Wat tussen die mensen of niet. Of eh moet je daarvoor met meer zijn of moet je het juist kleiner maken zodat het nog meer een groepje wordt? Ik zie nog geen nadelen. Dat iedereen denkt van oh Ik vind ik vind het juist een eh een he ja een goeie eh. Wat het aantal betreft vind ik dat eh best eh. Want kleiner dan ik weet het niet. Dan eh nou dan zit je misschien meer op elkaars lip. He. En dat dat zou ik nou niet zo eh..Want de sociale controle is natuurlijk hier toch al eh heel erg he (P72, Bewoner D, De Sfinx, 158)
Gebrekkige toegangscontrole geeft een onveilig gevoel	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:58 [En zijn er nog meer dingen hie..] (161:164) (Super) P88: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 88:58 [at hebben ze gedaan dat dat va..] (130:132)	2	Nou het veilig wonen daar wordt wel veel, daar wordt wel heel veel over gesproken. Maar helemaal veilig krijg je het nooit. Veilig verstaan we eronder dat er figuren binnenkomen die hier niks te maken hebben. Want voor moet je met de sleutel openmaken of je moet bellen. Maar als je de ingang daar neemt die, iedereen kan zo van daar hierheen lopen. Iemand die hier naar binnen gaat met eh verkeerde bedoelingen die hou je niet tegen. Enne, kijk we hebben zo'n ding eh. Hebben we sinds kort. Dan gaat de bel hier beneden. Kijk ik op het schermpje en dan zie ik wie er staat. He en dan doe je de deur open. Dat gaat allemaal wat vertraagd dat is gemaakt op het eh op het langzame van de scootmobiels. Nou en dan gaat die scootmobiel naar binnen. Maar iemand die verkeerd wil loopt ook naar binnen toe. Nou dan sta je binnen en dan. Wat hebben ze gedaan dat ze

			van buiten binnen konden parkeren, maar er zijn er wel, ... op tegen gekomen dat er wat aversie kwam dat iedereen binnen kan. Stukje veiligheid wordt dan weer wat minder. (P88, Bewoner D, Domus Bona Ventura, 130-132).
Er wordt wel geroddeld in het complex.	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:11 [Die kan groot zijn ja. En dan ..] (49:53) (Super)	1	En dan aan de ene kant is dat wel prettig natuurlijk. Maar aan de andere kant dan wordt er ook dan wordt er ook wel eens dingen verteld die eh. Ja hoe zal ik dat nou eens zeggen? Dan wordt er iets verteld wat of eigenlijk verkeerd na verteld wordt. Maar dat is algemeen bekend natuurlijk. Want als je iets moet doorgeven dan blijft er van het hele verhaal niks meer over. (P80, Bewoner C, De Wemel, 49).

Tabel 2-22 Schaalgrootte x Veiligheid en verbondenheid
(bewoners, (X)S, totaal 5 narratieven)

2.4.1 Set Middelgrootschalig

Verbondenheid x Tevreden (bewoners, M, totaal 59 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Elke oudere voelt zich wel eens eenzaam , door het wegvallen van familie en vrienden, maar dat is niet hetzelfde als je in de steek gelaten voelen.	P 2: Bewoner B, 't Derkshoes - 2:23 [Bent u ook wel eens eenzaam? V..] (268:271) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:1 [Nou eh de eerste vraag is alge..] (1:2) (Super)	2	Ja, tuurlijk. Ik kan niet zeggen, dat ik er nou problemen mee heb. Maar ja, je hebt wel je problemen. Tuurlijk. Dat je dit niet kunt of dat niet kunt, maar eenzaam, nee. Ik voel me niet eenzaam, niet in de steek gelaten, laat ik het zo zeggen. Je hebt ook ouders, die kunnen niet overweg met de kinderen, dat gebeurt ook wel. En daar heb ik geen problemen mee, nee (P2, Bewoner B, 't Derkshoes, 268-271).
Sommige bewoners zijn in het complex komen wonen omdat ze in hun vorige woning	P210: Bewoner C, Reggedal - 210:1 [Ja, maar ik was een beetje, ja..] (65:65) (Super)	1	Ja, maar ik was een beetje, ja... kon het eten niet meer klaarkrijgen. Beetje vereenzaamd. Laat ik het zo zeggen (P210,

vereenzaamden.			Bewoner C, Reggedal, 65).
Het complex wordt als een warm en veilig huis ervaren, men voelt zich er thuis, verbonden en toch zelfstandig en niet eenzaam.	P 4: Bewoner A, 't Derkshoes - 4:6 [Ja, heel fijn. Wat maak het bl..] (46:47) (Super) P53: Bewoner C, de Schermerij - 53:13 [O, dat gaat best goed hoor. Ja..] (109:111) (Super) P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:5 [Fijn. Een stukje veiligheid. H..] (16:19) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:63 [Voelt u zich ook eenzaam? Nee...] (211:213) (Super) P148: Bewoner E, Jean Sibelius - 148:19 [Nee, dat moet gewoon goed beve..] (244:245) (Super) P184: Bewoner H, Onderwatershof - 184:9 [Ja als het enigszins kan, zeke..] (20:20) (Super) P207: Bewoner A, Reggedal - 207:16 [Ok, ja, dan wordt het wat mind..] (236:241) (Super) P190: Bewoner A, Onderwatershof - 190:46 [Dat is mooi. En voelt u zich oo..] (114:115) (Super) P192: Bewoner C, Onderwatershof - 192:51 [Ja, dit voel ik wel als eigen ..] (146:146) (Super) P221: Bewoner H, Richtershof - 221:12 [En voelt u zich hier ook veili..] (55:64) (Super)	11	Het blij zijn. Allereerst de omgeving, gewoon het huis op zich, het huis op zich het appartement dus is royaal, je kan mensen ontvangen die ik wil, je bent toch zelfstandig. Ik zit geheel in verzorging wat me heel fijn en goed bevalt maar het huis is ook warm, het grote huis dus. Het is een warm en veilig huis, het straalt uit. Ik heb dan ook geen enkel probleem met wie dan ook, of het nou een stagiaire is of de directeur. Allemaal in zijn eigen hoedanigheid, maar ik voel me hier thuis (P4, Bewoner A, 't Derkshoes, 46-47).
De dorpse mentaliteit in het complex wordt als erg prettig ervaren. Het voelt als een klein dorp.	P223: Bewoner A, Rigtershof - 223:44 [Ja echt waarvan u zegt, nou da..] (253:254) (Super)	1	Dat is toch echt wel die dorpse mentaliteit, dat je echt het gevoel hebt, dat je meerdere mensen bij elkaar hebt, zonder dat je zegt, dat is een seniorenwoning, maar echt dat meerdere dingen bij elkaar zijn. Dat vind ik leuk,

			dan betrek je de buurt er een beetje bij. Dan zorg je, ja je verpleegmensen ook wel, ze moeten door het gebouw heen. Waardoor ze gaan denken, ow het is eigenlijk best wel leuk. Nou dat is wel heel goed natuurlijk (P223, Bewoner A, Rigtershof, 253-254).
Bewoners hebben hun vaste stekje aan tafel al is dan wordt dat niet aangemoedigd.	210: Bewoner C, Reggedal - 210:17 [En heeft men nog bij voorbeeld..] (150:157) (Super)	1	Je zoekt wel altijd je eigen plekje. Dat vinden ze niet leuk, de leidsters, ze zeggen: je moet een beetje door elkaar zitten. Maar dat krijgen ze nog niet klaar. Je gaat wel op je eigen plekje zitten. ... O, dat maakt niks...dan gaan zij ook wel op een ander plekje zitten. We doen niet (moeilijk?). ... Nee, dat doen we niet (P210, Bewoner C, Reggedal, 150-157).
De sociale controle zorgt er wel voor dat mensen op elkaar letten . Dat is een belangrijk voordeel.	P145: Bewoner B, Jean Sibelius - 145:18 [Fijn dat u daar op kan terugva..] (154:160) (Super)	2	Aan de ene kant zorgt de sociale controle ervoor dat mensen op elkaar letten en elkaar helpen, maar er wordt ook gelijk over geroddeld. Als je geen alarm hebt, en geen controle, dan kun je nergens heen (P145, Bewoner B, Jean Sibelius, 154-160).
Achter de voordeur kun je in anonimiteit opgaan. Je hebt de vrijheid hier. Ik heb van niemand last.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:19 [X: U bent inderdaad heel erg p..] (47:49) (Super) P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:8 [Wordt er ook wel geroddeld hie..] (63:77) (Super) P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:13 [En hoe ervaart u het wonen met..] (44:47) (Super)	2	Je kunt hier opgaan in je anonimiteit want je hebt je eigen voor en achterdeur (P57, Bewoner H, De Schermerij, 47-49).
Bewoners voelen zich veilig in het complex door aanwezigheid zorg en opvolging door alarmering	P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:16 [De dames zijn altijd bezig, we..] (129:133) (Super) P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:7 [Kunt u aangeven hoe dat	5	De dames zijn altijd bezig, we hebben een belletje om..... Kom ik hier te vallen, dan druk ik op dit knopje. Wat is er, waar bent u? Dat vragen ze dan. Het is niet zo dat ze direct komen, dan kun je

	komt? ..] (20:27) (Super) P59: Bewoner B, De Schermerij - 59:35 [Oke dan. Ja. En dat eh vindt u..] (206:207) (Super) P144: Bewoner H, Jean Sibelius - 144:16 [En verder, hoe ervaart u de so..] (61:68) (Super) P229: Bewoner G, st. Annahof - 229:50 [En voelt u zich veilig? Binnen..] (125:129) (Super)		vertellen wat je hebt, en dan komen ze. (P3, Bewoner E, 't Derkshoes, 129-133). Sociale controle...ja, 's morgens hè, dan komen ze kijken of je al wakker bent. ... Met die schuifjes ja, en als er toch iemand ziek is dan komen ze toch even kijken. dat is wel goed, ja. ... nee, dat is van zorgcentrum of zo, of Travinova...ik weet het allemaal niet zo precies. ... Jaaa, dat heeft iedereen he. En als je het vergeet dan bellen ze aan. Als je niet open doet dan komen ze binnen, kijken of je niet dood in de badkamer ligt (P144, Bewoner H, Jean Sibelius, 61-68).
Bewoners voelen zich veilig in het complex door fysieke maatregelen zoals toegangscontrole	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:25 [Dat is heel fijn. Want eh hoe ..] (60:61) (Super) P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:28 [Nee, maar het is wel heel verv..] (70:71) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:61 [Ja en eh..wat zorgt ervoor dat..] (205:206) (Super) P151: Bewoner F, Jean Sibelius - 151:16 [Één keer beneden ingebroken en..] (61:63) (Super) P228: Bewoner H, St. Annahof - 228:45 [Nee, ze durft hier alleen thui..] (124:124) (Super) P229: Bewoner G, st. Annahof - 229:50 [En voelt u zich veilig? Binnen..] (125:129) (Super) P236: Bewoner E, Sint Annahof - 236:16 [Qua	7	Eh nee het bezoek kan gewoon doorlopen. Alleen eh gisteravond was ie toevallig vroeg dicht. Maar zes uur of zo eh gaat de voordeur op slot dus eh dan moeten de familieleden of wat ook bellen. Dan wordt er gevraagd: wie is er? Voor de veiligheid natuurlijk. Ja, en net als mijn eigen kinderen. Tenminste zij en eh mijn zoon. Die zit hier in de buurt. Ja die hebben een eigen sleutel dus die kunnen er zo mee in komen Ik zeg ik zou niet graag beneden willen wonen hoor. Ik voel me hier veiliger als dat ik beneden zou wonen (P57, Bewoner H, De Schermerij, 60-61). Nou veilig voel je je hier wel hoor. Want er zijn deuren die ze allemaal op slot draaien. Want er zitten grendels in en die draai je op slot. Kunnen ze aan de buitenkant niet openmaken. En de deuren kun je aan de

	veiligheid, hoe voelt u zi..] (67:70) (Super)		buitenkant niet van slot af halen. Alleen die deuren kunnen de verpleegsters open draaien, omdat ze een moedersleutel hebben. Der in kunnen (P60, Bewoner G, De Schermerij, 205). Kei veilig. Omdat je hier niet zomaar binnenkomt. ... Ja, de voordeur is altijd dicht. En je hebt je eigen parkeerplaats. Ik hoef niet buiten de deur mijn auto kwijt te raken. Je rijdt naar binnen en zet je auto neer. Je hebt je eigen plaats. En alles is gesloten, ik bedoel je komt hier niet zomaar binnen, ook met de sleutel niet. Dus ik vind de beveiliging prima. Alleen is het weleens zo dat de bel gaat en dan is het natuurlijk wel wenselijk als je even kijkt wie er staat natuurlijk. Want dat doen "de oudere mensen" zeg ik dan, die doen dat niet. Die drukken maar gewoon op de knop en dan gaat de deur open. Die kijken niet wie er staat (P236, Bewoner E, Sint Annahof, 67-70).
Er wordt hier niet geroddeld. Niet op een vervelende manier	P1, Bewoner C, 't Derkshoes, 75 P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:8 [Wordt er ook wel geroddeld hie..] (63:77) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:36 [Er is niks te horen of eh..? N..] (122:123) (Super) P111: Bewoner F, Huis ter Leede - 111:24 [En als u dan in zo'n groep zit..] (142:146) (Super) P228: Bewoner H, St. Annahof - 228:47 [Want als zoiets, ik heb bijvoo..] (126:126) (Super)	5	Veel praatjes gemaakt en dergelijke. Ja we hebben wel eens gezellige praat met elkaar. Ja oké en dat bevalt allemaal wel. Ja dat bevalt me. Dat is een beetje sociale controle ook hier. Ja en dan doen we kaarten en zo (P1, Bewoner C, Derkshoes, 75). Nee, maar eh ze roddelen niet over de mensen hier. Tenminste nog nooit niks over gehoord (P60, Bewoner G, De Schermerij, 122-123).

Tabel 2-23 Verbondenheid x Tevreden

(bewoners, M, totaal 59 narratieven)

Verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, M, totaal 42 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De eerste sociale contacten lopen soms erg stroef, als je als nieuweling binnenkomt.	P145: Bewoner B, Jean Sibeliuss - 145:11 [Oh ok. Maar ja, er zitten toch ..] (45:46) (Super)	1	Maar ja, er zitten toch allemaal mensen en dan kijken ze je aan alsof je van een andere planeet komt (P145, Bewoner B, Jean Sibeliuss, 45).
Bewoners voelen zich onveilig in het complex door gebrekkige fysieke maatregelen zoals toegangscontrole	P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:16 [Dat is een sleutel voor benede..] (57:58) (Super) P17: Bewoner B, Balade - 17:22 [Maar we hebben nou. We zitten ..] (36:36) (Super) P20: Bewoner F, BaLaDe - 20:28 [En nu voelt u zich wel weer ve..] (73:74) P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:6 [Oh dat is heftig. Heel heftig...] (13:15) (Super) P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:27 [Duidelijk. Dat is wel heel goe..] (68:69) (Super) P148: Bewoner E, Jean Sibeliuss - 148:1 [Hier wonen heel veel mensen al..] (4:4) (Super) P148: Bewoner E, Jean Sibeliuss - 148:17 [Ja overal hebben ze die hekken..] (232:234) (Super) P151: Bewoner F, Jean Sibeliuss - 151:17 [Maar we hebben hier zo'n dinge..] (63:63) (Super) P187: Bewoner F, Onderwatershof - 187:10 [Ik weet het niet. Als je binne..] (93:93) (Super) P223: Bewoner A, Rigtershof - 223:38 [Voelt u zich wel veilig hier i..] (216:218) (Super) P224: Bewoner G, Rigtershof - 224:26 [Euuh, de veiligheid hebben we ..] (259:282)	12	Maar we hebben nou. We zitten Er zit ook beveiliging. Gelukkig. Want ja, iedereen kon. Overdag is de deur, de voordeur helemaal open. Als alles in bedrijf is zal ik maar zeggen. Dus dan kan iedereen in en uit. Maar wij hebben wel hele speciale sleutels voor ons voordeur. Ook voor naar beneden naar de garage, naar de autoparkeerplaats te gaan. En daar kan dan niemand. Die hebben natuurlijk. We hebben ieder een ander nummertje natuurlijk. Maar het is niet zo dat eh.. Maar het is wel zo natuurlijk dat, in het begin vooral, iedereen liep over die gangen en trap op en neer. En jeugd uit school. Want dat kon allemaal in en uit. Maar eh, want aan de andere kant is nog een ingang. En toen vielen ze ook wel eens mensen lastig aan de deur, bellen. Ja, wij hadden, wij zijn eigenlijk hier de langste galerij. En hoog natuurlijk, maar er waren toch veel problemen toen. Maar dat is gelukkig allemaal opgelost (P17, Bewoner B, Balade, 36). En toen ben ik achter door mijn keukendeur door de brandgang gegaan, drie huizen verder, want door woonde een echtpaar. En die zeiden tegen mij: 'als er wat is, kan u altijd bij ons terecht'. Dus ik was daar naar toe gegaan, aan de keukendeur geklopt. En toen zei ze: 'Nou kom binnen, blijf

	(Super) P225: Bewoner D, Rigtershof - 225:19 [Ja, en voelt u zich ook veilig..] (92:96) (Super)	niet aan de deur staan'. Ik zeg: 'nee ik hoef helemaal niet naar binnen, is er hier ook een man aan de deur geweest?'. 'Ja, die is hier geweest'. Ik zeg: 'wat hebben jullie gedaan?' 'Nou ik heb opengedaan, want mijn man was thuis.' Ik zeg: 'wat moest die man dan?' 'Die man kwam voor de reumastichting.' En dat klopte niet, want precies drie weken eerder kwam altijd dezelfde mevrouw, voor de reumastichting. Want ik woonde dus in een seniorenwoning, ook met mijn man. En toen zei ze: 'heeft u open gedaan?' Ik zeg: 'Nee ik heb niet open gedaan, hij stond te schreeuwen voor mijn raam dat ik open moest doen, en dat heb ik niet gedaan'. En daar werd ik een beetje angstig van hoor. De volgende dag kwam mijn zoon langs, toen durfde ik 's avonds nog niet. en mijn zoon zei: 'Mama, je had de politie moeten bellen'. Ik zeg: 'Ja, dat kan wel, maar je schrikt zo'. (Bewoner F, De Schermerij, 13-15). Ja overal hebben ze die hekken, die hebben ze pas geplaatst, sinds ze die fietsen ook weggehaald hebben, maar ja ik vind dat, er moet dan iemand zijn die een sleutel heeft, anders kunnen ze er niet in. ... Hier wonen heel veel mensen alleen, maar beneden is alles afgesloten, maar stel voor dat ik vannacht, ja dat is afkloppen, dat je ziek zou worden, en ik kan niet mijn bed uit, en er kan hier niemand binnen. Er zit hier verder niets waar je ook een melding kan doen Er is 's nachts niemand die mij kan helpen als ik ziek word (P148, Bewoner E, Jean Sibelius, 4).

			Want je moet eigenlijk ook wachten totdat die poort dichtslaat. Want ja kijk, als er dan toevallig iemand op loert, en hij loopt vlug naar binnen, en hij loopt hier er voor uit, ja dan merkt dat geen mens (P148, Bewoner E, Jean Sibelius, 232-234). Maar we hebben hier zo'n dingetje. Ze bellen beneden op 281 en dan kan ik zien wie er voor de deur staat. En dan doe ik open als ik wil, als ik ze niet ken doe ik niet open. Maar er zijn hier mensen die doen automatisch gewoon die deur open. En wie weet wie er dan binnen komt lopen. En daar wordt iedere keer voor gewaarschuwd, doe de deur niet altijd open. Ik heb dat 's avonds om elf uur gehad, en toen heb ik de haak er op gegooit. Die willen hier dan slapen binnen, maar dat mag niet. Maar als wij de deur open doen dan kunnen ze dat. En dan kennen ze door die deur en dan zo naar de binnenplaats (P151: Bewoner F, Jean Sibelius, 63). Ja, maar dat komt natuurlijk omdat ik Hoorn gewend ben waar al ingebroken is geweest, nog niet zo lang geleden. Dat er ook een indringer in huis was die mijn huis niet uit wilde. Als je dat gewend bent dan valt alles wel mee. Maar er is momenteel, en er word iemand verdacht van het personeel. Dus hoe veilig kan je zijn. Word gestolen. Afgelopen drie jaar is er zeker vijf keer geweest dat er bij mensen in huis is gestolen. En dat komt dus ook dat die blauwe sleutels waar we het al eerder over hadden. Ieder personeelslid heeft dat. Zo'n moedersleutel, en die kan gewoon bij iedereen naar binnen. (P223, Bewoner A, Rigtershof, 216).
Zorg opvolging	P148: Bewoner E, Jean	1	Hier wonen heel veel mensen

wordt gemist in zelfstandige complexen	Sibelius - 148:1 [Hier wonen heel veel mensen al..] (4:4) (Super)		alleen, maar beneden is alles afgesloten, maar stel voor dat ik vannacht, ja dat is afkloppen, dat je ziek zou worden, en ik kan niet mijn bed uit, en er kan hier niemand binnen. Er zit hier verder niets waar je ook een melding kan doen (P148, Bewoner E, Jean Sibelius, 4).
Er wordt ook op een vervelende manier geroddeld , gekletst en kinderachtig gedaan in het woonzorgcomplex	P 2: Bewoner B, 't Derkshoes - 2:24 [Ja, zo voel ik dat wel. Je zit..] (278:288) (Super) P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:8 [Want er wordt veel geroddeld o..] (46:47) (Super) P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:8 [Wordt er ook wel geroddeld hie..] (63:77) P223: Bewoner A, Rigtershof - 223:31 [Dat is een spreek luisterverbi..] (187:187) (Super) P237: Bewoner C, St. Annahof - 237:12 [En dat is het heel irritante v..] (78:78) (Super)	5	Ja, je moet ontzettend opletten wat je zegt. En dat vind ik heel naar hoor. Ja, de mensen die zeggen van oh, ik zeg nooit iets. Nou.. Als je iets. Als je niet wil dat iets verder gaat dan moet je zelf je mond houden (P15, Bewoner A, BaLaDe, 46). Problemen. Maar er zijn ook mensen die dat horen, en dan in het glazen huis. Oh, had je dat gehoord. Die had ook de broek vol. Ik hoorde dat die net werd gebeld. Nou dus ik vind dat voor privacy niet echt geweldig (P223, Bewoner A, Rigtershof, 187).

**Tabel 2-24 Verbondenheid x Niet tevreden
(bewoners, M, totaal 42 narratieven)**

Schaalgrootte x Verbondenheid (bewoners, M, totaal 3 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners zijn bang dat men eerder vereenzaamd in een grootschalig gebouw.	P226: Bewoner E, Rigtershof - 226:25 [Ik ben er dus een beetje te ba..] (115:115) (Super)	1	Ik ben er dus een beetje te bang voor als ze het zo groot gaan bouwen zoals hier dus. Dan ben ik een beetje te bang dat de mensen, op zich een prachtige flat. En als er mensen bij zouden zijn en je hebt dat niet in de gaten dat de mensen dat toch te veel zouden vereenzamen. Omdat ze teveel, ik hoor nu al bij mensen na een dag of tien en ik ga een bloemetje brengen. En dan heb ik het boekje bij me en alles wat er te doen is in het huis (226, Bewoner E,

			Rigtershof, 115).
Onbegrip naar andere doelgroepen	P54, Bewoner F, De Schermerij, 108-109	1	Want er zijn mensen en die blijven gewoon in huis, die dementerend zijn, en die weg gaan lopen. Kijk, ik bedoel, de verzorging en de verpleging, die kan niet de hele dag de mensen die dementerend zijn in de gaten houden of ze weg gaan lopen. Dat kan gewoon niet (P54, Bewoner F, De Schermerij, 108-109).
Vertrouwen in alarmering nog niet altijd aanwezig	P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:73 [Ja. oke. Oh van de week was er..] (234:237) (Super)	1	Oh van de week was er geen stroom hiero. Heel Leersum niet en toen ging ook die alarm continue aan. ... Ja. Maar ieder mens moet zijn alarm op hebben. Zodat je moet op het belletje kunnen drukken. Ja maar ik heb hem al twee keer laten vallen (P60, Bewoner G, De Schermerij, 234-237).

Tabel 2-25 Schaalgrootte x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, M, totaal 3 narratieven)

2.4.1 Set (zeer) Grootschalig

Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, (X)L, totaal 139 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Een groot complex wordt als gezellig ervaren. Men voelt zich thuis en minder alleen ook al zoekt men geen contacten.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:17 [Ok. En u zegt 'ik weet niet me..] (36:37) (Super) P24: Bewoner H, Bergweg - 24:15 [oke, dus een soort van zorg da..] (96:100) (Super) P113: Bewoner G, Huis ter Leede - 113:22 [Ik zie het aan u. En voelt u z..] (168:169) (Super) P154: Bewoner D, Malburgstaete - 154:11 [Heel leuk met mekaar omgaan, z..] (18:20) (Super) P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:149 [Voelt u zich wel eens eenzaam?..] (269:272) (Super)	5	Nee hoor. Daar heb ik eigenlijk nooit over nagedacht. Het is gezellig, als er wat te doen is. In het begin gingen we naar beneden, en daar was het altijd leuk (P21, Bewoner B, Bergweg, 36-37). Ja, doe ik sociale controle zeg maar. Ik wil gewoon En ik wil nergens naar binnen, dat is helemaal niet nodig, ik kan zelf koffie zetten, en ja, Dat hoef ik niet En we zitten nu zo te praten en we zijn samen gelukkig, als ik alleen zit zou ik misschien wel contact zoeken, maar dat is helemaal niet nodig ... Nee, oh god nee, alsjeblieft

			niet (P24, Bewoner H, Bergweg, 96-100). Jawel. Ik kan me altijd vrij makkelijk aanpassen, hoor (P113, Bewoner G, Huis ter Leede, 168-169). Heel leuk met mekaar omgaan, zit je in nood dan kun je bij elkaar terecht, dat heb ik al een keer ondervonden met dat gekke ding aan de muur, dat die het niet deed. En dat ik dus, hier een paar huizen verder zit een echtpaar, de enigste man in huis, die weet meer denk ik, dan een vrouw. Die meneer heeft mij een telefoonnummer gegeven, en het was oké. Zie je, dat noem ik nou leuk wonen. Zijn voor mekaar als het nodig is, als je dat op kunt houden dan krijg je ook geen ruzie. Dan heb je altijd vrede. ... Tuurlijk. Tuurlijk (...) Waar je ook bent ter wereld, je hebt altijd mensen die niet tevreden zijn Nooit. Dat heb ik niet. En dat hoeft ook niet. Ik heb kinderen en kleinkinderen, nee. Nee, toevallig hadden we het daar gister over. Veel mensen wel hoor. ... Ja. Ik niet. En ik kan natuurlijk muziek maken. Voor mijzelf (P163: Bewoner C, Menno Simons, 269-272).
Er zijn weinig vrijwilligers beschikbaar in een groot complex.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:40 [En dat help dat vrijwilligersw..] (93:94) (Super)	1	En dat help dat vrijwilligerswerk denk ook weer niet. Bij een er denk dan toch aan iemand die wat jonger is. Die krijg je in huis zeker niet en van buiten af, ja dat begint een beetje te komen. Y, de directeur hier die kon het niet allemaal meer goed behappen met die vrijwilligers hier, want ja er waren hier vrijwilligers die dachten dat ze hier waren en dus maar zelf konden bepalen wanneer ze konden

			komen. Dat ze hun gang konden gaan. Hij werd het zat en toen heeft hij de UVV ingeschakeld, de unie van vrouwelijke vrijwilligers. Want die werken hier ook in ziekenhuizen. Maar ja dat gaf weer een hoop problemen hier want 'we hebben geen zin om onder leiding van anderen te werken' en 'ik heb het zelf hier opgestart en nou zal ik zeker van anderen horen hoe ik het hier moet doen'. Dus dat moet even zijn tijd hebben. Maar het begint nu te komen dat er van buitenaf vrijwilligers komen voor de bar, we hebben een keer in de week een borrelmiddagje. Vrijdag van vier uur tot half zes. En zo zijn er meer vrijwilligers nodig. Het begint een beetje te komen. Maar onder de bewoners is de animo niet groot (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 93-94).
Bewoners voelen zich veilig in het complex door aanwezigheid zorg en opvolging door alarmering	P200: Bewoner B, Parc Imstenrade - 200:27 [En hoe ervaart u het, dat er 2..] (78:79) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:60 [V: En wat maakt het dat u zich..] (272:273) (Super) P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:15 [Heeft u nog meer apparaten in ..] (60:65) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:49 [M: Daar op de knop drukken Ja,..] (212:215) (Super)	4	Dat is een soort geruststelling, maar we hebben er nog geen gebruik van hoeven maken, gelukkig (P200, Bewoner B, Parc Imstenrade, 78-79).
De verzorgers kloppen eerst netjes aan. Er is genoeg privacy voor de bewoners.	P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:38 [De verzorgers, kloppen die ook..] (89:92) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:13 [Dus het gaat om sociale contac..] (30:31) P200: Bewoner B, Parc Imstenrade - 200:7 [heel veel privacy, je hebt	3	Ja, die doen het keurig hoor. ... Die doen het keurig, ja (P165, Bewoner D, Menno Simons, 89-92).

	ner..] (22:22)		
Bewoners voelen zich veilig in het complex door fysieke maatregelen zoals toegangscontrole	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:9 [mm nee oke Daarom zijn er ook ..] (64:70) (Super) P46: Bewoner F, De pleinen - 46:47 [Voel u zich veilig in het gebo..] (143:146) (Super) P157: Bewoner A, Malburgstaete - 157:35 [Ja, ja. Maar goed er is wel be..] (153:153) (Super) P157: Bewoner A, Malburgstaete - 157:37 [Uh ja goed dan mogen ze toch w..] (157:157) (Super)	4	Uh ja goed dan mogen ze toch wel meer camera's ophangen vind ik. Camerabeveiliging. En meer uh, ja toch wel meer, meer sensoren en zo. Zodat mensen toch niet, ja nou meer met camera's dan denk ik wel dat dat, uh voldoende moet zijn (P157, Bewoner A, Malburgstaete, 157). Ja maar 's nachts niet. Hahaha.. (muizen) ... Maar veilig. Ja.. (P46: Bewoner F, De pleinen, 46)

Tabel 2-26 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, (X)L, totaal 139 narratieven)

Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, (X)L, totaal 94 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Eenzaamheid is een serieus Probleem in het complex. Men voelt zich eenzaam, maar niet alleen ook met veel mensen om je heen, kun je eenzaam zijn.	P 8: Bewoner H, 't Derkshoes - 8:6 [Met mijn vrouw. Mijn vrouw die..] (36:36) (Super) P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:150 [En die mensen die dan eenzaam ..] (281:282) (Super) P166: Bewoner B, Menno Simons - 166:67 [Ja, dat begrijp ik. Dat heb je..] (167:168) (Super) P168: Bewoner A, Menno Simons - 168:42 [Nee, groot gelijk. En voelt u ..] (104:105) P171: Bewoner A, Mercator - 171:10 [Hier ligt dus meer de nadruk o..] (35:36) (Super) P171: Bewoner A, Mercator - 171:32 [Maar dit is toch de zorgafdeli..] (94:95) (Super) P172: Bewoner C, Mercator - 172:19 [Ja, je het is zeven verdieping..] (52:53) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:19 [Die informele hulp, onder	11	Ja, je het is zeven verdiepingen. En dan krijg je natuurlijk die vereenzaming (P172, Bewoner C, Mercator, 52-53). Maar dat zeg ik hoor, ik bedoel, ja, ik vind over het algemeen dat we in Nederland niet mogen klagen als je het vergelijkt met het buitenland. Kijk, wat zeg ik, ik zou wel willen dat er meer dingen per dag waren en vooral op de zaterdag en de zondag. Want ja, mijn zoon die heb een eigen bedrijf, ICT, ja, en die zit niet tot zóver in het werk maar tot zóver. Dus ik bedoel, hij werkt dan in de polder en woont in Assendelft. Maar ik bedoel, ja, soms gaat hij eerst naar huis en dan gaat hij de hond halen, komt hij hier mee naartoe. Of, als mijn schoondochter thuis is, dan komt hij vanaf de polder hierheen. Maar het kan zijn dat hij hier over zessen is, maar het kan ook zijn dat hij hier om half zes is. Dat ligt

	elka..] (42:43) (Super) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:21 [Ja maar als oudere in de stad,..] (46:47) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:23 [Als iemand eenzaam is om dat h..] (50:51) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:20 [Denkt u dat eenzaamheid hier m..] (44:45) (Super)	eraan hoe hij door kan rijden. En daar zit je dan mee: het wachten. Het wachten. Een kwartier wachten (P166: Bewoner B, Menno Simons, 167). Nou, nee. Die mensen hebben hun deur openstaan en die hopen maar dat er iemand binnen komt (P163, Bewoner C, Menno Simons, 281). Eenzaam en niet alleen (lacht). Nou ja, er zijn inderdaad van die zondagen dat je de hele dag inderdaad alleen zit. Maar ja, de kinderen hebben hun eigen leven. Dat zijn al achterkleinkinderen. Dus die twee zoons die hebben hun tweede gezin ernaast, waar ze ook weer oppassen of die bij hun komen. Maar ze komen geregeld. Ik heb nou pas Sinterklaas gevierd met dit stel...met deze twee. En die oudste was zaterdag jarig en die woonde in Apeldoorn, daar ben ik ook geweest. En ik ga de eerste kerstdag naar mijn zoon in Purmerend, kleinzoon, die een nieuw huis heeft (P168, Bewoner A, Meno Simons, 104). ... ik bedoel het probleem eenzaamheid is iets wat Vitalis heeft opgepikt. Overigens een heel moeilijk Probleem (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 42-43). Als iemand eenzaam is om dat hij/zij een partner mist kan hij wel meegaan naar dat concert maar is ij nog steeds eenzaam. Ja luister eens, ik ben niet deskundig dus ik had vanmiddag vooral naar voren willen brengen dat u meeneemt en dat geldt vooral voor die complexen. Overal zullen ze hetzelfde zijn dat er eens onderzoek komt, goed onderzoek hoe je daar mee om moet gaan. Want we doen hier in huis

			van alles en volgens mij zit er niet veel schot in (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 50).
Het concept informele hulp , zit niet in de strategie van het complex, maar ze stimuleren het wel.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:19 [Die informele hulp, onder elka..] (42:43) (Super)	1	Nou nee, dat hoort niet bij het concept, tenminste van Vitalis uit heb ik dat niet gelezen. Kunnen ze ook niet want dan zou het een soort verplichting worden. Ze stimuleren het wel. (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 42-43).
De nadruk ligt hier op mensen met dementie, en niet op geestelijk vitale mensen, dat is geen goede zaak.	P171: Bewoner A, Mercator - 171:10 [Hier ligt dus meer de nadruk o..] (35:36) (Super)	1	Daar wordt meer aandacht aan besteed, en dat moet ook natuurlijk. Wij zijn er ook nog. Dat heb ik ook al een paar keer aangegeven. Ze doen er niet veel mee. En met de bezuinigingen natuurlijk helemaal niet meer. Het is hier dan wel eenzaam (P171, Bewoner A, Mercator, 33-36).
We voelen ons onveilig in het gebouw, mede door gebrek aan sociale controle en slechte beveiliging .	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:8 [Voelden u zich daardoor ook on..] (61:63) (Super) P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:55 [Het kan alleen daar niet, of w..] (127:128) P193: Bewoner G, Parc Imstenrade - 193:34 [Het heeft veel sfeer, hier ook..] (138:141)	3	Ja, in het begin fase hebben we veel mensen gehad die onder de trap gingen liggen. Ze kunnen vrij doorlopen, ze konden tot de 10de toelopen, en er gebeurde wel eens dingen dat was eigenlijk, daar klopt iets niet nee.. (P24, Bewoner H, Bergweg, 61-63).
Mensen proberen op elkaar te letten, maar sociale controle heeft ook zijn grenzen en kan niet alles voorkomen. De zorg geeft ook niet altijd goed door als iemand bijvoorbeeld is opgenomen. Hierdoor maken mensen zich onnodig zorgen.	P172: Bewoner C, Mercator - 172:13 [Ja Maar ja, er komen ook wel e..] (38:39) (Super) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:33 [Er is drie keer in de week kof..] (72:74) P26: Bewoner A, Bergweg - 26:19 [. Je gaat eerst naar de zorg e..] (41:41) (Super) P170: Bewoner B, Mercator - 170:31 [Men weet het wel op de gang, a..] (95:96) (Super)	4	Maar ja, er komen ook wel eens mensen in. Dan denk je ja, hoe komen die erin? En dan hebben ze een indicatie dat ze bij wijze spreken ouder mens en noem maar op. En dan hebben we gelukkig dat ik eigenlijk ook meewerk en ziet en oplet. Hè, en beneden hebben we hier natuurlijk de zorgcentrum. En dan als er wat is, nou ja, dan waarschuw ik even de zorgcentrum. Dan zeg ik: jongens, dat mens dat gaat niet goed daaro, hè. Let eens op. Nou ja, dan komen ze er op een gegeven moment zelf achter. Hè, en nou ja. Dan halen ze op een

			gegeven moment dat mens naar beneden. Om te eten en noem maar op. En dan sluiten ze het gas af. Dat het gas niet afgesloten ken worden. Want ja, je hebt hier volledig dat die nog allemaal zelfstandig koken. Op gas. (P172, Bewoner C, Mercator, 38-39).
Men voelt zich veilig in het complex. Men is hier voor de veiligheid heengegaan.	P23: Bewoner E, Bergweg - 23:2 [Voor de veiligheid? Ja gewoon ..] (5:6) (Super) P24: Bewoner H, Bergweg - 24:8 [Voelden u zich daardoor ook on..] (61:63) (Super) P25: Bewoner C, Bergweg - 25:15 [Ja. Ennu voelt u zich veilig? ..] (205:212) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:20 [In de nacht? Is geweest, maar ..] (44:45) (Super) P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:16 [Voelt u zich ook veilig hier i..] (137:140) (Super) P46: Bewoner F, De pleinen - 46:47 [Voel u zich veilig in het gebo..] (143:146) (Super) P46: Bewoner F, De pleinen - 46:50 [Ja. Ordedienst hebben ze dan n..] (151:152) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:59 [M: Voelt u zich veilig? Hier? ..] (268:271) (Super) P156: Bewoner C, Malburgstaete - 156:23 [Voelt u zich veilig in het com..] (75:76) (Super) P158: Bewoner E, Malburgstaete - 158:14 [Voelt u zich ook veilig in de ..] (73:76) (Super) P160: Bewoner G, Malburgstaete - 160:29 [Voelt u zich dan wel veilig om..] (199:200) (Super) P164: Bewoner E, Menno Simons - 164:53 [Voelt u	18	Ja gewoon voor de veiligheid ben ik hier heen gegaan (P23, Bewoner E, Bergweg, 5-6). Nou, je hebt het gevoel dat het toch wel een afgesloten iets is, wat niet helemaal waar is natuurlijk. Maar gewoon zo op die galerij, ervoor, en je moet toch eerst...ja, om binnen te komen, moet je aanbellen en...je kan natuurlijk altijd meelopen, dus zo nuchter ben ik dan ook wel weer. Maar goed, we zijn nooit zo erg gauw bang, hè? Voor het één of ander. Dat je je niet veilig voelt? Nee (P167, Bewoner H, Menno Simons, 45-46).

	zich hier veilig in di..] (134:137) P167: Bewoner H, Menno Simons - 167:16 [Voelt u zich veilig in de flat..] (45:46) P168: Bewoner A, Menno Simons - 168:41 [En kunt u uitleggen hoe dat ko..] (100:103) (Super) P193: Bewoner G, Parc Imstenrade - 193:19 [O ja, ik voel me superveilig.] (78:78) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:52 [Maar er is niets gebeurt dat u..] (125:126) P196: Bewoner F, Parc Imstenrade - 196:11 [Voelt u zich veilig in dit geb..] (33:36) P199: Bewoner A, Parc Imstenrade - 199:17 [Voelt u zich veilig, hier in h..] (68:73) P216: Bewoner E, Reinaldahuis - 216:45 [Nee maar u voelt zich wel veil..] (93:94) (Super)		
Bewoners voelen zich onveilig in het complex door ontbreken vertrouwen in de opvolging zorg	P48: Bewoner E, De Pleinen - 48:16 [Heeft u ook zon alarmkastje vo..] (132:135) P155: Bewoner B, Malburgstaete - 155:16 [Maar ondanks dat u niet heel e..] (102:105) (Super)	2	Ja dat is een, ik heb hem daar liggen, maar het Probleem is, we hebben geen algemene installatie hè. ... Wel boven, maar zodra als je beneden zit, en je wil een verpleegkundige hebben, dan kan je ze niet bereiken (P48, Bewoner E, De Pleinen, 132-135). Wat heet veilig? Ik ben er nu wel van overtuigd dat ze komen als ik bel, want daar was eerst onduidelijkheid over. Dat moeten we ook van Pleyade verplicht afnemen, dat is ook weer zoiets. We moeten €25,- extra betalen voor de intercom. dat is al de reden waarom ik veilig zou moeten wonen, nu weet men dat ik erbij hoor na een jaar strijd. Nu weet men dat wel, en daar moet je dan op hopen. Het

			vertrouwen in de zorg ga ik helemaal verliezen, dat is een groter probleem (P155, Bewoner B, Malburgstaete, 102-105).
Bewoners voelen zich onveilig in het complex door ontbreken of falen fysieke maatregelen zoals toegangscontrole	P172: Bewoner C, Mercator - 172:37 [En voelt u ook wel eens. We ha..] (96:97) (Super) P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:59 [En waarom komt het dat u zich ..] (140:141) P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:28 [Maar dat is natuurlijk allemaal..] (61:62) P216: Bewoner E, Reinaldahuis - 216:44 [Oh En nou het is een lang verh..] (91:92) (Super) P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:59 [En waarom komt het dat u zich ..] (140:141) P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:137 [Is er wel eens iets gebeurd? D..] (199:204) P112: Bewoner B, Huis ter Leede - 112:108 [Voelt u zich hier ook veilig? ..] (300:303) (Super) P157: Bewoner A, Malburgstaete - 157:34 [En voel je, je veilig in het a..] (150:153) (Super)	8	Er wordt hier wel eens ingebroken, hoor. Ondanks dat het afgesloten is. Maar ja, daar is al dikwijls voor gewaarschuwd: als er gebeld wordt via het bellenbord, druk niet open. Vraag wie er is. Als je geen duidelijk antwoord krijgt, niet opendoen. Ettelijke keren is dat al gezegd. Toch gebeurt het. Een maand geleden is hier nog ingebroken op de derde verdieping. Ingebroken niet eens. Een hele nette manier kwam aan de deur bij die mevrouw. En die kwam met een smoes...of ja, een smoes bleek het...Hij kwam dat of dat controleren of het goed bestickerd was enzovoort. Nou, in plaats dat zo'n mens de deur dichtslaat, laat ze hem binnen. Er is gelukkig niets gebeurd, en de politie is ook geweest. Maar...dat moet je niet doen. Nee. Er zijn hier al heel veel mensen die hebben van die pinsloten op de deuren, hè? (P162, Bewoner G, Menno Simons, 140). Ja, een paar weken geleden is er iemand zijn scooter weggehaald. O. Die ook op de gang stonden? Ja. Hoe is het mogelijk. Ja, je kan zo'n ding natuurlijk in zijn vrij zetten. Of hij heeft de sleutel gehad op één of andere manier. En dan heeft hij hem meegenomen, zo aan de hand. Ze hebben hem ook zien lopen maar die zusters dachten ook "nou, het zal wel goed zijn". Ja, dat denk je toch al gauw. Ja, er lopen zoveel mensen rond natuurlijk. Ja. En dat maakt je dan wel even wakker (P163, Bewoner

			C, Menno Simons, 199-204).
Het is zo ontzettend stil in het gebouw, ik voel me daarom soms onveilig.	P172: Bewoner C, Mercator - 172:3 [Nu u hier op één verdieping zi..] (9:14) (Super)	1	Het is ergens. Het is er ontzettend stil hè in dit gebouw natuurlijk. Allemaal van die gangen. Dat bevreemd wel eens. ... Dat ze mensen 's avonds na acht uur durven ze niet meer naar buiten. Nee, ouderen. ... Ja... Angst. ... Er gebeuren wel eens een paar dingen. Zijn er wel eens gebeurd in het verleden. En dat blijft steeds bij de mensen hangen (P172, Bewoner C, Mercator, 9-14).
Er wordt geroddeld in het gebouw, dat is vervelend maar veel mensen hebben niets beters te doen. Er zijn mensen die hier veel last van hebben en daarom wegblijven bij een activiteiten. Er is sprake van groepsvorming. Sommige mensen worden buitengesloten.	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:8 [Voelden u zich daardoor ook on..] (61:63) (Super) P160: Bewoner G, Malburgstaete - 160:12 [Ja, grotendeels wel ja. Ik wil..] (75:76) (Super) P47: Bewoner C, De Pleinen - 47:20 [Wordt er ook geroddeld binnen ..] (149:164) (Super) P166: Bewoner B, Menno Simons - 166:46 [Maar u heeft niet het idee dat..] (115:116) (Super)	4	Ja, grotendeels wel ja. Ik wil niet zitten tussen mensen die roddelen. Want ongemerkt, zonder dat je het wil, ga je mee. En dat wil ik voorkomen. Dat wil ik niet. Maar wat ik wil zeggen, dan komt er hier een tehuis ... Het zijn mensen, die vervelen zich. Nou, ik verveel me nooit. Ik lees, ik puzzel, ik doe van alles. Schrijf ook veel berichten. Ik heb dat niet nodig, ik heb niemand nodig alleen hulp voor mezelf, maar verder niets. Kan me goed... En die mensen hebben niets te doen, zitten voor de ramen te koekeloeren. En dan krijg je die toestanden. Dan krijg je... en dat is jammer. Nou, dat heb ik wel het idee dat dat gebeurt. Maar ik bedoel, ik bemoei me er niet mee (P166, Bewoner B, Menno Simons, 115-116).

**Tabel 2-27 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden
(bewoners, (X)L, totaal 94 narratieven)**

Schaalgrootte x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, (X)L, totaal 8 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
In het begin overvalt het je vreselijk het complex, als je net uit je vorige woning komt, maar dat went met de tijd.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:57 [Ik weet niet of u iets heeft w..] (154:155) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:33 [Zeker meer dan 200 mensen wone..]	2	Ik zou niet meer terug willen. In het begin overvalt het je zo vreselijk natuurlijk. Dan ben je aan het revalideren. Toen ik daar pas kwam zat ik met drie dames op één kamer. Dat

Het duurde even voordat ik geaccepteerd was, de mensen kijken eerst de kat uit de boom.	(74:75) (Super)		is al vreselijk natuurlijk. En ja, die zitten op de dood te wachten. Die komen nooit meer uit zo'n... Verschrikkelijk dus eigenlijk ging alles een beetje langs je heen. Nou, toen zijn we hier weten kijken met mijn dochter. Dus toen denk ik 'ik neem het maar, ik zie het wel'. En we kwamen erin en hun hadden alles gedaan. Ingericht, andere huis leeggehaald. En ineens op je gemak (P21, Bewoner B, Bergweg, 154). Ja, het is een dorp. Zo moet je het zien. In het begin kijken ze de kat uit de boom. Want dan denken ze: woont die nou hier of komt die iemand verzorgen? Toen kregen ze in de gaten dat ik hier woonde, nou dan wordt je toch wel een beetje geaccepteerd. En voor de rest, gaat het allemaal prima. Je ziet het, iedereen zegt goeiedag (P28, Bewoner D, Bergweg, 74-75).
Nog grootschaliger betekent dat je verdwijnt in het geheel. Maar een te kleine groep betekent dat je wel erg op elkaar bent aangewezen.	P168: Bewoner A , Menno Simons - 168:15 [Zou u het niet groter hebben g..] (20:23) (Super)	1	Nee, daar heb ik geen speciale ideeën over. Ik vind het goed zo. Nou, groter: nee. Dan verdwijn je in...nee, groter zou ik zeker niet willen. Kleiner hoeft niet. ... Ik vind het goed zo, ja. Want dan heb je ook nog verschillende typen mensen. Dan kan je zeggen "nou, bij de één, nou, dat is niet zo mijn type", en de ander die spreekt je meer aan, hè? En als je een hele kleine groep hebt dan ben je teveel op elkaar aangewezen (P168, Bewoner A , Menno Simons, 20-23).
Het is moeilijk om de eenzaamheid van bewoners te verminderen.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:23 [Als iemand eenzaam is om dat h..] (50:51) (Super)	1	Als iemand eenzaam is om dat hij/zij een partner mist kan hij wel meegaan naar dat concert maar is hij nog steeds eenzaam.

			Ja luister eens, ik ben niet deskundig dus ik had vanmiddag vooral naar voren willen brengen dat u meeneemt en dat geldt vooral voor die complexen. Overal zullen ze hetzelfde zijn dat er eens onderzoek komt, goed onderzoek hoe je daar mee om moet gaan. Want we doen hier in huis van alles en volgens mij zit er niet veel schot in (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 50-52).
Het mag best groot, maar het mengen van doelgroepen is niet wenselijk . De bewoners zijn dan hun vrijheid kwijt, iedereen kan hier zomaar binnenlopen.	P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:5 [U heeft het liever groter of k..] (9:10) (Super)	1	Nou, één apart. Ik vind je moet een zorgafdeling niet tussen mensen die op hun eigen zijn doen. Wij zijn onze vrijheid kwijt want door de lift raakt ook iedereen hier eigenlijk binnen. En wij hebben geen privacy, en zo is het wel: wij gaan verloren (P165, Bewoner D, Menno Simons, 9-10).

**Tabel 2-28 Schaalgrootte x Veiligheid en verbondenheid
(bewoners, (X)L, totaal 8 narratieven)**

2.5 Kwalitatieve analyse invloed fysieke schaalgrootte

In deze paragraaf worden de hiervoor per set fysieke schaalgrootte weergegeven patronen onderling vergeleken, ingedikt en gecombineerd. Zo ontstaan ingedikte patronen, zogenaamde thick descriptions. In dit geval per indicator sociale kwaliteit van wonen in relatie tot de invloed van de fysieke schaalgrootte.

Het aantal narratieven dat een patroon ondersteunt wordt aangegeven door te stellen dat het genoemd wordt door een enkeling (1), enkele (2 a 3), meerdere (3> aantal <7) of vele (7> aantal <14) of zeer vele (15 of meer) respondenten.

Hierbij is van belang te beseffen dat de aantallen respondenten binnen de sets licht verschillen, namelijk 47, 70 en 57 respondenten.

Uitgaande van een theoretische saturatie bij 30 respondenten, wordt deze theoretische waarde in een alle sets afgerond tweemaal behaald. De aantallen narratieven zijn dus ook in relatieve zin vergelijkbaar tussen de sets fysieke schaalgrootte.

In deze paragraaf zijn de reflecties betreffende de invloed van fysieke schaalgrootte op de ervaren sociale interactie gegroepeerd onder de volgende vier thema's: Onderling contact, Contact buiten de activiteiten, Op zichzelf en Contact (klein)kinderen.

2.5.1 Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren sociale interactie

Onderling contact

Resultaat

De sociale interactie met medebewoners maakt het erg fijn om in een complex te wonen. In de complexen zijn er altijd wel bewoners te vinden voor een praatje. Er zijn veel sociale contacten hier. Genoemd door **vele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig en door **meerdere** bewoners in de sets Middelgrootschalig en (zeer) Grootschalig.

Men woont prettig al heeft men minder sociale contacten dan in de vorige woning. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

Er is geen overmatig veel contact met de medebewoners, men loopt de deur bij anderen niet plat. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Middelgrootschalig.

Nieuwe sociale contacten leggen kan best moeilijk zijn voor bewoners. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Het gezamenlijk koffie uurtje is erg belangrijk voor de sociale interactie. De bewoners waarderen deze activiteit zeer en vinden het erg prettig om daar andere mensen te treffen en lekker te kletsen. Genoemd door **meerdere** bewoners in alle sets fysieke schaalgrootte.

Sociale interactie is in kleinschalige setting sterk gerelateerd aan interne activiteiten. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig.

In een groot complex heb je meer draagvlak voor activiteiten doordat er makkelijker voldoende gelijkgestemde mensen voor te vinden zijn. Ook kun je kiezen met wie je om wil gaan. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

In een grootschalig complex heb je meer kans om vrienden en kennissen te kunnen kiezen. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Bewoners hebben er nooit over nagedacht met hoeveel mensen ze samenwonen, maar vinden het beneden gezellig als er wat te doen is. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig. (query verscheidenheid aan activiteiten)

Een groot complex wordt als gezellig ervaren. Men voelt zich thuis en minder alleen ook al zoekt men geen contacten. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

Als nieuweling kan het lastig zijn sociale contacten te maken. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

De eerste sociale contacten lopen soms erg stroef, als je als nieuweling binnenkomt. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig. (query veiligheid en verbondenheid)

Reflectie

Sociale interactie wordt over het algemeen gewaardeerd door de bewoners. Bewoners vinden het erg prettig om met elkaar te praten, koffie te drinken of samen activiteiten te doen. De sociale contacten worden als voordeel gezien van het wonen in een woonzorgcomplex. Dit geldt voor alle sets fysieke schaalgrootte. Waarbij de activiteiten in een kleiner complex wel crucialer zijn voor sociale interactie. Als grootste voordeel van de (zeer) Grootschalige complexen wordt keuze in contacten genoemd.

De sociale functie van het woonzorgcomplex is zeer groot. Dit geldt voor alle schaalgroottes en elke situering. De rol die de activiteiten in het complex daarbij spelen lijken groter voor de kleinschalige complexen, mogelijk door het ontbreken van voorzieningen in de omgeving.

De grotere keuze in contacten en activiteiten in (zeer) Grootschalige complexen wordt nadrukkelijk genoemd. Deze zou aan de stedelijke context en dus de meer stedelijke, daarmee meer keuzerijke, leefwijze van de bewoners van die complexen gerelateerd kunnen zijn.

"Maar het is ook heel erg belangrijk vind ik het sociaal gebeuren gewoon. Mensen leven daar heel erg naar toe. En vinden het ontzettend leuk om het te doen gewoon."

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Basis)

"Ik zou voor geen goud meer terug willen naar mijn seniorenwoning... Tja, met de mensen is hier prima omgaan. En hele goeie contacten met de burens ... maandag en donderdag is het koffie drinken. Als je wil, kan je iedere avond een kaartje leggen hier."

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Ik denk persoonlijk dat een groter complex beter is... dat je ook meer kansen hebt om vrienden en kennissen te krijgen."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Ik vind het goed zo, ja. Want dan heb je ook nog verschillende typen mensen. Dan kan je zeggen "nou, bij de één, nou, dat is niet zo mijn type", en de ander die spreekt je meer aan, hè? En als je een hele kleine groep hebt dan ben je teveel op elkaar aangewezen."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Nee hoor. Daar heb ik eigenlijk nooit over nagedacht. Het is gezellig, als er wat te doen is. In het begin gingen we naar beneden, en daar was het altijd leuk. Mensen zijn ook allemaal aardig, ik weet het niet."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Contact buiten de activiteiten

Resultaat

Buiten de activiteiten hebben bewoners ook geregeld contact met elkaar. Ze maken een praatje, gaan op de koffie of doen samen activiteiten zoals fietsen of wandelen. Genoemd door **meerdere** bewoners in alle sets fysieke schaalgrootte.

We doen ook wel eens wat samen met de burens of andere bewoners van het complex. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query verscheidenheid aan activiteiten)

Reflectie

Contact tussen bewoners onderling buiten de activiteiten lijkt bij middelmatige en grootschalige complexen meer voor te komen. In kleine complexen, in elk geval als het om een dorp gaat, is er minder keuze buiten het complex om. Echter de bewoners noemen in dit geval niet dat ze wel naar buiten gaan, maar dat ze niet veel om de interne contacten en activiteiten geven, hun eigen dag invullen.

Grootschaligheid lijkt contact met buiten te stimuleren, hoewel de meer voorkomende ligging in een stedelijke situatie van invloed kan zijn. Door de aanwezigheid van externe voorzieningen of door een meer stedelijke leefstijl.

"Zijn vrouw die moet drie keer in de week moet die dialyseren... de man dus, die komt dinsdags 's middags ... naar mij toe... drinken we een glas port... Donderdag 's middags dan ga ik naar hem toe. Zaterdag 's morgens dan komt hij met een zwager van hem ... en dan drinken we allen maar een borreltje. En dan zaterdag 's middags ... dan ga ik weer naar hem toe."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet Gemengd - Basis)

Op zichzelf**Resultaat**

Sommige bewoners hebben minder behoefte aan activiteiten. Genoemd door enkele bewoners in de set (zeer) Kleinschalig.

Sommige bewoners kunnen zich goed alleen vermaken, en hebben geen zin in spelletjes en bingo. Ze maken maar weinig gebruik van activiteiten en missen het niet. Genoemd door meerdere bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query verscheidenheid aan activiteiten)

Reflectie

Er zijn ook bewoners die geen behoefte hebben aan de gezamenlijke activiteiten, al dan niet los van het aanbod. Die ziet men niet of weinig. Veelal hebben deze bewoners van zich zelf al een druk sociaal schema. Ze lijken dus voldoende sociale contacten buiten de activiteiten van het complex om te hebben. Dit laatste lijkt het sterkst bij grotere complexen, in kleine complexen is men toch meer op interne contacten en activiteiten gericht.

De grote sociale betekenis van het complexgewijze wonen geldt niet voor alle bewoners. Een deel is gericht op een sociaal leven buiten het complex, met name in grootschalige complexen. Mogelijk omdat de kleine complexen in dorpen staan, waar verder minder voorzieningen zijn.

"Ik lees graag, ik puzzel, ik vind het prettig in mijn eigen huis. En heb je zin om hier te zitten dan doe je dat. Maar het zijn die alleen zijn, die dames. Die hebben dan geen man meer en dan zoeken ze gezelligheid bij elkaar."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Ik amuseer me kostelijk alleen. En ik heb geen zin in bingo, en ik heb geen zin in spelletjes. Muziek heb ik wel zin in, maar ik ben een heel verwend mens wat dat betreft... Ik heb het wel geprobeerd, omdat ik het nodig vond dat ik het deed. En ik ken ook genoeg mensen, hoor, daar gaat het niet om."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

Contact (klein)kinderen**Resultaat**

Sociale contacten met kinderen en kleinkinderen zijn erg belangrijk voor bewoners. 2S
Het contact met de kinderen en kleinkinderen is erg belangrijk. Het is fijn dat de kinderen in de buurt wonen. Genoemd door een **enkele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig en een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

Reflectie

Contact met kinderen en kleinkinderen wordt nadrukkelijk genoemd, met name bij (zeer) kleinschalige en middelgrootschalige complexen.

De vraag is of de nadrukkelijker wens tot contact met kinderen en kleinkinderen in de kleinschalige en middelgrootschalige projecten meer tot uiting komt door een kleinere leefwereld of bijvoorbeeld doordat deze mogelijk dichterbij wonen.

"Oma we zouden veel meer naar u toe komen, maar als we even tijd hebben dan moeten we het aan de kinderen besteden hè.

Ik zeg nou dat begrijp ik... en ik ben blij als ze komen... maar er zijn mensen waar de kinders haast nooit komen. Ja en gewoon veel verdriet. Ja, dat ken ik gelukkig niet."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig - Niet gemengd - Basis)

2.5.2 Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de invloed van fysieke schaalgrootte op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende kopjes: Hoeveelheid activiteiten, Aard en kwaliteit activiteiten, Betaalbaarheid activiteiten, Gemeenschappelijke ruimte, Informele zorg, Participatie en Vrijwilligers.

Hoeveelheid activiteiten

Resultaat

Het aantal activiteiten in de complexen is ruim voldoende. Bewoners zijn hier tevreden over. Genoemd door **vele** bewoners in **alle** sets Fysieke schaalgrootte.

Er worden te weinig activiteiten aangeboden in het woonzorgcomplex. Genoemd door **enkele** bewoners in de sets (zeer) kleinschalig en middelgrootschalig en een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Er zijn te weinig activiteiten in het gebouw. Genoemd door een **enkele bewoners** in de sets (zeer) Kleinschalig en Middelgrootschalig en door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Er zijn niet voldoende mensen voor de activiteiten te vinden. Genoemd door een **enkeling** in de sets (zeer) Kleinschalig en Middelgrootschalig.

Hoewel het complex erg groot is, is er in het weekend niets te doen. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Reflectie

Over het kwantitatieve aanbod van de activiteiten zijn de bewoners in het algemeen tevreden. Dat geldt voor alle sets Schaalgrootte. Wel worden voldoende activiteiten in het weekend gemist.

In de set (zeer) Kleinschalig wordt aangegeven dat het soms te geringe aanbod mede door de beperkte potentiële deelname komt. Lokale instanties en bewoners zelf spelen hier een grotere rol bij de activiteiten. De sociale interactie is in kleine complexen nadrukkelijker verbonden aan de interne activiteiten. Ook de gewenste regelmaat en houvast in het dagritme spelen hier nadrukkelijker, waarschijnlijk door het ontbreken van alternatieve activiteiten buiten het complex.

In een groot complex is meer draagvlak voor activiteiten, er is meer variatie; door de vaak stedelijke context ook buiten het complex.

"Welzijn Ouderen. Die organiseert dus hier de biljartmiddag, de kaartmiddag, de sjoelmiddag, de gymnastiek. En het welfarewerk. Nee dat doen ze van het Rode Kruis... sociaal café eh nou wat zit er nog meer? Er zit dus bijvoorbeeld yoga ... Plattelandsvrouwen. Nederlandse Plattelandsvrouwen organiseert zelf hun avonden."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

**"Ja, maar als je een paasbingo hebt dan heb iedereen een prijs...
...hij organiseert het allemaal maar er is weinig animo voor...
Dan organiseer je wat en dan komen ze niet. daar doe je niks tegen."**

(Bewoner Eilandstaete, Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Maandags is het kienen... dinsdagsavond is er kaarten en biljarten voor de mannen. Woensdags is er meestal niks te doen, dan komt er een keer iemand zingen of een filmdraaien of wat. Donderdags is het weer kaartavond. Vrijdags is het de ene week sjoelen en de andere week zangkoor, vrijdags is het altijd friet eten. Kijk dus het is alles bij elkaar, je hoeft je eigen niet te vereenzamen laat ik het zo zeggen."

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Basis)

"In huis hoef ik niks te wensen, ik zou enkel wensen dat er iets meer te doen was. Want zoals zaterdag als zondag is hier niets, maar dan ook niets te doen."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

Aard en kwaliteit activiteiten

Resultaat

De bewoners zijn erg tevreden met het soort activiteiten dat aangeboden wordt in het complex. Er is genoeg te doen en er is voor iedereen wat. De activiteiten zijn leuk en voldoende. Genoemd door **vele** bewoners in **alle** sets Fysieke schaalgrootte.

De activiteiten zijn niet van het gewenste (intellectuele niveau) of voldoen niet aan de wensen van bewoners. Genoemd door **meerdere** bewoners in **alle** sets Fysieke schaalgrootte.

De activiteiten zijn niet gericht op mensen die nog geestelijk vitaal zijn. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Er is relatief minder te doen voor mannen, met als grootste gemis dat er geen biljard aanwezig is in het gebouw. Genoemd door **meerdere** bewoners in de sets (zeer) Kleinschalig en Middelgrootschalig. Er wonen hier meer veel vrouwen dan mannen en voor de mannen wordt er dan ook weinig georganiseerd, ondanks de schaalgrootte. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

Sommige bewoners maken niet zoveel gebruik van de activiteiten omdat het hen niet aanspreekt. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

Bewoners die niet mee doen aan de activiteiten hebben het meeste commentaar. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

Bewoners die andere activiteiten willen dan aangeboden worden, ontbreken en blijven in hun appartement. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig. (query sociale interactie)

Reflectie

Over het kwalitatieve aanbod van de activiteiten is men gemengd tevreden. Daarbij wordt afstemming op de doelgroep qua niveau, geslacht, vitaliteit genoemd. Ook dit geldt over de gehele populatie, waarbij de nood hoger lijkt in de set (zeer) Kleinschalig, maar de roep om variatie groter in de set (zeer) Grootschalig.

In de set (zeer) Kleinschalig wordt de nadruk gelegd op dat er voldoende activiteiten zijn en dat men daar ook van afhankelijk is. In de set (zeer) Grootschalig wordt vooral benadrukt dat er voldoende verscheidenheid is.

Een behoorlijke minderheid vindt het kwalitatieve aanbod van activiteiten onvoldoende. Dit wordt nadrukkelijker ervaren door de bewoners in de set (zeer) Grootschalig doordat men zich minder afhankelijk voelt van het (interne) aanbod aan activiteiten.

In de set (zeer) Kleinschalig geeft men aan dat er soms te weinig mensen zijn om een activiteit op te zetten. Dit heeft vooral nadelige consequenties voor het niveau van het aanbod en op activiteiten voor mannen. In grootschalige complexen zijn meer mensen dus kan het aanbod meer keuze bevatten. Een en ander hangt sterk af van de medeverantwoordelijkheid die bewoners voelen voor activiteiten, de vraag is of en hoe die gerelateerd is aan Schaalgrootte en situering.

"Op die Onderwatershof, Oude, dat vond ik intiemer. Daar had je ook veel meer met het personeel. Dat is hier jammer... de jongere die zijn veel belangstellender naar je als de oudere... er zijn 60 mensen hier. De helft is in de war hoor. De helft is hulpbehoevend. Dus die hebben het natuurlijk erg druk... En ze doen d'r best."

(Bewoner Onderwatershof, Rijswijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Aan het begin vind je het vreselijk... dan moet je naar een huis gaan kijken... Maar ja, ik ben zo goed door hen opgevangen. Dat scheelt ook een stuk. Een bloemetje en een plantje en als er wat is kan je komen."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Wij willen een muziekavond. Het zou mooi zijn. En een beetje op niveau. Nou komen mensen muziek maken...amateurs, die het goed bedoelen, maar ja... Ik stel misschien te hoge eisen."

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"En toen zei hij eens een keer tegen mij: "wij moeten mooie lezingen hebben. Of mooie natuurbeelden of..." Maar er is geen belangstelling voor. Daar krijg je de mensen niet voor. De ontwikkelingsgraad van de mensen is hier niet hoog."

(Bewoner Het Spijk, Eefde: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Nou voor weinig geld, maar ja, dan was er geen plaats en fijn, ik ben naar beneden geweest en heb de keuen meegenomen, en zei de grote tafel eruit, want het biljard is maar zoveel breder als de tafel. De tafel eruit, biljard kan er mooi staan. Maar ja, dat had je gedacht."

(Bewoner Nij Dekama, Weidum: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Van de honderddrieenveertig woningen, het bestaande blok, van de honderddrieenveertig woningen, wonen er honderdzesentwintig vrouwen; alleenstaande vrouwen... Nou dan weet je wel hoe de verhouding hier is, hè? Voor mannen is hier nooit wat. Nooit. Nee, dat is zo."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Je hoort een jaar lang keyboardmuziek en dan zeg ik: kan ik niet een keer een dwarsfluit horen of iets anders ... waarom moeten die 20% klassiek dan naar 80% hoempahoempa luisteren? Dus ik heb hier cultureel niks te verwachten."

(Bewoner Malburgstaete, Arnhem: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg en niet-zorg - Extra)

"Nee, er moet dus heel iets bijzonders zijn. Wij zijn voor een tijdje terug geweest en toen ging het over de strippenkaarten en zo ... Ja het is voor oude mensen vinden we."

Ha ha... Ja kun je nagaan hoe wij dan ons eigenlijk voelen hè."

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Ja, potjes opmaken, bloemen opmaken, en plakken en kaarten maken en dergelijke dingen... niet iets voor...echt voor mannen...wat ik hier zo mis: een ruimte ... waar je dus ook een keer kunt zagen, en eens een schuurmachine neer kunt zetten."

(Bewoner Het Spijk, Eefde: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Betaalbaarheid activiteiten**Resultaat**

Deelname aan de activiteiten kost te veel geld, of is niet te betalen. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

Om mee te mogen doen aan de activiteiten, moet je een activiteitenpakket aanschaffen of op een andere manier extra bij betalen. Dat is voor sommige bewoners te kostbaar. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

Reflectie

Een minderheid van de bewoners vindt de activiteiten of de deelname via een abonnement te duur, dit wordt vooral gezegd in grotere complexen.

Of de prijzen in grootschalige complexen hoger liggen is niet onderzocht, maar ook niet naar voren gekomen. Eerder zou de kritischer houding ten opzichte van de betaalbaarheid aan de grotere keuzevrijheid binnen en buiten het complex kunnen worden gerelateerd.

"En je hoeft ze ook niet allemaal te nemen. Nee, nee je kunt ook bij voorbeeld alleen een pasje van de bingo.

Dat kan dus wel, hè? En wat dat precies kost dat weet ik zo niet uit mijn hoofd omdat wij dat niet gedaan heb. En dan heb ik mijn activiteit hier in het bejaardenhuis dat ik kan gaan biljarten zo vaak als ik wil, en dat kost niets."

(Bewoner De Berken, Milheeze: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Moet je in een pakket kopen. En dat pakket. Kijk, ik heb dat pakket natuurlijk, daar gaat het niet om. Maar dat kost vijftien euro. Maar ja, je hebt ook mensen die kennen dat niet betalen.

Net als dat alarmapparaat wat ik daar heb leggen. Waar jullie op gebeld hebben om de deur open te doen. Het is hartstikke veilig, maar het is duur. Want je betaalt negenentwintig euro per maand daarvoor."

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

Informele zorg**Resultaat**

Het concept informele zorg, zit niet in de strategie van het complex, maar ze stimuleren het wel. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig. (query veiligheid en verbondenheid)

Reflectie

Informele zorg lijkt niet of nauwelijks op het netvlies van bewoners te staan.

De huidige generatie ouderen in de complexen gaan in hun verhalen nog sterk van formele zorg uit. Of dit een gevolg is van de vaak oudere bewonerssamenstelling of een kwestie van bewustwording is niet duidelijk.

"Ik zou het niet doen, als ik een jongere was, om een oudere te laten zitten. Tegenwoordig is ieder voor zich. Als ik het maar heb, en als ik er maar ben. Er is niemand die zegt: Kan ik eens wat boodschappen voor je doen?"

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"En als ik op een gegeven moment denk: ik verveel me... dan ga ik even naar de post kijken. Kom ik wel iemand tegen, maak ik een praatje. En schuin tegenover me woont ook iemand die veel voor me doet. Als die boodschappen gaat doen zegt ze: heb je nog wat nodig?"

(Bewoner Het Spijk, Eefde: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"En dan hebben we gelukkig dat ik eigenlijk ook meewerk en ziet en oplet... En dan als er wat is, nou ja, dan waarschuw ik even de zorgcentrum. Dan zeg ik: jongens, dat mens dat gaat niet goed daaro, hè. Let eens op."

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Gemeenschappelijke ruimte

Resultaat

De gemeenschappelijke ruimte beneden is niet gezellig. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

De gemeenschappelijke ruimte is groot, maar erg ongezellig. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

De gemeenschappelijke ruimten spelen bij de sociale interactie een belangrijke rol. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query sociale interactie)

Reflectie

Men ontmoet elkaar veruit het meest in de verkeersruimte en gemeenschappelijke ruimten en niet in de woning. Een enkeling is kritisch naar de gezelligheid van de ruimte zelf, zowel bij de set (zeer) Kleinschalig als de set (zeer) Grootschalig.

De rol van de gemeenschappelijke ruimten als katalysator voor de sociale interactie is cruciaal, mede door de koppeling aan activiteiten.

"Een paar keer heb ik op mijn verjaardag beneden gevierd. En het was erg ongezellig. En de laatste 3 jaar ga ik altijd met mijn jaardag naar Klein Stelle. En dan komen al de kinders en de kleinkinders en die blijven dan eten. En dat is een verschrikkelijke dure dag voor me maar ik vind het zo leuk."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

"Dat ze iedere dag, dat ze een regelmaat hebben, 10 uur koffie, 12 uur lunch. Ja, precies. Gewoon een ruimte, dat ze gewoon ergens bij elkaar komen. Maar die moet wel afgesloten zijn..."

De organisatie doet er wel wat aan, ze hebben in de rendez-vous een bar gecreëerd, er wordt ook wel wat gedaan maar het is een open ruimte. Dat is in principe toch nog altijd een beetje ongezellig. En dan die felle lampen, het is niet huiselijk genoeg. Het moet eigenlijk, vind ik, een afgesloten ruimte zijn, een soort lunchroom idee, waar mensen gewoon gezellig bij elkaar kunnen zitten. Dat idee. En dat is het enige wat hier een beetje ontbreekt."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Participatie

Resultaat

Er worden veel activiteiten georganiseerd in dit kleine complex. Er worden door verschillende instanties activiteiten georganiseerd, soms ook met hulp van de bewoners. Genoemd door **vele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

Bewoners worden beperkt betrokken bij de invulling. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

Reflectie

Bij activiteiten wordt veel geleund op de formele organisatie. De huidige generatie ouderen in de complexen gaan in hun verhalen nog veelal van formele georganiseerde activiteiten uit. Of dit een gevolg is van de vaak oudere bewonerssamenstelling of een kwestie van bewustwording is de vraag.

Opvallend is dat binnen de set (zeer) Grootschalig er juist wel door veel bewoners genoemd wordt dat activiteiten worden georganiseerd met hulp van de bewoners. Het feit dat dit anders ligt binnen de set (zeer) Grootschalig zou kunnen duiden op een andere houding in een grootschaligere dan wel stedelijke context.

"Het is eigenlijk wat de mensen zelf willen. Als de mensen dingen willen en ze zijn haalbaar, ja, dan zorgen wij dat het er komt."

(Bewoner St. Annahof, Uden: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

***"Ja, die heb ik wel maar dat moet je weer eerst vragen aan dat bestuur...
Ja. Wij mogen niks zelf organiseren."***

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Vrijwilligers

Resultaat

Er zijn weinig vrijwilligers beschikbaar in een groot complex. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

De huidige oudere generatie verbaast zich soms over het niet klaar staan voor elkaar tegenwoordig. Tegenwoordig is het ieder voor zich, je wordt steeds minder geholpen door vrijwilligers. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig. (query veiligheid en verbondenheid)

Als vrijwilliger die binnen het complex woont krijg je soms vervelende opmerkingen van medebewoners. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig. (query sociale interactie)

Reflectie

Naar mate de complexen grootschaliger zijn, lijken er minder vrijwilligers beschikbaar. Bewoners in kleinschalige complexen vinden het vaker vanzelfsprekend dat je klaar staat voor anderen. De kleinere complexen lijken beter ingebed in de gemeenschap buiten het complex. Dit zou of aan het minder anonieme karakter van het complex zelf kunnen liggen of aan dat van de kleinschaliger omgeving buiten het complex, aangezien deze veelal in dorpen zijn gesitueerd.

Vrijwilligers van binnen het complex hebben een status aparte. Zij doen veel nuttig werk, maar dankbaarheid en kritiek kunnen beiden hun deel zijn. Als vrijwilliger van binnen het complex dreig je eerder commentaar te krijgen dan wanneer je van buiten komt.

"Want ik vind dat we als vrijwilliger toch heel veel opmerkingen krijgen van bewoners..."

Hé, breng eens een glas water of eh hang mijn jas eens weg of zo...

Soms denk ik ook van waar doen we het eigenlijk voor?"

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig - Niet gemengd - Basis)

"Maar wij vervelen hier ons nooit, want er zijn hier vrijwilligers, die zijn hier altijd. Die verzorgen alles. Er is altijd wat te doen."

(Bewoner 't Derkshoes, Westerbork: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Maar het begint nu te komen dat er van buitenaf vrijwilligers komen voor de bar, we hebben een keer in de week een borrelmiddagje... En zo zijn er meer vrijwilligers nodig. Het begint een beetje te komen. Maar onder de bewoners is de animo niet groot."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

2.5.3 Invloed fysieke schaalgrootte op de ervaren veiligheid en verbondenheid

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de invloed van fysieke schaalgrootte op de ervaren veiligheid en verbondenheid opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende kopjes: Fysieke veiligheid, Veiligheid door zorg, Menging binnen het complex, Menging met de buurt, Verbondenheid, Vaste plek, Relationele agressie, Sociale controle en Eenzaamheid.

Fysieke veiligheid

Resultaat

Bewoners voelen zich veilig in het complex door fysieke maatregelen zoals toegangscontrole en inbraakwering. Men is voor de veiligheid naar het complex verhuist. Genoemd door **vele** bewoners in de sets (zeer) kleinschalig en Middelgrootschalig en door **zeer vele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

Bewoners maken zich soms zorgen of het complex fysiek wel veilig is. Gebrekkige toegangscontrole geeft een onveilig gevoel. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set (zeer) kleinschalig en door **vele** bewoners in de sets Middelgrootschalig en (zeer) Grootschalig.

Het is zo ontzettend stil in het gebouw, ik voel me daarom soms onveilig. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Reflectie

Het belang van fysieke veiligheid is hoog, bewoners voelen zich kwetsbaar. Toegangscontrole en inbraakwerende voorzieningen worden genoemd. Als beweegreden om te verhuizen wordt dit minder vaak genoemd in de set (zeer) Kleinschalig, waar men ook minder ontevreden is over de mate van aanwezige fysieke veiligheid.

Ouderen voelen zich veelal kwetsbaar: het is één van de belangrijkste redenen te verhuizen naar complexgewijze bouw. De nood om te verhuizen lijkt groter naar mate het complex grootschaliger is. En alsnog wordt de fysieke veiligheid daar als lager ervaren. Dit zou gerelateerd kunnen zijn aan de stedelijke context en aan de als minder ervaren fysieke veiligheid of aan de grotere schaal, die meer anonimiteit brengt.

"Ik had een deurmat, van die borsteltjes, ken je dat niet? Wilden ze vuurtje op stoken bij de bank, achter de bank, dat zie je dan niet... En wat hadden ze toen nog meer..."

O ja, een parasolvoet. Kapot gemaakt

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet Gemengd – Basis)

"Ja ik, ik moet naar mijn oma ik heb de sleutel vergeten, en dan denkt zo'n vrouw, oh zo zielig die jongen die staat daar buiten... dus ik doe het maar open..."

Dat ligt aan onszelf... Dan wil ie gewoon binnen komen met een smoes. Ja toch?"

(Bewoner Eilandstaete, Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Ik zeg ik zou niet graag beneden willen wonen hoor. Ik voel me hier veiliger."

(Bewoner De Schermerij: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Kwaliteit)

"Ja, in het begin fase hebben we veel mensen gehad die onder de trap gingen liggen."

Ze kunnen vrij doorlopen, ze konden tot de 10de toelopen, en er gebeurde wel eens dingen dat was eigenlijk, daar klopt iets niet nee.."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Veiligheid door zorg

Resultaat

Bewoners voelen zich prettig doordat er op ze gelet wordt door de zorg al dan niet via een alarmering. Het voelt veilig dat je op de zorg kunt terugvallen als er iets is, en dat ze je in de gaten houden. Genoemd door een **vele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig en door **meerdere** bewoners in de sets Middelgrootschalig en (zeer) Grootschalig.

Zorg opvolging wordt gemist in zelfstandige complexen. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

Vertrouwen in alarmering of opvolging zorg niet altijd aanwezig. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig en door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

De zorg geeft ook niet altijd goed door als iemand bijvoorbeeld is opgenomen. Hierdoor maken mensen zich onnodig zorgen. Genoemd door een **meerdere** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

De verzorgers kloppen eerst netjes aan. Er is genoeg privacy voor de bewoners. Genoemd door een **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

Reflectie

Aanwezigheid van zorg, met name 24-uurszorg geeft een nadrukkelijk gevoel van veiligheid, zeker in combinatie met alarmeringsvoorzieningen. Dit wordt in alle sets fysieke schaalgrootte ervaren, maar nadrukkelijker genoemd in (zeer) kleinschalige complexen. Het is een geruststelling dat er snel iemand beschikbaar is. En het wordt gewaardeerd dat zorgverleners fysiek aanwezig zijn.

"We hoeven nog geen sleutel te hebben maar we drukken bij uw man op de bel..."

Als hij niet open doet dan ligt hij dood op de vloer...

Maar ik wil nog iedere keer een puntje aangeven hoe plezierig ik het heb ervaren."

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"De dames zijn altijd bezig, we hebben een belletje om.....

Kom ik hier te vallen, dan druk ik op dit knopje. Wat is er, waar bent u? Dat vragen ze dan... dan kun je vertellen wat je hebt, en dan komen ze."

(Bewoner 't Derkshoes, Westerbork: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Er zit hier verder niets waar je ook een melding kan doen

Er is 's nachts niemand die mij kan helpen als ik ziek word."

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig – Niet gemengd - Basis)

"Wat heet veilig? Ik ben er nu wel van overtuigd dat ze komen als ik bel, want daar was eerst onduidelijkheid over... en daar moet je dan op hopen. Het vertrouwen in de zorg ga ik helemaal verliezen, dat is een groter probleem."

(Bewoner Malburgstaete, Arnhem: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg en niet-zorg - Extra)

"Dat is een soort geruststelling,

maar we hebben er nog geen gebruik van hoeven maken, gelukkig."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Menging binnen het complex**Resultaat**

Er is onbegrip naar andere doelgroepen. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

De nadruk ligt hier op mensen met dementie, en niet op geestelijk vitale mensen, dat is geen goede zaak. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Het mag best groot, maar het mengen van doelgroepen is niet wenselijk. De bewoners zijn dan hun vrijheid kwijt, iedereen kan hier zomaar binnenlopen. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Sommige bewoners kunnen vanwege lichamelijke klachten niet meedoen aan gezamenlijke activiteiten. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig.

Er zitten hier mensen van verschillende milieus, niet iedereen heeft een klik met elkaar. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query sociale interactie)

Sommige bewoners zijn fysiek niet meer in staat om mee te doen aan de activiteiten. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig. (query verscheidenheid aan activiteiten)

Reflectie

Lijkt een item, echter door te weinig mensen genoemd om aan een set fysieke schaalgrootte te kunnen worden gekoppeld.

"Maar ik hou er niet van. Ik kan ten eerste niet horen. Ten tweede ik zat naast een buurvrouw en ik dacht dat ik toch wel met haar praten kon. Toen ging ze zo naar die andere mevrouw zitten. Dat is niet netjes.

Mensen zijn niet aardig onder mekaar hoor. Helemaal niet."

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Het is echt niet dat ik arrogant ben of wat dan ook, maar ik vond bepaalde milieus...

Dat was niks voor mij. En dat heeft niks met discriminatie te maken, maar het heeft puur met de omgangsvorm te maken."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Ja, ze zeggen, luister eens als er iets te doen is van ROCK die zit hier. Ja, dan mogen alle bewoners komen. Maar ja, daar voelen alle bewoners zich ook niet bij betrokken. Bij die jongere lui. Dat is het hem juist. Ik bedoel, kijk, ja wat moeten ze organiseren zeggen ze dan? Ja? Het ligt niet aan mij."

(Bewoner Balade, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"O, creativiteit. Dingetjes maken. En daar kun je naartoe als je wilt, hoor, daar niet van. Maar ik ben daar niet zo geschikt voor, want mijn ogen doen het niet meer, hè? Ik heb vijfenveertig procent in totaal nog. Ik kan geen draad in de naald steken. Ik kan niet even mee gaan zitten borduren of zo. En dan zit ik daar zo leeghandig zit ik daar beneden."

(Bewoner Huis ter Leede, Leerdam: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Er zijn spelletjes, maar die zijn voor mensen die dementeren, moe zijn van geest, niet voor ons soort mensen. Daar wordt geen rekening mee gehouden. En dat vind ik echt heel jammer."

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

Menging met de buurt**Resultaat**

Er worden ook activiteiten voor mensen van buiten het complex georganiseerd. Dat gaat niet altijd goed. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig. (query verscheidenheid aan activiteiten)

Reflectie

Lijkt een item, echter door te weinig mensen genoemd om aan een set fysieke schaalgrootte te kunnen worden gekoppeld.

"Mm ja de burens die krijgen soms ooit uitnodigingen om mee te doen met spelen, biljarten. Daar maken ze een club en mensen uit de omgeving komen erbij. Dat schept ook goodwill. Ik heb het een paar keer mee gemaakt dat er mensen buiten moesten worden gezet."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

Verbondenheid

Resultaat

Soms voelt met zich verbonden als groep binnen (een deel van) het complex. Doordat men kent alle mensen wel kent. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig.

Het complex wordt als een warm en veilig huis ervaren, men voelt zich er thuis, verbonden en toch zelfstandig en niet eenzaam.

De dorpse mentaliteit in het complex wordt als erg prettig ervaren. Het voelt als een klein dorp. Genoemd door **vele** bewoners in de set Middelgrootschalig.

In het begin overvalt het je vreselijk het complex, als je net uit je vorige woning komt, maar dat went met de tijd. Het duurde even voordat ik geaccepteerd was, de mensen kijken eerst de kat uit de boom. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

Nog grootschaliger betekent dat je verdwijnt in het geheel. Maar een te kleine groep betekent dat je wel erg op elkaar bent aangewezen. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

De groep in een klein complex is hecht. Iedereen kent elkaar in principe. Je kunt ook niet om elkaar heen. Je zult het met elkaar moeten doen. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig.

Elke galerij is als een straatje met burens. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig. (query sociale interactie)

Nieuwe sociale contacten leggen is lastig, het kost veel tijd en energie. Dit hangt af van de sociale vaardigheden, geestelijke en lichamelijke conditie van de bewoner en of hij of zij uit de buurt komt, of van buiten komt/ afkomstig is uit hetzelfde sociale milieu. Genoemd door **vele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig.

Aansluiten van en met mensen van buiten niet eenvoudig. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Middelgrootschalig.

Als buitenstaander moet je even wennen, maar het is gelukkig meegevallen. Uiteindelijk wordt iedereen geaccepteerd. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query sociale interactie)

Je direct thuis voelen in het complex is niet vanzelfsprekend. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query sociale interactie)

Het complex heeft een fijne dorpse mentaliteit. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

Een bewoner voelt zich nu wel thuis in het complex, maar ervaart het oude complex was intiemer. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

een bewoner heeft er geen moeite mee om samen met verschillende mensen samen te wonen, hij/zij heeft graag mensen om zich heen. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

Het meest waardevolle aan het complex is een stukje saamenhorigheid: dat je altijd bij iemand terecht kunt. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query sociale interactie)

Reflectie

Sociale interactie stimuleert de saamhorigheid, zeker voor hen die niet uit de streek komen. Woonzorgcomplexen worden als een warm en veilig huis ervaren. Het kan geen eenzaamheid voorkomen maar wel verzachten.

In een klein complex moet je het doen met de groep die je om je heen hebt. Een middelgroot complex heeft als voordeel dat er altijd wel iemand te vinden is voor een praatje. Het heeft ook nog het voordeel van een dorps karakter, al wordt soms de meer intieme schaal gemist. Een groot complex heeft dat niet, bewoners kunnen echter kiezen met wie men om wil gaan. Een groot complex kan wel ongezellig en kaal aandoen.

Er is in alle sets fysieke schaalgrootte ook sprake van groepsvorming en uitsluiting. Ertussen komen en de eerste contacten leggen is soms lastig, vooral als nieuweling van buiten de directe omgeving. Dit speelt met name in kleinschalige en middelgrootschalige complexen. In kleine complexen wordt ervaren dat men heden ten dage minder klaar staat voor elkaar.

"Ik ben vijftig jaar weg geweest en ik, ja dat maakt toch verschil. Ook met de mentaliteit van de mensen hier. Dat is voor mij best moeilijk geweest, en nog."

(Bewoner Huize St. Franciscus, Veendam: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Hier heb je dat nog mooi in een groep, we kennen, iedereen kent elkaar het is wat kleinschaliger. Dat is ergens voor ons veel mooier als dat hele grote."

(Bewoner Nij Dekama, Weidum: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Ik noem het allemaal een straatje met vijf burens, en we hebben allemaal plantjes en schilderijtjes... Ja. En van X die heeft heel veel schilderijen zelf gemaakt. Echt gezellig."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Het is er ontzettend stil hè in dit gebouw natuurlijk. Allemaal van die gangen. Dat bevreemdt wel eens. "

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Waar ze met zijn tienden een geweldig leven hebben. Maar dat is dan wel toeval. Terwijl hier in zo'n groot complex, vind je altijd mensen met wie je plezier kunt hebben."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd)

Vaste plek**Resultaat**

Bewoners hebben hun vaste stekje aan tafel al is dan wordt dat niet aangemoedigd. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

Bewoners zitten tijdens activiteiten graag op hun eigen plekje, in hun eigen groepje, hoewel ze weten dat er eigenlijk geen vaste plekken zijn. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig. (query sociale interactie)

Reflectie

Lijkt een item, echter door te weinig mensen genoemd om aan een set fysiek schaalgrootte te kunnen worden gekoppeld.

"Je zoekt wel altijd je eigen plekje. Dat vinden ze niet leuk, de leidsters, ze zeggen: je moet een beetje door elkaar zitten. Maar dat krijgen ze nog niet klaar."

(Bewoner Reggedal, Enter: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Is er wat te doen beneden hè. En dan zitten daar mensen en dan wil je gaan zitten en dan: Nee hoor die is bezet. En dan zie je dat zo'n hele avond die stoel vrij is. Maar je wordt niet toegelaten. Toen ik hier pas woonde vond ik dat heel erg. Kon best wel jankend naar boven gaan. Totdat ik dacht van ja kom nou. Dan toch niet."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

Relationele agressie

Resultaat

Er wordt geroddeld in deze complexen en soms te goed naar elkaar gekeken omdat men niets anders te doen heeft. Dat wordt als vervelend ervaren. Er zijn mensen die hier veel last van hebben en daarom wegblijven bij een activiteiten. Er is sprake van groepsvorming. Sommige mensen worden buitengesloten. Genoemd door een **meerdere** bewoners in alle sets Fysieke schaalgrootte.

Er wordt geroddeld maar men sluit zich hiervoor af. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

Er wordt hier niet geroddeld. Niet op een vervelende manier. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Middelgrootschalig.

Roddelen gebeurt in de meeste complexen. Het wordt als een onoverkomelijke kwestie gezien. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

Sommige bewoners worden buiten gesloten door medebewoners. Genoemd door **vele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig en door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query sociale interactie)

Ook binnen de activiteiten is sprake van groepsvorming en uitsluiting. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

Er blijven bewoners weg bij activiteiten omdat er geroddeld wordt. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig. (query verscheidenheid aan activiteiten)

Reflectie

Roddelen en zeker uitsluiten of zich uitgesloten voelen bij activiteiten is een vervelend probleem en wordt genoemd bij alle sets fysieke schaalgrootte. Roddelen wordt nadrukkelijker genoemd in kleinschalige en middelgrootschalige complexen. Soms blijven bewoners weg bij activiteiten of de gemeenschappelijkere ruimte vanwege het roddelen. Sommige bewoners trekken zich er minder van aan of vinden dat het geen probleem is, vooral in kleinschalige en middelgrootschalige complexen; sommige bewoners zijn hier meer gevoelig voor.

"Nou op zich moet dat natuurlijk niet kunnen. Op zich...

**Je kan je ogen ervoor sluiten of je oren in dit geval. Maar, het gebeurt gewoon...
... Er zijn wel eens momenten dat je zegt, ja, maar nu gaan ze te ver."**

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

**"Maar dan hebben we hier nog een eh een complexje seniorenwoningen...
die willen eigenlijk bij onze koffie morgen er komen.**

En eh dat willen wij dus niet. Dus een soort toch groepsvorming."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

**"Zolang je je nieuwsgierigheid kunt bevredigen. Maar daarom is het juist zo'n
dorp..."**

Maar dan zie je dat en het blijven mensen. Hoe je het ook bekijkt."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

**"En dan aan de ene kant is dat wel prettig natuurlijk...
wordt er iets verteld wat of eigenlijk verkeerd naverteld wordt...
Want als je iets moet doorgeven dan blijft er van het hele verhaal niks meer
over."**

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet Gemengd – Basis)

Sociale controle

Resultaat

In een klein complex kent iedereen elkaar en dat wordt door bewoners erg prettig ervaren. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

De sociale controle zorgt er wel voor dat mensen op elkaar letten. Dat is een belangrijk voordeel. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Middelgrootschalig.

Bij een te klein complex wordt de sociale controle groter, te groot. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

Achter de voordeur kun je in anonimiteit opgaan. Je hebt de vrijheid hier. Ik heb van niemand last. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Middelgrootschalig.

Mensen proberen op elkaar te letten, maar sociale controle heeft ook zijn grenzen en kan niet alles voorkomen. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

We voelen ons onveilig in het gebouw, mede door gebrek aan sociale controle en slechte beveiliging. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

In een klein complex is meer sociale controle en sociale interactie dan in een groot complex, en de gemeenschappelijke ruimte is daarvoor erg belangrijk. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig. (query sociale interactie)

Reflectie

De sociale controle in de complexen heeft voors en tegens. Bewoners houden een oogje in het zeil, waarschuwt de zorg als iemand niet bij het koffie-uurtje verschijnt. Echter, wanneer dit doorslaat in echte controle wordt dit minder positief ervaren. De negatieve kant van sociale controle zijn pesterijen en roddelen. Oude mensen kunnen elkaar het leven zuur maken. Dit negatieve aspect speelt nadrukkelijker in (zeer) kleinschalige complexen. In middelgrootschalige complexen wordt de sociale controle positiever ervaren. In (zeer) grootschalige complexen voelen bewoners zich anoniemer achter de voordeur en wordt de grotere privacy die het zorgpersoneel biedt genoemd.

"En als er wat te doen is, en mensen die altijd komen zeggen van: Hé, waar mevrouw is die of die? Doet die niet mee? En dat is het voordeel van kleinschaligheid."

(Bewoner St. Annahof, Uden: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Je kunt hier opgaan in je anonimiteit want je hebt je eigen voor en achterdeur."

(Bewoner De Schermerij: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Kwaliteit)

"Moet je daarvoor met meer zijn of moet je het juist kleiner maken zodat het nog meer een groepje wordt? Ik zie nog geen nadelen... kleiner dan... nou dan zit je misschien meer op elkaars lip... de sociale controle is natuurlijk hier toch al... heel erg hè."

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Problemen. Maar er zijn ook mensen die dat horen, en dan in het glazen huis. Oh, had je dat gehoord. Die had ook de broek vol. Ik hoorde dat die net werd gebeld. Nou dus ik vind dat voor privacy niet echt geweldig."

(Bewoner Rigtershof: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Eenzaamheid

Resultaat

Bewoners voelen zich niet eenzaam in deze complexen. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Kleinschalig.

Bij overlijden van de partner wordt die als klankbord gemist. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Kleinschalig.

Elke oudere voelt zich wel eens eenzaam, door het wegvallen van familie en vrienden, maar dat is niet hetzelfde als je in de steek gelaten voelen.

Sommige bewoners zijn in het complex komen wonen omdat ze in hun vorige woning vereenzaamden. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Middelgrootschalig.

Eenzaamheid is een serieus probleem in het complex. Men voelt zich eenzaam, maar niet alleen ook met veel mensen om je heen, kun je eenzaam zijn. Het is moeilijk om de eenzaamheid van bewoners te verminderen. Genoemd door **vele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig.

Bewoners zijn bang dat men eerder vereenzaamd in een grootschalig gebouw. Genoemd door een **enkeling** in de set Middelgrootschalig.

Niet iedereen heeft even veel sociale contacten. Er zijn ook einzelgängers en mensen die eenzaam zijn. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig.

De activiteiten helpen maar in beperkte mate bij het terugdringen van eenzaamheid. Er zijn nog steeds eenzame mensen in het complex. Genoemd door **enkele** bewoners in de set (zeer) Grootschalig. (query sociale interactie)

Ondanks de activiteiten voelen bewoners zich wel eens eenzaam, maar dat is als weduwe/weduwnaar eigenlijk niet te voorkomen. Genoemd door een **enkeling** in de set (zeer) Grootschalig. (query verscheidenheid aan activiteiten)

Reflectie

Eenzaamheid is een probleem onder ouderen, ontbreken van familie dichtbij of wegvallen van partner als klankbord maakt dit extra zwaar. Veel bewoners verhuizen om die reden naar een complex en voelen zich dan niet meer zo alleen, echter de eenzaamheid blijft. In grootschalige complexen wordt ondanks de vele mensen en de gezelligheid meer genoemd. Hoewel er in een klein complex eerder naar je omgekeken wordt, gaat het er ook om of de bewoner contacten kan of wil leggen. Indien dit niet gebeurt, kan eenzaamheid ontstaan.

"Ja, dan zitten ze met een dertig, veertig man bij mekaar aan tafel te kletsen. Daarna is die brug ook niet zo groot meer om ... daar 's avonds binnen te lopen."

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Ja, daar beneden biljarten ze veel, en kaarten, maar daar ben ik nooit zo'n liefhebber van. Tja, toen mijn vrouw nog leefde ging ik ook nooit naar beneden."

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Het lijkt er wel op of de meeste eenzamen hun probleem koesteren. Dan zeg je tegen iemand, ... ga je mee naar dat concert...? Nee ik ga niet mee, want ik ben eenzaam."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"En toen mijn man nog leefde had ik een klankbord. En die muren daar kan ik wel tegen zitten kletsen, maar die zeggen niks terug. Voel je?"

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet Gemengd – Basis)

"Ja, je het is zeven verdiepingen. En dan krijg je natuurlijk die vereenzaming."

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Als iemand eenzaam is om dat hij/zij een partner mist kan hij wel meegaan naar dat concert maar is hij nog steeds eenzaam..."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Natuurlijk voel ik me wel eenzaam, maar ik ben gewend om alleen te zijn. Mijn man is vroeg overleden. En ik ben gewend alleen te zijn."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

3. Doelgroepenmenging en door bewoners ervaren sociale kwaliteit van wonen

Om de invloed van doelgroepenmenging te kunnen analyseren zijn de interviews gegroepeerd in drie sets: Niet gemengd (55+ zonder of met een lichte zorg), Gemengd met zwaardere zorg, Gemengd met zwaardere en met niet zorg.

Fysieke schaalgrootte – doelgroepenmenging	(zeer) Kleinschalig < 80 woningen	Middelgrootschalig 81 – 130 woningen	(zeer) Grootschalig > 131 woningen
Niet gemengd (55+ zonder of met lichte zorg)	De Wemel, Wemeldinge	Jean Sibelius, Eindhoven De Schermerij, Leersum	absent
Gemengd met zwaardere zorg	De Sfinx, Zeewolde Eilandstaete, Arnhem De Berken, Millheeze Domus Bona V, Nederweert Huize St. Franciscus, Veendam Nij Dekama, Weidum	Rigtershof, Grootebroek Onderwatershof, Rijswijk BaLaDe, Waalwijk 't Derkshoes, Westerbork Het Reggedal, Enter Het Spijk, Eefde St. Annahof, Uden	Bergweg, Rotterdam De Pleinen, Ede Reinaldahuis, Haarlem Parc Imstenrade, Heerlen Menno Simons, Amsterdam Mercator, Groningen Huis ter Leede, Leerdam
Gemengd met zwaardere en met niet zorg	absent	absent	Malburgstaete, Arnhem

Tabel 3-1 Strategische selectie fysieke schaalgrootte – doelgroepenmenging

Uit dit schema blijkt dat de cases niet gelijk verdeeld zijn over de doelgroepenmenging. Veruit de meeste cases, namelijk 20 van de 24, bevinden zich in het middelste vak en zijn gemengde complexen met zwaardere zorg. De groep 55+ zonder of met lichte zorg, de doelgroep volgens de definitie van de SEV (Singelenberg, 1999) kent 3 complexen en 23 interviews, onder de theoretische saturatiegrens van 30.

De groep complexen gemengd met zwaardere en niet zorg kent slechts 1 complex en 6 interviews. Een vergelijking tussen Niet gemengd en II zal het meest betrouwbaar zijn, rekening houdend met het verschil in aantal respondenten. Het ene complex uit Gemengd met zwaardere zorg wordt als unieke case geanalyseerd.

Er zijn twee groepen van queries uitgevoerd. Om te beginnen in paragraaf 3.2 t/m 3.4, vergelijkbaar met het deel fysieke schaalgrootte, de queries waarbij de indicatoren van sociale kwaliteit van wonen zijn gekruist met de codes tevredenheid en vervolgens doelgroepenmenging zelf. Aangezien daarbij dezelfde combinaties van codes groeperen als bij de analyse van fysieke schaalgrootte in hoofdstuk 2 en bij voorzieningenniveau in hoofdstuk 4, zullen de narratieven en soms ook patronen veelal hetzelfde zijn. Indien nagenoeg hetzelfde zal dit duiden op invloeden op de sociale kwaliteit van wonen die los van schaalgrootte en voorzieningenniveau worden ervaren.

Echter is nu, ter vergelijking van de complexen onderling, de ordening in sets naar doelgroepenmenging in plaats van naar fysieke schaalgrootte dan wel voorzieningenniveau geschied. Het doel daarvan is te bezien of zich binnen deze sets andere vraagpatronen aftekenen. Dat zou op twee manieren het geval kunnen zijn:

enerzijds als gevolg van die andere ordening in sets, waardoor eenzelfde patroon als geconstateerd bij fysieke schaalgrootte en/of doelgroepenmenging zich vaker dan wel nadrukkelijker binnen een set manifesteert, anderzijds doordat er andere patronen boven komen drijven als gevolg van deze ordening. Beide verschijnselen zouden duiden op een andere ervaren sociale kwaliteit van wonen beïnvloed door het voorzieningenniveau.

En vervolgens zijn in paragraaf 3.5 queries uitgevoerd waarbij doelgroepenmenging zelf is gekoppeld aan de codes voor tevredenheid.

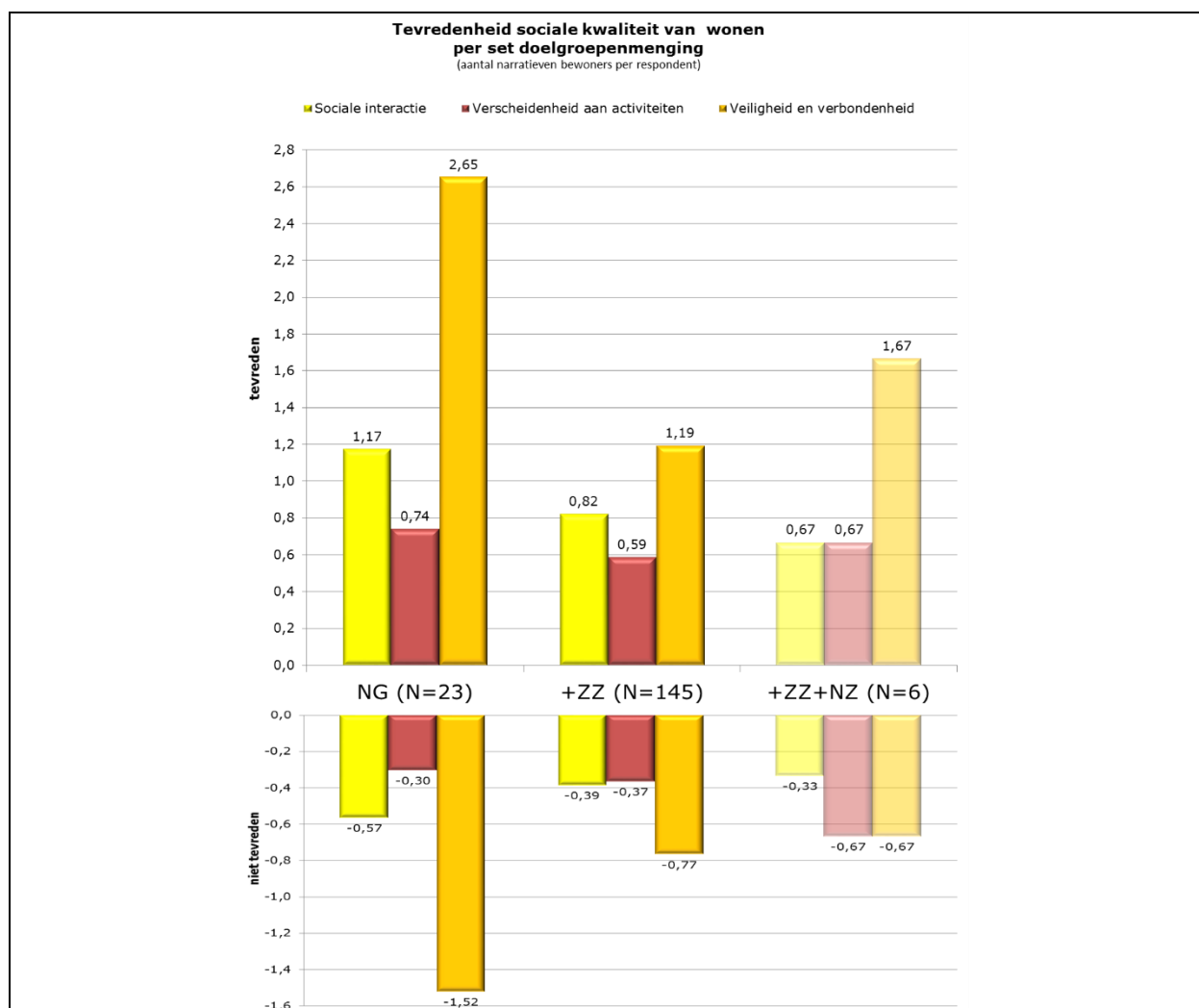
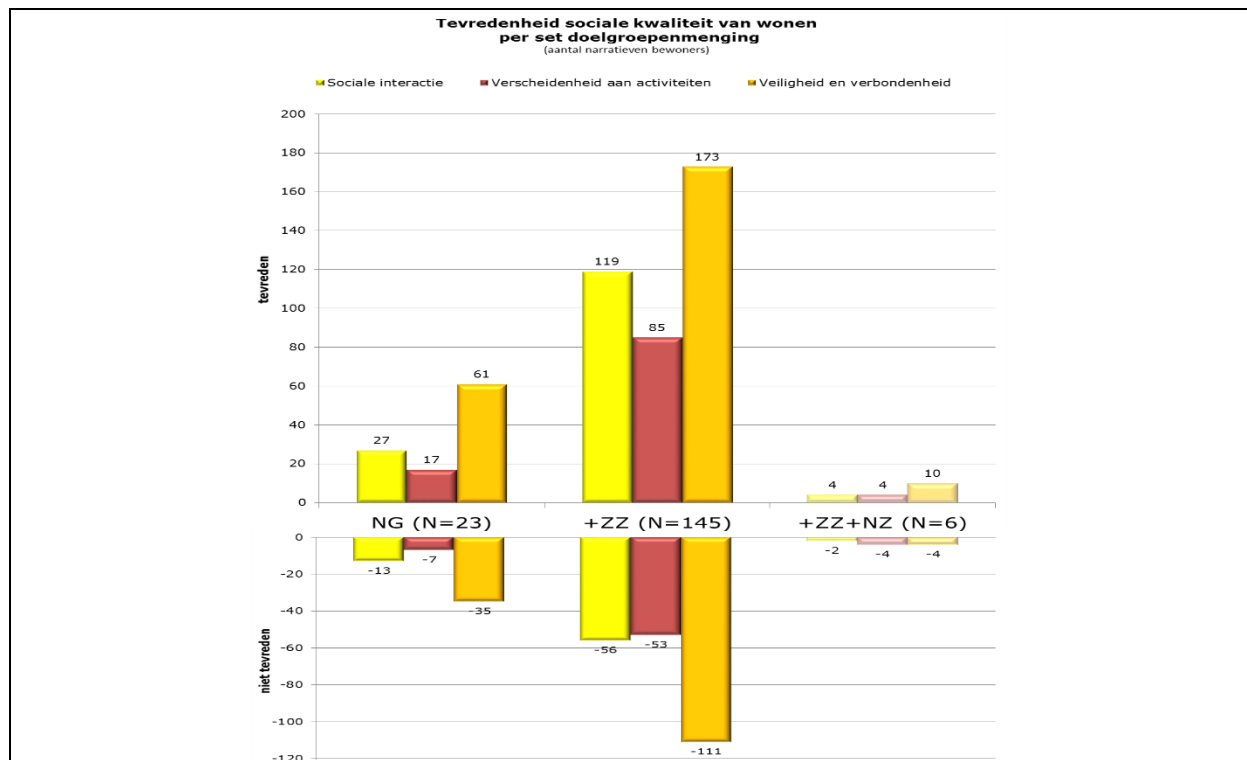
De analyse van de narratieven en patronen bestaat uit een kwantitatief deel in paragraaf 3.1 en een kwalitatief deel in paragraaf 3.6. In het kwantitatieve deel wordt de respons per indicator en per groep geïnterviewden gezien evenals opvallende zaken in de spreiding. Dit kan enerzijds aanleiding geven tot verscherpte aandacht voor bereiken van saturatie. Anderzijds voor verscherpte aandacht voor opvallende verbanden of verschillen.

In het kwalitatieve deel volgt de analyse van de patronen.

3.1 Kwantitatieve analyse narratieven

Om een indruk te geven van de spreiding in antwoorden en daarmee in aandacht en mogelijk verschil in belang van de drie verschillende indicatoren voor sociale kwaliteit van wonen, zijn in onderstaande overzichten de aantallen narratieven per indicator aangegeven, gegroepeerd in sets naar de doelgroepenmenging van de complexen.

In Figuur 13 zijn de aantallen narratieven binnen de queries per respondent weergegeven, in verband met het verschillend aantal complexen en respondenten per set. Daarbij is onderscheid gemaakt in narratieven met een positieve betekenis, namelijk met codes 'Tevreden' en een negatieve betekenis, met codes 'Niet tevreden'.



Figuur 13 Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per set doelgroepenmenging

Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per set doelgroepenmenging**Resultaat**

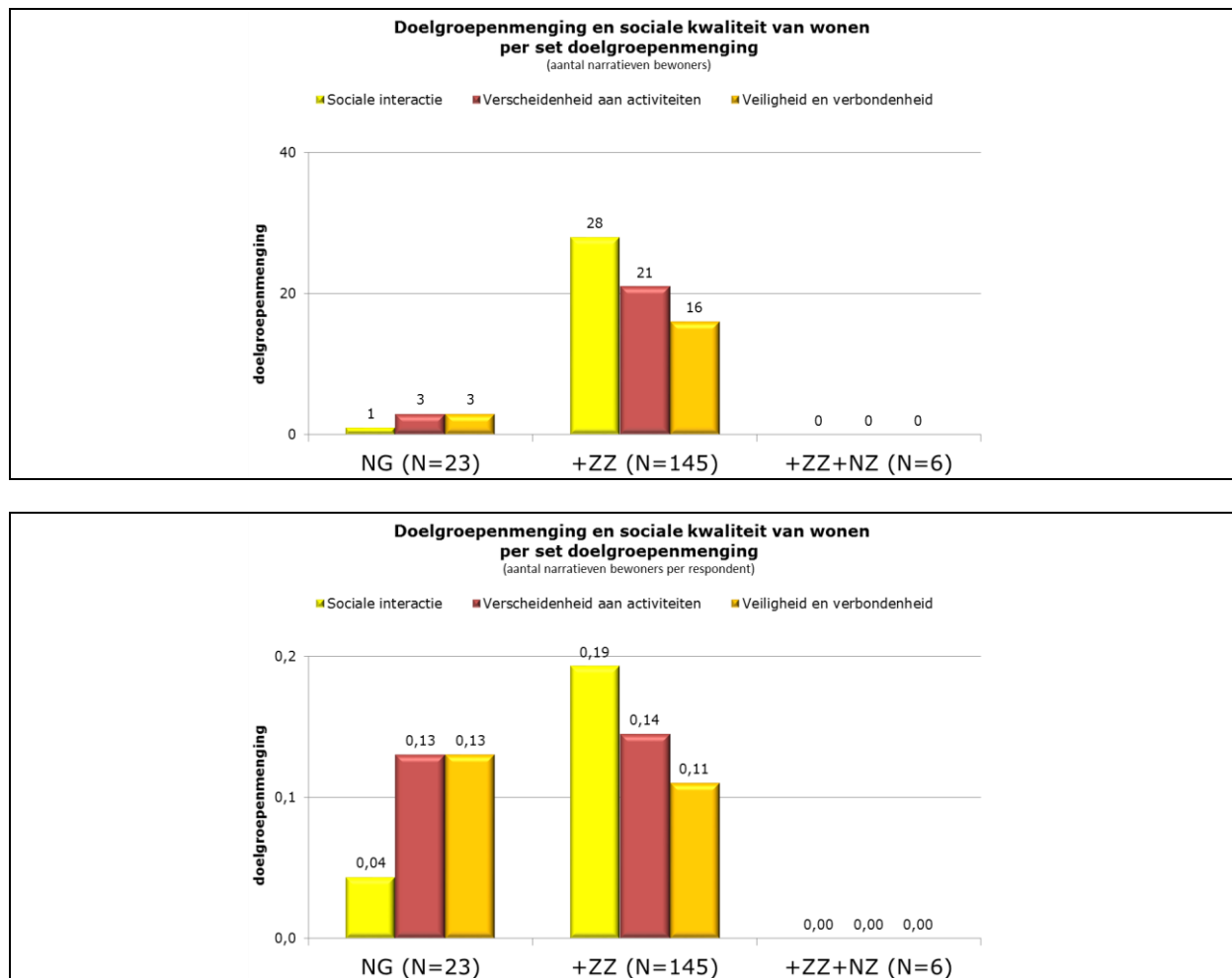
Alle drie de indicatoren komen in de eerste twee naar doelgroepenmenging geordende sets in voldoende mate voor om patronen te destilleren, zowel bij de positieve als de negatieve uitspraken. In de set Gemengd met zwaardere zorg zijn weliswaar onvoldoende respondenten, maar is het patroon van de scores vergelijkbaar met die in de andere twee categorieën. Er is geen groot verschil tussen de categorieën in totale aantallen narratieven per respondent.

Ten aanzien van de spreiding tussen de indicatoren is te constateren dat bij alle drie de sets de indicator Veiligheid en verbondenheid het grootst is, op de negatieve narratieven bij de set Gemengd met zwaardere zorg en niet-zorg na; bij Niet gemengd is deze relatief groter. Bij alle drie de sets is de indicator Verscheidenheid aan activiteiten het kleinst, zowel bij de positieve als de negatieve uitspraken, met uitzondering van de set Gemengd met zwaardere zorg, waar het verschil minder groot is. De narratieven met Niet tevreden zijn licht in de minderheid.

Reflectie

De narratieven Niet tevreden zijn weliswaar in de minderheid. Echter duidelijk minder dan verwacht als gevolg van cognitieve dissonantiereductie of de discrepantie tevredenheidsparadox (Kunzmann, et al., 2000; Zapf, 1984). Deze beschrijven de neiging, zeker bij oudere respondenten, om in eerste instantie positief te reageren en pas in derde of vierde instantie met negatieve ervaringen te komen. De relatief hogere dan verwachte negatieve uitspraken zouden op daadwerkelijk relatief hogere negatieve ervaringen kunnen duiden of op een evenwichtiger beeld als gevolg van de gebruikte indirecte interviewmethode.

Veiligheid en verbondenheid is een relatief belangrijk item. Opvallend is de grotere nadruk in de set Niet gemengd, nader te onderzoeken in de kwalitatieve analyse.



**Figuur 14 Doelgroepenmenging en sociale kwaliteit van wonen per set
doelgroepenmenging**

In figuur 14 zijn de queries indicatoren van Sociale kwaliteit van wonen x Doelgroepenmenging aangegeven. Dit zijn narratieven waarbij een direct verband tussen deze beide onderzoeksvariabelen wordt aangegeven door de bewoners.

Resultaat

Ten aanzien van de rechtstreekse verbanden is opvallend dat de set met onvoldoende saturatie Gemengd met zwaardere zorg en niet-zorg geheel geen resultaat scoort. Naast het feit dat Sociale interactie relatief hoger scoort ten opzichte van de scores bij de koppeling aan Kwaliteit in de vorige tabellen, waar Veiligheid en verbondenheid hoog scoort. Opvallend is verder dat bij de set Niet gemengd het item Sociale interactie laag scoort.

Reflectie

De hoge scores bij Sociale interactie duiden op een relatief groot belang in relatie tot Doelgroepenmenging wat de betreffende bewoners hier aan geven.

3.2 Invloed doelgroepenmenging op de ervaren sociale interactie

3.2.1 Set Niet Gemengd

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, Niet gemengd, 26 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Familie dichtbij is belangrijk voor prettig wonen.	P55: Bewoner E, De Schermerij - 55:7 [Hoe ervaart u hier het wonen n..] (20:21) (Super) P76: Bewoner D, De Wemel - 76:16 [Hoe hoe ervaart u het samenlev..] (39:40) (Super)	2	Gewoon prettig. Ik zit natuurlijk mooi, een mooi uitzicht. En mijn dochter woont op steenworp. Nu is ze ziek toevallig, dat gebeurt ook niet altijd. Ze kan heel gemakkelijk bij me komen. Want het is misschien hier vijf minuten vandaan (P55, Bewoner E, De Schermerij, 20-21).
Bewoners gaan graag beneden koffie drinken op mensen te ontmoeten of om samen activiteiten te doen.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:9 [Inderdaad want wat. Hoe ervaar..] (23:24) (Super) P75: Bewoner E, De Wemel - 75:44 [U heeft genoeg mensen om u hee..] (134:136) (Super) P77: Bewoner A, De Wemel - 77:13 [Nee hoor, ieder leeft zijn eig..] (39:39) (Super)	3	Heel gezellig. Ik heb 's morgens mijn eigen clubje zo'n beetje met koffie drinken. En ja, verder ben ik niet iemand die op visite gaat of. Daar heb ik het eigenlijk te druk mee, want de dag vliegt om. Want dan heb ik mijn krantje en 's middags rust ik en dan ja ik lees graag. Dus dan heb ik ehm mijn boek. Maar ik kan met alle mensen goed opschieten. Ja heel gezellig (P57, Bewoner H, De Schermerij, 23-24).
De vrijwilligers in het complex worden gewaardeerd door de bewoners.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:16 [En hoe ervaart u die vrijwilli..] (40:41) (Super)	1	Nee, ik vind ze. Ik vind ze allemaal even aardig. Ik heb er geen moeite mee (P57, Bewoner H, De Schermerij, 40-41).
De bewoners doen ook buiten de officiële activiteiten dingen samen en zoeken elkaar op.	P78: Bewoner C, De Wemel - 78:6 [Bevalt u het wonen met deze ho..] (35:36) (Super) P78: Bewoner C, De Wemel - 78:8 [Dus echt door het samen, het g..] (41:44) (Super) P143: Bewoner H, Jean Sibelius - 143:8 [Dat vind ik ook. En heeft u ve..] (29:32) (Super) P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:10 [en verder rest woont hiernaast..] (149:149)	4	Dus echt door het samen, het gevoel dat je hier samen woont. Dat je dus ziet van nou oké dat lijkt me wel een aardige... En hij woont hier, hier vlak onder. Ja, dat is. En hij heeft ook. Ik noem mijn scootmobiel mijn cabrio he. En eh die heeft J ook. En dan als het dan mooi weer is vooral zomers, dan gaan we zaterdag 's middags altijd een eindje rijden. ... Ja, want met een cabrio zit je altijd buiten he. Dus dan gaan

	(Super)		we ergens eh zomaar op de bonnefooi ergens naar toe. En dan eh gooien we ergens het anker ervoor. En dan drinken we wat. En J die eindigt altijd eh hoe heet dat? Met een sorbet. En ik altijd met een eh Irish Coffee. Dat eh dat is standaard (P78, Bewoner C, De Wemel, 41-44).
Sommige bewoners zijn heerlijk op zichzelf en van niemand afhankelijk.	P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:28 [Nou ik heb het reuze naar mijn..] (341:341) (Super)	1	Nou ik heb het reuze naar mijn zin, en wat de mensen allemaal doen is ieder zijn eigen. Ik bedoel ik heb mijn eigen appartementje en ik kan zelf koken en ik kan zelf wassen en euuh, ik heb alles wat een huishouden moet doen, je bent niet afhankelijk van iemand anders, en dat vind ik wel heerlijk (P147, Bewoner E, Jean Sibelius, 341).

**Tabel 3-2 Sociale interactie x Tevreden
(Bewoners, Niet gemengd, 26 narratieven totaal)**

Sociale interactie x Niet tevreden (Bewoners, Niet gemengd, 10 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Voor bewoners met een fysieke beperking zijn gezamenlijke activiteiten lang niet altijd prettig.	P76: Bewoner D, De Wemel - 76:23 [Ik zet eh ik zet voor mezelf e..] (57:59) (Super)	1	Ik zet eh ik zet voor mezelf een kopje koffie 's morgens en daar loopt het mee af. .. Ja dat doen ze want er zijn. Mensen zijn er dol op. Maar ik hou er niet van. Ik kan ten eerste niet horen. Ten tweede ik zat naast een buurvrouw en ik dacht dat ik toch wel met haar praten kon. Toen ging ze zo naar die andere mevrouw zitten. (P76, Bewoner D, De Wemel, 59).
Bewoners hebben een vaste plek in de gemeenschappelijke ruimte en staan die niet af.	P78: Bewoner C, De Wemel - 78:22 [Ja, ja. He en daar is eh. Een ..] (80:81) (Super)	1	Ja, ja. He en daar is eh. Een tijdje geleden was daar eh rumoer over. Want toen kon iemand, een vrouwtje kon niet op haar plaats zitten. En toen zei ze nou dan hebben we ruzie. Ja, die is natuurlijk gebleven, want dat is onzin natuurlijk. Dat want niemand heeft hier een vaste plaats. Maar je zit natuurlijk wel.. en en dat is ook een een. Ze zoeken ook uit naast wie of ze zitten he. Dan

			zitten ze al jaren naaste elkaar maar hoe heet het? Dus je hebt een vaste plaats en je hebt geen vaste plaats. Maar nu van dinge te praten eh te spreken. Een eh een groepsvorming nee dat heb je hier niet (P78, Bewoner C, De Wemel, 80-81).
Vrijwilligers krijgen veel commentaar van de bewoners.	P146: Bewoner C, Jean Sibelius - 146:19 [Ik woon hier ook . En dat werd..] (40:40) (Super)	1	Ik woon hier ook . En dat werd vergeten hè. En dat wordt nou ook nog heel dikwijls. We krijgen eh. Want ik vind dat we als vrijwilliger toch heel veel opmerkingen krijgen van bewoners. Eh zo eh, ja. Geen leuke opmerkingen. En dan zeg ik. Ja maar wij wonen ook hier. Wij doen dit niet voor ons wij doen dit voor jullie. Dat is maar heel gewoon. Dat is maar heel gewoon. Het is ook heel gewoon als je beneden zit. He breng eens een glas water of eh hang mijn jas eens weg of zo. Ja echt waar. Als mensen daar mijn collega vrijwilligers gevoelig voor zijn. Ik doe dat niet. Ik doe dat niet, maar sommigen die zijn daar gevoelig voor en die doen dat wel. En daar wordt van geprofiteerd gewoon. Ik van dat vind ik dat zijn geen leuke dingen. Nee. Soms denk ik ook van waar doen we het eigenlijk voor. (P146, Bewoner C, Jean Sibelius, 40).
Ouderen zijn niet zo aardig tegen elkaar. Er wordt geroddeld, gepest en buitengesloten.	P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:69 [Ja. Ze praten wat en kwebbelen..] (222:225) (Super)P76: Bewoner D, De Wemel - 76:24 [Dat is niet netjes. Mensen zij..] (60:61) (Super)P144: Bewoner B, Jean Sibelius - 144:12 [Trouwens, hier op 4 word weini..] (56:58) (Super)P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:8 [Ik bedoel, zo, ja, en ik moet ..] (130:130) (Super)	4	Ze praten wat en kwebbelen kunnen ze allemaal goed die vrouwen. Meestal geen woord tussen te komen. ... Ik luister wel (P60, Bewoner G, De Schermerij, 60-69). Dat is niet netjes. Mensen zijn niet aardig onder mekander hoor. Helemaal niet. En dat kan ook aan mezelf liggen ik weet het toch niet (P76, Bewoner D, De Wemel, 60).
Ik heb hier minder	P75: Bewoner E, De	2	Oh dat is heel prettig. Dat is

sociaal contact dan in mijn vorige woning.	Wemel - 75:12 [Ja en hoe ervaart u het om hie..] (41:42) (Super) P77: Bewoner A, De Wemel - 77:21 [U zei dat u niet veel contact ..] (74:75) (Super)		heel prettig. Je hebt van niemand last. Ik eh heb hier minder contact met de mensen dan in mijn vorige woning. En daar had ik een vrijstaande woning (P75, Bewoner E, De Wemel, 41).

Tabel 3-3 Sociale interactie x Niet tevreden
(Bewoners, Niet gemengd, 10 narratieven totaal)

Doelgroepenmenging x Sociale interactie (bewoners, Niet gemengd, 21 narratieven totaal)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er wonen veel verschillende mensen in het complex.	P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:27 [En eh ja welke groepen mensen ..] (93:96) (Super) P151: Bewoner D, Jean Sibelius - 151:12 [Maar dat is puur omdat daar me..] (140:147) (Super)	2	Zijn allemaal verschillende soorten mensen. Niet allemaal hetzelfde. Dus. Als ik ze allemaal kon nou. Dan mag je wel een jaar hebben. ... Als je ze allemaal moet kennen dan mag je wel een jaar hebben (P60, Bewoner G, De Schermerij, 96).
Sommige bewoners zijn vrij op zichzelf , maar onderhouden bijvoorbeeld wel contact met hun burens.	P74: Bewoner B, De Wemel - 74:16 [En als het dan wat kouder word..] (31:32) P75: Bewoner E, De Wemel - 75:12 [Ja en hoe ervaart u het om hie..] (41:42) (Super) P76: Bewoner D, De Wemel - 76:26 [Denkt u dan dat er ook gerodde..] (64:65) (Super)	3	Contact... Ik ben geen mens voor. Ik ben graag zelfstandig, geen bemoeienis van een ander. Maar ik ben wel goed nieuwe burens. Bij de burens over de vloer dat doe ik niet, daar houd ik niet van. Praatje over het weer en de tuin, maar voor de rest geen nieuws. Je kan ook koffie gaan drinken iedere week maar meestal drink ik geen koffie, want ik kan niet goed tegen koffie, maar je drinkt toch op. Dat doe ik gewoon niet graag, want dan denk je: 'dan zit ik daar anderhalf uur, of 2 uren, ik moet nog werken ook'. Dat wil ik gewoon niet, dat zit er niet in. Bij de burens enzo, ik werk altijd (P74, Bewoner B, De Wemel, 32).
Bewoners ontmoeten medebewoners vooral bij activiteiten , zoals koffiedrinken.	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:21 [Ja, spreekt u wel eens met and..] (61:62) (Super)	1	Ja, ik doe dat niet zo veel. Ik doe dat niet zo veel. Ik kom daar wel eens maar. Want ze doen hier dus is 1 keer in de week koffie drinken. We krijgen dus altijd elke week zo'n briefje (P75, Bewoner E, De Wemel, 62).
Bewoners ondernemen samen activiteiten buiten het complex.	P78: Bewoner C, De Wemel - 78:8 [Dus echt door het samen,	1	Dus echt door het samen, het gevoel dat je hier samen woont. Dat je dus ziet van

	het g..] (41:44) (Super)		nou oke dat lijkt me wel een aardige... En hij woont hier, hier vlak onder. Ja, dat is. En hij heeft ook. Ik noem mijn scootmobiel mijn cabrio hè. En eh die heeft J ook. En dan als het dan mooi weer is vooral zomers, dan gaan we zaterdag 's middags altijd een eindje rijden. ... Ja, want met een cabrio zit je altijd buiten hè. Dus dan gaan we ergens eh zomaar op de bonnefooi ergens naar toe. En dan eh gooien we ergens het anker ervoor. En dan drinken we wat. En J die eindigt altijd eh hoe heet dat? Met een sorbet. En ik altijd met een eh Irish Coffee. Dat eh dat is standaard (P78, Bewoner C, De Wemel, 44).
Ook de bewoners uit het dorp worden bij activiteiten betrokken. Op die manier is er sprake van doelgroepenmenging .	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:37 [Nee. Maar zijn het wel voldoen..] (113:114) (Super) P78: Bewoner C, De Wemel - 78:25 [Of moet die zich een plekje ve..] (88:91) (Super)	3	Nou ik denk het wel. Je kunt elke dag kun je dus iets gaan doen in de Wemel. En dat geldt dus niet alleen voor de mensen hier maar dat is voor het hele dorp hè (P75, Bewoner E, De Wemel, 114).
Er zijn geen aparte groepen, officieel geen vaste plekken, maar toch heeft iedereen een vaste plaats .	P78: Bewoner C, De Wemel - 78:21 [Nee, maar voor ons beeld, nog ..] (78:79) (Super)	1	Ja, want eh want kijk je hebt hier dus geen groepjes. Het is wel zo dat. Het is 1 keer in de week is het koffie drinken he. Op dinsdagmorgen of op donderdagmorgen. En dan eh soms is er een verjaardag dan eh wordt er getrakteerd en drinken we een borreltje. En eh ook niet altijd maar goed in ieder geval. Maar eh niemand heeft zijn vaste plaats beneden. Maar het is wel zo dat iedereen die zit daar op zijn vaste plaats. Begrijp je wat ik bedoel? (P78, Bewoner C, De Wemel, 79).

Tabel 3-4 Doelgroepenmenging x Sociale interactie
(Bewoners, Niet gemengd, 21 narratieven totaal)

3.2.2 Set Gemengd met zwaardere zorg

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 136 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De bewoners maken graag een praatje met elkaar als ze elkaar tegenkomen in de lift of op de gang. Dat is gezellig.	P 1: Bewoner C, 't Derkshoes - 1:9 [Wordt er nog veel gekletst ond..] (75:80) (Super) P21: Bewoner B, Bergweg - 21:26 [Veel contacten met de burenen in..] (66:67) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:43 [O echt? Bijzonder dat u in het..] (96:97) (Super) P63: Bewoner D, De Sfinx - 63:20 [Ja hoor, het is eigenlijk ove..] (69:69) (Super) P84: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 84:16 [En hoe vind je dat met zoveel ..] (125:128) (Super) P85: Bewoner B, Domus Bona Ventura - 85:6 [Wat maakt het zo fijn om hier ..] (72:73) (Super) P104: Bewoner E, Het Spijk - 104:30 [Dus u weet zich wel te vermaken..] (195:196) (Super) P167: Bewoner A, Menno Simons - 167:54 [U ervaart dan ook genoeg priva..] (136:137) (Super)	8	Ja we hebben wel eens gezellige praat met elkaar. Ja Oké en dat bevalt allemaal wel Ja dat bevalt me. Dat is een beetje sociale controle ook hier. Ja en dan doen we kaarten en zo (P1, Bewoner C, 't Derkshoes, 75-80).
Het koffie-uur is heel erg belangrijk. Hier vindt veel sociale interactie plaats.	P85: Bewoner B, Domus Bona Ventura - 85:21 [Die u zou willen veranderen? D..] (164:165) (Super) P179: Bewoner E, Nij Dekama - 179:36 [Juist, mensen ontmoeten dat ma..] (213:216) (Super) P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:30 [Dat ze iedere dag, dat ze een ..] (122:123) (Super)	9	Nee...echt... Wij hebben maandags...vrij...donderdag dan hier koffie-uurtje van tien tot elf. Vind ik ook heel gezellig. Zitten we ook met zijn allen aan de tafels, hè? En dan wordt er gelachen en...ja, dat is echt heel mooi (P85, Bewoner B, Domus Bona Ventura, 164-165).

	P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:47 [Waar ontmoeten mensen elkaar d..] (113:116) (Super) P209: Bewoner C, Reggedal - 209:31 [Dat had ik ook niet verwacht, ..] (248:251) (Super) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:22 [Gaaf u daar ook vaak naartoe? ..] (35:36) (Super) P222: Bewoner A, Rigtershof - 222:44 [Ja echt waarvan u zegt, nou da..] (253:254) (Super) P227: Bewoner H, St. Annahof - 227:11 [Dat bevalt ons uitstekend. He ..] (45:45) (Super) P230: Bewoner B, St. Annahof - 230:5 [Geweldig. Leuk, ik kan niet an..] (34:36) (Super)		
Veel bewoners vinden het prettig om samen te eten, beneden. Hier vindt veel sociale interactie plaats.	P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:30 [Kookt u nog zelf? Soms. U kook..] (73:76) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:18 [Waar eet u dan? Eet u ook hier..] (55:57) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:38 [Waar ontmoeten de mensen elkaa..] (123:126) (Super) P209: Bewoner C, Reggedal - 209:4 [En kunt u dan kiezen bij voorb..] (76:79) (Super) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:9 [Het gaat om uw ervaring in het..] (1:2) (Super)	5	Nou ik ben heel trots op dit gebouw. Ik vind het zo mooi gebouw en ik woon hier heerlijk. Maar het is fijn dat ik zelfstandig woon. Als ik geen zin heb om te koken dan kan ik eten in het restaurant. Maar ik kook zelf. Ik doe zelf boodschappen, dat vind ik leuk om te doen maar ik heb een heerlijk huis. En ik heb leuke contacten met iedereen, ook erg goed ja! (P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:9)
Sommige bewoners zijn erg op zichzelf, maar vinden dat juist	P 7: Bewoner F, 't Derkshoes - 7:6 [En wat vindt u daarvan? Is dat..] (86:87) (Super)	7	Ja. We hebben nooit zoveel contact met elkaar eigenlijk niet. Nee. Ik ben geen buurtloper, ben ik niet. Dus...ik

prettig.	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:15 [oke, dus een soort van zorg da..] (96:100) (Super) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:26 [U gaf aan dat u nu nog geen zi..] (63:64) (Super) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:116 [Inderdaad. Het samenleven met ..] (83:86) (Super) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:13 [Dus het gaat om sociale contac..] (30:31) (Super) P197: Bewoner D, Parc Imstenrade - 197:41 [Maar zo op de gang een praatje..] (175:176) (Super) P219: Bewoner F, Rigtershof - 219:12 [Gaaf u veel om met de andere b..] (98:100) (Super)		mag graag op mezelf wonen. Ja, ik krijg wel visite en zo, dat allemaal wel, en ik krijg veel aanloop van kennissen, van...nou, van alles. Ja. Maar verder... Ja, ik mag hier graag wonen, dus...ja. Ik heb het goed naar de zin. Ja! (P7, Bewoner F, 't Derkshoes, 86). Ja, dat bevalt me wel goed, maar ik eet niet meer met ze aan tafel beneden. Nee, dat doet u niet? Nee, ik eet hier alleen (P162, Bewoner C, Menno Simons, 83-86).
De saamhorigheid in het complex is erg waardevol. Er is altijd iemand waarbij je terecht kunt. De mensen zijn vriendelijk voor elkaar en het is over het algemeen gezellig.	P26: Bewoner A, Bergweg - 26:36 [En wat vindt u het meest waard..] (114:115) (Super) P46: Bewoner F, De pleinen - 46:42 [Ja inderdaad. Wat vind u fijn ..] (125:126) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:16 [Deze kant hecht helemaal aan e..] (68:68) (Super) P109: Bewoner D, Huis ter Leede - 109:18 [Het is gewoon gezellig hier. W..] (143:151) (Super)	4	Ondanks alles toch een stuk saamhorigheid die je met elkaar hebt. Dat vind ik toch wel heel belangrijk. En dat je altijd bij iemand terecht kunt. Je kan wel eens voor niks lopen naar kantoor omdat je iets wil. Maar er is altijd wel iemand (P26, Bewoner A, Bergweg, 115).
Nieuwe bewoners moeten er aan wennen om met zoveel mensen samen te wonen. Het kost moeite om ertussen te komen.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:7 [Hoe vindt u dat om met zoveel ..] (16:17) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:48 [En ook die andere die hier zit..] (206:206)	6	Aan het begin vind je het vreselijk, en dan ben je aan het revalideren. Dan moet je naar een huis gaan kijken en dan vind je het allemaal wel goed. Maar ja, ik ben zo goed door hen opgevangen. Dat scheelt ook een stuk. Een bloemetje en een plantje en als er wat is kan

	(Super) P169: Bewoner B, Mercator - 169:23 [Maar bent u ook makkelijk opge..] (75:76) (Super) P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189:8 [U zei al dat u het een groot c..] (15:16) (Super) P191: Bewoner C, Onderwatershof - 191:16 [Wat vindt u er dan van om met ..] (57:58) (Super) P198: Bewoner A, Parc Imstenrade - 198:16 [Je moet dus echt je zelf er in..] (66:67) (Super)		je komen. Ze gingen wat schilderijtjes ophangen in de hal. Dat scheelt ook een stuk (P21, Bewoner B, Bergweg, 17).
Bewoners leren nieuwe mensen kennen binnen het complex.	P28: Bewoner D, Bergweg - 28:55 [En waren dat mensen die u hier..] (124:127) (Super) P63: Bewoner D, De Sfinx - 63:19 [het is een dorpje. Maar goed w..] (67:67) (Super) P66: Bewoner B, De Sfinx - 66:12 [U zei dat het heel gezellig is..] (93:94) (Super) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:69 [U gaat daar niet echt naartoe,..] (172:173) (Super) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:32 [Waar zit die dagopvang? Die zi..] (70:71) (Super)	5	Nee, die heb ik hier ontmoet. Van het begin af aan altijd. Die ene mevrouw die met haar man woont, die woont eigenlijk in het huis waar ik gewoond heb. Ben ik gaan verhuizen, twee deuren verderop. X heeft altijd bij ons gewoond. En die is altijd al gastvrij geweest. En toen ik daar kwam wonen, kwam ze me altijd al verwelkomen met een bos bloemen. Dat is heel leuk. Dat is heel leuk. Ja, zij komt hier ook niet vandaan. Ze komt uit Limburg. Ze heeft wel in Rotterdam gewoond. En als ik wat maak, breng ik dat weer naar haar (P28, Bewoner D, Bergweg, 124-127).
Iedereen heeft zijn eigen groepje waarbij hij tijdens gemeenschappelijke activiteiten mee aan tafel zit of andere sociale activiteiten mee doet. Dit is ook om eenzaamheid te voorkomen.	P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:12 [Je hebt een eigen groepje met ..] (87:91) (Super) P64: Bewoner A, de Sfinx - 64:46 [Wat euh, nu heb een beetje een..] (224:235) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:48 [En ook die andere die hier zit..] (206:206) (Super) P170: Bewoner A,	4	Je hebt een eigen groepje met wie je samen aan de tafel zit in ieder geval altijd. Er zijn niet echt grote verschillen? Nee, nee. Ik vind voor de groepen voor die tehuizen moeten ze gewoon deze grote. Het mag iets groter wezen, maar niet overdreven groot meer. ... Hooguit 50 personen (P43, Bewoner G, De Pleinen, 91).

	Mercator - 170:27 [Wat maakt het dat u een fijne ..] (82:83) (Super)		
Binnen het complex zijn er bewoners uit hetzelfde milieu en die kunnen goed met elkaar omgaan.	P194: Bewoner E, Parc Imstenrade - 194:12 [Ja, maar weet je wat je wel hi..] (92:94) (Super)	1	Ja, maar weet je wat je wel hier hebt: ik vind het toch een uitzonderlijke bewoning wat hier zit. Hier zitten allemaal mensen met een heel hoog opleidingsniveau. Dat bepaalt toch de kwaliteit van leven. ... Ja, door vooral de omgang (P194, Bewoner E, Parc Imstenrade, 92).
Binnen het complex zijn er verschillende bewoners en die kunnen goed met elkaar omgaan.	P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:14 [Nou kijk geweldig! Dus er wone..] (17:18) (Super)	1	Dat vind ik heerlijk, ja dat alles geaccepteerd wordt. Maar niet alle mensen zijn zo he maar ik gelukkig wel (P215: Bewoner E, Reinaldahuis – 215)

Tabel 3-5 Sociale interactie x Tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, 136 narratieven totaal)

Sociale interactie x Niet tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 68 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn veel verschillende groepen in het gebouw, ook qua afkomst. Dat is wel wennen.	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:18 [Ja, nou Kunt u wat zeggen over..] (120:124) (Super) P169: Bewoner B, Mercator - 169:23 [Maar bent u ook makkelijk opge..] (75:76) (Super)	2	Ja, dat is de laatste jaren helemaal in een grote verscheidenheid. Kijk dat er andere culturen binnenkomen, dat was in het begin nog niet. Alleen wat nu erg is het wordt heel erg.. En daar moet je mee om weten te gaan, ik zeg bij mijn in de gang zeg ik gewoon gedag tegen ze, en dan loop ik door. Of hij zegt, 'Hoe maakt u het?' en dan zeg ik 'goed' en dan loop ik weer door. Ja die doelgroepen zijn er nou eenmaal en die ken ik niet meer tegenhouden. Alleen het is wel eens een beetje veel. Kijken we hebben hier doegroepen beneden zitten.. Turkse opvang, Surinaamse opvang Hindoestanen wonen er, beneden (P24, Bewoner H, Bergweg, 120-124).
Bewoners hebben in de gemeenschappelijke ruimte hun vaste plek en groep. Er wordt geroddeld,	P26: Bewoner A, Bergweg - 26:24 [Denkt u dat er bewoners zijn d..] (58:59) (Super) P27: Bewoner F, Bergweg - 27:17 [En	9	Nou ik weet dat eh. Nou een voorbeeld is: Is er wat te doen beneden hè. En dan zitten daar mensen en dan wil je gaan zitten en dan: Nee hoor die is bezet. En dan zie je dat zo'n

buitengesloten en zelfs gepest door bewoners.	waar veel mensen wonen word..] (45:52) (Super) P47: Bewoner C, De Pleinen - 47:20 [Wordt er ook geroddeld binnen ..] (149:164) (Super) P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:113 [Waar ik benieuwd naar was: wor..] (324:325) (Super) P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:46 [Maar u heeft niet het idee dat..] (115:116) (Super) P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189:48 [Wordt er ook geroddeld? Over e..] (118:119) (Super) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:49 [Maar het is niet dat mensen er..] (101:104) (Super) P222: Bewoner A, Rigtershof - 222:41 [Hoe is het hier met de privacy..] (238:241) (Super) P226: Bewoner C, Rigtershof - 226:18 [Vind u dat jammer dat er zo'n ..] (97:100) (Super)		hele avond die stoel vrij is. Maar je wordt niet toegelaten. Toen ik hier pas woonde vond ik dat heel erg. Kon best wel jankend naar boven gaan. Totdat ik dacht van ja kom nou. Dan toch niet. En we hadden hier ook een keer een vrijwilligers feest (P26, Bewoner A, Bergweg, 59).
Bewoners hebben weinig contact met medebewoners en vinden dat jammer. Er is behoefte aan meer contact.	P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:17 [En jullie zelf, hebben jullie ..] (59:63) (Super) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:54 [En is er bijvoorbeeld dingen d..] (146:147) (Super) P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:95 [En doet u daar allemaal aan me..] (273:276) (Super) P113: Bewoner E, Huis ter Leede - 113:12 [En ik heb daar een buurvrouw...a..] (74:74) (Super)	4	Nee, eigenlijk niet nee weinig ... Ja, ja ja euh ja. Ja. Vooral omdat ik minder mobiel ben vind ik dat wel jammer (P65, Bewoner C, De Sfinx, 59-63).
Mensen die eenzaam zijn	P162: Bewoner C, Menno Simons -	4	Ja, ik vind het een heel moeilijk probleem. Het lijkt er

hebben de deur vaak open staan, maar er komt niemand binnen. Aan de andere kant willen ze vaak ook niet mee doen aan activiteiten. Ze raken depressief en verliezen hun levenslust.	162:150 [En die mensen die dan eenzaam ..] (281:282) (Super) P163: Bewoner E, Menno Simons - 163:16 [O, daar bent u ook geweest? Be..] (41:42) (Super) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:50 [Misschien over de doelgroepen...] (117:118) (Super) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:21 [Ja maar als oudere in de stad,..] (46:47) (Super)		wel op of de meeste eenzamen hun probleem koesteren. Dan zeg je tegen iemand, luister eens, ga je mee naar dat concert hier vlak bij in de kerk, binnendoor dan blijf je warm? Nee ik ga niet mee, want ik ben eenzaam. Hoe is dat nu in 's herennaam mogelijk (P193, Bewoner H, Parc Imstenrade, 47).
Het is voor sommige bewoners moeilijk om contact te maken . Ze willen zich niet opdringen, of het is moeilijk om er tussen te komen omdat ze uit een ander deel van het land komen.	P166: Bewoner H, Menno Simons - 166:11 [Ik vroeg me af of de verschill..] (25:26) (Super) P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:27 [maar ik denk dat dat voor een ..] (117:117) (Super) P204: Bewoner H, Reggedal - 204:11 [Ja, gewoon: mensen die er wone..] (126:131) (Super)	3	Ja, dat is het wel meer, hoor, ja. Ik vind het altijd een beetje moeilijk ook om contact te maken. Ten minste, zo...je kan wel een praatje maken, maar je wil ook niet je opdringen of zo, dus (P166, Bewoner H, Menno Simons, 26).
In het weekend zijn er weinig tot geen activiteiten, dus dan zijn de bewoners het meest alleen .	P14: Bewoner D, Balade - 14:10 [Kijk en het weekend dat is jui..] (41:41) (Super)	1	Kijk en het weekend dat is juist het ergste als je alleen bent hè. Voor de mensen. Kijk er wonen hier natuurlijk ook veel echtparen. En die hebben daar geen last van (P14, Bewoner D, Balade, 41).

Tabel 3-6 Sociale interactie x Niet tevreden
(Bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, 68 narratieven totaal)

Doelgroepenmenging x Sociale interactie (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 103 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners ontmoeten medebewoners vooral bij activiteiten , zoals koffiedrinken en het eten in de gemeenschappelijke ruimten .	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:43 [Maar merkt u daar iets van? Je..] (116:117) P46: Bewoner F, De pleinen - 46:37 [Maar goed, heeft u veel contac..] (107:110) (Super)	12	Ja we eten 's middags samen? En dan maakt u ook een praatje? Ja we zitten met z'n vieren of vijven aan een tafel, en ik ken ze allemaal (P46, Bewoner F, De Pleinen, 107-110).

	P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:23 [Maakt u wel eens, u vertelde d..] (53:56) (Super) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:40 [We hadden het net al een beetje..] (99:100) (Super) P86: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 86:49 [Zijn er naast het atrium bened..] (107:110) (Super) P113: Bewoner E, Huis ter Leede - 113:20 [En kunt u ook goed opschieten ..] (104:105) (Super) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:124 [Wordt er ook veel gebruik van ..] (123:126) (Super) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:31 [Waar ontmoeten de mensen elkaa..] (69:70) (Super) P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:16 [Dat is jammer. En je hoort vee..] (37:38) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:18 [Waar eet u dan? Eet u ook hier..] (55:57) (Super) P176: Bewoner C, Nij Dekama - 176:6 [Die mogelijkheid zit er ook in..] (51:53) (Super) P227: Bewoner H, St. Annahof - 227:11 [Dat bevalt ons uitstekend. He ..] (45:45) (Super)		
Bewoners hebben contact met verschillende doelgroepen. Er is dus sprake van doelgroepmenging.	P66: Bewoner B, De Sfinx - 66:12 [U zei dat het heel gezellig is..] (93:94) (Super) P95: Bewoner E, Eilandstaete - 95:7 [Oh heel veel ja want als ze mi..] (31:32) (Super) P113: Bewoner E, Huis ter Leede - 113:15	6	Jawel, want toen mijn man in Lelystad, was er een mevrouw, en die zat op een werkboerderij, dus dan haalde ze mij eerst op bij mijn man, en dan gingen we naar de boerderij haar ophalen en als we dan een chauffeur hadden die ook een natuurmens was, dan zei hij, wat dacht u

	[Maar u vindt het samenleven hi..] (77:78) (Super) P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:15 [Het heeft geen haast, nee. Hee..] (37:38) (Super) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:49 [En heeft u veel contact ook me..] (124:125) (Super) P169: Bewoner B, Mercator - 169:21 [Heeft u onderling contact met ..] (71:72) (Super)		mevrouw X. Toeristische route? Ja zei ik dan, en dan gingen we helemaal zo rond. Dus ja, ik heb wel veel contact met hun. En toen mijn man nog op de dagopvang was, dan vonden ze het wel eens prettig als ik dan een dag mee kwam draaien om te zien hoe het daar ging. Je zegt ze ook gedag en alles, nee hoor, dat gaat wel goed (P66, Bewoner B, De Sfinx, 94).
Sommige bewoners zijn vrij op zichzelf, maar onderhouden bijvoorbeeld wel contact met hun burens.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:27 [Dat is echt leuk. P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:26 [U gaf aan dat u nu nog geen zi..] (63:64) (Super) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:116 [Inderdaad. Het samenleven met ..] (83:86) (Super) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:21 [Maar bridgen of koffie drinken..] (41:42) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:17 [Hoeveel mensen zijn er dan zoa..] (53:54) (Super) P211: Bewoner C, Reinaldahuis - 211:9 [Je praat zo af en toe en zegt ..] (12:12) (Super)	6	Ja, dat me wel goed, maar ik eet niet meer met ze aan tafel beneden. Nee, dat doet u niet? Nee, ik eet hier alleen (P162, Bewoner C, Menno Simons, 86)
Er wonen veel verschillende doelgroepen in het complex en de interactie verloopt soms moeilijk. Acceptatie duurt meestal even bij ouderen, later gaat dat beter	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:18 [Ja, nou Kunt u wat zeggen over..] (120:124) (Super) P26: Bewoner A, Bergweg - 26:7 [En wat nog meer een pluspunt i..] (14:14) (Super) P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:3 [Ja, zes kamers. En ja,	4	Ja, dat is de laatste jaren helemaal in een grote verscheidenheid. Kijk dat er andere culturen binnenkomen, dat was in het begin nog niet. Alleen wat nu erg is het wordt heel erg.. En daar moet je mee om weten te gaan, ik zeg bij mijn in de gang zeg ik gewoon gedag tegen ze, en dan loop ik door. Of hij zegt, 'Hoe maakt

	drie sl..] (5:6) (Super) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:14 [Nou kijk geweldig! Dus er wone..] (17:18) (Super)		u het?' en dan zeg ik 'goed' en dan loop ik weer door. Ja die doelgroepen zijn er nou eenmaal en die ken ik niet meer tegenhouden. Alleen het is wel eens een beetje veel. Kijken we hebben hier doelgroepen beneden zitten.. Turkse opvang, Surinaamse opvang Hindoestanen wonen er, beneden (P24, Bewoner H, Bergweg, 120-124).
Er zijn geen aparte groepen, officieel geen vaste plekken, maar toch heeft iedereen een vaste plaats en vaste groep.	P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:5 [En u kent nog weinig mensen? N..] (9:10) (Super) P169: Bewoner B, Mercator - 169:23 [Maar bent u ook makkelijk opge..] (75:76) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:11 [Die mensen krijgen dus meer aa..] (37:38) (Su P175: Bewoner F, Nij Dekama - 175:24 [Ja, want zie wat het is. Ik de..] (151:151) (Super)per)	4	Nou, moet je eens luisteren: ik zit altijd met hetzelfde stel koffie te drinken en bingo spelen. Maar voor de rest niet. Want die mevrouw waar ik mee omga die woont hier verderop, en die heb een paar hele slechte benen (P165, Bewoner B, Menno Simons, 9- 10).
Doelgroepmenging kun je stimuleren maar niet opleggen . Sommige bewoners hebben er wel behoefte aan, anderen niet.	P27: Bewoner F, Bergweg - 27:14 [En wat zijn dat dan voor. Groe..] (29:32) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:34 [M: Die komen niet beneden. En ..] (132:137) (Super)	2	Ja en nee. Er zijn momenten natuurlijk. Er zijn momenten dat iedereen beneden is. Maar er zijn ook momenten, feestelijke momenten bedoel ik dan he, waarbij mensen bepaalde doelgroepen zeggen: nou, dat spreekt mij helemaal niet aan. Daar komen wij gewoon niet. U bent daar verder wel vrij in om eh.. Iedereen is vrij om te gaan en te staan op welk evenement, wat er ook geboden wordt, wat hier aangeboden wordt (P27, Bewoner F, Bergweg, 29-32)
De scheiding tussen dementerende mensen en geestelijk gezonde mensen blijft. Er is weinig sociale interactie. Eerzijds vindt men	P45: Bewoner D, De Pleinen - 45:13 [Komt u wel eens bij de verplee..] (26:29) (Super) P84: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 84:15	3	Nee daar komen wij nooit. Wij hebben daar geen contact mee. Maar straks in augustus heb je die heidefeesten en daar zitten dan ook mensen van de groepswoningen. ...

het confronterend, anderzijds in het moeilijk om contact te leggen en te onderhouden.	[Maar over het algemeen? Hoe vi..] (121:124) (Super) P123: Bewoner F, Huize st. Franciscus - 123:19 [Wat vind u daarvan? Heeft u we..] (41:42) (Super)		De meeste daar zijn dement. De een nog erger dan de ander dus daar hebben we ook niks aan. Dat is iets voor de familie. Het heeft geen zin om dat te doen (P45, Bewoner D, De Pleinen, 26-29).
Verschillende doelgroepen ontmoeten elkaar ook op de gangen.	P80: Bewoner G, Domus Bona Ventura - 80:14 [Maar heeft u wel veel contacte..] (123:126) (Super) P94: Bewoner B, Eilandstaete - 94:13 [neee ik koester die mensen. He..] (32:32) (Super) P166: Bewoner H, Menno Simons - 166:8 [En is het makkelijk om tussen ..] (19:20) (Super) P254: Bewoner D, Mercator - 254:13 [Heeft u ook contact met mensen..] (109:110) (Super) P234: Bewoner I, Sint Annahof - 234:15 [Ja, er zit wel de gehandicapte..] (65:67) (Super)	5	Aan de andere kant? Nee. Want als je alleen koffie gaat drinken of zo dan kom je daar nooit, hè? Ja, je hebt daar 's morgens met het naar buiten gaan, dan heb je ook Wij praten gewoon als we de mensen tegenkomen hierboven op de gang, maar niet dat we daar een kopje koffie gaan drinken zomaar onverwachts. Dat gebeurt hier niet (P80, Bewoner G, Domus Bona Ventura, 123-126).
Er is contact tussen gezonde bewoners en mensen van de zorgafdeling.	P167: Bewoner A, Menno Simons - 167:13 [Gaat gewoon allemaal goed met ..] (16:17) (Super) P169: Bewoner B, Mercator - 169:14 [Is er contact tussen bewoners ..] (52:53) (Super) P222: Bewoner A, Riggershof - 222:59 [En om die mensen bij voorbaat ..] (154:156) (Super)	3	Ja, we kunnen prima met elkaar omgaan. En toen ik hier pas woonde was er ook een mevrouw op de zorgafdeling daar scrabbelde ik altijd mee, óf bij haar, óf ze kwam ook wel eens hier. Maar ja, die is inmiddels overleden al een paar jaar geleden (P167, Bewoner A, Menno Simons, 17).
Bewoners ondernemen samen activiteiten buiten het complex.	P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:22 [Dus de mensen op de zorgafdeli..] (43:44) (Super) P167: Bewoner A, Menno Simons - 167:27 [En doet u ook wel eens	2	Jawel. En de mensen die huren, die zijn ook best aardig. Want van de zomer ook, ik zeg: "ga even mee een ijsje eten", weet je. Dan kom je elkaar tegen. Ja, ik ken natuurlijk ook, omdat ik hier al lang woon, bepaalde mensen

	mee met..] (54:55) (Super)		wonen hier ook al vanaf het begin, want we hebben zoveel verandering al gezien. Het is echt verschrikkelijk. Je hebt nou mensen, dan zit je in de lift dat je denkt: "God, weer, waar woont die nou weer?". Het is echt heel ...ja, het gaat achter mekaar. Maar de mensen op zich zijn niet onaardig, hoor, echt niet. Nee, echt niet. Die zeggen: "kom even dit, kom even dat"(P164: Bewoner D, Menno Simons, 43-44).
Mensen van buiten kunnen ook komen eten in het restaurant of meedoen met activiteiten.	P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:33 [En mensen van buitenaf kunnen ..] (73:76) (Super)	1	Ja, die kunnen ook benden in het restaurant komen eten, en die kunnen ook overal aan meedoen als ze willen. Ja. En gebeurt dat heel veel? Ja, dat gebeurt wel, hoor. Ja, zeker weten. Bepaalde dingen en zo dat trekt echt veel mensen. Zoals bingo (P164, Bewoner D, Menno Simons, 73-76).

Tabel 3-7 Doelgroepenmenging x Sociale interactie
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, 103 narratieven)

3.2.3 Case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 5 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De bewoners gaan goed met elkaar om.	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:8 [Wij gaan met de buurvrouw hier..] (26:26) (Super) 157: Bewoner E, Malburgstaete - 157:18 [Ja, maar mijn buurvrouw die ga..] (82:82) (Super)	1	Wij gaan met de buurvrouw hiernaast en op nr. X gaan we heel leuk met elkaar om. We overlopen elkaar niet. Eenmaal in de week drinken we samen koffie of als we toevallig buiten zijn en er is er één met koffie of thee bezig dan, nou ja dat is heel leuk (P155, Bewoner C, Malburgstaete, 26).
Bewoners ontmoeten medebewoners vooral bij activiteiten, zoals koffiedrinken en het eten in de gemeenschappelijke ruimten.	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:13 [Ja maar, dat vind ik niet zo g..] (42:42) (Super)	1	Ja maar, dat vind ik niet zo geweldig. Er is wel 's woensdagmiddag een bingomiddag dat is heel erg gezellig. En daar zet ik me ook wel voor in, om eens langs winkels te gaan om te vragen of ze iets voor de bingo over hebben. Maar dat is ook de enigste middag (P155, Bewoner C, Malburgstaete, 42).

Bewoners van verschillende doelgroepen bespreken niet alles met elkaar. Er is een zekere afstand .	P156: Bewoner A, Malburgstaete - 156:33 [Maar hier ja goed je moet hier..] (149:149) (Super)	1	Maar hier ja goed je moet hier geen uh geen diepgaande gesprekken voeren met iemand die je met niemand anders wil delen. Wat dan eh, echt waar ze horen alles (P156, Bewoner A, Malburgstaete, 149).

Tabel 3-8 Sociale interactie x Tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, 5 narratieven totaal)

Sociale interactie x Niet tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 3 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners maken onderling ruzie , integreren en doelgroepmenging is moeilijk in het grote huis.	P154: Bewoner B, Malburgstaete - 154:13 [Wat vindt u om met deze hoeveel..] (64:71) (Super)	1	Daar heb je natuurlijk geen... Dat gaat om de zelfstandigheid, je hebt je zelfstandigheid hè. Je hebt hier 24 woonzorg appartementen en ja... dat is... de woonzorg appartementen integreren moeilijk met het grote huis omdat daar een paar zitten die echt ook met elkaar steeds ruzie maken dus diegene die een beetje verschaald zijn die blijven daar allemaal weg.
Sommige bewoners hebben alleen contact met hun burens en vinden verder geen aansluiting .	P154: Bewoner B, Malburgstaete - 154:13 [Wat vindt u om met deze hoeveel..] (64:71) (Super)	1	Met de burens onderhoud ik contact, met de twee burens, die zijn allebei 85. Ik heb een slechtziende bewoner hierboven zitten, die ziet ook slecht, die is 73 maar die kan ook nog praten over Kadaffi en over wat er gebeurt in de wereld, dus dat is het enige contact, maar verder gaat het alleen maar over klagen en over eten. Daar wordt ik geen millimeter wijzer van. Ik hoor alleen ... als ik voorbij loop en ze weten precies hoe ver ik mijn arm uitsla en zo. Ze hebben niets anders te doen dan klagen en zien wat er gebeurt. Ik vind geen aansluiting.
Sommige bewoners ga niet naar de gemeenschappelijke ruimte , daar hebben ze niets te zoeken en vinden geen aansluiting .	P159: Bewoner G, Malburgstaete - 159:17 [Wat moet ik daar zoeken? Dan k..] (85:87) (Super)	1	Wat moet ik daar zoeken? Dan krijg je toch dat gekwek. Dat wil ik niet. Maar ik zou het wel leuk vinden als je één keer per week gezellig bij elkaar bent en die dag, die morgen is voor ons. Vorige week hebben wij hier

		een bijeenkomst gehad. Ik heb dat precies gezegd, ik zeg dit is beneden een mooie fruitschaal, er zitten twee rotte appels in. En dat was ook zo, die voorzitter, dat is ook zo. Ik zeg, nou zolang die twee rotte appels erin zitten is de sfeer om... beneden. Ik ga beneden eten, ik ga met jou eten. Jij zit daar langs mij, ik zeg zoals het is. En ik zeg tegen jou: 'god lekker hè, daar ben ik gek op'. En jij zegt: 'gadverdamme zeg dat lus ik helemaal niet'. En die andere luisteren dat, ja nou je het zegt ja. Snap je wat ik bedoel. En dan krijg je die sfeer. Dan krijg je die sfeer van niet leuk. Maar ik zie al zo wel eens, want mijn vriendin staat achter de bar. Die zegt van, toch merk ik dan de mensen die er ook van houden, komen allemaal om vier uur eten. En dan kun je precies het verschil zien als ze om twaalf uur komen eten of vier uur (P159, Bewoner G, Malburgstaete, 85-87).

Tabel 3-9 Sociale interactie x Niet tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, 3 narratieven totaal)

Doelgroepenmenging x Sociale interactie (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 0 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld

Tabel 3-10 Doelgroepenmenging x Sociale interactie
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, 0 narratieven)

3.3 Invloed doelgroepenmenging op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten

3.3.1 Set Niet Gemengd

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Niet gemengd, totaal 17 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn ruim voldoende activiteiten in het complex. De ouderen zijn tevreden over de activiteiten.	P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:53 [Ja, en vindt u. Wat vindt u er..] (177:181) (Super) P75: Bewoner E, De Wemel - 75:15 [Ook vanuit de Wemel georganise..] (47:48) (Super) P77: Bewoner A, De Wemel - 77:13 [Nee hoor, ieder leeft zijn eig..] (39:39) (Super) P78: Bewoner C, De Wemel - 78:28 [De Nationale Bond voor Ouderen..] (98:99) (Super) P148: Bewoner G, Jean Sibelius - 148:19 [En mist u nog iets in het acti..] (34:35) (Sup) P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:7 [Nee, kijk je maakt een groep. ..] (29:29) (Super) P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:8 [Er is een zang, 's maandags is..] (31:31) (Super)	7	Ook vanuit De Wemel. Ook ook. Maar dat wordt dus georganiseerd voor iedereen hè. Er zijn dus een aantal activiteiten die georganiseerd worden door Welzijn Ouderen voor iedereen. En dat is natuurlijk heel fijn voor de mensen die niet meer zo mobiel zijn dat ze daar ook naar toe kunnen (P75, Bewoner E, De Wemelo, 48).
Activiteiten zijn erg belangrijk want mensen leven er erg naartoe.	P146: Bewoner C, Jean Sibelius - 146:15 [Maar het is ook heel erg belan..] (30:30) (Super)	1	Maar het is ook heel erg belangrijk vind ik het sociaal gebeuren gewoon. Mensen leven daar heel erg naar toe. En vinden het ontzettend leuk om het te doen gewoon (P146, Bewoner C, Jean Sibelius, 30).
De meeste bewoners gaan beneden koffiedrinken.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:2 [Moeilijk trappen kon lopen ben..] (7:7) (Super)	1	En ook eh de activiteiten hier. Er is altijd wel wat te doen. En 's morgens om 10.00 uur ga ik ook altijd naar de koffie. Nou zo tot een uur of 11. Nou dan heb ik mijn krantje. Ik hou heel veel van lezen. Het is niet zo dat ik bij mensen op visite ga of wat ook. Want ik heb mijn

			eigen bezigheden. De dag is zo om. (P57: Bewoner H, De Schermerij 7:7)
Sommige bewoners doen vrij weinig mee met de activiteiten. Ze zijn erg op zichzelf.	P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:9 [Worden hier ook activiteiten g..] (30:35) (Super)	1	Weinig. Waarom niet? Waarom niet? Ik ben vrij op mezelf (P54, Bewoner F, De Schermerij, 30-35).
Mensen uit het dorp doen ook mee aan activiteiten.	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:37 [Nee. Maar zijn het wel voldoende..] (113:114) (Super)	1	Nee. Maar zijn het wel voldoende activiteiten eh en dat er ook voldoende mensen zijn om mee te doen met de activiteiten? Nou ik denk het wel. Je kunt elke dag kun je dus iets gaan doen in de Wemel. En dat geldt dus niet alleen voor de mensen hier maar dat is voor het hele dorp hè (P75, Bewoner E, De Wemel, 114).
Het is goed dat er vrijwilligers meehelpen met de activiteiten.	P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:55 [En wat vindt u daarvan. Van de..] (184:187) (Super)	1	Nou dat is heel goed, want er zijn erbij die het goed doen hoor. ... Ja hoor (P60, Bewoner G, De Schermerij, 184-187).

Tabel 3-11 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Niet gemengd, 17 narratieven totaal)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, Niet gemengd, totaal 7 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners met gehoorproblemen houden niet van de koffiebijeenkomst omdat ze zich buitengesloten voelen.	P76: Bewoner D, De Wemel - 76:23 [Ik zet eh ik zet voor mezelf e..] (57:59) (Super)	1	Ik zet eh ik zet voor mezelf een kopje koffie 's morgens en daar loopt het mee af. Nee, omdat het koffie hier eh 1 keer in de week een koffiebijeenkomst is toch? Beneden? Ja dat doen ze want er zijn. Mensen zijn er dol op. Maar ik hou er niet van. Ik kan ten eerste niet horen. Ten tweede ik zat naast een buurvrouw en ik dacht dat ik toch wel met haar praten kon. Toen ging ze zo naar die andere mevrouw zitten (P76, Bewoner D, De Wemel, 59).
De bewoner maken te weinig gebruik van de activiteiten. Dat is erg jammer.	P146: Bewoner C, Jean Sibelius - 146:18 [En door de rest van de bewoner..] (37:38) (Super)	1	Nou, ik vind het erg tegenvallen. Heel jammer. Ik vind het heel jammer dat er zo weinig mensen gebruik maken van de mogelijkheid en het ergst vind ik dan van allemaal. Dat dan juist die mensen die mensen die niet komen altijd

			commentaar hebben. Die mopperen en die. En als je dan vraagt van ben je er geweest? Nee ik ben er niet geweest, maar dat heb ik van horen zeggen. Ja dan moet je je mond dicht houden van horen zeggen daar hebben we niks aan (P146, Bewoner C, Jean Sibelius, 37-38).
Het complex is te klein om voldoende activiteiten te bieden. Er zijn te weinig activiteiten.	P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:51 [Welke, zoals? Nou ze kegelen b..] (166:172) (Super) P75: Bewoner E, De Wemel - 75:14 [En eh als u kijkt naar naar de..] (45:46) (Super) P76: Bewoner D, De Wemel - 76:39 [Helemaal goed. Ze ze zitten ee..] (96:99) (Super) P144: Bewoner B, Jean Sibelius - 144:15 [Zien er ook activiteiten binne..] (114:137) (Super)	4	Dat is dus dat er dus altijd 1 zaaltje dus beschikbaar is dus voor huiskameractiviteiten voor de mensen hier. En dat heb ik altijd een hele goede oplossing gevonden. Het is natuurlijk gewoon vrij klein om. 28 woningen he dat is vrij klein om dus een huiskamer te hebben. Die zou dan dus eh ik denk 90 procent leegstaan. Omdat de woningen dus niet zo klein zijn dat je zegt je kunt hier dus niks doen. En eh misschien is het ook wel dorps hoor. Om dus gewoon eh in je eigen woning te blijven. Ik ik heb zelf het idee da mensen hier niet zo eenzaam zijn. En er zijn nog een heleboel activiteiten waar nog een heleboel mensen naar toe gaan (P75, Bewoner E, De Wemel, 46).

Tabel 3-12 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, Niet gemengd, 7 narratieven totaal)

Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, Niet gemengd, totaal 11 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn te weinig ruimtes voor alle gebruikers samen	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:17 [Dus die is nu eigenlijk verdwe..] (51:54) (Super)	1	Dat is op het moment een beetje lastig. Ja in het weekend kun je daar wel in. Want vrijdagmiddag zaterdag en zondag zitten de kleutertjes er niet. Maar door de weeks is dat nou een stukje moeilijker. Nou is de praktijk wel zo dat de meeste mensen die hun verjaardag daar willen vieren dat dan altijd vrijdag, zaterdag of zondag doen. Dus het probleem is niet zo heel erg groot. ... Dan kan het alleen in die zaal (P75, Bewoner E, De Wemel,

			54).
Er zijn hier geen groepen, maar iedereen heeft wel een vaste plaats , als u begrijpt wat ik bedoel.	P78: Bewoner C, De Wemel - 78:21 [Nee, maar voor ons beeld, nog ..] (78:79) (Super)	1	Ja, want eh want kijk je hebt hier dus geen groepjes. Het is wel zo dat. Het is 1 keer in de week is het koffie drinken he. Op dinsdagmorgen of op donderdagmorgen. En dan eh soms is er een verjaardag dan eh wordt er getrakteerd en drinken we een borreltje. En eh ook niet altijd maar goed in ieder geval. eh niemand heeft zijn vaste plaats beneden. Maar het is wel zo dat iedereen die zit daar op zijn vaste plaats. Begrijp je wat ik bedoel (P78, Bewoner C, De Wemel, 78).

Tabel 3-13 Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten
(bewoners, Niet gemengd, 11 narratieven)

3.3.1 Set Gemengd met zwaardere zorg

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 96 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn ruim voldoende activiteiten in het complex. De ouderen zijn tevreden over de activiteiten.	P1: Bewoner C, 't Derkshoes - 1:7 [Hoe ervaart u het wonen met zo..] (47:54) (Super) P2: Bewoner B, 't Derkshoes - 2:12 [Wat ze nu organiseren. Wie org..] (143:148) (Super) P3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:15 [En ik doe aan activiteiten, di..] (113:129) (Super) P6: Bewoner D, 't Derkshoes - 6:9 [M: Maar wij vervelen hier ons ..] (177:185) (Super) P8: Bewoner H, 't Derkshoes - 8:17 [Maar maakt u gebruik van de ac..] (98:117) (Super) P21: Bewoner B, Bergweg - 21:18 [En u gaf aan dat er dingen geo..] (38:39) (Super) P23: Bewoner E,	17	Nou dat is wel gezellig, je hebt hier vaak wat eens te doen in de zaal. Oh hier iets verder op. Ja daar in de dat oude gedeelte in de zaal. Ja Wat is daar te doen dan? Nou daar is bingo, en dat is er een vergadering en dan komt er iemand met film dia of quiz of zo. Ja er is altijd wel wat. (P1, Bewoner C, 't Derkshoes, 54).

	Bergweg - 23:14 [En zijn er dan nog activiteite..] (32:33) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:69 [Ja die hebben we gezien. Heel ..] (160:161) (Super) P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:50 [Kijk, in de sfinx, daar is bes..] (180:181) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:4 [Dat is leuk ja. Zijn er ook no..] (23:26) (Super) P96: Bewoner A, Eilandstaete - 96:15 [maakt u ook wel eens gebruik v..] (133:136) (Super) P124: Bewoner C, Huize st. Franciscus - 124:22 [En worden er ook bingo avonden..] (95:98) (Super) P178: Bewoner B, Nij Dekama - 178:35 [Oké, het was elke keer raak. X..] (219:232) (Super) P199: Bewoner B, Parc Imstenrade - 199:13 [We hebben pas het 10-jarig bes..] (39:40) (Super) P228: Bewoner G, st. Annahof - 228:39 [En hoe vindt u de activiteiten..] (91:92) (Super) P234: Bewoner I, Sint Annahof - 234:18 [En er zijn heel veel. U organi..] (88:91) (Super) P236: Bewoner C, St. Annahof - 236:8 [Er is echt een hele goede bewo..] (36:37) (Super)		
Activiteiten zijn erg belangrijk want mensen leven er erg naartoe. Alleenstaanden	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:64 [En wordt er nog meer georganise..] (168:169) (Super)	1	Dat is van de Marokkanen, dus daar kom je nooit bij. Kinderopvang is er dan nu. Ja, er is genoeg te doen, voor iedereen wat. Ik lees graag,

zoeken gezelligheid bij elkaar.			ik puzzel, ik vind het prettig in mijn eigen huis. En heb je zin om hier te zitten dan doe je wat. Maar het zijn die alleen zijn, die dames. Die hebben dan geen man meer en dan zoeken ze gezelligheid bij elkaar (P21, Bewoner B, Bergweg, 168).
De meeste bewoners gaan beneden koffiedrinken.	P84: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 84:7 [Ik vind het hier prachtig. Ik ..] (86:86) (Super) P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189:37 [U vermaakt zichzelf nog wel me..] (97:98) (Super)	2	Ik vind het hier prachtig. Ik zou voor geen goud meer terug willen naar mijn seniorenwoning. We hebben hier een... Tja, met de mensen is hier prima omgaan. En hele goeie contacten met de burens. Ja, met iedereen, zeg maar. Het is maandag en donderdag is het koffie drinken. Als je wil, kan je iedere avond een kaartje leggen hier. (P84: Bewoner F, Domus Bona Ventura, 86)
Wanneer er 's avonds geen activiteiten zijn, kun je dat zelf oplossen door af te spreken met medebewoners.	P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:25 [En mist u dat ook dat er geen ..] (109:112) (Super)	1	Ze doen het nu zelf 's avonds. Vier op een rij of zo iets. ... Nee, ze doen het hier zelf. De ene heeft dit spelletje en de ander dat spelletje en dat brengen ze mee. Je kunt alles oplossen (P81, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 112).
Sommige bewoners doen vrij weinig mee met de activiteiten. Ze zijn erg op zichzelf of kunnen zichzelf prima vermaken. Dit kan veranderen bijvoorbeeld als hun partner komt te overlijden.	P66: Bewoner B, De Sfinx - 66:28 [En zijn er dan ook nog activit..] (236:237) (Super) Codes P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:26 [U gaf aan dat u nu nog geen zi..] (63:64) (Super) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:131 [Maar is er ook iets wat u wel ..] (163:168) (Super) P163: Bewoner E, Menno Simons - 163:46 [Uit uw verhaal begrijp ik dat ..] (120:121) (Super) P196: Bewoner C, Parc Imstenrade - 196:15 [Maar er is wel een mogelijkheid..] (55:61) (Super)	6	Ja, daar beneden biljarten ze veel, en kaarten, maar daar ben ik nooit zo'n liefhebber van. Tja, toen mijn vrouw nog leefde ging ik ook nooit naar beneden. En dat heb ik toen wel eens gevraagd, maar nee wij gingen nooit naar beneden. Nee, dat doen we niet. Oh ja, de hulp die ik krijg is wel goed hoor, die zeiden, je moet eens naar beneden gaan, een bakje koffie drinken. Dus ik zei ja, daar begin ik toch niet aan. Maar ja, op een begeben moment heb ik dat toch maar een keer gedaan. Maar ik vindt het toch wel, even andere om je heen. Gewoon even gaan zitten praten (P71, Bewoner E, De Sfinx, 63-64).

	P219: Bewoner F, Rigtershof - 219:24 [Als ik op de gang loop en ze z..] (365:366) (Super)		
De activiteiten sluiten niet aan op de doelgroep. Niet iedereen vindt alle activiteiten even leuk.	P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:28 [Wat voor een activiteiten zou ..] (67:68) (Super) P86: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 86:30 [Kaarten kan niet in het donker..] (67:68) (Super) P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:21 [Nee? Ik amuseer me kostelijk a..] (57:58) (Super)	3	Ja, de activiteiten waarvan ik denk dat is leuk, dat er gewoon mensen komen en dan een beetje praten en zo. Dat vindt ik wel leuk ja. Maar om nou specifiek te gaan kaarten, nee dat vindt ik niet zo. Er zijn ook mensen die gaan zingen. En ze hebben me ook gevraagd om eens in de twee weken, dan is er eten beneden, maar daar heb ik ook nog niet echt zin in gehad. Want ja, ik krijg ook gewoon eten van [naam instelling] en dat is wel goed en zo (P71, Bewoner E, De Sfinx, 68).
Het wordt prima gevonden dat mensen van andere doelgroepen meedoen met activiteiten.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:52 [En wat zou u ervan vinden als ..] (140:141) (Super)	1	Als ze dat kunnen? En als ze daar zin in hebben? Dan is dat toch prima. Zijn toch ook mensen. Nee hoor (P21, Bewoner B, Bergweg, 141).
Mensen uit het dorp doen ook mee aan activiteiten.	?	?	?
Er komt hier regelmatig een pastoor. Daar is tamelijk veel belangstelling voor.	P45: Bewoner D, De Pleinen - 45:9 [Er is een keer in de maand een..] (19:19) (Super)	1	Er is een keer in de maand een pastoor en daar ga ik ook altijd naar toe, daar is tamelijk veel belangstelling voor. Zowel bij de mensen hier als van buitenaf (P45, Bewoner D, De Pleinen, 19).
Het is goed dat er vrijwilligers meehelpen met de activiteiten.	P6: Bewoner D, 't Derkshoes - 6:9 [M: Maar wij vervelen hier ons ..] (177:185) (Super) P37: Bewoner C, De Berken - 37:22 [En dat zijn vrijwilligers of m..] (159:164) (Super) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:30 [Ja ik heb jaren in een kookgro..] (63:65) (Super) Codes P183: Bewoner H, Onderwatershof -	4	M: Maar wij vervelen hier ons nooit, want er zijn hier vrijwilligers, die zijn hier altijd. Die verzorgen alles. Er is altijd wat te doen. Hier is woensdags wel biljarten, ik kan er helaas niet aan meedoen, maar dat vind ik wel jammer. V: Maar ik zal wat minder praten. ... V: De biljartclub, ja misschien.. hoe dat georganiseerd wordt, dat weet ik ook niet.

	183:22 [Nee, nee nee. Ik ben 84 dus he..] (66:66) (Super)		M: Hier is een biljartzaal met die tafels, en ze komen niet alleen hier weg, maar ze komen uit heel Westerbork. Die daar biljarten. Oké. V:Maar zoals coursebal en sjoelen, dat komt wel vanuit het Derkshoes uit, ten minste dat dacht ik, maar ik weet het niet zeker. Maar het komt, we doen er ook niet aan mee (P6, Bewoner D, 't Derkshoes, 185).

Tabel 3-14 Verscheidenheid aan activiteiten x Teverden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, 96 narratieven totaal)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 67 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn onvoldoende activiteiten in het complex.	P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:27 [En over de andere activiteiten..] (65:66) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:24 [Daar wordt een keer per week o..] P87: Bewoner A, Domus Bona Ventura - 87:10 [Het is... Wij vinden dat het nie..] (100:100) (Super)	3	Heel in het begin heb ik eens voorgesteld, dan wou ik nog wel helpen, want ik heb altijd wel veel geholpen, om kienen of zoiets te doen. Dat mocht niet, want dat was teveel om aan te schaffen en om te regelen, want dan moesten er prijsjes zijn. Je kunt ook voor een paar euro kienen. Het is eigenlijk heel simpel zo iets te doen. (P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:24)
Het aantal activiteiten loopt steeds verder terug.	P170: Bewoner A, Mercator - 170:21 [Mist u dan ook activiteiten of..] (66:69) (Super) Codes	1	Ja hier is wel wat te doen natuurlijk. In het begin toen ik hier kwam waren er altijd veel clubs, een koor, maar dat is allemaal weg. Die komen hier om te zingen, om je een leuke middag te geven. Puur voor het vermaak. Jaja, en dat vond ik mooi. Dat is allemaal afgelopen, gaat allemaal achterruit (P170, Bewoner A, Mercator, 66-69).
De activiteiten zijn te veel gericht op kunst en cultuur. Er is ook behoefte aan laagdrempelige activiteiten waarbij mensen elkaar gewoon kunnen ontmoeten.	P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:14 [Er wordt veel aandacht besteed..] (57:57) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:42 [Zowel fysieke voorzieningen al..] (99:102) (Super)	2	Er wordt veel aandacht besteed aan kunst en cultuur, ja voor de kunst en cultuur wordt er heel veel georganiseerd. Er worden ook veel concerten georganiseerd hier in de kapel, worden ook veel mensen voor aangetrokken, dat soort dingen allemaal. Maar daar moet je dus ook wel mobiel voor zijn, om daar aan deel te

			nemen. En dat is wat er vaak aan de schort ligt bij mensen. Ze zijn niet mobiel meer, of ze zijn net te oud om dan deel te nemen of het interesseert ze niet meer zoveel. En dat vind ik dan best wel jammer hier, het is goed dat er aandacht wordt besteed aan kunst en cultuur, maar er moet niet teveel nadruk gelegd worden. Er moet ook een ruimte zijn waar mensen iedere middag of iedere morgen ongedwongen naar binnen en naar buiten kunnen lopen. Waar ze gewoon een kop koffie kunnen gaan drinken. En dat element is nog niet helemaal goed. Er zijn wel koffieochtenden, en die worden ook in de rendez-vous georganiseerd, maar het moet iets zijn wat laagdrempelig is. Hoe moet ik dat zeggen, in een afgesloten ruimte. Een gezellige afgesloten ruimte. Een soort lunchroom idee. Waar de mensen gewoon bij elkaar kunnen komen. Wat laagdrempelig is. Waar de mensen die echt eenzaam zijn, die gaan niet, die niet mobiel zijn, die gaan niet kunst en cultuur evenementen doen (P192, Bewoner G, Parc Imstenrade, 57).
Het aanbod van activiteiten past niet bij hoogopgeleide mensen of mensen die geestelijk nog erg goed zijn.	P82: Bewoner H, Domus Bona Ventura - 82:27 [Maar, ok, stel: we krijgen die..] (260:275) (Super) P100: Bewoner A, Het Spijk - 100:4 [Allereerst biedt het dorp niks..] (67:67) (Super) P104: Bewoner E, Het Spijk - 104:16 [Nou, die organiseert iedere ma..] (112:112) (Super) P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:60 [Hoe kan dat? Er wordt niets ge..] (151:152)	5	Allereerst biedt het dorp niks. Het is prachtig qua natuur schoon, maar verder biedt het niks. En ik vind ook verder dat hier heel weinig qua ontspanning geboden wordt. En ook, op een bepaald niveau, wordt hier ontspanning geboden. Dus als je ouder wordt dan moet je natuurlijk ook...hoe noem je dat? Nou, bezig zijn met je hersenen, en daar krijg je hier geen kans. En ik kan nu niet even Zutphen in gaan, waar veel geboden werd, waar je een schouwburg en al

	(Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:9 [Dat is niet zo leuk om te hore..] (30:33) (Super)		die dingen...dat heb je hier dus niet. Maar er wordt verder is hier ook geen maandprogramma zoals je dat dus op de Bornhof, waar ik dus was, en waar Elisabeth, dat is Zutphen, is daar is ook een...en daar is voor elk wat wils wat, hè? Dat is voor mensen die het heerlijk vinden als het shantykoor komt, hè? En lezingen worden gegeven, zodat je hersenen dus wat opgekrikt wordt. Want juist als je ouder wordt heb je dat héél erg nodig. En als je bent zoals ik ben, dus de spelletjes niet leuk vindt, en die, ja, shantykoor en die meezingdingetjes niet leuk vindt... (P100,bewoner A, Spijk, 67)
De mannen zijn overal in de minderheid en daarom zijn er voor hen vaak te weinig passende activiteiten altijd in de minderheid en daarom zijn er minder activiteiten voor hen, dan voor de vrouwen.	P102: Bewoner C, Het Spijk - 102:27 [Ja, maar dat zijn dus wat ande..] (214:214) (Super) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:64 [O ja, die hebben we hier niet ..] (152:153) (Super) P178: Bewoner B, Nij Dekama - 178:33 [X: Maar hij wil graag hier een..] (181:195) (Super)	5	Ja, maar dat zijn dus wat andere dingen dan de geijkte dingen. En de gezellige avondjes dat vind ik prima, maar... Ja, iets anders, dat En als je nou nog, ja, meer mensen had die er ook bij geïnteresseerd waren... Maar ja, ik ben...ja, er zijn hier niet zoveel mannen, dus mijn interesses gaan ook naar dingen die de mannen meer interesseren, hè? (P102, Bewoner C, Het Spijk, 214).
's Avonds en in het weekend is er te weinig te doen.	P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:59 [Als u nou nog iets mocht wense..] (149:150) (Super) P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:32 [georganiseerd waar wordt dat d..] (99:100) (Super) P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:59 [Als u nou nog iets mocht wense..] (149:150) (Super)	3	In huis hoef ik niks te wensen, ik zou enkel wensen dat er iets meer te doen was. Want zoals zaterdags als zondags is hier niets, maar dan ook niets te doen (P165, Bewoner B, Menno Simons, 150).
Niet alle bewoners zijn fysiek of geestelijk in staat om mee te doen aan de activiteiten	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:56 [V: Zijn er ook nog activiteite..] (251:252) (Super) P162: Bewoner C,	5	Nou ja, we hebben sjoelen gedaan, en met die pijltjes gooien. Darten. En koersbal. Maar dat ging helemaal niet. Voor oude mensen, nee.

	Menno Simons - 162:123 [Daar zijn wel meer activiteite..] (115:122) (Super) P114: Bewoner C, Huis ter Leede - 114:23 [? Ik geloof dat we maandag...van..] (124:124) (Super) P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:23 [Ik heb dat ook. Na een tijdje ..] (67:72) (Super) P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:16 [Maar daar moet je dus ook wel ..] (57:57) (Super)		Koersbal niet. Waren er drie man, die dat doen. Die zeggen ook, wat moeten wij, voor drie personen organiseren. Nee. Nee maar ik ben hier heel tevreden, echt waar (P49, Bewoner B, De Pleinen, 252).
Sommige bewoners voelen zich gezelschap voor de zorgbehoevenden.	P170: Bewoner A, Mercator - 170:8 [En hoe vaak met zoveel bewoner..] (28:29) (Super)	1	Er zijn ook bewoners die meer zorg nodig hebben, die zitten boven. Dus die zitten niet zo vaak beneden. Het is hier wel heel erg apart zitten. Ik ben een gezelschapsdame. Ik hou van muziek en wat vrolijkheid. En dat vind je niet veel, dat is hier niet. Ik zeg altijd toen ik hier kwam is mijn lach afgenomen (P170, Bewoner A, Mercator, 28).

Tabel 3-15 Sociale interactie x Niet tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, 67 narratieven totaal)

Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 41 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het mengen van doelgroepen is geen vanzelfsprekende en eenvoudige zaak	P 4: Bewoner A, 't Derkshoes - 4:34 [Ja, dat is het (?onverstaanbaa..)] (134:134) (Super)	1	Ja, dat is het ... en in januari wordt dat zelfstandig, dat zal de leiding u wel vertellen hoe dat in elkaar zit. ... komt dus niet meer bij de activiteiten hier, die hebben hun eigen activiteiten een hele enkele keer wel, bijvoorbeeld bij, een keer was er iets en dan komt het ... ook, maar dat zijn, het moet dan niet te druk zijn. Ze komen ook met een zangochtend bijvoorbeeld, dat is heerlijk. En de meerzorg, die wonen hier wel. De dagopvang die komt met busjes overal vandaan, ook uit het Punthuus. Die krijgen dus echt de dagopvang, dat is een andere, dat is voor mensen

			om toch weer te proberen om een beetje bij te blijven. Ik bedoel ze drinken niet alleen koffie en eten met elkaar, ze doen spelletjes en lezen de krant, een praatje (P4, Bewoner A, 't Derkshoes, 134).
Mensen met een fysieke beperking kunnen vaak niet meedoen met activiteiten. Doelgroepmenging blijft dan uit.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:9 [En heeft u contacten binnen he..] (20:21) (Super) P231: Bewoner F, st. Annahof - 231:37 [Dus die kunnen makkelijker mee..] (139:140) (Super)	2	En heeft u contacten binnen heel het complex, of vooral op de galerij? We gaan wel eens beneden eten maar dat gaat nu ook moeilijk want mijn man heeft parkinson. Dus dat is al allemaal gauw te druk. Dus niet... ik ken de mensen wel, ik groet ze, maar ik zou ze niet van naam kennen, dat niet (P21, Bewoner B, Bergweg, 21).
De activiteiten zijn vaak geschikt voor meerdere doelgroepen en dragen dus bij aan doelgroepmenging in een complex. Er zijn regelingen waardoor ook mensen uit aanleunwoningen mee mogen doen of bijvoorbeeld hun maaltijd in het restaurant gebruiken.	P23: Bewoner E, Bergweg - 23:12 [De mensen die af en toe benede..] (25:27) (Super) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:40 [We hadden het net al een beetje..] (99:100) (Super) P102: Bewoner C, Het Spijk - 102:12 [En de activiteiten in het huis..] (107:110) (Super) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:33 [En mensen van buitenaf kunnen ..] (73:76) (Super) P169: Bewoner B, Mercator - 169:16 [Okey Alleen als er iets is voo..] (56:57) (Super) P211: Bewoner C, Reinaldahuis - 211:15 [Waar komen de 7 mensen vandaan..] (25:26) (Super) P234: Bewoner I, Sint Annahof - 234:15 [Ja, er zit wel de gehandicapte..] (65:67) (Super)	7	Nou ze komen dan koffie drinken. Het is meestal 's avonds en dan liggen die mensen wel vroeg op bed. Dus ik bedoel maar, ik denk niet dat ze dan bij een avondje naar beneden komen, dat geloof ik niet. Dat denk ik niet. Want dat doen hun daar ook op de dag. Spelletjes voor die mensen, ze hebben wel de bezigheden. Ik vind het wel mooi dat er zo iets is in het gebouw (P23, Bewoner E, Bergweg, 25).
Menging met buurtbewoners tijdens activiteiten is	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:49 [En dat er bijvoorbeeld mensen	1	Mm ja de burens die krijgen soms ooit uitnodigingen om mee te doen met spelen,

niet altijd een succes.	..] (149:150) (Super)		biljarten. Daar maken ze en club en mensen uit de omgeving komen erbij. Dat schept ook goodwill. Ik heb het een paar keer mee gemaakt dat er mensen buiten moesten worden gezet. Maar dat wordt dan geregeld door de Ordedienst. Of ja de Ordedienst hebben we hier niet maar daar is dan iemand voor die zich daarmee bezighoudt (P46, Bewoner F, De pleinen, 150).
Veel bewoners zijn vrij op zichzelf en hebben weinig contact met medebewoners.	P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:23 [Maakt u wel eens, u vertelde d..] (53:56) (Super) Codes	1	Ja, nee niet echt. Maar vrijdag 's morgens ga ik beneden koffie drinken, dat is koffiedrink dag, koffiedrinkmorgen, maar het gekke is dat uit de Sfinx er niet veel zijn, een stuk of drie. De rest komt van buiten, van de Luxor, van de overkant ja, daar komen ze dus vandaan, (P71, Bewoner E, De Sfinx, 56).
Wanneer bewoners bijvoorbeeld weduwe of weduwnaar worden, besluiten ze wel deel te nemen aan activiteiten.	P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:26 [U gaf aan dat u nu nog geen zi..] (63:64) (Super)	1	Ja, daar beneden biljarten ze veel, en kaarten, maar daar ben ik nooit zo'n liefhebber van. Tja, toen mijn vrouw nog leefde ging ik ook nooit naar beneden. En dat heb ik toen wel eens gevraagd, maar nee wij gingen nooit naar beneden. Nee, dat doen we niet. Oh ja, de hulp die ik krijg is wel goed hoor, die zeiden, je moet eens naar beneden gaan, een bakje koffie drinken. Dus ik zei ja, daar begin ik toch niet aan. Maar ja, op een begeben moment heb ik dat toch maar een keer gedaan. Maar ik vindt het toch wel, even andere om je heen. Gewoon even gaan zitten praten (P71, Bewoner E, De Sfinx, 64).
Vroeger was er meer contact tussen de verschillende doelgroepen dan tegenwoordig.	P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:21 [Maar bridgen of koffie drinken..] (41:42) (Super)	1	Nee. Niet meer. Vroeger wel. Maar ja, ook nog die andere soort mensen, weet je wel. Ja, omdat ik ook...ja, ik ben meer buiten nu ook. Ik doe boodschappen voor de mensen en als ik behoefte heb, kan ik wel naar beneden, hoor. Dan ga ik een praatje maken. Dat wel, dat wel. Dat doe ik wel.

			En als je iemand tegenkomt. En ook mensen van buiten die hier wonen, hoor. Die zeggen ook: "kom even koffie drinken", weet je wel. Dat heb ik ook wel weer. Dat gebeurt ook wel (P164, Bewonder D, Menno Simons, 41).

Tabel 3-16 Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, 41 narratieven)

3.3.2 Case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 4 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn genoeg activiteiten zeker gezien de fysieke belastbaarheid	P153: Bewoner D, Malburgstaete - 153:14 [Wat vindt u van de activiteite..] (41:42) (Super)	1	Voor mij genoeg. Ja, want ik heb mijn eigen hobby's nog. Dus ik moet niet teveel doen, dan weigeren de handen (P153, Bewoner D, Malburgstaete, 42).

Tabel 3-17 Sociale interactie x Tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, 4 narratieven totaal)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, totaal 4 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn te weinig activiteiten passend bij het intellectuele niveau.	P154: Bewoner B, Malburgstaete - 154:10 [de muzikale culturele entertai..] (53:53) (Super)	1	de muzikale culturele entertainment is alleen maar keyboardmuziek. Je hoort een jaar lang keyboardmuziek en dan zeg ik kan ik niet een keer een dwarsfluit horen of iets anders we luisteren een cd maar dat mag je niet verwachten. Dan zeggen ze daar houden die mensen niet van maar ik hou ... er zullen misschien 20% klassieke muziek willen, maar waarom moeten die 20% klassiek dan naar 80% hoempa hoempa luisteren? Dus ik heb hier cultureel niks te verwachten (P154, Bewoner B, Malburgstaete, 53).
Er is onvoldoende kwaliteit binnen de activiteiten.	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:16 [Ja als er een serieuze kaartav..] (48:48) (Super)	1	Ja als er een serieuze kaartavond was zou ik daar wel voor voelen, maar niet nee. Mensen die het niet goed meer weten hoe ze het moeten doen of ze zitten maar te zingen of

			nee dat hoeft voor mij niet (P155, Bewoner C, Malburgstaete, 48).

Tabel 3-18 Sociale interactie x Niet tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, 4 narratieven totaal)

Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 0 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld

Tabel 3-19 Doelgroepenmenging x Verscheidenheid aan activiteiten
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, 0 narratieven)

3.4 Invloed doelgroepenmenging op de ervaren veiligheid en verbondenheid

3.4.1 Set Niet Gemengd

Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Niet gemengd, totaal 61 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
		5	
Voorzieningen zoals een alarm, goede sloten en een nachtdienst zorgen voor een gevoel van veiligheid en geborgenheid bij de bewoners.	P53: Bewoner C, de Schermerij - 53:19 [En ook alarmering zit er ook i..] (209:212) (Super) P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:7 [Kunt u aangeven hoe dat komt? ..] (20:27) (Super) P55: Bewoner E, De Schermerij - 55:13 [Voelt u zich veilig in dit geb..] (58:59) (Super) P59: Bewoner B, De Schermerij - 59:35 [Oke dan. Ja. En dat eh vindt u..] (206:207) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:61 [Ja en eh..wat zorgt ervoor dat..] (205:206) (Super) P74: Bewoner B, De Wemel - 74:47 [Die had ook iets ernaast zeg m..] (105:106) (Super) P75: Bewoner E, De Wemel - 75:39 [Even kijken, als u naar het co..] (117:118) (Super) P76: Bewoner D, De Wemel - 76:28 [En voelt u zich wel veilig hie..] (68:71) (Super) P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:19 [Nee, dat moet gewoon goed beve..] (244:245) (Super) P149: Bewoner A, Jean Sibelius - 149:35 [Dan moet jij 's morgens als je..] (267:273) (Super)	12	Ja. Hier is 's nachts een nachtzuster. Ik had in mijn vorige huis, dat was voor senioren, daar zat geen alarm in, er zat niet dat ik aan een koord kon trekken dat dat hier of in Amerongen aangegeven werd. Helemaal niks, dus als iets niet goed was, moest ik mijn zoon 's nachts bellen. Maar dat doe je ook niet zo makkelijk. Ik vind dit veilig. Dat is fijn. Hartstikke veilig vind ik het. Absoluut, super. Dat is de reden dat ik hier terecht ben gekomen. Nou ja, ik mankeer ook een hoop hoor. En ik vind het geweldig, ik kan niet anders zeggen. ... Ja, heerlijk (P54, Bewoner F, De Schermerij, 19).

	P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:16 [Één keer beneden ingebroken en..] (61:63) (Super) P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:25 [Ja das ideaal, en dat dingetje..] (113:113) (Super)		
Bewoners zijn alert en zich ervan bewust dat er mensen zijn met verkeerde bedoelingen. Ze doen s' avonds bijvoorbeeld alleen open als ze iemand verwachten en anders niet.	P78: Bewoner C, De Wemel - 78:40 [En voelt u zich ook veilig? Ja..] (131:134) (Super) P79: Bewoner F, De Wemel - 79:38 [Nee onze excuses ervoor. Het e..] (92:93) (Super) P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:17 [Ja overal hebben ze die hekken..] (232:234) (Super) P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:17 [Maar we hebben hier zo'n dingetje..] (63:63) (Super)	4	Ja ja hoor. Hoewel ik 's avonds de deur niet open doe he. Als er 's avonds gebeld wordt. Beneden dus he. Hier gaat die eh die intercom over daar reageer ik niet op. Tenzij dat ik weet wie of er komt. (P78, Bewoner C, De Wemel, 133-134).
Bewoners die fysiek nog goed zijn, zijn vaak minder bang. Ze voelen zich minder kwetsbaar, dan ouderen met een lichamelijke beperking.	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:40 [Zou er nog iets zijn waardoor ..] (119:120) (Super)	1	Maar ik denk dat ik geen maatstaaf daarvoor ben. Want ik ben nooit bang geweest en ik ben nog niet bang. En ik ga gewoon rustig om twaalf uur met de hond naar buiten. Dus daar ben ik geen maatstaaf voor (P75, Bewoner E, De Wemel, 199-120).
Bewoners voelen zich op de eerste verdieping veiliger dan op de begane grond vanwege het gevaar voor inbraak.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:28 [Nee, maar het is wel heel verv..] (70:71) (Super)	1	Ik zeg ik zou niet graag beneden willen wonen hoor. Ik voel me hier veiliger als dat ik beneden zou wonen (P57, Bewoner H, De Schermerij, 71).
Sommige bewoners voelen zich eenzaam omdat ze weinig contact hebben of een partner verloren hebben.	P74: Bewoner B, De Wemel - 74:29 [Maar dan is het weer heel fijn..] (59:60) (Super)	1	Ja, ja, ja. Ik heb altijd de buurvrouw die kwam eens in de 14 dagen, op een vrijdagmorgen tot 12. Maar die zat altijd te kletsen als een ouwe buurvrouw. En het was een aardig mens, maar je zit alleen en je kan best een hoop werk doen. Maar nu bij jullie ook, je wilt toch ook je verhaal kwijt. En toen mijn man nog leefde had ik een klankbord. En die muren daar kan ik wel

			tegen zitten kletsen, maar die zeggen niks terug. Voel je? (P74, Bewoner B, De Wemel, 60).
Bewoners ervaren de zorgverleners soms ook als belangrijk voor de gezelligheid.	P74: Bewoner B, De Wemel - 74:31 [Maar die komt u ook helpen met..] (63:64) (Super)	1	En ook ik heb een klankbord ik kan ermee kletsen. Ze komt om 9 uur en dan tot 12. En dan zeg ik, X, wil je de krant meenemen? Ja dat doet ze wel hoor. En dan ga ik ermee aan de koffie. Kletst ze een beetje, en dan denk ze 'ik moet ook nog een beetje werken'. Ik kan natuurlijk zelf veel, als ik niks kan dan is zo'n vrouw nodig voor het werk. Maar ik ben niet meer zo goed op een trap, dus dat doet ze dan. En de keuken nog eraan, en de kastjes en zo, dat doet ze nog hè (P74, Bewoner B, De Wemel, 63).
Als een bewoner geen contact wil, houdt hij of zijn gewoon de voordeur dicht. Het is geen verplichting, het is de bedoeling dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig blijft.	P53: Bewoner C, de Schermerij - 53:13 [O, dat gaat best goed hoor. Ja..] (109:111) (Super)	1	O, dat gaat best goed hoor. Ja hoor. Je hebt geen last van elkaar. Je hebt een eigen voordeur en als je geen contact wilt dan houd je de voordeur dicht. Ja simpel genoeg. Dus echt zelfstandig eh zelfstandig... Zelfstandig ja. Daar wordt ook wel door de directie en de tegenwoordige leiding ook wel een beetje de nadruk op gelegd hoor. Dat je niet moet rekenen dat iedereen alles maar voor je regelt. Je moet wel zoveel mogelijk nog zelf doen. Maar dat is geloof ik ook wel (P53, Bewoner C, De Schermerij, 111).

Tabel 3-20 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Niet gemengd, 61 narratieven totaal)

Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, Niet gemengd, totaal 35 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners voelden zich vaak onveilig in hun vroegere woning . Dit is dan een reden om te verhuizen naar een woon-zorgcomplex.	P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:6 [Oh dat is heftig. Heel heftig...] (13:15) (Super)	1	Heel heftig. We waren 23 jaar getrouwd. En toen was ik een paar maanden alleen. Ik ben daar in ons huis nog blijven zitten. En ik stond hier ingeschreven. En toen op een gegeven moment was ik een paar maanden alleen, en toen kwam er aan mijn voordeur een man, 's avonds om kwart

			over 6. Met een map. Ik kan hem nog helemaal uittekenen, helemaal beschrijven... Dus ik zie daar een man staan, in een zwart pak. En een wit overhemd en een zwarte stropdas en een map bij. Dus ik ging naar de keukendeur en deed gauw de knip erop. Nou en toen tikte ik zo op mijn raam, ik zeg: 'meneer waar komt u voor?' Hij stond er dus nog. En hij zei: 'doe die voordeur eens open!' 'Nee, dat doe ik niet'. En daar ben ik van geschrokken, heel erg. Want ik was alleen. Ik ben in de hoek van de bank gaan zitten en toen durfde ik helemaal niks meer. Er liepen er nog meer in de straat, het was 's avonds kwart over 6. ... en mijn zoon zei: 'Mama, je had de politie moeten bellen'. Ik zeg: 'Ja, dat kan wel, maar je schrikt zo'. Ik was nog maar 3 maanden
Inbraken zijn nooit helemaal te voorkomen, en bewoners hebben daar ook een aandeel in.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:27 [Duidelijk. Dat is wel heel goe..] (68:69) (Super)	1	Duidelijk. Dat is wel heel goed geregeld. Ja, dat is heel goed geregeld hoor. Want ja het is al eens gebleken die mensen die beneden wonen daar was al eens ingebroken. Die mevrouw zat lekker in het zonnetje en ja gewoon de deur open. En ze was in slaap gevallen en ja en 1 naar binnen gekomen. Ja je houdt het toch niet tegen. Je houdt het niet tegen (P57, Bewoner H, de Schermerij, 69).
Er was veel overlast van jeugd bij het complex.	P74: Bewoner B, De Wemel - 74:49 [Altijd de jeugd was hier, rond..] (108:110) (Super) P79: Bewoner F, De Wemel - 79:28 [Ja, dat kan ik begrijpen. Voel..] (66:67) (Super)	2	Altijd de jeugd was hier, rondom die banken, en dan vuurwerk. Toen leefde mijn man nog, op dat grasveld, ze hadden gewoon seks hoor hiervoor, echt waar hoor. Dat kon je gewoon zien vanuit de huiskamer. Nu hadden ze die bomen gerooid, dat wordt nog niet gesloopt maar dat snap je wel hè (P74, Bewoner B, De Wemel, 108-110).
De beveiliging in het complex kan beter.	P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:17 [Ja overall hebben ze die	1	Ja dat vind ik wel, de beveiliging mag wel iets beter. Voor veel dingen, want die, hij

	hekken..] (232:234) (Super)		is nu gemaakt maar hij is een hele tijd kapot geweest, daar hebben ze gewoon die elektrische draden doorgeknipt, dat moet niet kunnen vind ik, dat moet niet kunnen vind ik (P147, Bewoner E, Jean Sibelius, 232-234).
Er wordt veel geroddeld in het complex.	P144: Bewoner B, Jean Sibelius - 144:13 [En er zijn toch ook nog andere..] (67:72) (Super)	1	Ja, in die ontmoetingsruimte, ja daar, sorry, ik hoor er ook bij. Zitten die oudjes bij elkaar. (te roddelen) maar ja, zo ben ik niet. Dat kan ik niet (P144, Bewoner B, Jean Sibelius, 67-72).

**Tabel 3-21 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden
(bewoners, Niet gemengd, 35 narratieven totaal)**

Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, Niet gemengd, totaal 3 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Sommige bewoners zijn graag op zichzelf	P54: Bewoner F, De Schermerij - 44:.. [Oh dat vind ik goed..] (Super) P78: Bewoner D., De Wemel - 65:.. [Ze vragen me altijd wel..] P76: Bewoner B., De Wemel - 32:.. [Contact... Ik ben gen mens voor...]	3	Contact... Ik ben gen mens voor. Ik ben graag zelfstandig, geen bemoeienis van een ander. Maar ik ben wel goed nieuwe burens. Bij de burens over de vloer dat doe ik niet, daar houd ik niet van. Praatje over het weer en de tuin, maar voor de rest geen nieuws. Je kan ook koffie gaan drinken iedere week maar meestal drink ik geen koffie, want ik kan niet goed tegen koffie, maar je drinkt toch op. Dat doe ik gewoon niet graag, want dan denk je: 'dan zit ik daar anderhalf uur, of 2 uren, ik moet nog werken ook'. Dat wil ik gewoon niet, dat zit er niet in. Bij de burens en zo, ik werk altijd . (P76: Bewoner B., De Wemel - 32)

**Tabel 3-22 Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid
(bewoners, Niet gemengd, 3 narratieven)**

3.4.1 Set Gemengd met zwaardere zorg

Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 200 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De bewoners voelen zich veilig in het complex.	P17: Bewoner B, Balade - 17:24 [Eh.... ja ik voel me wel veili..] (39:39) (Super)	27	Eh.... ja ik voel me wel veilig. Dat vind ik wel een groot. Ja, wonen dat moet. Dat moet je warmte geven, vind ik. En

	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:17 [Ok. En u zegt 'ik weet niet me..] (36:37) (Super) P25: Bewoner C, Bergweg - 25:15 [Ja. Ennu voelt u zich veilig? ..] (205:212) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:20 [In de nacht? Is geweest, maar ..] (44:45) (Super) P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:16 [Voelt u zich ook veilig hier i..] (137:140) (Super) P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:16 [Voelt u zich ook veilig hier b..] (68:71) (Super) P46: Bewoner F, De pleinen - 46:48 [Door wat voor een zaken komt d..] (147:148) (Super) P64: Bewoner A, de Sfinx - 64:20 [Geeft u, euh, euh, hoe moet ik..] (98:101) (Super) P68: Bewoner H, De Sfinx - 68:13 [Voelt u hier zich veilig in he..] (59:60) (Super) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:38 [En dat maakt dat u zich veilig..] (93:94) (Super) P80: Bewoner G, Domus Bona Ventura - 80:17 [Dat u zich veilig voelt hier? ..] (158:163) (Super) P86: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 86:41 [Van het kaarten. Voelt u zich ..] (93:94) (Super) P98: Bewoner C, Eilandstaete - 98:26 [Dus de veiligheid binnen het g..] (90:91) (Super) P110: Bewoner F, Huis		vooral ook veiligheid. En vooral als je ouder wordt. Je moet wel overal rekening mee houden (P17, Bewoner B, Balade, 39).

	ter Leede - 110:30 [Er wordt wel eens voor gewaars..] (172:172) (Super) P123: Bewoner F, Huize st. Franciscus - 123:23 [de deur natuurlijk. Dat is vie..] (56:58) (Super) P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:31 [En voelt u zich wel eens niet ..] (89:90) (Super) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:58 [Voelt u zich ook veilig hier? ..] (138:139) (Super) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:135 [Maar voelt u zich ook veilig i..] (187:192) (Super)per) P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189:46 [Dat is mooi. En voelt u zich oo..] (114:115) (Super) P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:19 [O ja, ik voel me superveilig.] (78:78) (Super) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:52 [Maar er is niets gebeurt dat u..] (125:126) (Super) P195: Bewoner F, Parc Imstenrade - 195:11 [Voelt u zich veilig in dit geb..] (33:36) (Super) P198: Bewoner A, Parc Imstenrade - 198:17 [Voelt u zich veilig, hier in h..] (68:73) (Super) P199: Bewoner B, Parc Imstenrade - 199:31 [Voelt u zich ook veilig, binne..] (102:105) (Super) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:41 [Nou geweldig. Dan		

	wou ik nog a..] (85:86) (Super) P230: Bewoner B, St. Annahof - 230:21 [Voelt u zich ook veilig in het..] (97:105) (Super) P235: Bewoner E, Sint Annahof - 235:16 [Qua veiligheid, hoe voelt u zi..] (67:70) (Super)		
Voorzieningen zoals een alarm, goede sloten en een nachtdienst zorgen voor een gevoel van veiligheid en geborgenheid bij de bewoners.	P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:16 [De dames zijn altijd bezig, we..] (129:133) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:56 [Dan weet u tenminste dat je er..] (153:158) (Super) P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:15 [Heeft u nog meer apparaten in ..] (60:65) (Super) Cod P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:49 [M: Daar op de knop drukken Ja,..] (212:215) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:60 [V: En wat maakt het dat u zich..] (272:273) (Super) P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:60 [En als u dan drukt, dan komen ..] (202:205) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:44 [Vindt u dat prettig dat mensen..] (187:188) (Super) P96: Bewoner A, Eilandstaete - 96:7 [maar u voelt zich hier wel vei..] (52:53) (Super) P98: Bewoner C, Eilandstaete - 98:15 [Ja, ik heb hier een alarmkastj..] (42:42) (Super) P98: Bewoner C, Eilandstaete - 98:16 [Ik heb één keer bij de	14	De dames zijn altijd bezig, we hebben een belletje om..... Kom ik hier te vallen, dan druk ik op dit knopje. Wat is er, waar bent u? Dat vragen ze dan. Het is niet zo dat ze direct komen, dan kun je vertellen wat je hebt, en dan komen ze. Dat is fijn, dat geeft een stuk veiliger gevoel of niet? Ja, natuurlijk. Ja, bij de hand (P3, Bewoner E, 't Derkshoes, 133).

	hand ge..] (42:42) (Super) P123: Bewoner F, Huize st. Franciscus - 123:12 [U heeft wel het idee dat als e..] (29:30) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:50 [U voelt zich wel veilig hier, ..] (159:160) (Super) P171: Bewoner C, Mercator - 171:38 [Dat hebben ze bij mijn opa ook..] (98:99) (Super) P179: Bewoner E, Nij Dekama - 179:35 [Voorheen was het zo dan kon je..] (207:207) (Super)		
Sommige bewoners zijn in het complex gaan wonen voor de veiligheid.	P23: Bewoner E, Bergweg - 23:2 [Voor de veiligheid? Ja gewoon ..] (5:6) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:59 [M: Voelt u zich veilig? Hier? ..] (268:271) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:28 [En wat maakt er nu hier in het..] (123:124) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:29 [Voelt u zich wel veilig hier? ..] (88:89) (Super)	4	Ja gewoon voor de veiligheid ben ik hier heen gegaan (P23, Bewoner E, Bergweg, 5).
Het geeft de bewoners een veilig gevoel dat mocht er wat gebeuren dat ze altijd weer thuis kunnen revalideren en niet naar een ander complex moeten.	P17: Bewoner B, Balade - 17:10 [Als ik nou aan mijn knie geope..] (3:3) (Super) P199: Bewoner B, Parc Imstenrade - 199:27 [En hoe ervaart u het, dat er 2..] (78:79) (Super)	2	Als ik nou aan mijn knie geopereerd moet worden bijvoorbeeld of een heup. Dan moet ik gaan revalideren in een verzorgingshuis. Kaatsheuvel of Tilburg of Eikendonk. Dat is dan voor demente mensen. Maar hier kun je in je eigen huisje terugkomen. Want dan moet je allemaal revalideren en de eerste dagen als je het ziekenhuis uit moet dan zijn hier ook nog zorgkamers. Die dan. Waar je dan verzorgd

			kunt worden als dat nodig is. Of als je iets te snel het ziekenhuis uit moet dat je. Dus dat vond ik allemaal wel heel fijn. Ik denk dan ben je toch. Zit je toch echt wel geborgen zo. Nou en gelukkig is het allemaal nog niet nodig, maar het eh het kan mij net zo goed overkomen. Ja, en kijk hier zit ook een therapeute zit hier in. Nou ja, eh zou ik iets. Ja net zoals ik zeg zo'n knie of zo. Nou dan kun je ook van hier eten krijgen. Als je dat zelf nog niet kunt (P17, Bewoner B, Balade, 3).
De bewoners voelen zich thuis in het complex.	P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:9 [Vind u het te groot of te klei..] (25:30) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:30 [Zou hier voor geen goud weg wi..] (123:123) (Super) P83: Bewoner E, Domus Bona Ventura - 83:26 [En ik kwam hier binnen, en ik ..] (179:183) (Super) P112: Bewoner G, Huis ter Leede - 112:22 [Ik zie het aan u. En voelt u z..] (168:169) (Super) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:57 [En nu u hier eenmaal woont, vo..] (136:137) (Super) P206: Bewoner A, Reggedal - 206:16 [Ok, ja, dan wordt het wat mind..] (236:241) (Super)	6	Ik zou hier voor geen goud weg willen (P49, Bewoner B, De Pleinen, 123).
Er heerst een echte dorpse mentaliteit in het complex, waardoor de bewoners zich er thuis voelen.	P222: Bewoner A, Riggershof - 222:44 [Ja echt waarvan u zegt, nou da..] (253:254) (Super)	1	Dat is toch echt wel die dorpse mentaliteit, dat je echt het gevoel hebt, dat je meerdere mensen bij elkaar hebt, zonder dat je zegt, dat is een seniorenwoning, maar echt dat meerdere dingen bij elkaar zijn. Dat vind ik leuk, dan betrek je de buurt er een beetje bij. Dan zorg je, ja je

			verpleegmensen ook wel, ze moeten door het gebouw heen. Waardoor ze gaan denken, oh het is eigenlijk best wel leuk. Nou dat is wel heel goed natuurlijk. Als je de optie vrij laat. Op een open dag, dan komen mensen niet. Toevallig als hun vader of moeder ook hier willen hebben. Maar anders krijg je mensen hier heel moeilijk natuurlijk. Dat vind ik wel belangrijk. Omdat die mogelijkheden erbij te betrekken. Een winkeltje, dat zou ook mooi zijn natuurlijk. Er zijn meerdere dingen die dan nodig zijn. Maar dat komt hier ook wel weer aan huis. Maarja, dat vind ik gewoon vooral, dat er meerdere mensen komen. Niet alleen van 1 doelgroep. Dus. Maar dat mag van mij nog meer, dat er meerdere jonge mensen hier komen wonen. Waardoor iedereen een beetje wakker word. Dat merk je aan het personeel ook. Ze zijn een beetje ingeslapen allemaal. Bejaarden zorg. Ze blijven me ook stug u noemen. Dat mag best een keer. Maar als ik zeg, ik ben X hoor. Dan... een beetje (P22, Bewoner A, Rigtershof, 253-254).
De mensen zijn erg betrokken . Ze zoeken elkaar op en letten op elkaar.	P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:16 [Deze kant hecht helemaal aan e..] (68:68) (Super)	1	Deze kant hecht helemaal aan elkaar. Net als of we familie zijn. Dat komt ook omdat ze 's avonds ook allemaal samen gaan zitten, want dat zijn ook de meeste mensen van deze kant (P81, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 68).
Meerdere bewoners voelen zich niet eenzaam in het complex.	P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:149 [Voelt u zich wel eens eenzaam?..] (269:272) (Super) P163: Bewoner E, Menno Simons - 163:54 [Dat is toch leuk, ja. En, ja, ..] (138:141) (Super)	6	Nooit. Dat heb ik niet. En dat hoeft ook niet. Ik heb kinderen en kleinkinderen, nee. Nee, toevallig hadden we het daar gister over. Veel mensen wel hoor. Zijn wel eenzaam. Ja. Ik niet. En ik kan natuurlijk muziek maken. Voor mijzelf (P162, Bewoner

	P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:30 [En voelt u zich ook wel eens e..] (65:68) (Super) P167: Bewoner A, Menno Simons - 167:42 [Nee, groot gelijk. En voelt u ..] (104:105) (Super) P169: Bewoner B, Mercator - 169:29 [Bent u zelf eenzaam? Nee.] (91:92) (Super) P227: Bewoner H, St. Annahof - 227:45 [Nee, ze durft hier alleen thui..] (124:124) (Super)		C, Menno Simons, 272).
Bewoners moeten er zelf wat van maken anders vereenzaamt men.	P170: Bewoner A, Mercator - 170:27 [Wat maakt het dat u een fijne ..] (82:83) (Super)	1	Ja, je moet jezelf vermaken, als je dat niet kan dan ben je eenzaam. Je moet zelf proberen wat te doen. En je moet jezelf vermaken. Daarom hebben we ook echt een clubje, die altijd bij elkaar zijn (P170, Bewoner A, Mercator, 82).
De sociale controle in een complex draagt bij aan de het gevoel van veiligheid.	P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:34 [Het heeft veel sfeer, hier ook..] (138:141) (Super)	1	Ja precies, en ik heb me in dit gebouw nooit onveilig gevoeld. Ik heb niet het idee dat er dadelijk iemand voor mijn deur staat. ... Ja, dat denk ik wel. Het is toch wel goed beveiligd, er is ook een sterke sociale controle. Dat speelt natuurlijk ook mee (P192, Bewoner G, Parc Imstenrade, 141).
Er wordt hier niet geroddeld in het complex.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:64 [V: U roddelt zelf niet mee? No..] (286:287) (Super)	1	Nou, als ze mij wat vraagt, dan zeg ik ja: nou, inderdaad, moet zij weten. Of hij. Nee dat doen we niet. En onze club van vijf, dat is wel zo! Zo hoor, echt waar. (P49: Bewoner B, De Pleinen - 49

Tabel 3-23 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 200 narratieven)

Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 137 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Sommige complexen zijn slecht beveiligd . Je komt als inbreker	P223: Bewoner G, Rigtershof - 223:26 [Eh, de veiligheid	1	Eh, de veiligheid hebben we al gehad. Dat kon nog beter. De receptie.

gemakkelijk binnen.	hebben we ..] (259:282) (Super)		Ik dacht altijd, we woonde 1 hoog, en we waren bij de computer bezig, en de deur stond open. En toen staat mijn schoonzoon achter ons. Ik zeg hoe kom jij erin. Ik wou even zien laten hoe makkelijk je binnenkomt. Dat hij zei dat je die deuren dicht moet doen. Want je zit zo bovenop het balkon. Langs die regenpijp Ow Beter dat u er zo achter komt dan dat er echt iemand staat. Hij zag het, en dacht ik zal eens eventjes kijken. Ik denk, wat hebben we nou. Je gaat er op 1 hoog niet altijd van uit dat het kan Nee Dan word je in 1 x verrast. Dan had ik nog een vraag over die sleutel. Werkt dat bij u wel goed om binnen te komen Nou nee. Zijn rottingen. Gewoon ondingen Hier beneden ook, soms doet hij het wel en soms doet hij het niet. De buitendeur Gewoon beneden. Ook met een magneet. Heb je ze gezien? Ja We hebben allemaal zo'n En die moet je erin doen en eraan draaien, en als hij niet goed zit dan moet hij weer opnieuw Zit er een soort chip in ofzo? Ja. Dan word hij geactiveerd. Nu word hij geactiveerd op die deur voor mij We stappen hier uit met de auto, en af en toe doet, deed hij het niet, en dan moesten we weer helemaal omlopen. Nee (P223, Bewoner G, Rigtershof, 259-282).
Als bewoners niet opletten bij het dichtdoen van de buitendeur kunnen er alsnog ongenode gasten binnenkomen.	P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:16 [Dat is een sleutel voor benede..] (57:58) (Super) P24: Bewoner H,	7	Dat is voor alles. Ja, voor de voordeur en ook voor de buitendeur. Dan hou je hem tegen zo'n wit kastje aan en dan gaat de deur open. Dus achter mij kunnen ook

Dat is bijna niet te voorkomen. Mensen met verkeerde bedoelingen houd je niet tegen.	Bergweg - 24:8 [Voelden u zich daardoor ook on..] (61:63) (Super) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:58 [En zijn er nog meer dingen hie..] (161:164) (Super) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:60 [Zou u liever zien dat de deur ..] (168:170) (Super) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:61 [Er is natuurlijk ook nog een d..] (171:173) (Super) P95: Bewoner E, Eilandstaete - 95:13 [Maar voelt u zich hier wel vei..] (53:57) (Super) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:49 [Dat is eigenlijk het belangrij..] (115:116) (Super)		mensen naar binnen komen en jongelui die hier niks te maken hebben (P15, Bewoner A, BaLaDe, 58). Ja, in het begin fase hebben we veel mensen gehad die onder de trap gingen liggen. Ze kunnen vrij doorlopen, ze kunnen tot de tiende toelopen, en er gebeurde wel eens dingen dat was eigenlijk, daar klopt iets niet nee (P24, Bewoner H, Bergweg, 63). Ja. Maar... het hek gaat 's avonds wel dicht maar de dames van coloriet die daar 's avonds nog mensen moeten verzorgen die hebben een sleutel. Dus 's avonds gaat het wel dicht, ja hoe laat is dat? Tot dat de laatste activiteit afgelopen is. En dat is 22.00 uur, 23.00 uur moet uiterlijk alles leeg zijn beneden dus dan gaat die deur definitief op slot. Maar verder is die doorloop tot 23.00 uur. Nee hou je niet tegen (P70, Bewoner D, De Sfinx, 170).
De bewoners kunnen niet zien wie er voor de deur staat. Ze willen graag een beeldverbinding voor de veiligheid, maar dat is erg duur.	P20: Bewoner F, BaLaDe - 20:28 [En nu voelt u zich wel weer ve..] (73:74) (Super) P38: Bewoner G, De Berken - 38:7 [Ja, dan moeten ze de naam wel ..] (69:71) (Super) P171: Bewoner C, Mercator - 171:37 [En voelt u ook wel eens. We ha..] (96:97) (Super)	3	Ja, dan moeten ze de naam wel zeggen en dan moet ik daar op die telefoon, moet ik dan luisteren, maar die mensen moeten dan heel dicht op dat roostertje hangen want anders hoor ik er echt niets van, wie het is. En dan weer die deur los, dus die kunnen dan naar boven met de lift of de trap hier. Maar ginds de hoofdingang, daar kan iedereen zomaar binnen s. ... En dan ... naar mij komen om aan te bellen, en dan weet ik echt niet wie...en dat gebeurde ook met die monteur om kwart voor tien. Ja, en om kwart voor tien verwacht ik...ik dacht: het is een van mijn kinderen nog. Die komen wel eens vaker laat. Maar, ja, toen stond die monteur nog aan de deur. En

			dat kon net zo goed iemand anders geweest zijn. En dan heb ik zo gepleit, ja, eigenlijk voor een nieuw systeem, ja, er zijn ook bij voorbeeld systemen dat je op een schermje kan zien wie er aan de deur...maar ja, er komt niets van (P38, Bewoner G, De Berken, 69-71). Ja. Maar ze hadden dus het plan om die hele receptie en beveiliging weg te halen. En daar hebben wij als bewonerscommissie tegen geprotesteerd. Dat vind ik dat dat niet kan hoor. Dan krijg je zo weer rotzooi hier. Ja het was te duur. En dat vind ik terecht van Casade, de woningbouwvereniging dan, want hier zit prisma, RIBW, dat weet je allemaal wat dat is? Van Samarja zitten hier, de fysiotherapeuten, de huisarts noem maar op wat er allemaal zit. Poliotherapeut, dat zijn dus de zakelijke partners. En Casade had gevraagd of zij ook een gedeelte wilden betalen aan die beveiliging daar beneden en toen zeiden ze nee dat kunnen we niet we hebben geen geld. Punt uit, klaar. Ja zei Casade, dan houden wij daar ook mee op. En toen hebben wij geprotesteerd, en gezegd: nee, dat kan niet. Dat kan absoluut niet. Nou is het nog steeds dat Casade.. dus de mensen van Casade die hier bij de receptie zijn. En ik geloof toch wel dat op den duur wel een gedeelte van de zakelijke partners komen en de beveiliging gaat gewoon door. Dat is 's avonds en 's nachts. Nee, tot 11 uur 's avonds (P20, Bewoner F, BaLaDe, 73-74).
Er wordt helaas wel eens ingebroken in het complex. Dat geeft een onveilig gevoel. Mensen komen vaak	P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:108 [Voelt u zich hier ook veilig? ..] (300:303) (Super)	6	Nou, niet altijd. ... Nou, nog niet zo lang geleden is er ingebroken hier (P111, Bewoner B, Huis ter Leede,

met een smoes, met behulp van de intercom het complex binnen.	P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:59 [En waarom komt het dat u zich ..] (140:141) (Super) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:137 [Is er wel eens iets gebeurd? D..] (199:204) (Super) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:27 [Voelt u zich hier veilig in di..] (57:60) (Super) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:43 [Waar komt dat door? Toen ik no..] (89:90) (Super) P222: Bewoner A, Rigtershof - 222:38 [Voelt u zich wel veilig hier i..] (216:218) (Super)		300-303).
Er zijn problemen met het alarmeringssysteem . De slaapkamer is niet voorzien van een knop/trekkoord.	P48: Bewoner E, De Pleinen - 48:16 [Heeft u ook zon alarmkastje vo..] (132:135) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:48 [V: Wat moet u dan doen als u v..] (202:207) P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:53 [Ja, maar weet je: ik ben zo kl..] (155:155)	3	Ja dat is een, ik heb hem daar liggen, maar het probleem is, we hebben geen algemene installatie hè. Nee. Wel boven, maar zodra als je beneden zit, en je wil een verpleegkundige hebben, dan kan je ze niet bereiken (P48, Bewoner E, De Pleinen, 132-135).
De lift is wel eens blijven hangen. Dat is een erg vervelende ervaring voor de bewoners. In het geval van brand zijn er te weinig liften in het gebouw en veel bewoners kunnen niet traplopen. Dit geeft een onveilig gevoel.	P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:62 [Nou ik heb al heel veel positi..] (174:175) (Super) P95: Bewoner E, Eilandstaete - 95:12 [behalve wat ik net tegen u zei..] (50:50) (Super)	2	Ik begon al meteen bij binnenkomst over de lift. Ik heb eh, sinds kort moet ik gebruik maken van de lift omdat ik dus problemen met traplopen heb. En ik heb altijd geroepen met de lift ga ik niet. Ik wil zeker zijn dat ik goed beneden kom. En ja net ging ik met een dame naar beneden en die heeft waarschijnlijk weer zitten goochelen met die knoppen en toen bleef die, nou hangen wil ik niet zeggen. Maar het duurde vrij, voor mijn gevoel erg lang. Dus het zal toch niet waar zijn, zegt ze he. Ik zeg nou we hebben allebei een rollator bij ons. Dus het enige

			is we kunnen zitten. Maar dat is altijd mijn angst. En best van meerdere hoor, want hij blijft hangen en dan. Het vervelende is voordat er dus een monteur komt. We hebben wel eens meegemaakt hé X (P70, Bewoner D, De Sfinx, 174-175). behalve wat ik net tegen u zei die, die open trap. Als er brand is. Waar moet ik naar toe met mijn man, als de liften overbelast zijn? Want wij hebben maar twee liften. Als er nou hier twee en voor ons daar twee, dan uh maakt dat niks uit. Maar der is maar twee en der wonen 64 mensen. Dus uh de, de, de liften zal heus wel overbelast zijn. Daarom vraag, daarom vraag ik me altijd af, ja het is natuurlijk niet te hopen maar het kan gebeuren. Waar moet ik naar toe met mijn man? Je wilt zo vlug mogelijk uh natuurlijk jezelf ook bevrijden, maar je denkt natuurlijk ook eerst aan de patiënten. Ja waar moet ik naar toe? Ik kan wel mezelf gaan bevrijden en hem hier alleen laten maar dat, dat, dat is toch niet de bedoeling. En wachte maar oh ja de brandweer komt je wel redden. Ik red me eerst. Ik ga wel eerst naar beneden. Nou dat, dat, zo werkt dat toch niet (P95, Bewoner E, Eilandstaete, 50).
Het gebouw is zo ontzettend stil. De mensen durven 's avonds na achten niet meer naar buiten.	P171: Bewoner C, Mercator - 171:3 [Nu u hier op één verdieping zi..] (9:14) (Super)	1	Het is ergens. Het is er ontzettend stil hè in dit gebouw natuurlijk. Allemaal van die gangen. Dat bevreemd wel eens. Want ik had het er vanmiddag of vanmorgen nog over met mijn gespreksgroep die we met een dame [???]. Dat ze mensen 's avonds na acht uur durven ze niet meer naar buiten. Nee, ouderen. Hoezo niet?

			Ja... Angst. Angst. Er gebeuren wel eens een paar dingen. Zijn er wel eens gebeurd in het verleden. En dat blijft steeds bij de mensen hangen (P171, Bewoner C, Mercator, 9-14).
Bewoners die eenzaam zijn, zijn moeilijk te helpen. Activiteiten of voorzieningen helpen meestal niet. Het is een hardnekkig probleem.	P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:150 [En die mensen die dan eenzaam ..] (281:282) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:10 [Hier ligt dus meer de nadruk o..] (35:36) (Super) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:19 [Die informele hulp, onder elka..] (42:43) (Super) P209: Bewoner C, Reggedal - 209:1 [Ja, maar ik was een beetje, ja..] (65:65) (Super)	4	Nou, nee. Die mensen hebben hun deur openstaan en die hopen maar dat er iemand binnen komt (P162, Bewoner C, Menno Simons, 2810282).
Er zijn bewoners die de hele dag alleen op hun kamer zitten, zonder sociale contacten behalve de zorg. Dat is vreselijk.	P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:50 [Misschien over de doelgroepen:..] (117:118) (Super) 170: Bewoner A, Mercator - 170:32 [Maar dit is toch de zorgafdeli..] (94:95) (Super)	2	Niet veel. Die andere is al overgeplaatst. En er wordt weer eentje, die gaat ook weg. Die wordt ook overgeplaatst. Eigenlijk, het is hier niets. Weet je wat het is? Die mensen zitten de hele dag alleen op hun kamer. En het is verschrikkelijk! Echt wel, daar kan ik menig traantje over laten. Want er is niks zo erg. De hele dag...en dan zitten ze maar alleen. Er komt wel iemand binnen voor koffie of thee te brengen, maar voor de rest zitten die mensen alleen. Die horen hier niet. Die moeten in een groep zitten waar ze continue mensen om hun heen hebben, dat ze de aandacht krijgen. Want die ene mevrouw die weg gegaan is, die is nog hartstikke gelukkig waar ze nu zit. ... zei dat tegen die zo, en die wilde er niet aan (P164, Bewoner D, Menno Simons, 117).

Sommige bewoners hebben zeer weinig contact met hun burens, omdat de burens bijvoorbeeld veel vitaler zijn en dus een leven buiten het complex hebben.	P69: Bewoner F, de Sfinx - 69:26 [Dat is dus nog wel? U heeft no..] (187:190) (Super)	1	Ja. Maar die is overleden nou. Ja ik heb wel contact met de burens, maar niet meer zo als met hem. ... Ja, maar het gebeurt niet zoveel hoor. Want ja, zij is een stuk jonger en ja, die is altijd weg of boodschappen doen. Nee, daar heb ik niet zoveel aan. En aan die kant helemaal niet. Dat is ook een vrouw alleen. Nou, die is geloof ik één keer in de tien jaar dat ik hier woon hier binnen geweest. Daar heb ik verder niks mee (P69, Bewoner F, de Sfinx, 190).
De bewoners ervaren te weinig anonimiteit in het complex.	P25: Bewoner C, Bergweg - 25:11 [Ja, mmm, dus dat zou u hetzelfde..] (133:142) (Super)	1	Kijk die galerijen dat vind ik niet prettig Want? Na ja het is net een dorp ... Ja als je je neus buiten de deur steekt ziet iedereen je, terwijl het deel waar ik zit, helemaal achter in, dat is een gang ... En je komt weleens een keer iemand tegen, maar dat is lang niet zoveel natuurlijk als dat je hier in het atrium woont Dus dat is niet anoniem genoeg (P25, Bewoner C, Bergweg, 142)
Er wordt geroddeld, gepest en buitengesloten door de bewoners in het complex.	P27: Bewoner F, Bergweg - 27:32 [Roddelen en pesten. Ja, pesten..] (128:140) (Super) P47: Bewoner C, De Pleinen - 47:20 [Wordt er ook geroddeld binnen ..] (149:164) (Super)	2	Door mekaar niet aan te kijken. Mekaar niet aan te spreken. Er zijn nog wel ernstiger gevallen maar daar wil ik verder niet op in gaan. Maar het gebeurt. Overwegend het buitensluiten van mensen? Ja, bijvoorbeeld ja. Of langs iemand heen lopen en net doen alsof er lucht langs heen gaat. En wordt er hier ook wat aan gedaan om het pesten en het roddelen wat te verminderen? Daar durf ik een twee drie niet zo een antwoord op te hebben. Nee, het zou iets voor de cliëntenraad moeten zijn. Maar ik durf daar niet zo

			een twee drie een antwoord op te geven nee. Ik persoonlijk heb er wel wat iets mee gedaan. Want dat zijn altijd individuen. Niet een groep. Maar het zijn een individu tegen een ander individu. Wat zich dan eigenlijk. Wat dan eigenlijk niet met elkaar kan samenwerken of samen wonen. Daar gaat het om samen wonen. Je moet toch met zijn allen in een gebouw. Jawel. En je hoeft elkaar niet allemaal aardig te vinden maar eh... Ik heb aan niemand een hekel. Maar niet een iedereen ligt me zoals die paar mensen waar ik graag mee om ga. Maar dat is buiten toch ook. Je komt buiten toch niet iedereen om de nek te vallen omdat je iedereen leuk vindt (P27, Bewoner F, Bergweg, 128-140).
De jongere generaties kijken steeds minder om naar de ouderen. De mensen zijn egoïstischer geworden.	P69: Bewoner F, de Sfinx - 69:11 [k zou het niet doen, als ik ee..] (49:51)	1	Ik zou het niet doen, als ik een jongere was, om een oudere te laten zitten. Tegenwoordig is ieder voor zich. Als ik het maar heb, en als ik er maar ben. Dat merk ik steeds meer. Ook met visites of zo. Vroeger zag je nog wel eens iemand. Nee, het is ieder voor zich nu hoor. Er is niemand die zegt: 'Kan ik eens wat boodschappen voor je doen'? Of: 'Ik ga toch boodschappen doen, kan ik iets voor je meebrengen?' Zelfs je burens niet. Wel jammer. Ja, maar dat gaat zo. De mensen worden meer, tja, hoe zal ik het zeggen? Egoïstischer. Dat krijg je tegenwoordig. Het is heel anders dan vroeger hoor. Vroeger hielp je elkaar ergens mee (P69, Bewoner F, de Sfinx, 51).

**Tabel 3-24 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 137 narratieven)**

Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 4 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het mengen van bewoners met mensen van buiten heeft wel eens geleid tot ongeregelde heden.	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:49 [En dat er bijvoorbeeld mensen ..] (149:150) (Super)	1	Mm ja de burens die krijgen soms ooit uitnodigingen om mee te doen met spelen, biljarten. Daar maken ze en club en mensen uit de omgeving komen erbij. Dat schept ook goed will. Ik heb het een paar keer mee gemaakt dat er mensen buiten moesten worden gezet. Maar dat wordt dan geregeld door de Ordedienst. Ofja de Ordedienst hebben we hier niet maar daar is dan iemand voor die zich daarmee bezighoudt (P46, Bewoner F, De Pleinen, 150).
Bewoners mogen uit veiligheidsoverwegingen niet op de gesloten afdeling komen.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:37 [M: Ja. Maar u gaat niet daar o..] (144:149) (Super)	1	Nee daar niet. Nee, nee. ... Nee daar mogen wij niet in! ... Ik dacht het wel. Maar, dat vinden ze niet vertrouwd, want dan benne ze bang dat ze weglopen (P49, Bewoner B, De Pleinen, 144-149).

**Tabel 3-25 Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 4 narratieven)**

3.4.2 Case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg

Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 14 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De bewoners zijn er voor elkaar als dat nodig is.	P153: Bewoner D, Malburgstaete - 153:11 [Heel leuk met mekaar omgaan, z..] (18:20) (Super) P157: Bewoner E, Malburgstaete - 157:18 [Ja, maar mijn buurvrouw die ga..] (82:82) (Super)	2	Heel leuk met mekaar omgaan, zit je in nood dan kun je bij elkaar terecht, dat heb ik al een keer ondervonden met dat gekke ding aan de muur, dat die het niet deed. En dat ik dus, hier een paar huizen verder zit een echtpaar, de enigste man in huis, die weet meer denk ik, dan een vrouw. Die meneer heeft mij een telefoonnummer gegeven, en het was oké. Zie je, dat noem ik nou leuk wonen. Zijn voor mekaar als het nodig is, als

			je dat op kunt houden dan krijg je ook geen ruzie. Dan heb je altijd vrede. ... Tuurlijk. Tuurlijk (...) Waar je ook bent ter wereld, je hebt altijd mensen die niet tevreden zijn (P153, Bewoner D, Malburgstaete, 18-20).
De bewaking is verbeterd, sinds de politie af en toe langs komt, dat geeft een veilig gevoel.	P156: Bewoner A, Malburgstaete - 156:35 [Ja, ja. Maar goed er is wel be..] (153:153) (Super)	1	Ja, ja. Maar goed er is wel bewaking, sinds kort. Dus dat uh, dat de politie hier eventjes een kijkje komt nemen, hoe het is en.. Dat is wel fijn. Dus (P156, Bewoner A, Malburgstaete, 153).
Mensen met kwade bedoelingen kunne niet zomaar binnen komen. Dat geeft een veilig gevoel.	P156: Bewoner A, Malburgstaete - 156:38 [Ja die beveiliging hè. Ja dat ..] (165:165) (Super) P157: Bewoner E, Malburgstaete - 157:14 [Voelt u zich ook veilig in de ..] (73:76) (Super)	2	Ja die beveiliging hè. Ja dat het goed beveiligd is dat uh er niet onbevoegden in kunnen komen die hier niet uh horen zeg maar. Ja dus, mensen met slechte bedoelingen heb je altijd. Dat er gewoon meer rekening mee gehouden wordt. Dat uh. Ja. Dat vind ik wel (P156, Bewoner A, Malburgstaete, 165).
Bij acute gezondheidsproblemen komt er direct hulp van de verpleging .	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:23 [Voelt u zich veilig in het com..] (75:76) (Super)	1	Jawel dat wel, als je ook, ik heb een paar keer. Ben pas weer in het ziekenhuis geweest dat ik 's avonds last kreeg van mijn rikketik. Ik weet goed hoe ik zelf handelen moet, ik had al een paar keer een spray onder de tong genomen. Dat was de derde al en dat mag eigenlijk niet wat met de tweede moet je de dokter al waarschuwen. Maar ik denk al die poespas weer en dan komt er een arts en dan moet je weer naar het ziekenhuis. Ik denk nee ik probeer het drie keer maar ik kon het niet weg krijgen. Dan moet je alarm slaan natuurlijk dan druk je op knop die heb ik hier ook, kijk die zit hier aan mijn BH want ik wil dat ding niet om mijn nek hebben. Daar druk ik op en dan komt er ook wel iemand die staat je te woord en die vraagt wat er aan de hand is. Als het nodig is komen ze direct naar boven

			dat had ik die avond ook. Toen zijn ze ook netjes bij mij gebleven hoor! Toen ik naar het ziekenhuis moest hebben ze mijn tas in gepakt. Nee dat is, dat was keurig geregeld (P155, Bewoner C, Malburgstaete, 75).
De alarmering biedt een extra stuk veiligheid. Dat is prettig.	P157: Bewoner E, Malburgstaete - 157:26 [Ja, ik heb een alarmknop en er..] (132:138) (Super) P158: Bewoner F, Malburgstaete - 158:2 [Vooruitlopend op dat u straks ..] (25:33) (Super)	2	Ja, ik heb een alarmknop en er zit er een in de badkamer en een bij het bed en een eventueel om mijn hals. Als ik niet goed ben dan doe ik dat wel. Ik heb het een keer per ongeluk gedaan. ... Nou dan roepen ze eerst, dat gaat met de intercom. maar ik ben een keer in die 2 jaar echt heel akelig geweest en dan komen ze meteen hoor. (P157, Bewoner E, Malburgstaete, 138).

Tabel 3-26 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, 14 narratieven totaal)

Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 9 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Een tijdje geleden is er ingebroken in het complex. Daardoor voelen bewoners zich minder veilig .	P156: Bewoner A, Malburgstaete - 156:34 [En voel je, je veilig in het a..] (150:153) (Super)	1	Ik moet zeggen dat hier een tijdje terug is ingebroken dus uh, dus dat is wel een eng idee. 't Is wel zo dat ik iedere avond mijn deuren zes keer uh controleer of ze dicht zitten. Maar 't is wel beneden zit een deur en daarvoor zit nog een deur. Dus voordat je hier het appartement binnen komt. Maar goed daar zit, ik weet niet of jullie daarachter hebben gezien? Daar zit dan een sl., een, een, een slagboom, dat niemand er meer inkomt. Maar die is dus afgesloten. Dus dat is vanwege de apotheek en de, de ambulance enzo, dus dat ze der in kunnen, dus eigenlijk kan ieder, iedereen hier in, 's nachts. Oh 's nachts is ie ook gewoon open? Ja, ja. Maar goed er is wel bewaking, sinds kort. Dus dat uh, dat de politie hier eventjes een kijkje komt nemen, hoe het is en.. Dat is wel fijn. Dus.

			Maar je hoort hier vaak genoeg uh mensen lopen 's nachts. Maar dat is dan meer verpleging die komt, maar ja goed dat kan net zo goed iemand anders zijn. Ik bedoel ik heb dan dat klappaampjes nachts open maar eigenlijk is dat niet, niet uh verstandig. Want stel dat ze echt willen binnen komen dan zijn ze zo binnen (P156: Bewoner A, Malburgstaete, 150-153).
Behalve de intercom hebben bewoners alles zelf moeten aanschaffen om zich veilig te voelen.	P154: Bewoner B, Malburgstaete - 154:16 [Maar ondanks dat u niet heel e..] (102:105) (Super)	1	Wat heet veilig? Ik ben er nu wel van overtuigd dat ze komen als ik bel, want daar was eerst onduidelijkheid over. Dat moeten we ook van Pleyade verplicht afnemen, dat is ook weer zoets. We moeten €25,- extra betalen voor de intercom. dat is al de reden waarom ik veilig zou moeten wonen, nu weet men dat ik erbij hoor na een jaar strijd. Nu weet men dat wel, en daar moet je dan op hopen. Het vertrouwen in de zorg ga ik helemaal verliezen, dat is een groter probleem. ... Niets! Ik heb alles zelf aan moeten schaffen. ik heb zelf een trippelstoel, ik heb zelf de keuken zelf aangepast, alles zelf. Nog erger: toen die beugel opgehangen moest worden in de toilet toen wisten ze niet of het kon want het zou een gipsen muur zijn. Het is echt....triest. Ik heb zelf een trippelstoel onder het werkblad en die voorzieningen had ik gewoon allemaal al in mijn eigen appartement. Dus de meerwaarde voor mij hier te wonen was dat ik veiliger zou wonen, dat ik gelijk de zorg zou hebben en dat ik voor dit product heb gekozen op deze plek was doorslaggevend dat ik zelf de temperatuur kan regelen ivm de bloedvatproblemen in mijn hersens (P154, Bewoner B, Malburgstaete, 102-105).
Het is moeilijk om	P154: Bewoner B,	1	Daar heb je natuurlijk

gespreken op niveau te voeren met mede bewoners. Velen zijn daar te slecht voor.	Malburgstaete - 154:13 [Wat vindt u om met deze hoeveel..] (64:71) (Super)		geen...Dat gaat om de zelfstandigheid, je hebt je zelfstandigheid hè. Je hebt hier 24 woonzorgappartementen en ja...dat is... de woonzorgappartementen integreren moeilijk met het grote huis omdat daar een paar zitten die echt ook met elkaar steeds ruzie maken dus diegene die een beetje verschaald zijn die blijven daar allemaal weg. ... Met de burens onderhoudt ik contact, met de 2 burens, die zijn allebei 85. Ik heb een slechtziende bewoner hierboven zitten, die ziet ook slecht, die is 73 maar die kan ook nog praten over Kadaffi en over wat er gebeurt in de wereld, dus dat is het enige contact, maar verder gaat het alleen maar over klagen en over eten. Daar wordt ik geen millimeter wijzer van (P154, Bewoner B, Malburgstaete, 71).

Tabel 3-27 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 9 narratieven totaal)

Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 2 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
In het complex is nauwelijks sprake van doelgroepmenging .	P154: Bewoner B, Malburgstaete - 154:13 [Wat vindt u om met deze hoeveel..] (64:71) (Super)	1	Daar heb je natuurlijk geen...Dat gaat om de zelfstandigheid, je hebt je zelfstandigheid he. Je hebt hier 24 woonzorgappartementen en ja...dat is...de woonzorgappartementen integreren moeilijk met het grote huis omdat daar een paar zitten die echt ook met elkaar steeds ruzie maken dus diegene die een beetje verschaald zijn die blijven daar allemaal weg. Maar heeft u veel contact hier in het complex? Met de burens onderhoudt ik contact, met de 2 burens, die zijn allebei 85. Ik heb een slechtziende bewoner hierboven zitten, die ziet ook slecht, die is 73 maar die kan

		ook nog praten over Kadaffi en over wat er gebeurt in de wereld, dus dat is het enige contact, maar verder gaat het alleen maar over klagen en over eten. Daar wordt ik geen millimeter wijzer van. Ik hoor alleen ... als ik voorbij loop en ze weten precies hoe ver ik mijn arm uitsla enzo. Ze hebben niets anders te doen dan klagen en zien wat er gebeurt. Ik vind geen aansluiting. Hier binnen Malburgstaete wonen verschillende doelgroepen, we hebben daar volgens mij wonen starters of gezinnen. Ja, het is opgezet als integratie, maar dat krijg je natuurlijk nooit. Ik heb alles vanaf het begin serieus gevolgd. Ik ken alle tekeningen en heb alle beschrijvingen enzo. Ik kan het niet uitleggen. Het is hier het medisch centrum en hierboven zitten dus 2 woonlagen van 10, dus 20, woonzorgappartementen en in het torentje boven zitten er nog 4. dat stuk wat je daar ziet dat is het grote...oude akkerwinde, de hoek is RIBW, dat is Regionale Instellingen Begeleid Wonen en dan is waar we tegenaan kijken zijn de zelfstandige woningen en die flats zijn dus koopappartementen. Ja, integratie heb je niets mee te maken want de deur zit allemaal aan de andere kant, aan de buitenkant, dus integratie is überhaupt niet aan de orde, en ook was in het begin de informatie onjuist want ik heb in het begin ook gevraagd of wij zorg konden krijgen van Pleyade en dat kon allemaal. Nou, als ik zie met hoeveel moeite en dat ze niet eens wisten dat wij erbij hoorde dat is schandalig gewoon. Dus de informatie is wat de ernstigste klacht is,

			geen juiste en eerlijke informatie vooraf. Maar er is dus niet echt menging of zo? Nee, beslist niet. het is zelfs nog zo dat als het ware concurrentie ontstaat vanuit het vaste huis naar ons. In het begin hadden wij het gevoel dat we ons moesten verdedigen dat we er ook bij horen. Nee, daar is zeer slecht aan communicatie aan gewerkt (P154, Bewoner B, Malburgstaete, 64-71).

Tabel 3-28 Doelgroepenmenging x Veiligheid en verbondenheid
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 2 narratieven)

3.5 Tevredenheid doelgroepenmenging

3.5.1 Set doelgroepenmenging Niet Gemengd

Doelgroepenmenging x Tevreden (bewoners, Niet gemengd, totaal 10 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Overlast jongeren buurt Wanneer je de ramen dichtdoet hoor je niets van de overlast vanwege de goede isolatie.	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:56 [Oh. En eh zeg maar u verwacht ..] (154:155) (Super)	1	Ja, nee ze verwachten daar dus wel overlast van. Want eh hoewel van deze hier. Toen dat die hier nog was daar heb ik nooit iets van gehoord. Maar de eh ontmoetingsplaats was eigenlijk bij de bankjes daar aan de voorkant. En eh daar hebben we dus wel veel last van gehad. Vooral de mensen die daar aan die kant wonen. En eh onder andere dat ze daar bier dronken en zo en de flesjes kapot gooiden en die dingen meer. En eh ja, maar weet u wat of het is? Als ik hier zo de ramen dicht doe en de deuren dicht doe dan hoor ik niks meer. Ja wat dat betreft zijn ook de eh dat dubbel glas ook. He wat wat isolatie betreft. En eh ja misschien ben ik een beetje doof, maar dat is dan een geluk hè (P80, Bewoner C, De Wemel, 154).
Het maakt niet uit dat er ook dementerende bewoners in het complex zitten.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:21 [Dat is wel een mooie insteek. ..] (52:53) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:30 [Ja u wordt 71, maar er woont d..] (103:110) (Super) P76: Bewoner B, De Wemel - 76:26 [Of zijn ze allemaal nog zelfst..] (51:52) (Super)	3	Nee, want die zijn er ook wel. Die wonen hier en ja dat is die mevrouw ook. Die is 95 en ze is er heel normaal onder. Ze zegt: Ja joh ons moet je maar niet kwalijk nemen ik ben vergeetachtig. Maar dat mag op deze leeftijd. Kijk die neemt het leuk op. Maar ja, er zijn misschien anderen die er echt mee zitten. O jee, het wordt minder. Misschien zou ik dat zelf ook wel zijn. Maar dat het wordt hier heel goed opgevangen (P57, Bewoner H, De Schermerij, 52-53).
De activiteiten in het complex zijn ook toegankelijk voor de ouderen uit de omgeving . Dat is	P77: Bewoner E, De Wemel - 77:15 [Ook vanuit de Wemel georganise..] (47:48) (Super)	1	Ook vanuit De Wemel. Ook. Maar dat wordt dus georganiseerd voor iedereen hè. Er zijn dus een aantal activiteiten die georganiseerd

prettig.			worden door Welzijn Ouderen voor iedereen. En dat is natuurlijk heel fijn voor de mensen die niet meer zo mobiel zijn dat ze daar ook naar toe kunnen (P77, Bewoner E, De Wemel, 47-48).

**Tabel 3-29 Doelgroepenmenging x Tevreden
(bewoners, Niet gemengd, totaal 10 narratieven)**

Doelgroepenmenging x Niet tevreden (bewoners, Niet gemengd, totaal 12 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Menging met dementerenden is confronterend voor de bewoners	P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:39 [Dan nemen we hem mee, het staa..] (104:105) (Super)	1	Nou, de ene dementerende blijft in zijn appartement wonen en de andere gaat lopen. Kijk en dat is moeilijk als je die mensen op de gang tegenkomt. Ze weten niet meer waar ze heen moeten, en dat is echt wel moeilijk hoor. Tenminste, dat zou voor mij moeilijk zijn (P54, Bewoner F, De Schermerij, 106-107).
Dementie hoort helaas bij de ouderdom en we gaan er gelaten mee om.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:20 [Y: Zou u misschien eh als hier..] (50:51) (Super)	1	Ja, nee hoor echt dan hebben we echt. We hebben hier een mevrouw gehad en die begon ook echt te dementeren. En ik kwam veel bij der en ze kwam ook bij de koffie. Maar daar wordt gewoon niet over gepraat. Als ze 2 keer hetzelfde zegt goed zegt ze 2 keer hetzelfde. Wel een ander ook die nu wat zegt en eh over 5 minuten weer dezelfde vraag doet. En eh we beantwoorden het en we doen net dat we gek zijn. En zelf zegt ze dan: Och ik wordt zo vergeetachtig. Ja, maar goed, dat is de leeftijd. Weet je zo gaan we er mee om. We gaan niet attent op maken van hem dat heb je ook al een keer gezegd. Nee (P57, Bewoner H, De Schermerij, 50).
De bewoners hebben geen behoefte aan andere groepen in het complex.	P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:32 [En vindt u eh dat er eh. Zou u..] (113:114) (Super)	1	En vindt u eh dat er eh. Zou u bijvoorbeeld andere groepen in dit complex willen hebben? Bijvoorbeeld jongere mensen? Nee hoor. Nee hoor (P60,

			Bewoner G, De Schermerij, 113).
Dementerenden kunnen een gevaar zijn voor zich zelf en voor anderen, als ze op gas koken.	P76: Bewoner B, De Wemel - 76:28 [O dan mag dat niet meer, zou u..] (55:58) (Super)	1	O dan mag dat niet meer, zou u het erg vinden als die mensen hierin zouden komen? Zou dat op uw leeftijd u leven beïnvloeden, of zou dat niet uitmaken? Ja, liever niet. Weet je waarom? Je weet niet hoe en weet. Met vuur en zo. Die mensen weten niet wat ze doen. Toen was het plan om het te bouwen in Wemel. En daar ben ik met mijn man geweest. En je mocht geen gas, je moest elektrisch, weet je niet. Toen later is dat toch veranderd, ik heb dan elektrisch maar de meeste mensen hebben dan toch nog gas. Maar ja, dat is juist. Ik heb dat zelf ook wel een keer gehad. Dan zet ik het op het gas, ja op elektrisch dan. Dan zet ik het op 3, nee op 6! Kom je hier, en dan wil je dit of dit, ja dan staat dat te verbranden. En dat hoor ik dan van meer mensen 'dat kan ik wel aan', maar je bent niet meer zo goed bij de les hoor. Maar als je dement bent... Ja, dan heb je helemaal geen... meer. Nee dat weet ik. En dan denk ik als een moeder: 'blijf bij de les' (P76, Bewoner B, De Wemel, 55-58).
Sommige bewoners ervaren overlast van het kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang .	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:45 [En eh overlast van kinderen, k..] (141:144) (Super)	1	En eh overlast van kinderen, kinderdagverblijf, peuterspeelzaal. Er zit nu een kelder met voor de jeugd? Nee. Ja daar is ook wat over te doen geweest. Vindt u dat positief? Nee, daar waren daar zijn we allemaal negatief over (P80, Bewoner C, De Wemel, 141-144).

**Tabel 3-30 Doelgroepenmenging x Niet tevreden
(bewoners, Niet gemengd, totaal 12 narratieven)**

3.5.1 Set doelgroepenmenging Gemengd met zwaardere zorg

Doelgroepenmenging x Tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 21 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Mensen die gaan dementeren stromen door naar een volgende groep.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:53 [En weet of mensen die hier zel..] (142:145) (Super)	1	En weet of mensen die hier zelfstandig wonen als die gaan dementeren, of die daar dan ook heen kunnen? Ja hoor. Als je plaats is kan je daar naartoe. ... Ja hoor, doorstroming (P21, Bewoner B, Bergweg, 142-145).
Er wordt binnen het complex onderzoek gedaan naar Alzheimer.	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:54 [Ja, toch de koppeling met die ..] (173:178) (Super)	1	Ja, toch de koppeling met die zorg, de medische kant en het bouwen erbij. Daar wordt ook aan dementie gewerkt. Iemand werkt daar aan met een groep aan Alzheimer. Oké onderzoek naar de ziekte zelf? Ja ja.. juist. Een van de bekende figuren. Zijn er trouwens veel die daar aan werken. Ik ben er ook mee bezig. Ik heb altijd proberen duidelijk te maken dat ze niet moeten wanhopen. Nee Want dat heeft me erg diep getroffen. Dat ik dat merkte. En van sommige heb ik nu ook gehoord dat ze minder last hebben van hun angsten dan eerst. Dat ze dus met die kennis minder last van de ziekte hadden. In ieder geval niet zon angst meer, want dat is heel erg. (P46, Bewoner F, De Pleinen, 178).

De dementerenden moeten toch ook ergens wonen. De bewoners hebben geen last van de dementerenden.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:51 [En u gaf aan dat er ook dement..] (136:139) (Super) P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:13 [Ik had ook begrepen dat hier e..] (96:108) (Super) P23: Bewoner E, Bergweg - 23:11 [En hoe ervaart u dat? Daar heb..] (23:24) (Super) P161: Bewoner F, Menno Simons - 161:45 [Er zitten mensen met dementie ..] (125:126) (Super)	32	Dat geloof ik niet, die hebben alles zelf daarboven. En vindt u dat een pluspunt dat die mensen hier wonen? Ja, die mensen moeten ook ergens wonen (P21, Bewoner B, Bergweg, 136-139). Daar hebben we geen last van. Het is een afgesloten ruimte, sommige mensen komen nog wel eens met de hulpen naar beneden die een beetje goed te been zijn. Maar je hebt erbij die blijven gewoon boven. Je hebt er geen last van (P23, Bewoner E, Bergweg, 23-24).
Ik heb geen last van de kinderopvang.	164: Bewoner E, Menno Simons - 164:62 [Maar beneden zit ook trouwens ..] (178:181) (Super)	1	Ja, leuk. Maar de kinderen slapen nu. Ze slapen. Want ze komen pas om een uur of half vier als het goed weer is, en droog komen ze buiten. En dan mogen ze lekker hard schreeuwen. ... Nee hoor. Mijn kinderen hebben ook geschreeuwd toen ze klein waren (P164, Bewoner E, Menno Simons, 178-181).

Tabel 3-31 Doelgroepenmenging x Tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 21 narratieven)

Doelgroepenmenging x Niet tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 42 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De kinderopvang geeft een hoop overlast.	P19: Bewoner H, BaLaDe - 19:4 [En dan beginnen de kinderen hi..] (51:51) (Super) P19: Bewoner H, BaLaDe - 19:6 [e zegt van he ga eens ergens a..] (51:51) (Super)	2	En dan beginnen de kinderen hier aan de voorkant. Die beginnen naar buiten te komen. Want dan krijg je hier de kinderopvang. De hele vleugel hier dat is allemaal kinderopvang. Andere vleugel is lagere school hier. Hier twee verdiepingen. En dan heb je in het gebouw totaal geen hinder van. Maar zodra de kinderen buiten komen. Dat is een enorme hoop lawaai (P19, Bewoner H, BaLaDe, 51).
Het kan moeilijk communiceren zijn met mensen met dementie.	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:16 [Oké. En hoe bevalt het wonen m..] (53:54) (Super)	1	Nou niet omdat ze bij elkaar.. ik kan best met mensen opschieten maar.. ik word ook vaak

			geconfronteerd met de vraag van mijn vrouw. Gaan we nou naar huis, want mijn vrouw zit daar niet goed. Zij is echt iemand die lijdt aan het feit dat ze hier is en ze heeft dus die Alzheimer ziekte dat brengt met zich mee zo tegen deze tijd dat ze niet meer geordend de woorden zo spreekt dus je kunt haar heel moeilijk verstaan. En mij lukt het wel omdat ik elke dag met haar spreek. Ik heb er zelf al aan gedacht om een woordenboek te maken aan de hand van haar woorden en de betekenis er achter zetten. Maar dit is een lijden vooral voor mijn vrouw. Zij is van nature zo spontaan en zo open naar mensen toe altijd geweest en ik heb haar leren kennen in middel Limburg op het kasteel Alpenhoorn. Er was eens een keer een cursus over hoe je aan kinderen muziek kunt leren, maken en beoefenen. Ik heb zelf ook altijd muziek gedaan ook in Wageningen (P46, Bewoner F, De Pleinen, 54).
Bewoners met dementie kunnen ook gevaarlijk zijn voor medebewoners, als ze agressief gedrag vertonen.	P114: Bewoner E, Huis ter Leede - 114:21 [Een man kwam eraan lopen, en d..] (115:115) (Super) P115: Bewoner C, Huis ter Leede - 115:32 [Nee. Nou ja: verschrikkelijk z..] (151:152) (Super) P123: Bewoner E, Huize st. Franciscus - 123:26 [Je hebt mensen die als ze begi..] (132:132) (Super)	3	Een man kwam eraan lopen, en die man is...ja, dement geworden, laten we het zo zeggen, die wist niet meer wat hij deed. En toen kwam hij eraan lopen, en ik stond op een taxi te wachten, en toen zeg ik: "goedemorgen". Ik zeg: "goedemorgen" tegen hem. Nou, hij zei niks. Hij liep terug. Hij ... zo twee stoelen had 'ie aan mekaar vastzitten, en die smet 'ie hier tegen mijn been aan. En ik zeg: "als je ...". Ik zeg: "ga nu gauw naar huis". "Wat?". Hij kwam de gang uitlopen. "Kom eens gauw terug en naar huis". Toen liep 'ie een eindje terug en ... een derde stoel. Die gooide 'ie naar mijn hoofd. Ik kon net zo ...net zó doen, anders

			had 'ie de bril van mijn kop...van mijn hoofd afgegooid (P114, Bewoner E, Huis ter Leede, 115).
Hele oude mensen kunnen soms niet wennen in het complex en zijn dan binnen een paar weken dood.	P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:15 [Kijk. He? Nou ja, het punt is ..] (29:30) (Super)	1	Kijk. He? Nou ja, het punt is wel dat er komen hier heel veel écht ouderen in. Echt ouderen. Dus mensen die al de tachtig gepasseerd zijn. En die dikwijls nog wat mankeren. Dus met een rolstoel lopen. Dat is nog het minste. Maar in een rolstoel zitten, of met een scootmobiel, enfin. Dat heeft ook nadelen, want het gebeurt vrij regelmatig dat hier mensen komen, een echtpaar, wat. ... gebeurt regelmatig dat ze bij voorbeeld van die torens, die hier langs de weg staan, hè? ... Daar staan grote woontorens. Dat is kort geleden nog gebeurd. Dan komen die mensen hier wonen, en na een paar weken is één van beiden dood. Want ze kunnen die overgang, die spanning, niet verwerken (P162, Bewoner G, Menno Simons, 30).
Als dementerende mensen gaan weglopen , dan kunnen ze hier niet blijven.	P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:9 [Het is eigenlijk door de zelfs..] (19:20) (Super)	1	Het is eigenlijk door de zelfstandigen en de zorg erbij, dat heeft een negatief effect gehad om hier te wonen als zorg zijnde? Ja. Jammer ook, dit. Met dat gevolg als mensen dementerend worden: in het begin gaat het nog, maar dan later moeten ze weg in geval met het weglopen want je hebt er geen kijk op. En normaal hadden ze hier kunnen blijven (P165, Bewoner D, Menno Simons, 20).
Sommige bewoners worden ziek en vereenzamen dan. Behalve de zorg komt er niemand op bezoek.	P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:50 [Misschien over de doelgroepen:..] (117:118) (Super) P115: Bewoner C, Huis ter Leede - 115:14 [Want ik heb hiernaast iemand	2	Niet veel. Die andere is al overgeplaatst. En er wordt weer eentje, die gaat ook weg. Die wordt ook overgeplaatst. Eigenlijk, het is hier niets. Weet je wat het is? Die mensen zitten de hele dag alleen op hun kamer. En

	z..] (86:86) (Super)		het is verschrikkelijk! Echt wel, daar kan ik menig traantje over laten. Want er is niks zo erg. De hele dag...en dan zitten ze maar alleen. Er komt wel iemand binnen voor koffie of thee te brengen, maar voor de rest zitten die mensen alleen. Die horen hier niet. Die moeten in een groep zitten waar ze continue mensen om hun heen hebben, dat ze de aandacht krijgen. Want die ene mevrouw die weg gegaan is, die is nog hartstikke gelukkig waar ze nu zit. (...) zei dat tegen die zo, en die wilde er niet aan (P165, Bewoner D, Menno Simons, 117).
In het complex ligt de nadruk te veel op mensen met zorg en dementie. Met de gezonde mensen wordt geen rekening gehouden.	P171: Bewoner A, Mercator - 171:10 [Hier ligt dus meer de nadruk o..] (35:36) (Super) P171: Bewoner A, Mercator - 171:26 [Maar u vindt het wel vervelend..] (79:81) (Super)	2	Daar wordt meer aandacht aan besteed, en dat moet ook natuurlijk. Wij zijn er ook nog. Dat heb ik ook al een paar keer aangegeven. Ze doen er niet veel mee. En met de bezuinigingen natuurlijk helemaal niet meer. Het is hier dan wel eenzaam (P171, Bewoner A, Mercator, 35-36).
Mensen met dementie worden beschimpt door medebewoners.	P190: Bewoner A, Onderwatershof - 190:4 [Over de grootte van het complee..] (5:6) (Super)	1	Qua mensen, die mensen die niet zo goed meer denken, die aan het dementeren zijn en die nog goed zijn. En dan worden die mensen dikwijls een beetje beschimpt en daar houd ik niet van. Je kan zelf ook zo worden. Nee dat doet me zeer. Gisteren ook, zangles gehad beneden, en toen zeiden ze: 'ze is zeker dement hè?'. Ik keek zo: Nee, die is niet dement. Die zit naast me met eten, en ze kan heel raar uit de hoek komen (P190, Bewoner A, Onderwatershof, 6).
De gang waar ik op woon is geen eenheid . De bewoners hebben weinig contact met elkaar.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:27 [Is dat een groepje, een eenhei..] (60:61) (Super)	1	Nou nee dat is dus tegengevallen, kijk je burens zoek je natuurlijk niet uit, tenminste je gaat niet van te voren zeggen van ik wil het wel huren maar wie woont er en hoe zijn ze, dat leidt tot niets. In het algemeen

			vinden wij al het is maar een tref als je goede burens hebt. Goed in de zin van goed contact. We hebben dus wel ontzettend veel kennissen en vrienden hier, maar die wonen niet hier op dat rijtje. Sommigen willen ook niet. Mijn overbuurvrouw die wil alleen maar gedag zeggen en zo op nieuwjaarsdag mag ik er even binnenkomen, maar.. Ze wil ook vanuit het huis uit geen hulp dat krijgt ze dan van Meander (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 60-61).
Dementerenden kunnen erg confronterend zijn voor medebewoners.	P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:20 [En wonen hier ook nog andere m..] (67:68) (Super) P17: Bewoner B, Balade - 17:27 [Hier bijvoorbeeld die Schakelr..] (49:49) (Super) P232: Bewoner F, st. Annahof - 232:40 [Ja ja. U bedoelt: ze horen hie..] (147:148) (Super) P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:45 [Belangrijkste is natuurlijk al..] (115:115) (Super)	3	Ja, er wonen hier ook nog mensen die eh.... in een bejaardentehuis gezeten hebben. Die zitten op 2. De Schakelring. Dat zijn bijvoorbeeld mensen die kunnen zelf niet eten. Als je dan boven staat. Daar stoor ik mij ook aan hoor. Dan sta ik dus boven en dan wil ik naar beneden. En dan zitten die mensen daar in een ruimte. Iedereen kan naar beneden kijken. En dan zitten ze daar met een grote slab om. En dan worden die mensen daar gevoerd. Als mijn moeder daar zat he. Dan haalde ik ze daar weg. Er zijn ook mensen die zeggen ja, dat hebben ze toch niet in de gaten. Wie zal dat zeggen? (P15, Bewoner A, BaLaDe, 67).
De verschillende doelgroepen mengen nauwelijks. Bewoners willen geen activiteiten samen doen met dementerenden.	P83: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 83:19 [Dat ervaart u ook zo? Maar de ..] (75:80) (Super) P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:46 [Heeft het een meerwaarde dat d..] (116:119) (Super) P171: Bewoner A, Mercator - 171:9 [Dat is niet zo leuk om te hore..] (30:33) (Super) P228: Bewoner H, St. Annahof - 228:24 [Dat is een groep die, ja. Wij ..]	4	Maar de mensen van die kant die blijven meestal aan die kant, want je hebt aan die waar jullie nu zitten, dat is ook van gezamenlijk, dat stukje. Want volgens mij was jij daar vanmorgen. Ja, dat klopt. En dat stukje, 's avonds daar gaan de meeste van die kant die gaan daar kaarten. Die pakken dat stukje voor hun.... Nee, die van die kant gaan in A10 kaarten en die van deze kant die zitten hier in het avond... vandaar ook

	(84:84) (Super)		die brief (P83, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 75-80).
Menging met lichamelijk of geestelijk beperkten gebeurd nauwelijks , die kunnen niet meedoen met activiteiten.	P229: Bewoner G, st. Annahof - 229:30 [Dus bij Dichterbij, dat is nie..] (58:58) (Super) P230: Bewoner A, Sint Annahof - 230:7 [Nee, in het begin hebben we er..] (15:17) (Super) P232: Bewoner F, st. Annahof - 232:39 [Dat kan ja. Maar ze hadden, va..] (144:146) (Super)	3	Dus bij Dichterbij, dat is niet helemaal waar, want dat zijn gewoon mensen dus, die kunnen dus helemaal niets. En daarachter ,..., wonen mensen die liggen, zitten in een rolstoel, of op bed en die kunnen helemaal niet eruit (P229, Bewoner G, st. Annahof, 58).

Tabel 3-32 Doelgroepenmenging x Niet tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorg, totaal 42 narratieven)

3.5.2 Case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg

Doelgroepenmenging x Teverden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 5 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Malburgstaete ligt midden in de samenleving.	P130: Beslisser L, Malburgstaete - 130:16 [Als het ergens midden de samen..] (43:43) (Super)	1	Als het ergens midden de samenleving is, is het wel op die locatie in malburgen. Eilandstaete ligt natuurlijk een stukje verder weg, Stadseland heeft dat ook wel maar dat ligt meer aan de rand dat natuurlijk een geweldige locatie om het te realiseren (P130, Beslisser L, Malburgstaete, 43).
We hebben geen last van dementerenden in het complex.	P156: Bewoner C, Malburgstaete - 156:11 [Die kant van het gebouw zit oo..] (35:36) (Super)	1	Die kant van het gebouw zit ook een groep dementerende ouderen. Ja dat is, ja die wonen als je buiten staat daar in de hoek. Nou daar hebben we geen last van hoor. Nee (P156, Bewoner C, Malburgstaete, 35-36).

Tabel 3-33 Doelgroepenmenging x Teverden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 5 narratieven)

Doelgroepenmenging x Niet tevreden (bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 3 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners van de zorgafdeling claimen hun eigen plek in de gemeenschappelijke ruimte.	P130: Beslisser L, Malburgstaete - 130:17 [Ik heb ook al begrepen, maar d..] (43:43) (Super)	1	Ik heb ook al begrepen, maar dat kan Pleyade beter uitleggen want die er elke dag mee bezig. Maar wat ik van hun wel hoor is dat

			mensen uit de wijk ook een hapje gaan eten. Dat de mensen vanuit de oude verzorgingshuizen daar wonen zeggen om half zes, "hallo dat is mijn tafeltje" dat is natuurlijk onzin dat tafeltje is van iedereen het is een openbare ruimte. Maar dat wordt niet als zodanig ervaren door de mensen die daar wonen en die claimen dat dan weer (P130, Beslisser L, Malburgstaete, 43).
Ik heb weinig contact met de andere bewoners van het complex.	P154: Bewoner D, Malburgstaete - 154:12 [En Irene had het toen straks a..] (21:30) (Super)	1	Aan de overkant? ... Wat dat echt is, dat zou ik niet kunnen zeggen. ... Nee, het is ook nooit, ik loop er wel is heel alleen het rondje of daar binnen in het pleintje, als het heel erg waait dan blijf ik er binnen in, en dan denk ik zijn die mensen dan is nooit klaar. Ik denk soms dat er buitenlanders wonen, want er zitten van die schotels op het dak. Het is nooit klaar het ene, een beetje plat uitgedrukt, een zootje. Echt het is zo rommelig en voor nieuwbouw, ik kan me indenken toen ik jong was m'n eerste eigen woning kreeg, nou dan werk je je toch het apenzuur om het netjes te maken. Dan moet je er is om heen lopen, dan weet je niet wat je ziet (P154, Bewoner D, Malburgstaete, 21-30).
Het is minder fijn dat er verschillende doelgroepen in het complex wonen.	P156: Bewoner C, Malburgstaete - 156:9 [En er wonen in Malburgstaete o..] (29:30)	1	Ja dat vind ik minder fijn. (P156, Bewoner C, Malburgstaete, 29)

Tabel 3-34 Doelgroepenmenging x Niet tevreden
(bewoners, Gemengd met zwaardere zorgI, totaal 3 narratieven)

3.6 Kwalitatieve analyse invloed doelgroepenmenging

In deze paragraaf worden de hiervoor per set doelgroepenmenging weergegeven patronen onderling vergeleken, ingedikt en gecombineerd. Zo ontstaan ingedikte

patronen, zogenaamde thick descriptions. In dit geval per indicator sociale kwaliteit van wonen in relatie tot de invloed van de doelgroepenmenging.

De patronen van de sets Niet gemengd en Gemengd met zwaardere zorg, worden gezien de aantallen interviews als set vergeleken.

Het enige complex in Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg, wordt als solitaire case gezien.

Het aantal narratieven dat een patroon ondersteunt wordt aangegeven door te stellen dat het genoemd wordt door een enkeling (1), enkele (2 a 3), meerdere (3> aantal <7) of vele (7> aantal <14) of zeer vele (15 of meer) respondenten.

Hierbij is van belang te beseffen dat de aantallen respondenten binnen de sets nadrukkelijk verschillen, namelijk 23, 145 en 6 respondenten.

Uitgaande van een theoretische saturatie bij 30 respondenten, wordt deze theoretische waarde in de set Niet gemengd afgerond eenmaal behaald, in de set Gemengd met zwaardere zorg vijfmaal. Bij de vergelijking van de aantallen narratieven tussen deze twee sets doelgroepenmenging zal dit vijfvoudige verschil meegenomen dienen te worden.

In de set Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg wordt deze saturatie niet behaald. De case Malburgstaete zal daarom als een solitaire case worden meegenomen.

3.6.1 Invloed doelgroepenmenging op de ervaren sociale interactie

Onderling contact

Resultaat

In de set Niet gemengd geven **enkele** bewoners aan minder sociaal contact te hebben dan in hun vorige woning.

Bewoners in de set Gemengd met zorg ervaren het onderlinge contact als wisselend. **Velen** maken graag een praatje met elkaar als ze elkaar tegenkomen in de lift of op de gang en vinden dat gezellig.

Meerdere bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg noemen dat ze weinig contact hebben met medebewoners en dat jammer vinden. Zij hebben behoefte aan meer contact.

In de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg wordt door een **enkeling** genoemd dat bewoners goed met elkaar om gaan. Een **enkeling** noemt alleen contact met hun burens te hebben en verder geen aansluiting vinden.

Medebewoners ontmoeten elkaar vooral bij activiteiten, zoals koffiedrinken en het eten in de gemeenschappelijke ruimten. Het koffie-uur is daarbij heel erg belangrijk. Hier vindt veel sociale interactie plaats. Dit wordt door **meerdere** genoemd in de set Niet gemengd, door **zeer velen** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Sommige bewoners worden ziek en vereenzamen dan. Behalve de zorg komt er niemand op bezoek. Gesteld door **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

De gang waar ik op woon is geen eenheid. De bewoners hebben weinig contact met elkaar. Gesteld door **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Ik heb weinig contact met de andere bewoners van het complex. Gesteld door **enkeling** in de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg.

In de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg noemt een **enkeling** het belang van ontmoeten bij activiteiten, zoals koffiedrinken en het eten in de gemeenschappelijke ruimten. Een **enkeling** noemt daarbij dat sommige bewoners niet naar de gemeenschappelijke ruimte gaan, omdat ze daar niets te zoeken hebben en geen aansluiting vinden.

Reflectie

Medebewoners ontmoeten elkaar vooral bij activiteiten, zoals koffiedrinken en het eten in de gemeenschappelijke ruimten. Het koffie-uur is daarbij heel erg belangrijk. Hier vindt veel sociale interactie plaats, dit geldt met name voor bewoners in complexen gemengd met zwaardere zorg. Vele bewoners in deze gemengde complexen ervaren het onderlinge contact als wisselend. Zij maken wel graag een praatje met elkaar als ze elkaar tegenkomen in de lift of op de gang en vinden dat gezellig.

Meerdere bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg noemen dat ze weinig contact hebben met medebewoners en vinden dat jammer. Zij hebben behoefte aan meer contact. Deze behoefte lijkt voort te komen uit het geringere aantal alternatieven in een kleine leefwereld.

"Dus echt door het samen, het gevoel dat je hier samen woont. Dat je dus ziet van nou oké dat lijkt me wel een aardige...En hij woont hier, hier vlak onder... Ik noem mijn scootmobiel mijn cabrio hè. En eh die heeft J ook. En dan als het dan mooi weer is ...dan gaan we altijd een eindje rijden... gooien we ergens het anker uit."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig - Niet gemengd - Basis)

"Nee...echt... Wij hebben hier koffie-uurtje van tien tot elf. Vind ik ook heel gezellig. Zitten we ook met zijn allen aan de tafels, hè? En dan wordt er gelachen en...ja, dat is echt heel mooi."

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Op zichzelf**Resultaat**

Een deel van de bewoners zijn heerlijk op zichzelf en van niemand afhankelijk. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Niet gemengd en door **vele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg. **Enkele** bewoners in de set Niet gemengd en **vele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg geven aan daarbij wel contact met de directe burens te onderhouden. Dit kan veranderen bijvoorbeeld als hun partner komt te overlijden. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Niet gemengd en **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Een **enkeling** in het complex Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg noemt dat er enkel contact met de directe burens is.

Sommige bewoners zijn graag op zichzelf. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Niet Gemengd.

In de set Niet gemengd wordt door **enkele** bewoners juist benadrukt dat men graag op zichzelf is.

Reflectie

Een deel van de bewoners zowel van de niet-gemengde als gemengde complexen, zijn prima op zichzelf en van niemand afhankelijk. Deze bewoners hebben wel contact met de burens.

***"Nou ik heb het reuze naar mijn zin, en wat de mensen allemaal doen is ieder zijn eigen. Ik bedoel ik heb mijn eigen appartementje en ik kan zelf koken en ik kan zelf wassen ...
je bent niet afhankelijk van iemand anders, en dat vind ik wel heerlijk."***

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig - Niet gemengd - Basis)

"Heel gezellig. Ik heb 's morgens mijn eigen clubje zo'n beetje met koffie drinken. En ja, verder ben ik niet iemand die op visite gaat... Want dan heb ik mijn krantje en 's middags rust ik en dan ja ik lees graag... Maar ik kan met alle mensen goed opschieten."

(Bewoner De Schermerij: Middelgrootschalig - Niet gemengd - Kwaliteit)

"Contact... ben geen mens voor. Ik ben graag zelfstandig, geen bemoeienis van een ander. Je kan ook koffie gaan drinken iedere week maar meestal drink ik geen koffie, want ik kan niet goed tegen koffie, maar je drinkt toch op. Dat doe ik gewoon niet graag... dan zit ik daar anderhalf uur, of 2 uren, ik moet nog werken ook."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig - Niet gemengd - Basis)

"Ja. We hebben nooit zoveel contact met elkaar eigenlijk niet. Nee. Ik ben geen buurtloper, ben ik niet. Dus...ik mag graag op mezelf wonen. Ja, ik krijg wel visite en zo, dat allemaal wel, en ik krijg veel aanloop van kennissen, van...nou, van alles."

... Ja, ik mag hier graag wonen, dus...ja. Ik heb het goed naar de zin. Ja!"

(Bewoner 't Derkshoes, Westerbork: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

3.6.2 Invloed doelgroepenmenging op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de invloed van doelgroepenmenging op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende twee thema's: Hoeveelheid voorzieningen, Aard en kwaliteit voorzieningen.

Hoeveelheid voorzieningen

Resultaat

Zowel in de set Niet gemengd geven **meerdere** bewoners als in de set Gemengd met zwaardere zorg geven **zeer vele** bewoners aan dat er ruim voldoende activiteiten zijn in het complex. De ouderen zijn daar tevreden over.

Enkele bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg noemen dat er onvoldoende activiteiten zijn in het complex. Een **enkeling** ziet daarbij het aantal activiteiten steeds verder teruglopen. In de set Niet gemengd geven **meerdere** bewoners ook aan dat het complex te klein is om voldoende activiteiten te bieden.

's Avonds en in het weekend is er te weinig te doen. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg. Wanneer er 's avonds geen activiteiten zijn, kun je dat zelf oplossen door af te spreken met medebewoners. Genoemd door **een enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

In de case Gemengd met niet zorg en zwaardere zorg noemt een **enkeling** het aantal activiteiten positief zeker gezien de fysieke belastbaarheid van de bewoners.

Reflectie

Ouderen in alle sets doelgroepenmenging geven gemiddeld genomen aan dat er ruim voldoende activiteiten zijn in het complex. In de set Niet gemengd geven meerdere bewoners ook aan dat het complex te klein is om voldoende activiteiten te bieden.

's Avonds en in het weekend is er te weinig te doen stellen enkelen in de set Gemengd met zwaardere zorg. De analyse van de case Gemengd met niet-zorg en zwaardere zorg levert geen voldoende gedragen informatie.

"Kijk en het weekend dat is juist het ergste als je alleen bent hè. Voor de mensen. Kijk er wonen hier natuurlijk ook veel echtparen. En die hebben daar geen last van."

(Bewoner BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Maar het is ook heel erg belangrijk vind ik het sociaal gebeuren gewoon. Mensen leven daar heel erg naar toe. En vinden het ontzettend leuk om het te doen gewoon."

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig - Niet gemengd - Basis)

Aard en kwaliteit voorzieningen

Resultaat

Activiteiten zijn erg belangrijk want mensen leven er erg naartoe, genoemd door een **enkeling** in de set Niet gemengd.

Een **enkeling** in de set Niet gemengd vindt het jammer dat de bewoners te weinig gebruik maken van de activiteiten.

De meeste bewoners gaan beneden koffiedrinken genoemd door **enkele** bewoners in de set Niet gemengd zowel als de set Gemengd met zwaardere zorg.

Niet iedereen vindt alle activiteiten even leuk of zijn fysiek of geestelijk in staat om mee te doen aan de activiteiten. Bewoners met gehoorproblemen houden niet van de koffiebijeenkomst omdat ze zich buitengesloten voelen. Genoemd door een **enkeling** in de set Niet Gemengd en door **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg. Doelgroepmenging blijft dan uit. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

De activiteiten zouden daarbij enerzijds te veel gericht zijn op kunst en cultuur, er is dan ook behoefte aan laagdrempelige activiteiten waarbij mensen elkaar gewoon kunnen ontmoeten, genoemd door **enkele** bewoners uit de set Gemengd met zwaardere zorg.

Anderzijds geeft **meerdere** bewoners in deze set Gemengd met zwaardere zorg aan dat het aanbod van activiteiten niet past bij hogeropgeleide mensen of mensen die geestelijk nog erg goed zijn.

De mannen zijn in alle complexen in de minderheid en daarom zijn er minder activiteiten voor hen, dan voor de vrouwen. Specifieke activiteiten voor mannen, anders dan biljarten, worden node gemist. Genoemd door **meerdere** bewoners uit de set Gemengd met zwaardere zorg.

Een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg noemt de tamelijk grote belangstelling voor het regelmatige bezoek van een pastoor.

In de case Gemengd met niet zorg en zwaardere zorg noemen **enkele** bewoners het te geringe aantal activiteiten van voldoende kwaliteit, waarvan een **enkeling** dit koppelt aan het intellectuele niveau.

Reflectie

Activiteiten zijn erg belangrijk voor de sociale interactie en vanuit dagbesteding. Afstemming op doelgroep, geslacht en niveau laat te wensen over, dit wordt nadrukkelijker ervaren in complexen gemengd met zwaardere zorg, waarschijnlijk en plausibel vanwege het ontbreken van alternatieve dagbesteding.

De analyse van de case Gemengd met niet-zorg en zwaardere zorg levert geen voldoende gedragen informatie.

"Ja, er is genoeg te doen, voor iedereen wat. Ik lees graag, ik puzzel, ik vind het prettig in mijn eigen huis... Maar het zijn die alleen zijn, die dames. Die hebben dan geen man meer en dan zoeken ze gezelligheid bij elkaar."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"En ik vind ook verder dat hier heel weinig qua ontspanning geboden wordt. En ook, op een bepaald niveau... lezingen worden gegeven, zodat je hersenen dus wat opgekrikt wordt. Want juist als je ouder wordt heb je dat héél erg nodig."

(Bewoner Het Spijk, Eefde: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Wij zijn er ook nog. Dat heb ik ook al een paar keer aangegeven. Ze doen er niet veel mee. En met de bezuinigingen natuurlijk helemaal niet meer."

Het is hier dan wel eenzaam."

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig)

3.6.3 Invloed doelgroepenmenging op de ervaren veiligheid en verbondenheid

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de invloed van doelgroepenmenging op de ervaren veiligheid en verbondenheid opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende zeven thema's: Fysieke veiligheid, Veiligheid door zorg, Menging binnen het complex, Menging met de buurt, Verbondenheid, Relationele agressie en Eenzaamheid.

Fysieke veiligheid

Resultaat

De bewoners voelen zich veilig in het complex. Genoemd door **zeer velen** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Bewoners voelden zich vaak onveilig in hun vroegere woning, het is een belangrijke reden om te verhuizen naar een woonzorgcomplex. Genoemd door een **enkeling** in de set Niet gemengd en door **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Voorzieningen zoals een alarm, goede sloten en bewaking zorgen voor een gevoel van veiligheid en geborgenheid bij **vele** bewoners zowel in set Niet gemengd als de set Gemengd met zwaardere zorg.

Bewoners van de niet gemengde complexen geven aan alert en zich ervan bewust te zijn dat er mensen zijn met verkeerde bedoelingen. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Niet gemengd. Ze doen s' avonds bijvoorbeeld alleen open als ze iemand verwachten en anders niet. Genoemd door een **enkeling** in de set Niet gemengd.

Een **enkeling** uit de set Gemengd met zwaardere zorg ervaart het gebouw als ontzettend stil, de mensen durven 's avonds na achten niet meer naar buiten. Een **enkeling** in de set Niet gemengd geeft aan dat bewoners die fysiek nog goed zijn, vaak minder bang zijn. Ze voelen zich minder kwetsbaar, dan ouderen met een lichamelijke beperking.

Inbraken zijn nooit helemaal te voorkomen, en bewoners hebben daar ook een aandeel in. Genoemd door een **enkeling** in de set Niet gemengd. De beveiliging in het complex kan beter. Genoemd door een **enkeling** in de set Niet gemengd.

Er wordt helaas wel eens ingebroken in het complex. Dat geeft een onveilig gevoel. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg. Sommige complexen zijn slecht beveiligd. Je komt als inbreker gemakkelijk binnen. Genoemd door een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Als bewoners niet opletten bij het dichtdoen van de buitendeur kunnen er alsnog ongenode gasten binnenkomen. Mensen komen vaak met een smoes, met behulp van de intercom het complex binnen. Dat is bijna niet te voorkomen. Mensen met verkeerde bedoelingen houd je niet tegen. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Sommige bewoners kunnen niet zien wie er voor de deur staat. Ze willen graag een beeldverbinding voor de veiligheid, maar dat is erg duur. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Een **enkeling** in de set Niet gemengd geeft aan zich op de eerste verdieping veiliger te voelen dan op de begane grond vanwege het gevaar voor inbraak.

Enkele bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg geven aan dat de lift wel eens is blijven hangen. Dat is een erg vervelende ervaring voor de bewoners. En daarnaast dat er in het geval van brand te weinig liften in het gebouw zijn, veel bewoners kunnen niet traplopen. Dit geeft een onveilig gevoel.

In de casus Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg, geeft een **enkeling** aan dat er is ingebroken in het complex, waardoor bewoners zich minder veilig voelen. Een **enkeling** geeft aan dat de bewaking is verbeterd, sinds de politie af en toe langs komt, en dat dat een veilig gevoel geeft. Ook het feit dat mensen met kwade bedoelingen niet zomaar binnen komen kunnen geeft een veilig gevoel, genoemd door **enkele** bewoners in de casus Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg. Een **enkeling** geeft aan dat de behalve de intercom de bewoners alles zelf hebben moeten aanschaffen om zich veilig te voelen.

Reflectie

Fysieke veiligheid is erg belangrijk voor de bewoners en vaak de primaire reden om te verhuizen naar een woonzorgcomplex; nog nadrukkelijker voor bewoners in de complexen gemengd met zwaardere zorg, waarschijnlijk en logischerwijs gekoppeld aan hun hogere kwetsbaarheid. Toegangscontrole, wonen op de verdieping, nieuwere sloten en fysieke aanwezigheid van receptiepersoneel zorgen voor het gevoel van veiligheid. Het economisch voordeel van de beveiliging door receptiepersoneel is hoger bij een toenemende fysieke schaalgrootte, maar ook bij een toenemende zorgzwaarte in het complex die voor meer financiële middelen zorgt. Toch beseffen bewoners dat inbraken nooit volledig voorkomen kunnen worden en naar binnen lopen met andere bewoners evenmin.

Het gevoel van veiligheid en de daadwerkelijke veiligheid is door de beschutte woonvorm vele malen groter dan in de oude woning, getuige de vele verhalen uit de vroegere woning en woonomgeving.

"We waren 23 jaar getrouwd. En toen was ik een paar maanden alleen... kwam er aan mijn voordeur een man... Ik kan hem nog helemaal uittekenen... en toen tikte ik zo op mijn raam... 'doe die voordeur eens open!... En daar ben ik van geschrokken, heel erg."

(Bewoner De Schermerij: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Kwaliteit)

"Altijd de jeugd was hier, rondom die banken, en dan vuurwerk. Toen leefde mijn man nog, op dat grasveld, ze hadden gewoon seks hoor hiervoor, echt waar hoor."

"Dat kon je gewoon zien vanuit de huiskamer."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

"Eh.... ja ik voel me wel veilig. Dat vind ik wel een groot. Ja, wonen dat moet. Dat moet je warmte geven, vind ik. En vooral ook veiligheid. En vooral als je ouder wordt."

(Bewoner BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Hoewel ik 's avonds de deur niet open doe he. Als er 's avonds gebeld wordt... Hier gaat die eh die intercom over, daar reageer ik niet op. Tenzij dat ik weet wie of er komt."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

"Ja. Maar ze hadden dus het plan om die hele receptie en beveiliging weg te halen. En daar hebben wij als bewonerscommissie tegen geprotesteerd. Dat vind ik dat dat niet kan hoor. Dan krijg je zo weer rotzooi hier."

(Bewoner BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Veiligheid door zorg

Resultaat

Het geeft de bewoners een veilig gevoel dat mocht er wat gebeuren dat ze altijd weer thuis kunnen revalideren en niet naar een ander complex moeten. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Bewoners ervaren de zorgverleners soms ook als belangrijk voor de gezelligheid. Genoemd door een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Er zijn problemen met het alarmeringssysteem. De slaapkamer is niet voorzien van een knop/trekkoord. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Bij acute gezondheidsproblemen komt er direct hulp van de verpleging. Genoemd door een **enkeling** in de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg.

De alarmering biedt een extra stuk veiligheid. Dat is prettig. Genoemd door een **enkeling** in de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg.

Reflectie

De aanwezigheid van 24-uurszorg geeft een groot gevoel van veiligheid en stelt gerust, ook indien deze (nog) niet gebruikt wordt. Er wordt snel gehandeld, zorg is nabij en ook zichtbaar. Het inzetten van zorgalarmering zorgt voor een continue zekerheid in opvolging, al worden er nog altijd technische en gebruikstechnische problemen gemeld.

Het voordeel van doelgroepenmenging is de aanwezigheid van 24-uurszorg voor de zwaardere categorie bewoners, en dit is geruststellend voor de lichtere categorie; zowel zolang als zij dit niet nodig hebben, als wanneer zij dit tijdelijk of permanent wel nodig hebben. Zij hoeven op dat moment niet te verhuizen.

"Hier is 's nachts een nachtzuster... in mijn vorige huis... daar zat geen alarm in... moest ik mijn zoon 's nachts bellen. Ik vind dit veilig. Dat is fijn. Hartstikke veilig vind ik het. Absoluut, super. Dat is de reden dat ik hier terecht ben gekomen."

(Bewoner De Schermerij: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Kwaliteit)

"Je hebt geen last van elkaar. Je hebt een eigen voordeur en als je geen contact wilt dan houd je de voordeur dicht... Zelfstandig ja. Daar wordt ook wel door de directie en de tegenwoordige leiding ook wel een beetje de nadruk op gelegd hoor. Dat je niet moet rekenen dat iedereen alles maar voor je regelt."

(Bewoner De Schermerij: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Kwaliteit)

"De dames zijn altijd bezig, we hebben een belletje om... Kom ik hier te vallen, dan druk ik op dit knopje... dan kun je vertellen wat je hebt, en dan komen ze. Dat is fijn, dat geeft een stuk veiliger gevoel of niet?"

(Bewoner 't Derkshoes, Westerbork: Middelgrootschalig)

Menging binnen het complex

Resultaat

Enkele bewoners in de set Niet gemengd en **velen** in de set Gemengd met zwaardere zorg geven aan dat er veel verschillende mensen wonen in het complex. Bewoners van verschillende milieus, qua afkomst. Men geeft aan dat het wel wennen is, de interactie verloopt soms moeilijk, acceptatie duurt langer, het kost moeite om ertussen te komen bijvoorbeeld omdat ze uit een ander deel van het land komen, later gaat dat beter. In de set Gemengd geven **meerdere** bewoners aan dat ze er aan moeten wennen om met zoveel mensen samen te wonen..

In de set Gemengd met zwaardere zorg geven **vele** bewoners aan contact te hebben met verschillende zorgdoelgroepen. Ze ontmoeten elkaar op de gangen. Er is contact tussen de meer vitale bewoners en bewoners met zwaardere zorg.

Er is daarmee sprake van een zekere doelgroepmenging. Hoewel men aangeeft dat je dat enkel kunt stimuleren maar niet opleggen. Sommige bewoners hebben er wel behoefte aan, anderen niet. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Dit geldt met name voor de bewoners met een somatische of fysieke beperking. Al zijn voor bewoners met een audiovisuele beperking gezamenlijke activiteiten lang niet altijd prettig, genoemd door **enkeling** in set Niet gemengd.

De scheiding tussen dementerende mensen en geestelijk gezonde mensen blijft. Daar is weinig sociale interactie. Enerzijds vindt men de dementie erg confronterend, anderzijds in het moeilijk om contact te leggen en te onderhouden. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

In de case gemengd met niet zorg en zwaardere zorg geeft een **enkeling** aan dat er onderling ruzie is en dat integreren en doelgroepmenging moeilijk is in het grote huis.

Een **enkeling** geeft aan dat verschillende doelgroepen elkaar niet spreken en er een zekere afstand tussen die groepen is.

Een **enkeling** in de set Niet gemengd geeft aan dat als een bewoner geen contact wil, hij zijn voordeur dicht houdt. Contact is geen verplichting, het is de bedoeling dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig blijft.

Een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg geeft aan dat het mengen van bewoners met mensen van buiten wel eens heeft geleid tot ongeregelheden. Een **enkeling** in deze set stelt dat bewoners uit veiligheidsoverwegingen niet op de gesloten afdeling mogen komen.

Een **enkeling** in de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg geeft aan dat het moeilijk is om gespreken op niveau te voeren met mede bewoners. Vele bewoners zijn daar te slecht voor.

Een **enkeling** in de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg geeft aan dat er in het complex nauwelijks sprake van doelgroepmenging is.

Er wonen veel verschillende mensen in het complex. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Niet gemengd.

Een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg vindt het prima dat mensen van andere doelgroepen meedoen met activiteiten. Een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg vindt het mengen van doelgroepen geen vanzelfsprekende en eenvoudige zaak. Een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg geeft aan dat er vroeger meer contact was tussen de verschillende doelgroepen dan tegenwoordig.

Enkele bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg noemen dat mensen met een fysieke beperking vaak niet meedoen kunnen met activiteiten. Doelgroepmenging blijft dan uit. Sommige van de meer vitale bewoners voelen zich gezelschap voor de zorgbehoevenden, genoemd door een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

De activiteiten zijn vaak geschikt voor meerdere doelgroepen en dragen daarmee bij aan doelgroepmenging in de gemengde complexen. Er zijn regelingen waardoor ook mensen uit aanleunwoningen mee mogen doen of bijvoorbeeld hun maaltijd in het restaurant gebruiken. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Het maakt niet uit als er ook dementerende bewoners in het complex zitten. Dementie hoort helaas bij de ouderdom en we gaan er gelaten mee om. Gesteld door **enkele** bewoners in de set Niet gemengd. De dementerenden moeten toch ook ergens wonen. De bewoners hebben geen last van de dementerenden. Gesteld door **zeer vele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg en een enkeling in de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg.

De verschillende doelgroepen mengen nauwelijks. Bewoners willen geen activiteiten samen doen met dementerenden. Gesteld door **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

In het complex ligt de nadruk te veel op mensen met zorg en dementie. Met de gezonde mensen wordt geen rekening gehouden. Gesteld door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Het kan moeilijk communiceren zijn met mensen met dementie. Gesteld door **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg. Menging met dementerenden is confronterend voor de bewoners. Gesteld door **enkeling** in de set Niet gemengd en **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg. Mensen met dementie worden beschimpt door medebewoners. Gesteld door **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Dementerenden kunnen een gevaar zijn voor zich zelf en voor anderen, als ze op gas koken. Gesteld door **enkeling** in de set Niet gemengd. Of als ze agressief gedrag vertonen. Gesteld door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Mensen die gaan dementeren stromen door naar een volgende groep. Als dementerende mensen gaan weglopen, dan kunnen ze hier niet blijven. Beiden gesteld door **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Er wordt binnen het complex onderzoek gedaan naar Alzheimer. Gesteld door **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Menging met lichamelijk of geestelijk beperkten gebeurt nauwelijks, die kunnen niet meedoen met activiteiten. Gesteld door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

De bewoners hebben geen behoefte aan andere groepen in het complex. Gesteld door **enkeling** in de set Niet gemengd.

Bewoners van de zorgafdeling claimen hun eigen plek in de gemeenschappelijke ruimte. Het is minder fijn dat er verschillende doelgroepen in het complex wonen. Beiden gesteld door een **enkeling** in de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg.

Ik heb geen last van de kinderopvang. Gesteld door **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Sommige bewoners ervaren overlast van het kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang. Gesteld door **enkeling** in de set Niet gemengd en **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Reflectie

Bewoners, met name in de set Gemengd met zwaardere zorg, geven aan dat er veel mensen uit verschillende milieus wonen. Men geeft aan dat het wel wennen is, de interactie verloopt soms moeilijk, acceptatie duurt langer, het kost moeite om ertussen te komen bijvoorbeeld omdat ze uit een ander deel van het land komen; later gaat dat beter.

In de set Gemengd met zwaardere zorg geven vele bewoners aan contact te hebben met verschillende zorgdoelgroepen. Ze ontmoeten elkaar op de gangen. Er is contact tussen de meer vitale bewoners en bewoners met zwaardere zorg.

Er is daarmee sprake van een zekere doelgroepenmenging, die je kunt stimuleren maar niet opleggen. Dit geldt met name voor de bewoners met een somatische of fysieke beperking; de scheiding tussen mensen met dementie en geestelijk gezonde mensen is nadrukkelijk. Daar is weinig sociale interactie. Enerzijds vindt men de dementie erg confronterend, anderzijds in het moeilijk om contact te leggen en te onderhouden.

Doelgroepenmenging ontstaat niet vanzelf door samenvoeging in één gebouw. Met name de scheiding tussen vitale ouderen en mensen met dementie is door de geringe sociale interactie en confrontatie groot. Ook verschillende afkomst vraagt tijd voor integratie.

"Ik vind het toch een uitzonderlijke bewoning wat hier zit... mensen met een heel hoog opleidingsniveau. Dat bepaalt toch de kwaliteit van leven... Ja, door vooral de omgang."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"We gaan wel eens beneden eten maar dat gaat nu ook moeilijk, want mijn man heeft Parkinson. Dus dat is al allemaal gauw te druk."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Aan de andere kant? Nee... Wij praten gewoon als we de mensen tegenkomen... maar niet dat we daar een kopje koffie gaan drinken zomaar... Dat gebeurt hier niet."

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Proberen gezond te blijven. De grootste angst die je hebt als je zo eens om je heen kijkt. ... dan zie je mensen lopen die een half jaar geleden nog fris en vrolijk erbij liepen."

En die nou Alzheimer op hun borst hebben staan."

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Die mevrouw ook... Ze zegt: ja joh ons moet je maar niet kwalijk nemen, ik ben vergeetachtig, maar dat mag op deze leeftijd. Kijk die neemt het leuk op. Maar ja, er zijn misschien anderen die er echt mee zitten. O jee, het wordt minder."

(Bewoner De Schermerij: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Kwaliteit)

"De meeste daar zijn dement. De een nog erger dan de ander dus daar hebben we ook niks aan. Dat is iets voor de familie. Het heeft geen zin om dat te doen."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Mensen zijn er dol op. Maar ik hou er niet van. Ik kan ten eerste niet horen. Ten tweede ik zat naast een buurvrouw en ik dacht dat ik toch wel met haar praten kon. Toen ging ze zo naar die andere mevrouw zitten."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

Menging met de buurt

Resultaat

Ook de bewoners uit het dorp worden bij activiteiten betrokken. Op die manier is er sprake van menging met de buurt. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Niet gemengd. Mensen van buiten kunnen ook komen eten in het restaurant of meedoen met activiteiten. Genoemd door een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Een **enkeling** uit de set geeft aan dat de bewoners uit het dorp ook meedoen aan activiteiten. Een **enkeling** uit de set Gemengd met zwaardere zorg noemt de menging met buurtbewoners tijdens activiteiten niet altijd een succes.

De activiteiten in het complex zijn ook toegankelijk voor de ouderen uit de omgeving. Dat is prettig. Gesteld door **enkeling** in de set Niet gemengd.

Het complex ligt midden in de samenleving. Gesteld door **enkeling** in de case Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg.

Bewoners ondernemen samen activiteiten buiten het complex. Genoemd door een **enkeling** in set Niet gemengd en door **enkele** bewoners in set Gemengd met zwaardere zorg.

Er was veel overlast van jeugd bij het complex. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Niet gemengd. Wanneer je de ramen dichtdoet hoor je niets van de overlast van jongeren uit de buurt vanwege de goede isolatie. Gesteld door **enkeling** in de set Niet gemengd.

Reflectie

Mensen van buiten kunnen ook komen eten in het restaurant of meedoen met activiteiten. Op die manier is er, weliswaar beperkt, sprake van menging met de buurt. Bewoners ondernemen, eveneens beperkt, samen activiteiten buiten het complex. Soms is er sprake van overlast van jeugd. Er is daarbij geen verschil in ervaring tussen de sets doelgroepenmenging gebleken.

"Die kunnen ook beneden in het restaurant komen eten, en die kunnen ook overal aan meedoen als ze willen... Bepaalde dingen en zo dat trekt echt veel mensen. Zoals bingo."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

**" Elke dag kun je dus iets gaan doen in de Wemel.
En dat geldt dus niet alleen voor de mensen hier
maar dat is voor het hele dorp hè."**

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig - Niet gemengd - Basis)

"Mm ja de burens die krijgen soms ooit uitnodigingen om mee te doen met spelen, biljarten... Dat schept ook goodwill. Ik heb het een paar keer mee gemaakt dat er mensen buiten moesten worden gezet."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

Relationele agressie**Resultaat**

Er wordt behoorlijk geroddeld. En daarnaast worden personen gepest en buitengesloten. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Niet gemengd en door **velen** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Er wordt niet geroddeld in het complex. Genoemd door een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Er wordt geroddeld, gepest en buitengesloten door de bewoners in het complex. Genoemd door enkele bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg. Er wordt veel geroddeld in het complex. Genoemd door **enkeling** in de set Niet gemengd.

Reflectie

Roddelen geschiedt veel, al wordt het niet altijd als zodanig bestempeld. Als roddelen doorschiet in pesten en uitsluiten vormt het een probleem. Dit komt nadrukkelijker voor in de set Gemengd met zwaardere zorg, waarschijnlijk omdat de verschillen tussen in dit geval de zorgdoelgroepen ook groter zijn.

***"Het is hier beneden een mooie fruitschaal, maar...
zolang die twee rotte appels er zitten, is de sfeer om te snijden."***

(Bewoner Malburgstaete, Arnhem: Grootchalig – Gemengd met zwaardere zorg en niet-zorg - Extra)

"Dat is niet netjes. Mensen zijn niet aardig onder mekaar hoor. Helemaal niet."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig - Niet gemengd - Basis)

***"Ja, in die ontmoetingsruimte, ja daar, sorry, ik hoor er ook bij.
Zitten die oudjes bij elkaar te roddelen maar ja, zo ben ik niet. Dat kan ik niet."***

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootchalig - Niet gemengd - Basis)

***"Door mekaar niet aan te kijken. Mekaar niet aan te spreken.
Er zijn nog wel ernstiger gevallen maar daar wil ik verder niet op in gaan...
Of langs iemand heen lopen en net doen alsof er lucht langs heen gaat."***

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootchalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"En dan worden die mensen dikwijls een beetje beschimpt en daar houd ik niet van. Je kan zelf ook zo worden. Nee dat doet me zeer... zeiden ze: ze is zeker dement hè?..."

Nee, ... die zit naast me met eten, en ze kan heel raar uit de hoek komen."

(Bewoner Onderwatershof, Rijswijk: Middelgrootchalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Eenzaamheid

Resultaat

Mensen die eenzaam zijn hebben de deur vaak open staan, maar er komt niemand binnen. Aan de andere kant willen ze vaak ook niet mee doen aan activiteiten. Ze raken depressief en verliezen hun levenslust. Genoemd door **meerdere** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Sommige bewoners voelen zich eenzaam omdat ze weinig contact hebben of een partner verloren hebben. Genoemd door een **enkeling** in de set Niet Gemengd.

Activiteiten zijn erg belangrijk want mensen leven er erg naartoe. Alleenstaanden zoeken gezelligheid bij elkaar. Wanneer bewoners bijvoorbeeld weduwe of weduwnaar worden, besluiten ze wel deel te nemen aan activiteiten. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Er zijn geen aparte groepen, officieel geen vaste plekken, maar toch heeft iedereen een vaste plaats in de gemeenschappelijke ruimte, soms nadrukkelijk. Genoemd door **enkele** bewoners bij de set Niet gemengde en **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg. In de complexen gemengd met zwaardere zorg wordt daarbij door **meerdere** bewoners genoemd dat iedereen zijn eigen groepje heeft waarbij men tijdens gemeenschappelijke activiteiten mee aan tafel zit of andere sociale activiteiten mee doet. Dit ook om eenzaamheid te verminderen.

Meerdere bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg geven aan zich niet eenzaam te voelen in het complex.

Bewoners in deze complexen die eenzaam zijn, zijn moeilijk te helpen. Activiteiten of voorzieningen helpen meestal niet. Het wordt als een hardnekkig probleem ervaren. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Er zijn bewoners die de hele dag alleen op hun kamer zitten, zonder sociale contacten behalve de zorg. Dat is vreselijk. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg geeft aan zeer weinig contact te hebben met hun burens, omdat deze veel vitaler zijn en dus een leven buiten het complex hebben. Een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg geeft aan dat men er zelf wat van moet maken anders vereenzaamt men.

Reflectie

Eenzaamheid is een groot probleem, vooral voor bewoners die hun partner verloren hebben. Bewoners kunnen depressief raken en hun levenslust verliezen. Dit wordt nadrukkelijker ervaren in de set Gemengd met zwaardere zorg, door de grotere kwetsbaarheid en doordat hier meer alleenstaanden wonen.

Bewoners die eenzaam zijn, zijn moeilijk te helpen. Activiteiten of voorzieningen zijn belangrijk want mensen leven er erg naartoe en ze helpen als afleiding maar ze lossen de eenzaamheid niet op. Het wordt als een hardnekkig probleem ervaren. Alleenstaanden zoeken gezelligheid bij elkaar. Wanneer bewoners bijvoorbeeld weduwe of weduwnaar worden, besluiten ze wel deel te nemen aan activiteiten. Een vaste plek in een eigen groepje helpt voor meer geborgenheid.

"Het lijkt er wel op of de meeste eenzamen hun probleem koesteren. Dan zeg je tegen iemand, luister eens, ga je mee naar dat concert... binnendoor dan blijf je warm?"

Nee ik ga niet mee, want ik ben eenzaam. Hoe is dat nu in 's herennaam mogelijk."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Tja, toen mijn vrouw nog leefde ging ik ook nooit naar beneden... Dus ik zei ja, daar begin ik toch niet aan. Maar ja, op een gegeven moment heb ik dat toch maar een keer gedaan... even anderen om je heen. Gewoon even gaan zitten praten."

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Ik heb altijd de buurvrouw die kwam eens in de veertien dagen... Maar die zat altijd te kletsen als een ouwe buurvrouw... En toen mijn man nog leefde had ik een klankbord. En die muren daar kan ik wel tegen zitten kletsen, maar die zeggen niks terug. Voel je?"

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

Verbondenheid

Resultaat

Meerdere bewoners in de set Gemengd met zwaardere zorg geven aan dat de saamhorigheid in het complex erg waardevol is. Er is altijd iemand waarbij je terecht kunt. De mensen zijn vriendelijk voor elkaar en het is over het algemeen gezellig.

In de set Gemengd met zwaardere zorg geven **meerdere** bewoners aan zich thuis te voelen in het complex. Een **enkeling** noemt daarbij de dorpse mentaliteit als reden, een andere **enkeling** dat mensen erg betrokken zijn, men zoekt elkaar op en let op elkaar. Een **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg stelt dat de jongere generaties steeds minder omkijken naar de ouderen, dat de mensen egoïstischer zijn geworden.

In de case Gemengd met zwaardere en niet zorg noemen **enkele** bewoners dat ze er voor elkaar zijn als dat nodig is.

Hele oude mensen kunnen soms niet wennen in het complex en zijn dan binnen een paar weken dood. Gesteld door **enkeling** in de set Gemengd met zwaardere zorg.

Reflectie

Saamhorigheid in de complexen gemengd met zwaardere zorg wordt als erg waardevol ervaren. Er is altijd iemand bij wie je terecht kunt. De mensen zijn vriendelijk voor elkaar en het is over het algemeen gezellig. Bewoners voelen zich daardoor thuis, verbonden.

"Ondanks alles toch een stuk saamhorigheid die je met elkaar hebt. Dat vind ik toch wel heel belangrijk. En dat je altijd bij iemand terecht kunt."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Je hebt een eigen groepje met wie je samen aan de tafel zit in ieder geval altijd..."

Het mag iets groter wezen, maar niet overdreven groot... Hooguit 50 personen."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

"Ik zou hier voor geen goud weg willen."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

4. Invloed voorzieningenniveau op door bewoners ervaren sociale kwaliteit van wonen

Om de invloed van het voorzieningenniveau te kunnen analyseren zijn de interviews gegroepeerd naar intern voorzieningenniveau in drie sets: Basis, Kwaliteit en Extra.

Fysieke schaalgrootte – intern voorzieningenniveau	(zeer) Kleinschalig < 80 woningen	Middelgrootschalig 81 – 130 woningen	(zeer) Grootschalig > 131 woningen
Basis	De Wemel , Wemeldinge Huize St. Franciscus , Veendam Nij Dekama , Weidum De Berken , Millheeze	Jean Sibelius , Eindhoven St. Annahof , Uden	De Pleinen , Ede
Kwaliteit	De Sfinx , Zeewolde Eilandstaete , Arnhem Domus Bona V , Nederweert	De Schermerij , Leersum Onderwatershof , Rijswijk 't Derkshoes , Westerbork Het Reggedal , Enter Het Spijk , Eefde	Menno Simons , Amsterdam Mercator , Groningen Huis ter Leede , Leerdam
Extra	absent	Rigtershof , Grootebroek BaLaDe , Waalwijk	Parc Imstenrade , Heerlen Bergweg , Rotterdam Malburgstaete , Arnhem Reinaldahuis , Haarlem

Tabel 4-1 Sets, strategische selectie fysieke schaalgrootte – intern voorzieningenniveau

Uit dit schema blijkt dat de cases niet gelijk verdeeld zijn over de voorzieningenniveaus, basis, kwaliteit en extra, namelijk respectievelijk door 7, 11 en 6 cases. De meeste cases, 11 van de 24, bevinden zich in de set complexen met het voorzieningenniveau 'kwaliteit'. De beide andere sets met 7 en 6 cases en respectievelijk 48 en 47 interviews, zitten echter ook ruim boven de theoretische saturatiegrens van 30 respondenten. Hiermee kunnen we een vergelijking tussen de patronen van de sets verdeeld naar voorzieningenniveau maken.

Wanneer we deze sets verder opdelen naar schaalgrootte is er theoretische saturatie binnen de rij 'kwaliteit' en over de diagonaal van (zeer)klein/basis, via middelgroot/kwaliteit naar (zeer)groot/extra, zie de donker gearceerde delen in Tabel 4-1. Deze diagonaal loopt synchroon met een te verwachten oplopend voorzieningenniveau bij oplopende schaalgrootte.

Er zijn twee groepen van queries uitgevoerd. Om te beginnen in paragraaf 4.2 t/m 4.4, vergelijkbaar met het deel fysieke schaalgrootte en doelgroepenmenging, de queries waarbij de indicatoren van sociale kwaliteit van wonen zijn gekruist met de codes tevredenheid en voorzieningenniveau zelf. Aangezien we daarbij dezelfde combinaties van codes groeperen als bij de analyse van fysieke schaalgrootte in hoofdstuk 2 en bij doelgroepenmenging in hoofdstuk 3, zullen de narratieven en soms ook patronen veelal hetzelfde zijn. Indien nagenoeg hetzelfde zal dit duiden op invloeden op de sociale kwaliteit van wonen die los van schaalgrootte en doelgroepenmenging worden ervaren. Echter is, ter vergelijking van de complexen onderling, de ordening in sets naar voorzieningenniveau in plaats van naar fysieke schaalgrootte dan wel doelgroepenmenging geschied. Het doel daarvan is te bezien of zich binnen deze sets andere vraagpatronen aftekenen. Dat zou op twee manieren het geval kunnen zijn: enerzijds als gevolg van die andere ordening, waardoor eenzelfde patroon als geconstateerd bij fysieke schaalgrootte en/of doelgroepenmenging zich vaker dan wel nadrukkelijker binnen een set manifesteert, anderzijds doordat er andere patronen boven komen drijven als gevolg van deze ordening. Beide verschijnselen zouden duiden op een andere ervaren sociale kwaliteit van wonen beïnvloed door het voorzieningenniveau.

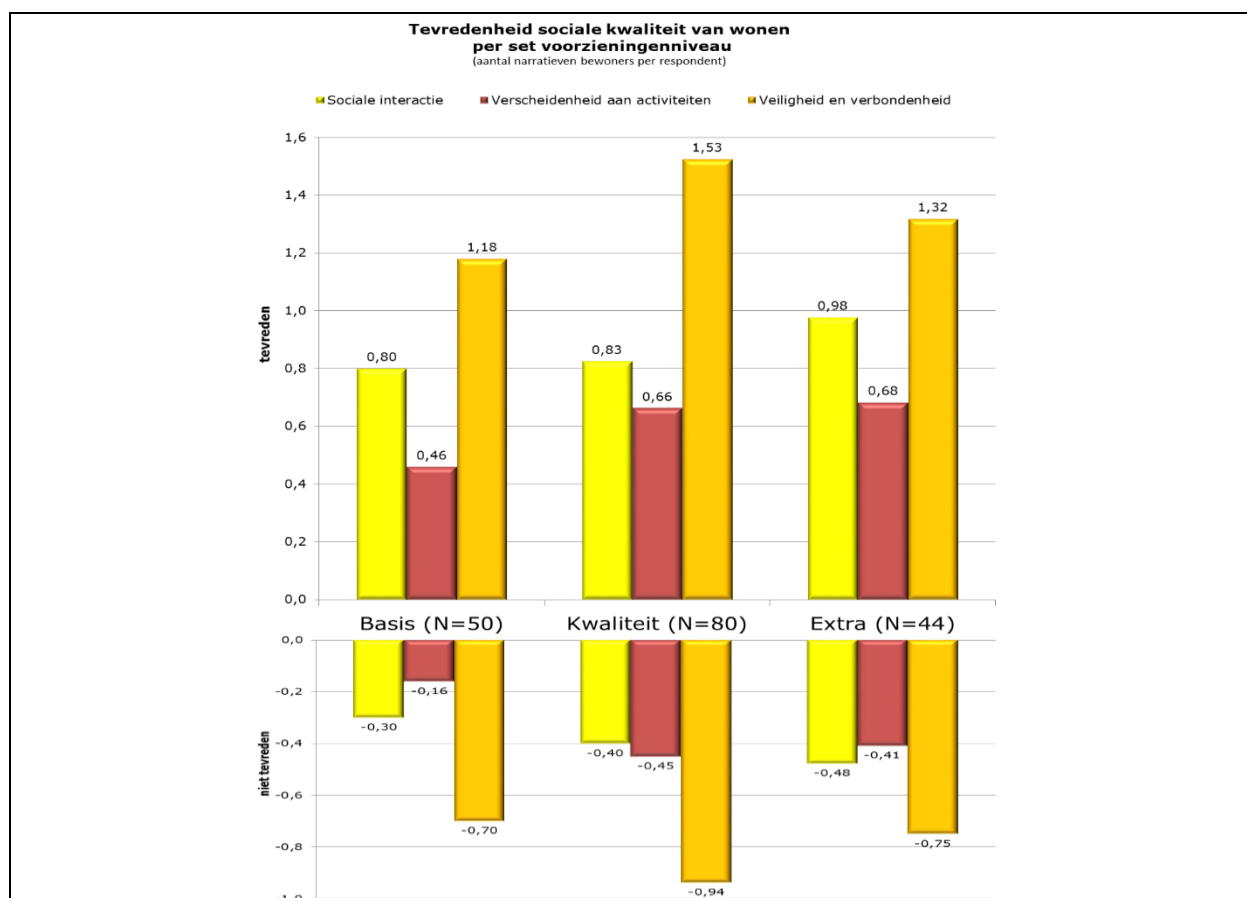
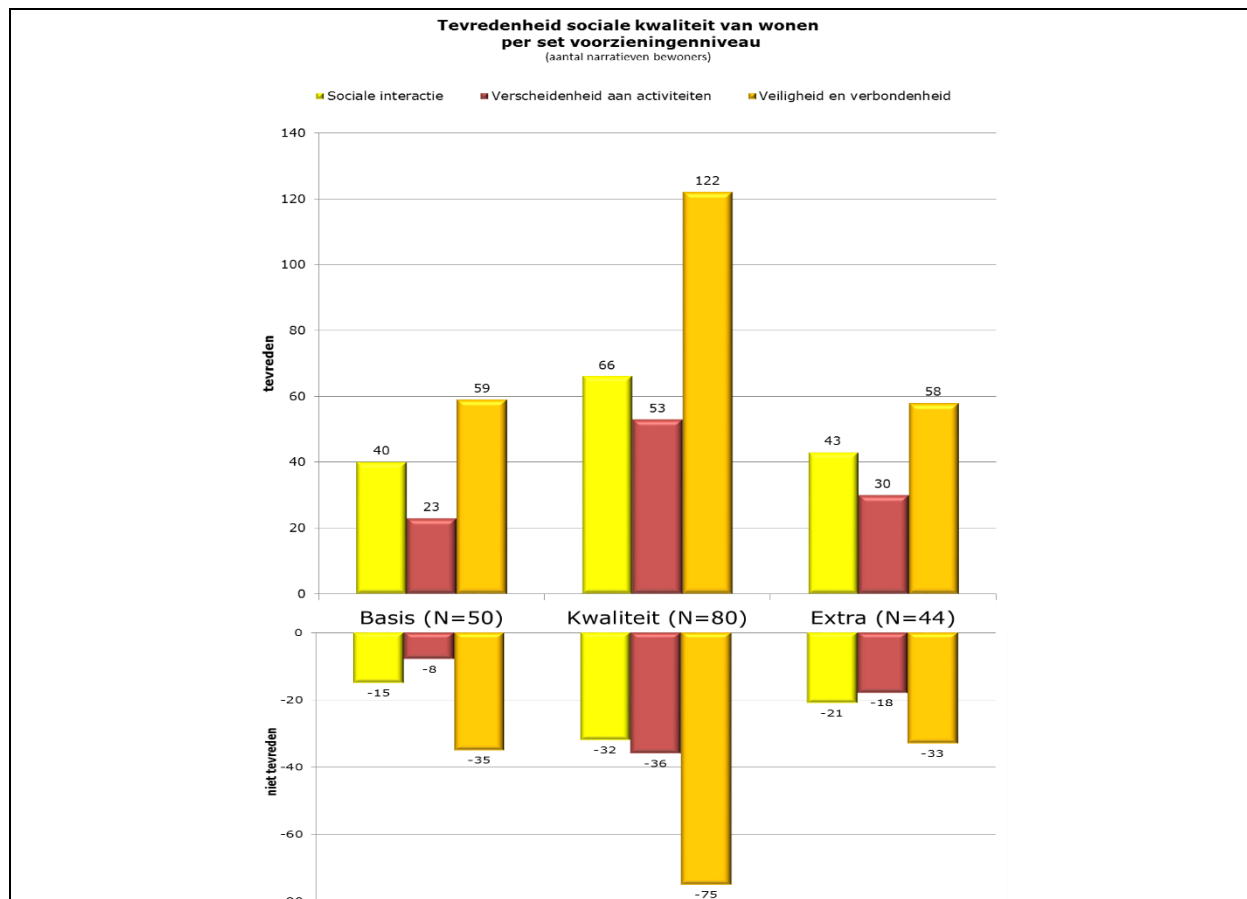
En vervolgens in paragraaf 4.5 t/m 4.7 zijn er queries uitgevoerd waarbij de onderscheiden categorieën: Voorzieningen algemeen, Voorzieningen welzijn en Voorzieningen zorg zijn gekoppeld aan de tevredenheid.

De analyse van de narratieven en patronen bestaat uit een kwantitatief in paragraaf 4.1 en een kwalitatief deel in paragraaf 4.8. In het kwantitatieve deel wordt de respons per indicator en per groep geïnterviewden bezien evenals opvallende zaken in de spreiding. Dit kan enerzijds aanleiding geven tot verscherpte aandacht voor bereiken van saturatie. Anderzijds voor verscherpte aandacht voor opvallende verbanden of verschillen. In het kwalitatieve deel volgt de analyse van de patronen.

4.1 Kwantitatieve analyse narratieven

Om een indruk te geven van de spreiding in antwoorden en daarmee in aandacht en mogelijk verschil in belang van de drie verschillende indicatoren voor sociale kwaliteit van wonen, zijn in onderstaande overzichten de aantallen narratieven per indicator aangegeven, gegroepeerd in sets naar voorzieningenniveau van de complexen.

In figuur 15 zijn de queries in verband met het verschillend aantal complexen en respondenten per set per respondent weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt in narratieven met een positieve betekenis, namelijk met codes 'Tevreden' en een negatieve betekenis, met codes 'Niet tevreden'.



Figuur 15 Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per set voorzieningenniveau

Tevredenheid sociale kwaliteit van wonen per set voorzieningenniveau**Resultaat**

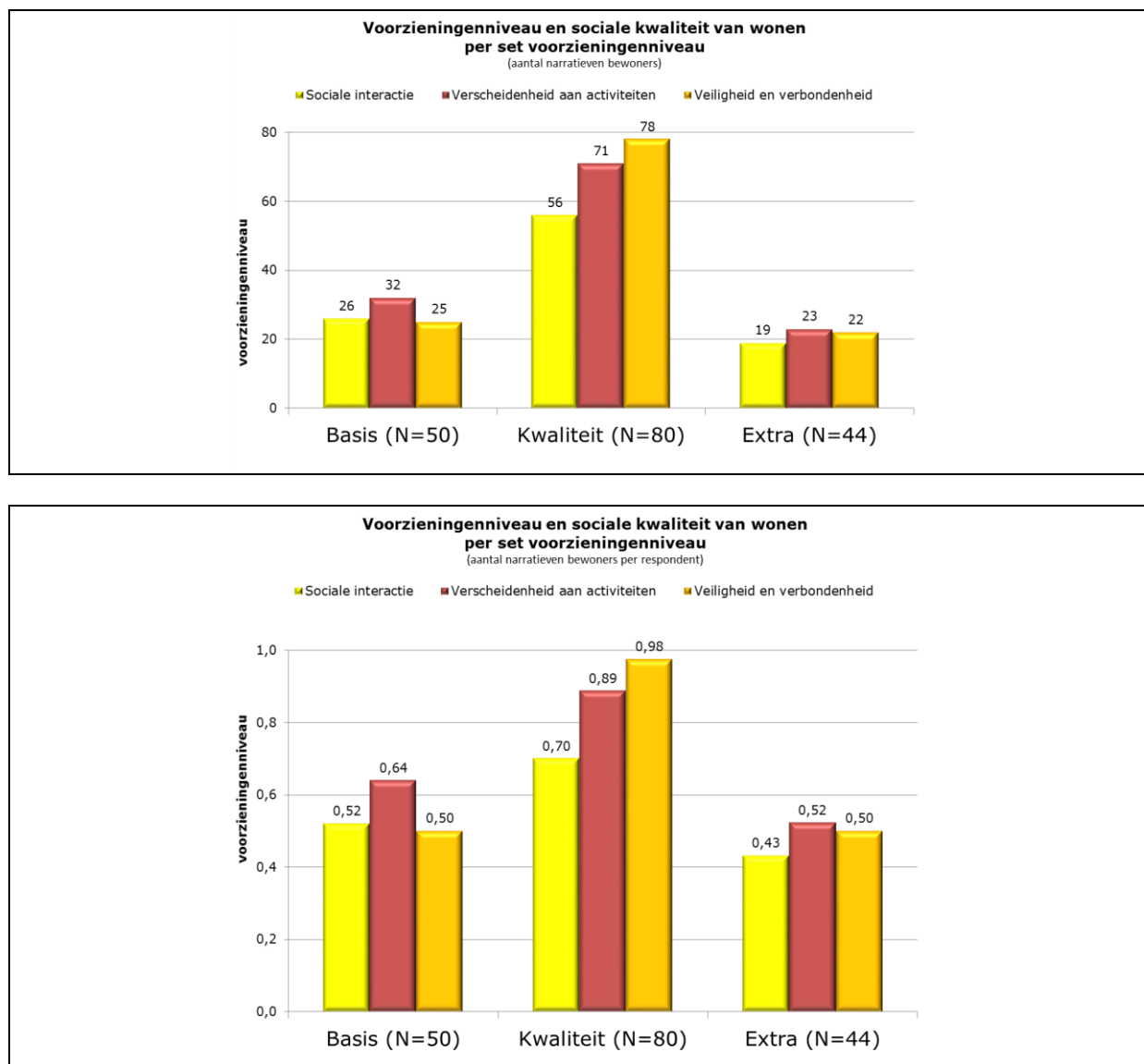
Alle drie de indicatoren sociale kwaliteit van wonen komen in alle drie naar voorzieningenniveau geordende sets in voldoende mate voor om patronen te destilleren, zowel bij de narratieven Tevreden als Niet tevreden. De aantallen narratieven bij de set Basis zijn iets lager. Bij alle drie de sets is het aantal narratieven over de indicator Veiligheid en verbondenheid het grootst, zowel bij de positieve als de negatieve uitspraken. Bij alle drie de sets voorzieningenniveau is het aantal narratieven over de indicator Verscheidenheid aan activiteiten het kleinst, zowel bij de positieve als de negatieve uitspraken, daarbij is er relatief de grootste ontevredenheid bij de set Kwaliteit.

De narratieven met Niet tevreden zijn in de minderheid.

Reflectie

De narratieven Niet tevreden zijn weliswaar in de minderheid, echter duidelijk minder dan verwacht als gevolg van cognitieve dissonantiereductie of de discrepantie tevredenheidsparadox (Kunzmann, et al., 2000; Zapf, 1984). Deze beschrijven de neiging, zeker bij oudere respondenten, om in eerste instantie positief te reageren en pas in derde of vierde instantie met negatieve ervaringen te komen. De relatief hogere dan verwachte negatieve uitspraken zouden op daadwerkelijk relatief hogere negatieve ervaringen kunnen duiden of op een evenwichtiger beeld als gevolg van de gebruikte zeer indirecte interviewmethode.

Veiligheid en verbondenheid lijkt een relatief belangrijk item, de wat hogere score bij de set Kwaliteit aan zowel de positieve als negatieve kant is opvallend, de kwalitatieve analyse zal de achtergrond hiervan mogelijk duidelijk maken, Verscheidenheid aan activiteiten is minder belangrijk.



**Figuur 16 Voorzieningenniveau en sociale kwaliteit van wonen per set
voorzieningenniveau**

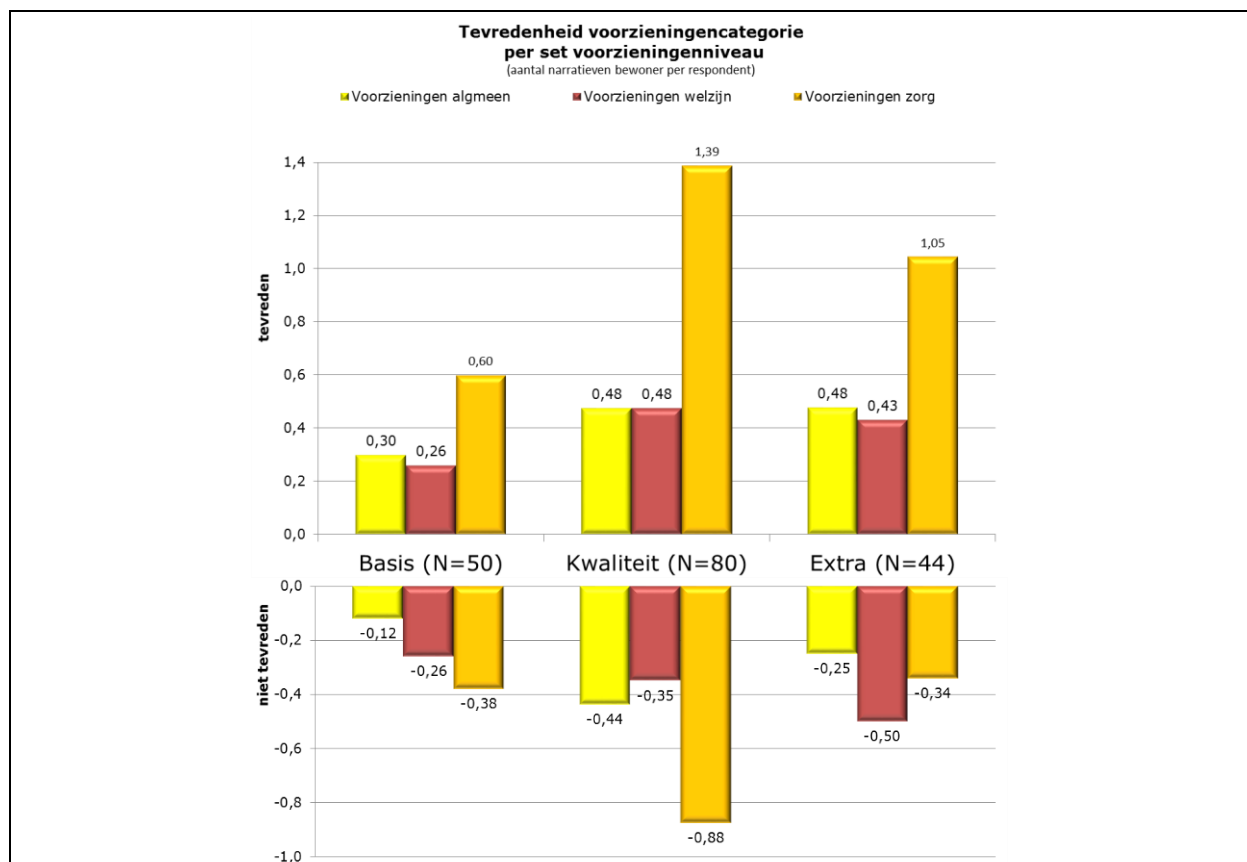
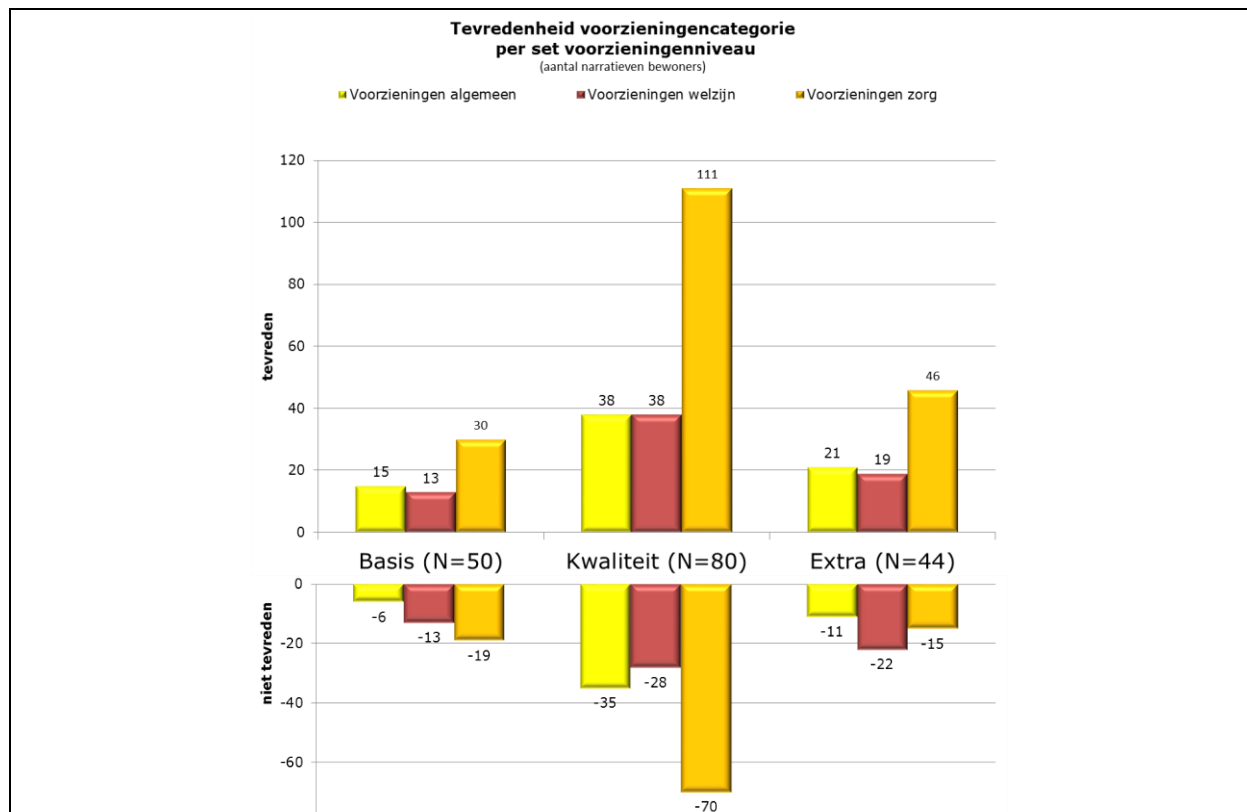
In figuur 16 zijn de queries indicatoren van Sociale kwaliteit van wonen x Voorzieningenniveau aangegeven. Dit zijn narratieven waarbij een direct verband tussen deze beiden onderzoeksvariabelen wordt aangegeven door de bewoners.

Resultaat

In alle sets voorzieningenniveau zijn de verschillen tussen de drie indicatoren minder groot dan bij de queries ten aanzien van Tevredenheid. Verscheidenheid aan activiteiten als indicator voor sociale kwaliteit van wonen bevat relatief meer narratieven en zelfs het hoogst bij de set Basis.

Reflectie

De hogere scores bij Verscheidenheid aan activiteiten duiden op een relatief groot belang wat de betreffende bewoners in relatie tot Voorzieningenniveau hieraan in de gesprekken geven, inhoudelijk ook een voor de hand liggende koppeling, want de kans dat de respondenten tevreden zijn over activiteiten is ook groter wanneer er meer en gevarieerder voorzieningen zijn.



Figuur 17 Tevredenheid voorzieningencategorie per set voorzieningenniveau

Tevredenheid voorzieningencategorie per set voorzieningenniveau**Resultaat**

Alle drie de categorieën voorzieningen komen in alle drie naar voorzieningenniveau geordende sets in voldoende mate voor om patronen te destilleren, zowel bij de narratieven Tevreden als Niet tevreden. Het antal narratieven per respondent is bij de set Basis lager.

Zorgvoorzieningen worden veel meer genoemd, vooral bij de set Kwaliteit. Tevredenheid is bij zorg wat sterker overheersend dan bij welzijn.

Reflectie

De lagere aantallen narratieven in de set Basis zouden gekoppeld kunnen zijn aan de iets oververtegenwoordigde niet-stedelijke context, waar in zijn algemeenheid minder uitspraken gedaan worden, zie paragraaf 0. Het belang van zorgvoorzieningen lijkt groter en ook het meer kritisch zijn op zorg speelt mogelijk een rol. De kwalitatieve analyse zal de achtergrond hiervan duidelijk maken.

4.2 Invloed voorzieningenniveau op de ervaren sociale interactie

4.2.1 Set intern voorzieningenniveau Basis

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, Basis, totaal 38 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners hebben over het algemeen goed contact met de burens. Mensen maken praatjes met elkaar op de gang of gaan bij elkaar op de koffie	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:36 [Oke Maar dat is een duidelijk ..] (105:106) (Super) P46: Bewoner F, De pleinen - 46:42 [Ja inderdaad. Wat vind u fijn ..] (125:126) (Super) P78: Bewoner C, De Wemel - 78:46 [Of iets wat nog niet aan bod i..] (202:204) (Super) P123: Bewoner F, Huize st. Franciscus - 123:16 [Toen had ik die rollater toen ..] (32:32) (Super) P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:6 [Ja, met de burens. Mijn oude bu..] (27:27) (Super) P227: Bewoner H, St. Annahof - 227:43 [Is je in de straat zou wonen, ..] (120:122) (Super)	6	Oké. Maar dat is een duidelijk positief punt. Maar ook het omgaan met andere mensen is helemaal geen straf. Alleen het negativisme van andere mensen, misschien zonder te weten. Maar daar gaan we nog een keer iets aan doen (P46, Bewoner F, De Pleinen, 105-106). Fijn aan het wonen. De vriendelijkheid van de mensen onderling maar dat heb ik al gezegd. (P46, Bewoner F, De Pleinen, 125).
De bewoners gaan over het algemeen goed met elkaar om en ontmoeten elkaar bij de koffie of het eten	P227: Bewoner H, St. Annahof - 227:11 [Dat bevalt ons uitstekend. He ..] (45:45) (Super)	1	Dat bevalt ons uitstekend. Het is eigenlijk datgene geworden wat wij er van verwacht hadden, en gehoopt hadden dat het zou worden. Dus heel goed contact met eigenlijk iedereen die hier woont. Heel belangrijk voor ons is dus ook die ontmoetingsruimte, want dat bevordert dus wel die sociale contacten. Dus, dat bevalt ons uitstekend ja. (P227, Bewoner H, St. Annahof, 45). Fijn aan het wonen zelf hier binnen de lift en de ruimte. De ruimte is erg prettig (P46, Bewoner F, De Pleinen, 125).
Bewoners hebben vaak een vast	P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:12 [Je hebt	3	Je hebt een eigen groepje met wie je samen aan de tafel zit in

groepje waarmee ze aan tafel zitten tijdens de koffie of het eten.	een eigen groepje met ..] (87:91) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:64 [V: U roddelt zelf niet mee? No..] (286:287) (Super) P150: Bewoner F, Jean Sibeliuss - 150:7 [Nee, kijk je maakt een groep. ..] (29:29) (Super)		ieder geval altijd. ... Nee, nee. Ik vind voor de groepen voor die tehuizen moeten ze gewoon deze grote. Het mag iets groter wezen, maar niet overdreven groot meer (P43, Bewoner G, De Pleinen, 87-91).
Bij sociale interactie zijn er altijd personen of onderwerpen die bewoners proberen te vermijden .	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:17 [De vraag hoe het bevalt met de..] (57:58) (Super)	1	Oh ja.. dat was de vraag. Mijzelf. Goed Er zijn natuurlijk wel altijd dingen, die niet te vermijden zijn als mensen bij elkaar zijn. De een dat klinkt beter dan de ander. De dag dat je zevenentachtig bent, dat heb je in de zorg geleerd hoe je dat moet pareren of negeren. Dat is voor mij geen probleem (P46, Bewoner F, De Pleinen, 57-58).
Bewoners hebben soms minder contact met mensen dan in hun vorige woning .	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:12 [Ja en hoe ervaart u het om hie..] (41:42) (Super)	1	Oh dat is heel prettig. Dat is heel prettig. Je hebt van niemand last. Ik eh heb hier minder contact met de mensen dan in mijn vorige woning. En daar had ik een vrijstaande woning (P75, Bewoner E, De Wemel, 41).
Sommige bewoners zijn liever op zichzelf . Ze hebben geen behoefte aan veel sociale interactie en zijn tevreden op zich zelf	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:13 [Maar mist u dat contact dan oo..] (43:44) (Super) P147: Bewoner E, Jean Sibeliuss - 147:28 [Nou ik heb het reuze naar mijn..] (341:341) (Super)	2	Nou nee, dat mis ik dus niet. Want als ik het zou missen zou ik het opzoeken (P75, Bewoner E, De Wemel, 44).
Het al dan niet erg weinig contact met de kinderen hebben is een belangrijk issue.	P76: Bewoner D, De Wemel - 76:37 [Want zij is de verzorgster of?..] (92:93) (Super)	1	Ja, die mevrouw die komt mijn kousen aandoen enz. En eh toen zegt ze, maar er zijn mensen waar de kinders haast nooit komen. Ja en gewoon veel verdriet. Ja, dat ken ik gelukkig niet. Het is bij ons heerlijk. Ook de kleinzonen komen zo nu en dan. Niet dikwijls want ze hebben hun eigen gezin. Dus dat kan ook niet meer (P76, Bewoner D, De Wemel, 93).
Bewoners spreken ook buiten de activiteiten om met elkaar af. Ze	P143: Bewoner H, Jean Sibeliuss - 143:8 [Dat vind ik ook. En heeft u ve..] (29:32) (Super)	1	Dat vind ik ook. En heeft u verder buiten de activiteiten ook nog contact met bewoners?

gaan bij elkaar op de koffie of ondernemen samen activiteiten			Ja, we fietsen wel eens met elkaar, dat is ook heerlijk. Ook een beetje een vaste groep? Een vast groepje ja. Er zijn veel mensen die kunnen het helemaal niet meer natuurlijk, maar die het wel kunnen die fietsen (P143, Bewoner H, Jean Sibelius, 29-32).

Tabel 4-2 Sociale interactie x Tevreden (bewoners, Basis, 38 narratieven totaal).

Sociale interactie x Niet tevreden (bewoners, Basis, totaal 17 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er wordt geroddeld, gepest en buitengesloten door de bewoners in het complex.	P47: Bewoner C, De Pleinen - 47:20 [Wordt er ook geroddeld binnen ..] (149:164) (Super) P76: Bewoner D, De Wemel - 76:24 [Dat is niet netjes. Mensen zij..] (60:61) (Super) P78: Bewoner C, De Wemel - 78:22 [Ja, ja. He en daar is eh. Een ..] (80:81) (Super) P144: Bewoner B, Jean Sibelius - 144:13 [En er zijn toch ook nog andere..] (67:72) P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:8 [Ik bedoel, zo, ja, en ik moet ..] (130:130)	5	In het begin moest ik daar heel erg aan wennen. ... Vooral de dames ... Ja, dan kom je daar en je hebt je hielen nog niet gelicht of uh Ze beginnen al met kwekken.. ... Ja daar had ik in het begin last van, ik dacht van ik ga daar niet meer heen. ... Ja ... Nee, ik heb me eroverheen gezet, en uh, nu ga ik 's morgens wel koffie drinken ... Ik denk het wel. ... Ja (P47, Bewoner C, De Pleinen, 149-164).
Door fysieke en of psychische gebreken kan sociale interactie afnemen.	P76: Bewoner D, De Wemel - 76:23 [Ik zet eh ik zet voor mezelf e..] (57:59) (Super)	1	Ik zet eh ik zet voor mezelf een kopje koffie 's morgens en daar loopt het mee af. ... Ja dat doen ze want er zijn. Mensen zijn er dol op. Maar ik hou er niet van. Ik kan ten eerste niet horen. Ten tweede ik zat naast een buurvrouw en ik dacht dat ik toch wel met haar praten kon. Toen ging ze zo naar die andere mevrouw zitten (P76, Bewoner D, De Wemel, 59).
Nieuwe bewoners moeten zich aanpassen. Dat is best wel lastig als	P120: Bewoner B, Huize st. Franciscus - 120:8 [Ik weet het niet, daarom vraag..]	1	Ja, ik ben hier natuurlijk toch. Ik ben vijftig jaar weg geweest en ik, ja dat maakt toch verschil. Ook met de

je van buiten komt en het kost tijd.	(62:63) (Super)		mentaliteit van de mensen hier. Dat is voor mij best moeilijk geweest, en nog (P120, Bewoner B, Huize st. Franciscus, 63).

**Tabel 4-3 Sociale interactie x Niet tevreden
(bewoners, Basis, 17 narratieven totaal)**

Voorzieningenniveau x Sociale interactie (bewoners, Basis, totaal 24 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Veel goede contacten en veel voorzieningen in de buurt.	P228: Bewoner G, st. Annahof - 228:75 [Maar ja, verder, het is hier, ..] (198:198) (Super)		Maar ja, verder, het is hier, ja. We hebben heel goede contacten allemaal. En alle voorzieningen. Het is allemaal dichtbij (P228, Bewoner G, st. Annahof, 198).

**Tabel 4-4 Voorzieningenniveau x Sociale interactie
(bewoners, Basis, 24 narratieven totaal)**

4.2.2 Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 68 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners hebben over het algemeen goed contact met de buren . Mensen maken praatjes met elkaar op de gang of gaan bij elkaar op de koffie.	P 1: Bewoner C, 't Derkshoes - 1:9 [Wordt er nog veel gekletst ond..] (75:80) (Super) P63: Bewoner D, De Sfinx - 63:20 [Ja hoor, het is eigenlijk ove..] (69:69) (Super) P64: Bewoner A, de Sfinx - 64:46 [Wat euh, nu heb een beetje een..] (224:235) (Super) P66: Bewoner B, De Sfinx - 66:19 [Samen kijken is toch net zo ge..] (137:141) (Super) P69: Bewoner F, de Sfinx - 69:25 [Er zitten hier ook gewoon mens..] (185:186) (Super) P84: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 84:16 [En hoe vind je dat met zoveel ..] (125:128) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:2	9	Ja hoor, het is eigenlijk over het algemeen meer van, 'Goedemorgen', 'Goedemiddag' en 'Goedenavond', maar goed ik heb dus een operatie achter de rug en dan hebben mensen toch wel de belangstelling hoor. Dat ze dan zeggen van 'Goh, kan ik dan een kopje thee bij je komen drinken, schikt het?'. En dat is al heel plezierig hè (P63, Bewoner D, De Sfinx, 69).

	[Oke, oke u zei net al dat u er..] (17:20) (Super) P85: Bewoner B, Domus Bona Ventura - 85:6 [Wat maakt het zo fijn om hier ..] (72:73) (Super) P163: Bewoner E, Menno Simons - 163:31 [Ja, we hadden het er inderdaad..] (80:81) (Super)		
De verschillende gangen in het complex zijn net straatjes . Iedereen heeft contact met elkaar.	P96: Bewoner A, Eilandstaete - 96:6 [Dat scheelt toch wel van de en..] (41:43) (Super)	1	Dat scheelt toch wel van de ene galerij met de andere galerij. Je hoort toch wel mensen van ze zitten heerlijk en je kunt met de mensen allemaal opschieten en dat scheelt. U heeft inderdaad ook veel contacten onderling? We lopen elkaar niet dat we bij mekaar binnen komen, maar we hebben gewoon met mekaar contact en dat is leuk (P96, Bewoner A, Eilandstaete, 41-43).
Sommige bewoners zijn liever op zichzelf . Ze hebben geen behoefte aan veel sociale interactie en zijn tevreden op zich zelf of hebben hun eigen drukke sociale leven (nog).	P 7: Bewoner F, 't Derkshoes - 7:6 [En wat vindt u daarvan? Is dat..] (86:87) (Super) P57: Bewoner H, De schemerij - 57:9 [Inderdaad want wat. Hoe ervaar..] (23:24) (Super) P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:28 [Oké, euhm, nja de voorzieninge..] (95:98) (Super) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:69 [U gaat daar niet echt naartoe,..] (172:173) (Super) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:116 [Inderdaad. Het samenleven met ..] (83:86) (Super)	5	Ja. We hebben nooit zoveel contact met elkaar eigenlijk niet. Nee. Ik ben geen buurtloper, ben ik niet. Dus...ik mag graag op mezelf wonen. Ja, ik krijg wel visite en zo, dat allemaal wel, en ik krijg veel aanloop van kennissen, van...nou, van alles. Ja. Maar verder... Ja, ik mag hier graag wonen, dus...ja. Ik heb het goed naar de zin. Ja!(P7, Bewoner F, 't Derkshoes, 86).
De bewoners waarderen het stukje saamhorigheid dat er in een	P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:16 [Deze kant hecht helemaal aan e..] (68:68) (Super)	2	Deze kant hecht helemaal aan elkaar. Net als of we familie zijn. Dat komt ook omdat ze 's avonds ook allemaal samen gaan zitten, want dat zijn ook

complex is.	P183: Bewoner H, Onderwatershof - 183:9 [Ja als het enigszins kan, zeke..] (20:20) (Super)		de meeste mensen van deze kant (P81, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 68).
De bewoners gaan over het algemeen goed met elkaar om en ontmoeten elkaar bij de koffie of het eten of andere gezamenlijke activiteiten in de gemeenschappelijke ruimte.	P57: Bewoner H, De Schemerij - 57:19 [X: U bent inderdaad heel erg p..] (47:49) (Super) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:36 [Maar u geeft wel aan dat als e..] (92:93) (Super) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:26 [U gaf aan dat u nu nog geen zi..] (63:64) (Super) P209: Bewoner C, Reggedal - 209:31 [Dat had ik ook niet verwacht, ..] (248:251) (Super) P85: Bewoner B, Domus Bona Ventura - 85:21 [Die u zou willen veranderen? D..] (164:165) (Super) P108: Bewoner A, Huis ter Leede - 108:2 [donderdagavond en vrijdags is ..] (8:8) (Super) P108: Bewoner A, Huis ter Leede - 108:8 [En vrijdagmiddag hebben we, va..] (10:10) (Super) P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:30 [Kookt u nog zelf? Soms. U kook..] (73:76) (Super) P169: Bewoner B, Mercator - 169:26 [Dat is een groepje? Ja, maar z..] (81:82) (Super) P183: Bewoner H, Onderwatershof - 183:22 [Nee, nee nee. Ik ben 84 dus he..] (66:66) (Super) P191: Bewoner C, Onderwatershof - 191:16 [Wat vindt u er dan van om met ..] (57:58) (Super) P209: Bewoner C,	12	O, de hele dag. ... Dat ik het zo goed hier heb. Daar denk ik het om. Ik ga alle morgens koffie drinken. Naar de zaal. Lekker kletsen. Je bent niet eenzaam hier. En 's avonds vind ik het heel gezellig alleen hier te zijn (P209, Bewoner C, Reggedal, 248-251).

	Reggedal - 209:4 [En kunt u dan kiezen bij voorb..] (76:79) (Super)		
De kinderen wonen vlakbij en komen regelmatig op bezoek. In geval van nood zijn ze snel ter plaatse.	P55: Bewoner E, De Schermerij - 55:7 [Hoe ervaart u hier het wonen n..] (20:21) (Super)	1	Gewoon prettig. Ik zit natuurlijk mooi, een mooi uitzicht. En mijn dochter woont op steenworp. Nu is ze ziek toevallig, dat gebeurt ook niet altijd. Ze kan heel gemakkelijk bij me komen. Want het is misschien hier vijf minuten vandaan (P55, Bewoner E, De Schermerij, 21-21).
Bewoners spreken ook buiten de activiteiten om met elkaar af. Ze gaan bij elkaar op de koffie of ondernemen samen activiteiten.	P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:22 [Dus de mensen op de zorgafdeli..] (43:44) (Super) P167: Bewoner A, Menno Simons - 167:31 [Ja, dat klopt. Dus toen zijn w..] (68:69) (Super)	2	Dus de mensen op de Jawel. En de mensen die huren, die zijn ook best aardig. Want van de zomer ook, ik zeg: "ga even mee een ijsje eten", weet je. Dan kom je elkaar tegen. Ja, ik ken natuurlijk ook, omdat ik hier al lang woon, bepaalde mensen wonen hier ook al vanaf het begin, want we hebben zoveel verandering al gezien. Het is echt verschrikkelijk. Je hebt nou mensen, dan zit je in de lift dat je denkt: "God, weer, waar woont die nou weer?". Het is echt heel ...ja, het gaat achter mekaar. Maar de mensen op zich zijn niet onaardig, hoor, echt niet. Nee, echt niet. Die zeggen: "kom even dit, kom even dat"(P164, Bewoner D, Menno Simons, 43-44).

**Tabel 4-5 Sociale interactie x Tevreden
(bewoners, Kwaliteit, 53 narratieven totaal)**

Sociale interactie x Niet tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 33 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
In het weekend is er weinig te doen en dan is er ook minder sociale interactie, zeker voor de alleenstaanden .	P14: Bewoner D, Balade - 14:10 [Kijk en het weekend dat is jui..] (41:41) (Super)	1	Kijk en het weekend dat is juist het ergste als je alleen bent hè. Voor de mensen. Kijk er wonen hier natuurlijk ook veel echtparen. En die hebben daar geen last van (P14, Bewoner D, Balade, 41).
Sommige bewoners zijn eenzaam, maar willen ook niet mee doen aan activiteiten.	P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:21 [Ja maar als oudere in de stad,..] (46:47) (Super)	1	Ja, ik vind het een heel moeilijk probleem. Het lijkt er wel op of de meeste eenzamen hun probleem koesteren. Dan zeg je tegen iemand, luister eens, ga je mee naar dat

			concert hier vlak bij in de kerk, binnendoor dan blijf je warm? Nee ik ga niet mee, want ik ben eenzaam. Hoe is dat nu in 's herennaam mogelijk (P193, Bewoner H, Parc Imstenrade, 47).
Er wordt geroddeld , gepest en buitengesloten door de bewoners.	P26: Bewoner A, Bergweg - 26:24 [Denkt u dat er bewoners zijn d..] (58:59) (Super) P27: Bewoner F, Bergweg - 27:16 [En waar veel mensen wonen word..] (45:46) P154: Bewoner B, Malburgstaete - 154:13 [Wat vindt u om met deze hoeveel..] (64:71) P156: Bewoner A, Malburgstaete - 156:33 [Maar hier ja goed je moet hier..] (149:149) P159: Bewoner G, Malburgstaete - 159:17 [Wat moet ik daar zoeken? Dan k..] (85:87) (Super) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:49 [Maar het is niet dat mensen er..] (101:104) P222: Bewoner A, Rigtershof - 222:41 [Hoe is het hier met de privacy..] (238:241) P226: Bewoner C, Rigtershof - 226:18 [Vind u dat jammer dat er zo'n ..] (97:100)	8	Denkt u dat er bewoners zijn die er wel echt last van hebben? Nou ik weet dat eh. Nou een voorbeeld is: Is er wat te doen beneden he. En dan zitten daar mensen en dan wil je gaan zitten en dan: Nee hoor die is bezet. En dan zie je dat zo'n hele avond die stoel vrij is. Maar je wordt niet toegelaten. Toen ik hier pas woonde vond ik dat heel erg. Kon best wel jankend naar boven gaan. Totdat ik dacht van ja kom nou. Dan toch niet. En we hadden hier ook een keer een vrijwilligers feest (P26, Bewoner A, Bergweg, 58-59).

**Tabel 4-6 Sociale interactie x Niet tevreden
(bewoners, Kwaliteit, 33 narratieven totaal)**

Voorzieningenniveau x Sociale interactie (bewoners, Kwaliteit, totaal 56 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De meeste mensen gaan naar de gemeenschappelijke ruimte als ze sociale interactie willen.	P16: Bewoner G, Balade - 16:28 [Die daar niet bij stil gestaan..] (77:77) (Super) P26: Bewoner A, Bergweg - 26:14 [Niet direct. Het is niet. Kijk..] (29:29) (Super) P215: Bewoner E,	7	Die daar niet bij stil gestaan hebben dat die wel zo dicht bij je zijn, want je komt ze wel de hele tijd tegen. Want de meeste mensen gaan als ze vrij zijn, aanwezig zijn in die algemene hal. En daar hangen ze dan, of ze zitten daar of ze hangen daar bij de biljart. Maar wij vinden dat niet erg, maar iemand die wij kennen

	Reinaldahuis - 215:22 [Gaaf u daar ook vaak naartoe? ..] (35:36) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:26 [U gaf aan dat u nu nog geen zi..] (63:64) (Super) P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:29 [Ja, waar mensen elkaar ontmoet..] (85:86) P170: Bewoner A, Mercator - 170:12 [Hier uit de flat? Bij de ademn..] (39:40)) P204: Bewoner H, Reggedal - 204:11 [Ja, gewoon: mensen die er wone..] (126:131)		die hier ook is die had daar wel heel erg moeite mee. Die zou daar bijna door verhuisd zijn. Ja dat is toch wel een zeurpiet, daar niet van. Die had daar niet bij stil gestaan, dat dat echt zo aanwezig zou zijn met al die gehandicapten (P16, Bewoner G, Balade, 77).
De dagopvang zorgt voor dat mentaal slechtere mensen toch sociale interactie hebben. Soms komen ze ook van buiten het complex.	P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:31 [En u zegt u heeft dus ook kenn..] (68:69) P64: Bewoner A, de Sfinx - 64:39 [En wat ik eigenlijk bedoel, u ..] (175:180) (Super)	2	Door ons zelf. We zijn mensen die belangstelling hebben voor mensen, die ontmoet je in het winkeltje hier beneden, of bij de kapper, of bij de post. Ik natuurlijk in die vereniging, mijn vrouw zit op de dagopvang omdat ze dus depressief is geweest, ze moet onder de mensen, dus die is daar. Maar ze is wel een van de beteren, en helpt daar dan eigenlijk, dus als ze straks thuiskomt, krijg je het hele verhaal van hoe het nou vandaag verlopen is en mevrouw X heeft zo en die en die (P193, Bewoner H, Parc Imstenrade, 69).
Bewoners spreken elkaar ook op de gang, als ze elkaar tegen komen. Hieruit ontstaan nieuwe contacten.	P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:4 [Ik heb hier een schoon geweten..] (44:48) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:20 [Want heeft u veel contact met ..] (42:45) P98: Bewoner C, Eilandstaete - 98:8 [Ik zeg ze gedag, en soms koffi..] (26:26) P104: Bewoner E, Het Spijk - 104:30 [Dus u weet zich wel te vermaken..] (195:196) P164: Bewoner D, Menno Simons -	6	Ik heb hier een schoon geweten, hier in het gebouw. Ik heb hier geen vijanden zitten, ik loop niemand voor de voeten, maar ik ben wel zo, als ik iemand zie, die verlegen zit, die hulp nodig heeft, dan sta ik er. ... Ik heb hier een mevrouw, of jullie die gehad hebben dat weet ik niet, maar die moest ook vandaag ervoor. Ik weet niet of jullie haar gehad hebben, maar ze moest er vandaag ook voor. En die mevrouw is ook oud en die zit in een rolstoel. En die moest

	164:21 [Maar bridgen of koffie drinken..] (41:42) (Super) P166: Bewoner H, Menno Simons - 166:9 [Dan helpt u elkaar? Ja. Verder..] (21:22) (Super)		van de zaal van beneden naar boven, op de ziekenkamer. En toen bleef ze bij de lift, bleef ze staan, hijgen, toen kon ze niet verder. Ik kwam achter haar aan, even later, en daar zit ze, en ik kende haar niet: 'ik ben zo moe', zei ze, en toen zei ik, ik wil u wel even thuisbrengen, u woont op de ziekenkamer. 'Graag meneer, als u dat wilt'. Dus dat heb ik gedaan en ze wilde graag rusten. Ik zei, dan moeten we de zuster even bellen, maar dat was niet nodig zei ze, want ze redde zich zelf wel. Dus wegwezen, maar toen stond ik bij de deur, en dacht: 'morgen is de weg net zo lang voor haar.' Dus ik ben terug gegaan, en ben bij haar gaan staan en zei: 'luister mevrouw, als u morgen weer naar beneden moet, dan is de weg net zo lang als vandaag'. Ik woon boven, ik ben alleen, als u dat wilt, dan wil ik u wel meenemen naar beneden, en weer boven afzetten. En doe ik nu twee jaar, en die mevrouw is vanmorgen ook geïnterviewd. ... Ik haal haar, en ik breng haar, en de deur is weer dicht. Ik zal het maar ruw zeggen, ik heb binnen die twee jaar nog geen draadje van haar onderbroek gezien (P3, Bewoner E, 't Derkshoes, 44-48).
De sfeer tijdens de koffie-uurtjes is goed. Men praat met elkaar en het is gezellig.	P55: Bewoner E, De Schermerij - 55:8 [En vind u het hier druk? Heeft..] (26:27) P55: Bewoner E, De Schermerij - 55:18 [Waar ontmoet u elkaar, de mens..] (81:86) (Super)	2	Ik vind de sfeer hier goed. 's Morgens ga ik naar de koffie. (P55, Bewoner E, De Schermerij - 55)
Er zijn te weinig sociale contacten binnen het complex door het ontbreken van een gemeenschappelijke	P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:13 [Merkt u ook dat er zoveel mens..] (45:46)	1	Ik niet want ik kom niet buiten. Nee want er is ons een eh gezamenlijke ruimte belooft waar je bij elkaar kan komen. Maar dat is natuurlijk weer een financiële kwestie

ruimte.			geweest. Nu is beneden in plaats van dat gezamenlijk gebeuren een fysiotherapie. En dat houdt in dat als je hier alleen komt wonen dat je dan gewoon alleen bent. De sociale contacten zijn hier eigenlijk nul (P65, Bewoner C, De Sfinx, 45-46).
Er is weinig contact met de bewoners van de gesloten/zorg afdeling.	P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:40 [Want er wonen ook beneden eh m..] (104:108)	1	Ja dat is begeleid. Dat staat los van dit hè. ... Nee, nee. Er is sinds kort wel een dame daar die heeft eerst hier op de galerij gewoond. Maar die kon niet meer zelfstandig wonen. Maar die haar verstand begint voort zo dat ze je niet meer kent. He. In het begin zag ik haar nog wel eens. En nou dan was het even een praatje van het weer. Enz. enz. En als ze een stukje ging fietsen, maar helaas die dame gaat zo snel achteruit. Dus daar heb je ook al geen contact meer mee. Nee, nee (P70, Bewoner D, De Sfinx, 104-108).
Samen eten in het restaurant is erg gezellig. Mensen ontmoeten en spreken elkaar hier.	P209: Bewoner C, Reggedal - 209:4 [En kunt u dan kiezen bij voorb..] (76:79) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:31 [Waar ontmoeten de mensen elkaa..] (69:70)	3	Ja, uit twee gerechten kun je altijd kiezen. Voor eten beneden in die grote zaal, eten met meestal dertig, veertig mensen bij elkaar. Dat is gezellig. ... O, veel prettig... Alleen zitten is niks, hoor (P209, Bewoner C, 't Reggedal, 76-79).

**Tabel 4-7 Voorzieningenniveau x Sociale interactie
(bewoners, Kwaliteit, 56 narratieven totaal)**

4.2.3 Set intern voorzieningenniveau Extra

Sociale interactie x Tevreden (bewoners, Extra, totaal 49 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners hebben over het algemeen goed contact met de burens. Mensen maken praatjes met elkaar op de gang of gaan bij elkaar op de koffie.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:8 [Dan bedoelt u opgevangen door ..] (18:19) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:43 [O echt? Bijzonder dat u in het..] (96:97) (Super) P155: Bewoner C,	6	Door de twee burens ja. Daar ga ik wel eens mee weg. En daar gaan we wel eens mee eten. Heel leuk (P21, Bewoner B, Bergweg, 18-19).

	Malburgstaete - 155:8 [Wij gaan met de buurvrouw hier..] (26:26) (Super) P157: Bewoner E, Malburgstaete - 157:18 [Ja, maar mijn buurvrouw die ga..] (82:82) (Super) P197: Bewoner D, Parc Imstenrade - 197:41 [Maar zo op de gang een praatje..] (175:176) P219: Bewoner F, Rigtershof - 219:13 [Gaaf u ook wel eens om met de ..] (107:112)		
De verschillende gangen in het complex zijn net straatjes. Iedereen heeft contact met elkaar.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:46 [Waar u woont, aan die kant? Ja..] (124:127) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:55 [En waren dat mensen die u hier..] (124:127)	2	Ja. Maar het zijn. Ik noem het allemaal een straatje met vijf burens, en we hebben allemaal plantjes en schilderijtjes. Echt leuk, heel gezellig. ... Ja. En van X die heeft heel veel schilderijen zelf gemaakt. Echt gezellig (P21, Bewoner B, Bergweg, 124-127).
Sommige bewoners zijn liever op zichzelf. Ze hebben geen behoefte aan veel sociale interactie en zijn tevreden op zichzelf.	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:15 [oké, dus een soort van zorg da..] (96:100) (Super) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:33 [Er is drie keer in de week kof..] (72:74) (Super)	2	oké, dus een soort van zorg dan voor de burens Ja, doe ik sociale controle zeg maar. Ik wil gewoon [07;18] meer niet. En ik wil nergens naar binnen, dat is helemaal niet nodig, ik kan zelf koffie zetten, en ja, Dat hoef ik niet En we zitten nu zo te praten en we zijn samen gelukkig, als ik alleen zit zou ik misschien wel contact zoeken, maar dat helemaal niet nodig (P24, Bewoner H, Bergweg, 96-100).
De bewoners gaan over het algemeen goed met elkaar om en ontmoeten elkaar bij de koffie of het eten.	P28: Bewoner D, Bergweg - 28:56 [U heeft goed contact. We hebbe..] (128:129) P195: Bewoner F, Parc Imstenrade - 195:27 [Want zijn er echt specifieke p..] (53:54) (Su P215: Bewoner E, Reinaldahuys - 215:22 [Gaaf u daar ook vaak naartoe? ..] (35:36)	3	We hebben heel goed contact. En ik hoop dat het allemaal zo gezellig blijft, want wij zijn ook geen roddelploeg. Van 'goh heb je dat gezien', nooit over een ander. We vermaken ons wel (P28, Bewoner D, Bergweg, 128-129).

Tabel 4-8 Sociale interactie x Tevreden (bewoners, Extra, 49 narratieven totaal)

Sociale interactie x Niet tevreden (bewoners, Extra, totaal 28 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er wordt geroddeld , gepest en buitengesloten door de bewoners.	P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:113 [Waar ik benieuwd naar was: wor..] (324:325) P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:46 [Maar u heeft niet het idee dat..] (115:116) P167: Bewoner A, Menno Simons - 167:17 [Maar is het ook zo dat mensen ..] (28:29) P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189:48 [Wordt er ook geroddeld? Over e..] (118:119)	4	Wat moeten we anders doen?
Sommige bewoners zijn eenzaam, maar willen ook niet mee doen aan activiteiten.	P113: Bewoner E, Huis ter Leede - 113:12 [En ik heb daar een buurvrouw...a..] (74:74) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:150 [En die mensen die dan eenzaam ..] (281:282) P205: Bewoner D, Reggedal - 205:6 [U kent de mensen op uw eigen g..] (149:158) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:50 [Misschien over de doelgroepen...] (117:118)	4	En ik heb daar een buurvrouw...als zij op het balkon zat, zo op de bank, in het zonnetje zat, 's middags, en ik ging mijn stoel halen en dan ging ik er ook bij zitten, dan ging zij naar binnen. Waarom? Of dat ze mensenschuw is dat weet ik niet. Want dat trok ik mijn eigen zo aan, hè? (P113, Bewoner E, Huis ter Leede, 74).
Bewoners hebben weinig contact met hun burens. Het is moeilijk om contacten te leggen.	P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:17 [En jullie zelf, hebben jullie ..] (59:63) (Super) P100: Bewoner A, Het Spijk - 100:7 [Maar daardoor krijg je dat men..] (75:77) P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:95 [En doet u daar allemaal aan me..] (273:276) P114: Bewoner C, Huis ter Leede - 114:13 [hiernaast wonen er, en daarna..] (86:86) P166: Bewoner H, Menno Simons - 166:11 [Ik vroeg me af of de verschill..] (25:26)	5	Nee, eigenlijk niet nee weinig ... Ja, ja ja eh ja. Ja. Vooral omdat ik minder mobiel ben vind ik dat wel jammer (P65, Bewoner C, De Sfinx, 59-63).

Bewoners van verschillende doelgroepen willen helemaal geen sociale interactie.	P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:46 [Heeft het een meerwaarde dat d..] (116:119) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:51 [Dus die zat eigenlijk hier ver..] (119:120)	2	Het heeft voor hun, persoonlijk, qua zorg, een meerwaarde natuurlijk. Maar een meerwaarde in de zin van: ze hebben veel contact, ze trekken mekaar op. Daar wordt veel over geklaagd. ... Nou, omdat ze niet met mekaar willen (P161, Bewoner G, Menno Simons, 116-119).

**Tabel 4-9 Sociale interactie x Niet tevreden
(bewoners, Extra, totaal 28 narratieven)**

Voorzieningenniveau x Sociale interactie (bewoners, Extra, totaal 20 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Voorzieningen kunnen prettig zijn, maar worden niet gebruikt als bewoners het niet met elkaar kunnen vinden .	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:60 [Maar dat is ookwel eigen keuze..] (160:161)	1	Maar dat is ook wel eigen keuze. Maar ik doe ook wel eens als mijn dochter komt dat we beneden gaan zitten. En dan zijn ze altijd even vriendelijk. En lastige mensen heb je altijd. We hebben ook weleens in het restaurant gezeten, en toen was één stoel, geen kussen. Dus die vrouw die dacht er zit niemand, die pakt dat kussen. 'Met je paardenkop, en blijf eraf'. Om een kussen dus. Maar dat is overal natuurlijk. En roddelen wordt overal gedaan, waar je ook woont lijkt me. Maar ik heb er geen last van (P21, Bewoner B, Bergweg, 160-161).
De concentratie van voorzieningen bij het atrium trekt mensen aan en biedt dus ruimte voor sociale interactie.	P26: Bewoner A, Bergweg - 26:14 [Niet direct. Het is niet. Kijk..] (29:29) P195: Bewoner F, Parc Imstenrade - 195:27 [Want zijn er echt specifieke p..] (53:54) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:22 [Gaat u daar ook vaak naartoe? ..] (35:36)	3	Niet direct. Het is niet. Kijk, in een dorpje heb je in de breedte. Hier is een dorp in de hoogte. Maar het centrale punt is toch het atrium. En dat ervaar je ook zo. Stel als het zo vervelend weer is en je zit de hele dag. Dan heb je zoiets van ik wil even naar buiten. Maar je kan niet naar buiten want het regent. Dan loop je even naar het atrium. Daar is altijd iemand waar je een praatje mee kunt maken. Je kunt er een. We hebben allemaal zo'n pasje. Kun je koffie nemen. En wil je echt luxe koffie dan koop je dat. Is toch weer met je pasje maar. En je kan hier eten

			dus ja. Ik heb niet het idee om. Dat het hier heel groot is (P26, Bewoner A, Bergweg, 29).

Tabel 4-10 Voorzieningenniveau x Sociale interactie
(bewoners, Extra, 24 narratief totaal)

4.3 Invloed voorzieningenniveau op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten

4.3.1 Set intern voorzieningenniveau Basis

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Basis, totaal 22 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Mensen hebben een ruime kamer en dus zijn ze geneigd om daar te blijven en niet aan activiteiten mee te doen.	P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:7 [Mensen hebben een televisie ja..] (28:38)	1	Mensen hebben een televisie ja, en hebben een ruime kamer en wat doen ze dan zitten blijven. Ik ben blij dat ik op het ogenblik weer een paar mensen heb die dinsdagsavonds mee komen kaarten. Een hele tijd niemand kunnen krijgen en nu heb ik er weer vijf. En dan komen er ook nog een aantal van buitenaf en die doen dan ook mee. En ja en dat heb ik een keer in de maand donderdagmiddag bingo en een keer in de maand op donderdagavond meestal ook klaverjassen van buitenaf en dan kunnen wij ook meedoen ... Ja ja ja ja, net zoals vanavond hebben we ook kaarten. Ik ben blij dat ik ze heb. En dan gaan we naar beneden en dan gaan we klaverjassen of jokeren. ... Filmmiddagen via de televisie dan weet je wel met een kastje of dvd speler. Koersballen doe ik. En nog andere spelletjes als kaarten of klaverjassen. En hier zitten ze dan te mens erger je nieten doen ze ook nog al veel. Dat gaat nog wel. Elly beneden die doet de dagbehandeling. Die organiseert ook een hoop busreisjes uh, als het kan zulke dingetjes ... Ja waar mensen interesse in hebben komen ze, maar je moet ze wel van de kamers af sleuren (P43, Bewoner G, De Pleinen, 28-38).
Er worden ruim voldoende	P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:10 [Nee	7	Nee maar positief van even kijken wat is er met mevrouw

activiteiten georganiseerd in het complex voor de bewoners.	maar positief van even kij..] (33:42) (Super) P148: Bewoner G, Jean Sibeliuis - 148:19 [En mist u nog iets in het acti..] (34:35) (Super) P124: Bewoner C, Huize st. Franciscus - 124:22 [En worden er ook bingo avonden..] (95:98) P150: Bewoner F, Jean Sibeliuis - 150:7 [Nee, kijk je maakt een groep. ..] (29:29) (Super) P176: Bewoner C, Nij Dekama - 176:14 [Wat vindt u van de aanwezige v..] (105:110) (Super) P178: Bewoner B, Nij Dekama - 178:35 [Oké, het was elke keer raak. X..] (219:232) (Super) P228: Bewoner G, st. Annahof - 228:39 [En hoe vindt u de activiteiten..] (91:92)		X, die is niet bij het ontbijt geweest. Ja je hebt wel eens mensen die zich niet lekker voelen en dan gaan ze naar hun huis, dan krijgen ze hun eten boven. Wat voor activiteiten worden er georganiseerd. Tafeltennis en wat doen we nou nog meer. Kaarten maar daar doe ik niet aan mee, dat heb ik nooit geleerd dus daar doe ik niet aan mee. Vind ik jammer hoor. Maar er is hier genoeg te doen. Er zijn mensen die gaan elke avond naar beneden, ik niet ik kijk tv. Ik blijf in mijn huis. Ik vind het hier gezellig. ... Nee hoor, want als er wat is dan kan je het zeggen en dan gaan ze het voor je in orde maken. ... Ja, ik vind het hier heel fijn, ja hoor. Ze waren volgens mij ook spullen aan het maken, aan het haken volgens mij. Ja hoor je kan van alles, als je er zin in hebt. Je kan van alles, ik heb genoeg gehandwerkt (P44, Bewoner A, de Pleinen, 33-42).
Er worden ook activiteiten georganiseerd voor mensen van buiten het complex.	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:37 [Nee. Maar zijn het wel voldoen..] (113:114)	1	Nou ik denk het wel. Je kunt elke dag kun je dus iets gaan doen in de Wemel. En dat geldt dus niet alleen voor de mensen hier maar dat is voor het hele dorp hè (P75, Bewoner E, De Wemel, 113-114).
Buiten de georganiseerde activiteiten ondernemen bewoners samen ook activiteiten.	P143: Bewoner H, Jean Sibeliuis - 143:8 [Dat vind ik ook. En heeft u ve..] (29:32) (Super)	1	Dat vind ik ook. En heeft u verder buiten de activiteiten ook nog contact met bewoners? Ja, we fietsen wel eens met elkaar, dat is ook heerlijk. ... Een vast groepje ja. Er zijn veel mensen die kunnen het helemaal niet meer natuurlijk, maar die het wel kunnen die fietsen (P143, Bewoner H, Jean Sibeliuis, 29-32).

Tabel 4-11 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Basis, 22 narratieven totaal)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, Basis, totaal 11 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Sommige bewoners zijn mentaal en of fysiek niet in staat om mee te doen aan de activiteiten.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:56 [V: Zijn er ook nog activiteite..] (251:252) (Super) P76: Bewoner D, De Wemel - 76:23 [Ik zet eh ik zet voor mezelf e..] (57:59) (Super)	2	Nou ja, we hebben sjoelen gedaan, en met die pijltjes gooien. Darten. En koersbal. Maar dat ging helemaal niet. Voor oude mensen, nee. Koersbal niet. Waren er drie man, die dat doen. Die zeggen ook, wat moeten wij, voor drie personen organiseren. Nee. Nee maar ik ben hier heel tevreden, echt waar (P49, Bewoner B, De Pleinen, 251).
De mannen zijn overal in de minderheid en daarom zijn er voor hen vaak te weinig passende activiteiten.	P77: Bewoner A, De Wemel - 77:13 [Nee hoor, ieder leeft zijn eig..] (39:39) (Super) P78: Bewoner C, De Wemel - 78:28 [De Nationale Bond voor Ouderen..] (98:99) P178: Bewoner B, Nij Dekama - 178:33 [X: Maar hij wil graag hier een..] (181:195)	3	Nouja nouja, Ik wil er ook niet te veel mee van zeggen, want ik heb er achterheen gezeten, en toen was het ja nee, ja nee. Toen was er geen geld. Mooi, en toen nog wat praten, en nog wat praten. Toen deed ik de ontdekking, via via, dat gaat hier wel heel erg, al hoewel, het is overal hetzelfde, ik hoorde dat er geld was. Dus ik sprong er weer in. Nou ja, dat was ook zo, maar wat zou zo'n ding kosten. Weet je wat, daar ga ik wel even achter aan, dus ik ben naar die man toegegaan, tweedehands, piekfijn, alles erop en eraan. Nou voor weinig geld, maar ja, dan was er geen plaats en fijn, ik ben naar beneden geweest en heb de keuen meegenomen, en zei de grote tafel eruit, want het biljard is maar zoveel breder als de tafel. De tafel eruit, biljard kan er mooi staan. Maar ja, dat had je gedacht, ... Ha ha. ... B: De Lietse bieb, maar aan de andere kant van de gang heb je ook nog twee lokalen. ... Maar dat geeft wel. ... Heel jammer, ... Nee, want hier zijn wel meer mannen. En we hebben het er nog over gehad, dan moest het

			helemaal boven op de derde verdieping, ik zeg ja, dat klopt niet, want dat biljard moet ergens staan, dat ze er langs lopen en dat ze denken van he ze zijn aan het biljarten, kom daar gaan we even bij. Maar als je daar boven drie hoog onder een scheef afdak. Nee (P178: Bewoner B, Nij Dekama, 185).
De activiteiten hebben niet het passende intellectuele niveau of voldoen niet aan de smaak van sommige bewoners.	P36: Bewoner B, De Berken - 36:32 [Want dat moest hier eigenlijk ..] (297:299)	1	Want dat moest hier eigenlijk meer zijn: goede muziek. Want ik hou van muziek. Gewoon een lekkere muziekmiddag? Ja, echt (P36, Bewoner B, De Berken, 297-299).
Bewoners die het minst gebruik maken van de activiteiten hebben vaak het meeste commentaar .	P146: Bewoner C, Jean Sibilius - 146:18 [En door de rest van de bewoner..] (37:38)	1	Nou, ik vind het erg tegenvallen. Heel jammer. Ik vind het heel jammer dat er zo weinig mensen gebruik maken van de mogelijkheid en het ergst vind ik dan van allemaal. Dat dan juist die mensen die mensen die niet komen altijd commentaar hebben. Die mopperen en die. En als je dan vraagt van ben je er geweest? Nee ik ben er niet geweest, maar dat heb ik van horen zeggen. Ja dan moet je je mond dicht houden van horen zeggen daar hebben we niks aan (P146, Bewoner C, Jean Sibilius, 37-38).

Tabel 4-12 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, 11 narratieven totaal)

Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, Basis, totaal 33 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Een gemeenschappelijke ruimte is noodzakelijk voor het gezamenlijke activiteiten	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:16 [Ik zag aan de andere kant van ..] (49:50) (Super) P177: Bewoner A, Nij Dekama - 177:25 [Maar dat is waarschijnlijk ook..] (81:81) (Super) P227: Bewoner H, St. Annahof - 227:17	2	Ja, jullie zaten net zaten jullie in de foyer hè? En dan is hier een zaaltje en hier een zaaltje. En dit zaaltje dat is eigenlijk altijd, het Spui is dat, het zaaltje wat ze dus het meest gebruikten voor allerlei dingen. Allemaal de activiteiten dus de eh beneden de 40 50 mensen. Maar dat is ook altijd indertijd speciaal een keukentje ingebouwd met een aanrecht en alles erop en eraan. Om

			dat ook te gebruiken bijvoorbeeld wanneer je jarig bent en je dat hier niet thuis wil doen dus dat je dat dan dus daar kan doen. Het is daar speciaal. Er zijn daar een aantal voorzieningen voor de bewoners hier ingebouwd. Maar dus ook het zaaltje wat gezellig is voor kleinere activiteiten. Dus een groepje van 20, 30, 40 tot 50 mensen. En dat dit zaaltje dat is ...er staan 2 biljarts in. Dat wordt dus weer speciaal gebruikt voor die activiteit. Dus elke middag zitten ze daar te biljarten ze daar en kaarten ze daar. En er is dat is tevens dus computerlokaal. Dus er is dus in de morgen is het altijd computerinloop. En computercursussen. En 's middags is het altijd biljarten en kaarten. En 's avonds wordt het dan weer verhuurd voor andere activiteiten. En vergaderingetje of iets dergelijks. En de grote zaal, dat is de Scheldezaal. De grote zaal is eigenlijk min of meer de culturele zaal met toneel, maar er worden ook andere dingen gedaan. Nou is er sinds kort is het eerste zaaltje verhuurd aan de Stichting eh Kinderopvang. Die zitten daar dus nu te eh. Die willen dus nieuwbouw gaan plegen. Maar hoe da allemaal gaat ja, dat weet ik niet. Die zitten daar dus tijdelijk in. En dat betekent natuurlijk dat dus nu die grotere zaal gordijnen in opgehangen zijn zodat dat ook voor kleinere activiteiten goed is. Maar dat eerste zaaltje dat is ook mede de huiskamer hier van de woningen (P75, Bewoner E, De Wemel, 50).
Soms moeten er ruimten gedeeld worden. Dit is soms lastig voor de activiteiten.	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:17 [Dus die is nu eigenlijk verdwe..] (51:54)	1	Dat is op het moment een beetje lastig. Ja in het weekend kun je daar wel in. Want vrijdagmiddag zaterdag en zondag zitten de

			kleutertjes er niet. Maar door de weeks is dat nou een stukje moeilijker. Nou is de praktijk wel zo dat de meeste mensen die hun verjaardag daar willen vieren dat dan altijd vrijdag, zaterdag of zondag doen. Dus het probleem is niet zo heel erg groot. Maar het is er wel. Als je door de weeks iets wil doen dan.. Dan kan het alleen in die zaal (P75, Bewoner E, De Wemel, 51).
Sociale activiteiten kunnen zich ook buiten het complex afspelen. Bijvoorbeeld in de lokale horeca.	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:38 [Voor de mensen hier in de buur..] (115:116)	1	Voor de mensen hier in de buurt. En Wemeldinge heeft bovendien er is ontzettend veel horeca. Want het is natuurlijk een toeristen dorp. Dus Wemeldinge heeft enorm veel horeca. Dus wat dat betreft is de Wemel dus echt eh voor dergelijke een soort van activiteiten en dus de eh. De horeca die doet dus eh ik zal maar zeggen de etentjes verzorgen. Dat kan hier ook hoor. Dat kan hier ook. Maar dat is niet zo veel. Dat is ook niet zo zeer een eerste taak. Dat is niet zo zeer een eerste taak van dit complex (P75, Bewoner E, De Wemel, 115-116).
Bewoners ontmoeten elkaar in het restaurant.	P177: Bewoner A, Nij Dekama - 177:40 [Wat voor invloed zou het hebbe..] (129:130)	1	Ik kan het me niet voorstellen, want het restaurant is net vorig jaar geopend, en het loopt perfect. Dus, euhm, op het moment dat het om wat voor reden niet meer zou lopen, dan is er blijkbaar geen behoefte meer aan. Dus dan, sorteert het zichzelf wel uit. En het winkeltje, dat wordt nu bemand door vrijwilligers, als dat op de een of andere manier niet kan, dan zal iedereen moeten gaan bestellen. Dan wordt het vooral voor de mensen in de zorg, die lopen nu de winkel binnen, voor koekjes, voor als ze bezoek krijgen etc. Dat zou niet plezierig zijn als het

			winkeltje weg zou gaan. De kapper idem dito. Die mensen zie ik niet meer naar de kapper gaan, of een van hun kinderen met hen ophalen om bij een kapper te brengen. Maar het is gemakkelijk, ze maken een afspraak en lopen hier heen, de pedicure idem dito (P177, Bewoner A, Nij Dekama, 129-130).

Tabel 4-13 Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten
(bewoners, Basis, 33 narratieven totaal)

4.3.2 Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 53 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er worden ruim voldoende activiteiten georganiseerd in het complex voor de bewoners.	P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:15 [En ik doe aan activiteiten, di..] (113:129) (Super) P 8: Bewoner H, 't Derkshoes - 8:17 [Maar maakt u gebruik van de ac..] (98:117) (Super) P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:52 [Nee want er is daar een grote ..] (183:183) (Super) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:4 [Dat is leuk ja. Zijn er ook no..] (23:26) P163: Bewoner E, Menno Simons - 163:30 [En behalve dan de krant lezen,..] (77:78) P171: Bewoner C, Mercator - 171:36 [Er is genoeg te doen nog hoor ..] (94:95) (Super) P184: Bewoner I, Onderwatershof - 184:22 [Aanstaande dinsdag is weer een..] (79:79) (Super) P188: Bewoner G, Onderwatershof - 188:22 [Alles. Ja kan het zo gek niet ..] (103:105) (Super)	8	En ik doe aan activiteiten, die er zijn. We hebben het net over de Friese maand gehad, de hele maand was hier het gebouw allemaal versierd met Friese vlagen. Oké. En we hebben hier een..... een middag gehad, dan werden we in groepjes van 5 verdeeld en moesten wij opdrachten vervullen, door het hele gebouw. Ze hadden pak weg 10 a 12 opdrachten en die moest je klaar maken, en daar was dan een prijsje aan verbonden. We kregen een insigne. Kijk hier hij. Ja, hij staat u goed, u heeft gewonnen zie ik? Ja, de eerste prijs. Ik zie het, met uw groep. ... En de Friese week, daar ben ik nog niet over uitgepraat, daar hadden wij ook een avond, er waren drie accordeonisten, drie dames met accordeon en vijf heren en dames gingen dansen, oude dansen in Friese stijl, in Friese klederdracht van 1880. Dat werd allemaal hier georganiseerd voor ons. En daar ga ik toch echt wel prat op, dat dat allemaal gedaan wordt, echt waar.

			... Nee, in het complex niet. Nee, ik bedoel over het jaar verspreid zijn er meerdere maanden, zo'n Friese maand, die komen dan meerdere keren voor in het jaar. Ja, ja, we hebben er wel meer gehad, dit is de activiteitenlijst van oktober en november. ... Het kan haast niet meer. Want iedere dag heeft u wel wat te doen? Het kan haast niet meer, er moet ook tijd voor wezen, dat ze ook andere dingen kunnen doen (P 3: Bewoner E, 't Derkshoes, 113).
Bewoners doen graag mee aan activiteiten.	P 1: Bewoner C, 't Derkshoes - 1:7 [Hoe ervaart u het wonen met zo..] (47:54) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:51 [Welke, zoals? Nou ze kegelen b..] (166:172) P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:50 [Kijk, in de sfinx, daar is bes..] (180:181) (Super) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:26 [U gaf aan dat u nu nog geen zi..] (63:64) (Super)	4	Nou dat is wel gezellig, je hebt hier vaak wat eens te doen in de zaal. ... Ja daar in de dat oude gedeelte in de zaal. Ja ... Nou daar is bingo, en dat is er een vergadering en dan komt er iemand met film dia of quiz of zo. Ja er is altijd wel wat. ... Ja, ik moet vanmiddag ook in de soos (P1, Bewoner C, 't Derkshoes, 47-54).
Sommige bewoners zijn liever op zichzelf en doen niet mee aan de activiteiten. Ze kunnen zichzelf uitstekend vermaken.	P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:9 [Worden hier ook activiteiten g..] (30:35) (Super) P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:2 [Moeilijk trappen kon lopen ben..] (7:7) (Super) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:28 [Wat voor een activiteiten zou ..] (67:68) (Super) P98: Bewoner C, Eilandstaete - 98:24 [Ik woon hier prima, op mezelf..] (85:85) (Super) P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:21 [Nee? Ik amuseer me kostelijk a..] (57:58) (Super)	6	Ja. ... Weinig. ... Waarom niet? Ik ben vrij op mezelf (P54, Bewoner F, De Schermerij, 30-35).

	P163: Bewoner E, Menno Simons - 163:46 [Uit uw verhaal begrijp ik dat ..] (120:121) (Super)		
Buiten de georganiseerde activiteiten ondernemen bewoners samen ook activiteiten.	P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:25 1[En mist u dat ook dat er geen ..] (109:112) (Super)	1	Ze doen het nu zelf 's avonds. Vier op een rij of zoiets. ... Nee, ze doen het hier zelf. De ene heeft dit spelletje en de ander dat spelletje en dat brengen ze mee. Je kunt alles oplossen (P81, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 109-112).
Tijdens de activiteiten bouw je wel sociale contacten op met mede bewoners.	P166: Bewoner H, Menno Simons - 166:6 [U zoekt ook het contact? Het s..] (15:16) (Super)	1	

Tabel 4-14 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Kwaliteit, 53 narratieven totaal)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 40 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn te weinig activiteiten in het complex.	P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:27 [En over de andere activiteiten..] (65:66) (Super) P87: Bewoner A, Domus Bona Ventura - 87:10 [Het is... Wij vinden dat het nie..] (100:100) (Super)	2	Ja ja, zo heel veel activiteiten zijn er eigenlijk ook niet hoor. Soms beneden wel eens in die zaal ja. Ik weet het soms niet eens (P71, Bewoner E, De Sfinx, 65-66).
De activiteiten hebben niet het passende intellectuele niveau of voldoen niet aan de smaak van sommige bewoners.	P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:28 [Wat voor een activiteiten zou ..] (67:68) (Super) P82: Bewoner H, Domus Bona Ventura - 82:27 [Maar, ok, stel: we krijgen die..] (260:275) (Super) P100: Bewoner A, Het Spijk - 100:4 [Allereerst biedt het dorp niks..] (67:67) (Super) P102: Bewoner C, Het Spijk - 102:26 [Ja, ik hoor het wel vaak, hoor..] (207:212) (Super) P104: Bewoner E, Het Spijk - 104:16 [Nou, die organiseert iedere ma..] (112:112) (Super)	7	Ja, de activiteiten waarvan ik denk dat is leuk, dat er gewoon mensen komen en dan een beetje praten en zo. Dat vindt ik wel leuk ja. Maar om nou specifiek te gaan kaarten, nee dat vindt ik niet zo. Er zijn ook mensen die gaan zingen. En ze hebben me ook gevraagd om eens in de twee weken, dan is er eten beneden, maar daar heb ik ook nog niet echt zin in gehad. Want ja, ik krijg ook gewoon eten van [naam instelling] en dat is wel goed en zo (P71, Bewoner E, De Sfinx, 67-68).

	P170: Bewoner A, Mercator - 170:26 [Maar u vindt het wel vervelend..] (79:81) (Super)		
Eigen initiatief van ouderen wordt bij de activiteiten niet gewaardeerd door de organisatie.	P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:24 [Daar wordt een keer per week o..] (104:108) (Super) P82: Bewoner H, Domus Bona Ventura - 82:27 [Maar, ok, stel: we krijgen die..] (260:275) (Super)	2	Daar wordt een keer per week op gebiljart 's avonds. Door de mannen van de andere kant eigenlijk. ... Heel in het begin heb ik eens voorgesteld, dan wou ik nog wel helpen, want ik heb altijd wel veel geholpen, om kienen of zoiets te doen. Dat mocht niet, want dat was teveel om aan te schaffen en om te regelen, want dan moesten er prijsjes zijn. Je kunt ook voor een paar euro kienen. Het is eigenlijk heel simpel zo iets te doen (P81, Bewoner C, Domus Bona Ventura, 104-108).
De mannen zijn overal in de minderheid en daarom zijn er voor hen vaak te weinig passende activiteiten overal in de minderheid en er zijn dus minder specifieke activiteiten voor hen.	P102: Bewoner C, Het Spijk - 102:27 [Ja, maar dat zijn dus wat ande..] (214:214) (Super) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:64 [O ja, die hebben we hier niet ..] (152:153) (Super)	2	Gebreid, geknutseld. Je hebt knutselmiddagen, je hebt elke middag...elke...één middag in de week, dan is er hier iemand van de bewoonsters, die is kennelijk handenarbeidlerares geweest, en die gaat dan met de dames, ja, potjes op maken, bloemen op maken, en plakken en kaarten maken en dergelijke dingen. Maar dat is niet iets voor...echt voor mannen. Nou geloof ik ook niet dat hier op het moment, als ik het zo bekijk, dat er mannen zijn die daar behoefte aan zullen hebben. Ik misschien de enigste. Maar dat is iets wat ik hier zo mis: een ruimte of een kelderruimte of wat dan ook, waar je dus ook een keer kunt zagen, en eens een schuurmachine neer kunt zetten. Dat kun je hier niet in dat dienstencentrum doen natuurlijk. (P102, Bewoner C, Het Spijk, 275-276).
Sommige bewoners zijn mentaal en of fysiek niet in staat om mee te doen aan de activiteiten.	P114: Bewoner C, Huis ter Leede - 114:23 [? Ik geloof dat we maandag...van..] (124:124) (Super)	2	Ik geloof dat we maandag... vanmiddag hebben we ook handwerkploegjes. Dat is dan op de eerste verdieping beneden, van die (...)

	P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:23 [Ik heb dat ook. Na een tijdje ..] (67:72) (Super)		toestanden en alles. En morgen is er, geloof ik, weer... Wat is er morgen ook al weer? O, creativiteit. Dingetjes maken. En daar kun je naartoe als je wilt, hoor, daar niet van. Maar ik ben daar niet zo geschikt voor, want mijn ogen doen het niet meer, hè? Ik heb vijfenveertig procent in totaal nog. Ik kan geen draad in de naald steken. Ik kan niet even mee gaan zitten borduren of zo. En dan zit ik daar zo leeghandig zit ik daar beneden. Dat vind ik dan niet zo leuk natuurlijk, hè? (P114, Bewoner C, Huis ter Leede, 124).
In de weekenden en vakanties is hier niets te doen.	P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:59 [Als u nou nog iets mocht wense..] (149:150) (Super)	1	In huis hoef ik niks te wensen, ik zou enkel wensen dat er iets meer te doen was. Want zoals zaterdags als zondags is hier niets, maar dan ook niets te doen (P165, Bewoner B, Menno Simons, 149-150).
Mentaal gezonde bewoners voelen er minder voor om met dementerende ouderen activiteiten te doen.	P170: Bewoner A, Mercator - 170:9 [Dat is niet zo leuk om te hore..] (30:33) (Super)	1	Ik ga wel naar voren, maar ik doe niet vaak aan iets mee. Er zijn spelletjes, maar die zijn voor mensen die dementeren, moe zijn van geest, niet voor ons soort mensen. Daar wordt geen rekening mee gehouden. En dat vind ik echt heel jammer (P170, Bewoner A, Mercator, 30-33).
De organisatie probeert met alle geweld alle bewoners in de grote zaal te krijgen voor activiteiten, maar niet iedereen heeft daar zin in of behoefte aan.	P204: Bewoner H, Reggedal - 204:38 [Ja. Ik weet ook niet hoe ze... Z..] (326:342) (Super)	1	Ja. Ik weet ook niet hoe ze... Ze willen met alle geweld, ja, meer de zaken in de grote zaal hebben. ... Hoe ze dat...dat doen ze iedere keer met mij...ja: probeer het maar, probeer het maar. Doe eens dit en doe eens dat. ... Ja, misschien ben ik van huis uit zo opgegroeid. Ietsjes te... ja, netjes gezegd dan, iets teruggetrokken, of hoe je het maar noemen wilt. ... Ik kan het best genieten van de rust, laat ik het zo zeggen. ... Kijk, maar als je die dames hier hebt...dan zal ik het netjes

			houden: dat is allemaal tachtig+. ... Die hier zitten. ... Ja, ik zeg: allemaal van die grijze duiven. Ja. Maar dat kan ik wel ongeveer nagaan, want...ja goed... En dat is wel eventjes gezellig, met speciale diners of zoiets, met de kerstdagen en Pasen enzovoort. Dan trek ik me niet terug. Dan zeg ik: kom maar op. Ik ga mee. Nou, dan komen ze nog kijken als ik iets aan de late kant ben: "je komt toch, X?". Ik zeg: "nee, ik ga nou mee, ik ga mee. Nou, kijk, en dan kan ik er best bij zitten (P204, Bewoner H, Reggedal, 326-342).

**Tabel 4-15 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden
(bewoners, Kwaliteit, 40 narratieven totaal)**

Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, Kwaliteit, totaal 70 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn vele welzijnsactiviteiten. Er wordt regelmatig wat georganiseerd. De meeste bewoners doen er graag aan mee.	P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:61 [Als we het over de voorziening..] (144:147) (Super) P 2: Bewoner B, 't Derkshoes - 2:8 [Want wordt daar veel georganiseerd..] (113:118) P 4: Bewoner A, 't Derkshoes - 4:28 [Ze hebben drie activiteitenbeg..] (122:122) P57: Bewoner H, De schemerij - 57:11 [Ik hoorde nu net ook over acti..] (27:28) P60: Bewoner G, De Schemerij - 60:49 [Ehm worden er hier activiteite..] (156:161) Bewoner G, De Schemerij - 60:53 [Ja, en vindt u. Wat vindt u er..] (177:181) P110: Bewoner F, Huis ter Leede - 110:11 [Maar ja, dat vind ik wel	1	Er is hier een restaurant. Aan het restaurant is een zogenaamde...dat heet de Regentenkamer. Daar kunnen dus... daar zijn activiteiten. Bij voorbeeld er is een groep mensen, die komen hier woensdagmorgen, komen de dames, die komen allemaal handwerken, ik noem maar iets. Er wordt film gedraaid soms op bepaalde dagen. Ja, je hebt spelmiddagen in het restaurant. Je hebt bingo; er zal geen bingo zijn! Bingo. En ze organiseren soms met de bus. Ze hebben een eigen bus. Maar ook gewoon met een touringcar, organiseren ze dagjes uit. Ja, niet in deze tijd natuurlijk, maar dat doen ze wel. En dan tegen een kleinere prijs. Ja, zo gaat dat, hè? (P161, Bewoner G, Menno Simons, 144-147).

	erg. ...] (86:86) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:21 [Maar bridgen of koffie drinken...] (41:42) P166: Bewoner H, Menno Simons - 166:21 [En zitten er nog verdere voorz...] (54:55) P170: Bewoner A, Mercator - 170:12 [Hier uit de flat? Bij de ademn...] (39:40)		
Bewoners gaan soms naar de dagopvang . Daar zijn dan meer activiteiten voor ze.	P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:26 [En vindt u dat hier ook teveel...] (91:92) P60:	1	Nou, ik ken hier wel contact, maar bent niet bij iedereen in huis gaan hè. Nee, gewoon zo eh eens een spelletje. Jeu de boules of eh schaken of klaverjassen. Dat heb je niet, maar dat doen we wel eens gewoon zo. Alle soorten spellen heb je hier wel. Want ze zijn ook bezig dat ik in het dagverblijf kom. Want daar zijn veel meer activiteiten. Zijn ze ook al mee bezig. Tenminste dat is J, P mee bezig. Die gaat daar over. (P60, Bewoner G, De Schermerij, 91).
De meeste bewoners, gaan minimaal naar de koffie , als activiteit.	P63: Bewoner D, De Sfinx - 63:29 [’s maandag ’s morgens een bilj...] (91:91) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:122 [Maar doet u wel aan andere act...] (107:114) (Super) P210: Bewoner F, Reggedal - 210:18 [Nou, en verder (onverstaanbaar...) (147:153) (Super)	3	’s maandag ’s morgens een biljart groep. En of soms een computercursus. En dan staan wij daar voor de koffie (P63, Bewoner D, De Sfinx, 91).
Bewoners kunnen niet altijd aan alle activiteiten meedoen , vanwege hun gezondheid.	P113: Bewoner E, Huis ter Leede - 113:30 [Nou ja, van mij hoeft het per ...] (162:162) P205: Bewoner D, Reggedal - 205:5 [Jawel, jawel, hoor. Want ja, m...] (136:138) (Super)	2	Nou ja, van mij hoeft het per se niet, hoor. Als er is dan ga ik er naartoe. En ik doe hier mee als er spelletjes op het dagverblijf (...). Als ik mee kán doen, hoor. Want ik kan alles niet. Ik zit ook met mijn hart natuurlijk. Ik mag me eigen niet druk maken. Dan ga ik zitten puzzelen. Ik heb hier een speciaal boekje liggen; dan ga ik zitten puzzelen (P113, Bewoner E,

			Huis ter Leede, 162).
Sommige bewoners hebben geen zin om mee te doen aan de activiteiten.	P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:20 [En er worden ook wel eens acti..] (53:56) P187: Bewoner D, Onderwatershof - 187:31 [Komen er veel mensen naar toe?..] (117:118) (Super)	2	Heel veel. ... Nee, ik heb er geen zin in (P160, Bewoner F, Menno Simons, 53-56).
Bij muziek activiteiten, is goede akoestiek belangrijk. Dit is niet altijd geval in de gemeenschappelijke ruimte .	P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:21 [Nee? Ik amuseer me kostelijk a..] (57:58)	1	Ik amuseer me kostelijk alleen. En ik heb geen zin in bingo, en ik heb geen zin in spelletjes. Muziek heb ik wel zin in, maar ik ben een heel verwend mens wat dat betreft. De akoestiek is daar verschrikkelijk. Daar geven ze concerten in een kleine ruimte. Nou, dan doe ik hier liever de radio aan, met muziek. Of met de televisie. Nee, ik ga Ik heb het wel geprobeerd, omdat ik het nodig vond dat ik het deed. En ik ken ook genoeg mensen, hoor, daar gaat het niet om. Maar...en daarbij...nee (P160, Bewoner F, Menno Simons, 57-58).
In het weekend zijn er te weinig activiteiten.	P165: Bewoner B, Menno Simons - 165:63 [Maar dat is te weinig? Dat is ..] (157:158) (Super)	1	Dat is veel te weinig. Ik vind de zaterdag en de zondag hier het ergste. Want je kan ook niet beneden een kopje koffie drinken (P165, Bewoner B, Menno Simons, 157-158).
Er zijn ook religieuze activiteiten in het complex.	P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189:17 [En worden er naast spelletjes ..] (37:40) (Super)	1	Ja, er is een... Een paar dames komen zingen met ons. Dat vind ik wel leuk. En om de twee weken zondagavond, van het werk. En de kerk die zingt dan geestelijke liederen. Ik doe overal aan mee. En nu is aanstaande zondag een film van André Rieu heb je misschien wel gezien. ... En die vertonen dan de mensen van 4 of 5 hoog. Die hebben dan die cd'tjes dan hè. Da's wel leuk. (P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189)

**Tabel 4-16 Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten
(bewoners, Kwaliteit, 70 narratieven totaal)**

4.3.3 Set intern voorzieningenniveau Extra

Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden (bewoners, Extra, totaal 39 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners ondernemen ook zelf activiteiten met medebewoners.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:8 [Dan bedoelt u opgevangen door ..] (18:19) (Super)	1	Door de twee burens ja. Daar ga ik wel eens mee weg. En daar gaan we wel eens mee eten. Heel leuk (P21, Bewoner B, Bergweg, 18-19).
Er worden ruim voldoende activiteiten georganiseerd.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:18 [En u gaf aan dat er dingen geo..] (38:39) (Super) P23: Bewoner E, Bergweg - 23:14 [En zijn er dan nog activiteite..] (32:33) (Super) P26: Bewoner A, Bergweg - 26:25 [Denkt u dat er ook mensen wegb..] (62:63) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:69 [Ja die hebben we gezien. Heel ..] (160:161) (Super) P153: Bewoner D, Malburgstaete - 153:14 [Wat vindt u van de activiteite..] (41:42) P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:13 [Ja maar, dat vind ik niet zo g..] (42:42) P198: Bewoner A, Parc Imstenrade - 198:7 [En toen kwam de directeur die ..] (33:33) (Super) P199: Bewoner B, Parc Imstenrade - 199:22 [Mist u nog voorzieningen, of a..] (60:61) (Super) P219: Bewoner F, Rigtershof - 219:24 [Als ik op de gang loop en ze z..] (365:366) (Super)	9	Nee, dat gaat allemaal van hieruit. Bingo, en rommelmarkt, en zaterdag was er een Griekse middag, met Griekse muziek. En daar moet je dan iets voor betalen, dan krijg je ook dat eten natuurlijk. Dat is allemaal leuk (P21, Bewoner B, Bergweg, 38-39).
Sommige bewoners helpen mee met de organisatie van de activiteiten. Dit lijkt echter een uitzondering.	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:13 [Ja maar, dat vind ik niet zo g..] (42:42)	1	Ja maar, dat vind ik niet zo geweldig. Er is wel 's woensdagmiddag een bingomiddag dat is heel erg gezellig. En daar zet ik me ook wel voor in, om eens langs winkels te gaan om te vragen of ze iets voor de bingo over

			hebben. Maar dat is ook de enigste middag (P155, Bewoner C, Malburgstaete, 42).
Mentaal gezonde bewoners voelen er minder voor om met dementerende ouderen activiteiten te doen.	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:16 [Ja als er een serieuze kaartav..] (48:48)	1	Ja als er een serieuze kaartavond was zou ik daar wel voor voelen, maar niet nee. Mensen die het niet goed meer weten hoe ze het moeten doen of ze zitten maar te zingen of nee dat hoeft voor mij niet (P155, Bewoner C, Malburgstaete, 48).
Er worden veel culturele activiteiten georganiseerd in het complex.	P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:14 [Er wordt veel aandacht besteed..] (57:57) P199: Bewoner B, Parc Imstenrade - 199:13 [We hebben pas het 10-jarig bes..] (39:40)	2	Er wordt veel aandacht besteed aan kunst en cultuur, ja voor de kunst en cultuur wordt er heel veel georganiseerd. Er worden ook veel concerten georganiseerd hier in de kapel, worden ook veel mensen voor aangetrokken, dat soort dingen allemaal (P192, Bewoner G, Parc Imstenrade, 57).
In een groter complex kun je meer activiteiten organiseren omdat er meer draagvlak is.	P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:30 [Wat vindt u van die grootte? P..] (66:67)	1	Ja luister eens, ik kan niet beoordelen of 400 beter is of 200. Ik vind dat je moet zeggen wat vind je van een groter complex in verhouding tot een kleiner complex. Ik denk persoonlijk dat een grote complex beter is omdat je meer draagvlak hebt, voor bepaalde dingen, ook om iets te organiseren, dat je ook meer kansen hebt om vrienden en kennissen te krijgen, In een kleiner complex, stel dat je iets van 10 woningen hebt, dan wordt het toeval als het allemaal mensen zijn met wie het klikt. Ik horen wel van andere mensen in dorpjes waar ze met zijn tienden een geweldig leven hebben. Maar dat is dan wel toeval. Terwijl hier in zo'n groot complex, vind je altijd mensen met wie je plezier kunt hebben (P193, Bewoner H, Parc Imstenrade, 66-67).
Suggesties voor nieuwe activiteiten kunnen ouderen doorgeven aan de organisatie, die er dan serieus naar kijkt.	P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:40 [Ja oke want we zien ook nog we..] (79:84) (Super)	1	Ja oké want we zien ook nog weleens dat activiteiten van buitenaf worden georganiseerd en dan hier binnen komt. Ja kijk ik ben nu op vakantie geweest en heb ik dingen en die neem ik mee. Iedere dag een puzzeltje om op te lossen, nou zo iets neem ik mee en

			geef ik door. En ik heb een leuk optreden gehad en toen heb ik het adres gevraagd en dat geef ik door aan de activiteitenbegeleider. Oh kijk en daar wordt dan ook iets mee gedaan? Ja, zij regelt dat! Geen zorgen. Oké dus als er ideeën zijn dan kunt er ergens naartoe en dan Ja dat vind ze leuk! (P215, Bewoner E, Reinaldahuis, 79-84).

Tabel 4-17 Verscheidenheid aan activiteiten x Tevreden
(bewoners, Extra, 39 narratieven totaal)

Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, Extra, totaal 27 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bij de activiteiten 's avonds in het complex zijn weinig ouderen betrokken. Ze gaan vroeg naar bed of kijken TV.	P23: Bewoner E, Bergweg - 23:12 [De mensen die af en toe benede..] (25:27)	1	Nou ze komen dan koffie drinken. Het is meestal 's avonds en dan liggen die mensen wel vroeg op bed. Dus ik bedoel maar, ik denk niet dat ze dan bij een avondje naar beneden komen, dat geloof ik niet. Dat denk ik niet. Want dat doen hun daar ook op de dag. Spelletjes voor die mensen, ze hebben wel de bezigheden. Ik vind het wel mooi dat er zo iets is in het gebouw (P23, Bewoner E, Bergweg, 27).
Bewoners willen best bijdragen aan activiteiten als vrijwilliger maar dit wordt niet altijd gewaardeerd door de organisatie.	P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:5 [Dus dat valt een beetje tegen?..] (34:35) P154: Bewoner B, Malburgstaete - 154:12 [en...vorig jaar met Pasen was he..] (57:57)	2	Ja, ik heb mezelf voor verschillende dingen aangemeld. En dan zeggen ze kom volgende week even praten. Bijvoorbeeld ik heb 6 jaar barervaring. Ik heb hier in het buurthuis achter de bar gestaan. En dan eh. Toen ging ik naar de man die hier dan de boel regelt. Ik zeg nou. Heel graag mevrouw, zei hij. Heel graag mevrouw. (Ik doe de deur dicht want het is ongezellig). Heel graag mevrouw, want we kunnen dat goed gebruiken. Komt u vrijdag even praten. Ik ga vrijdag daar op af om te praten. Ja, ik heb nu geen tijd als u volgende week vrijdag even terugkomt. Volgende week vrijdag even terugkomt, ja dan komt het mij ook niet uit. Als u volgende week vrijdag even terugkomt.

			En toen kwam ik dus voor de derde keer en toen zei hij: "ja, ik zit nou toch ook een beetje moeilijk". En toen heb ik gezegd W. ajuuus paraplu (P15, Bewoner A, BaLaDe, 34-35).
Bij echtparen is er soms een in slechte gezondheid. De ander heeft dan een mantelzorgtaak en is geneigd om bij de echtgenoot te blijven en niet aan de activiteiten mee te doen.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:9 [En heeft u contacten binnen he..] (20:21)	1	We gaan wel eens beneden eten maar dat gaat nu ook moeilijk want mijn man heeft parkinson. Dus dat is al allemaal gauw te druk. Dus niet... ik ken de mensen wel , ik groet ze, maar ik zou ze niet van naam kennen, dat niet (P21, Bewoner B, Bergweg, 20-21).
De activiteiten hebben niet het passende intellectuele niveau of voldoen niet aan de smaak van sommige bewoners.	P154: Bewoner B, Malburgstaete - 154:10 [de muzikale culturele entertai..] (53:53)	1	de muzikale culturele entertainment is alleen maar keyboardmuziek. Je hoort een jaar lang keyboardmuziek en dan zeg ik kan ik niet een keer een dwarsfluit horen of iets anders we luisteren een cd maar dat mag je niet verwachten. Dan zeggen ze daar houden die mensen niet van maar ik hou ... er zullen misschien 20% klassieke muziek willen, maar waarom moeten die 20% klassiek dan naar 80% hoempa hoempa luisteren? Dus ik heb hier cultureel niks te verwachten (P154, Bewoner B, Malburgstaete, 53).
Mentaal gezonde bewoners voelen er minder voor om met dementerende ouderen activiteiten te doen.	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:16 [Ja als er een serieuze kaartav..] (48:48)	1	Ja als er een serieuze kaartavond was zou ik daar wel voor voelen, maar niet nee. Mensen die het niet goed meer weten hoe ze het moeten doen of ze zitten maar te zingen of nee dat hoeft voor mij niet (P155, Bewoner C, Malburgstaete, 48).
De activiteiten in het complex moeten laagdrempeliger ; ze zijn te elitair.	P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:14 [Er wordt veel aandacht besteed..] (57:57)	1	Er wordt veel aandacht besteed aan kunst en cultuur, ja voor de kunst en cultuur wordt er heel veel georganiseerd. Er worden ook veel concerten georganiseerd hier in de kapel, worden ook veel mensen voor aangetrokken, dat soort dingen allemaal. Maar daar moet je dus ook wel mobiel voor zijn, om daar aan deel te nemen. En

			dat is wat er vaak aan de schort ligt bij mensen. Ze zijn niet mobiel meer, of ze zijn net te oud om dan deel te nemen of het interesseert ze niet meer zoveel. En dat vind ik dan best wel jammer hier, het is goed dat er aandacht wordt besteed aan kunst en cultuur, maar er moet niet teveel nadruk gelegd worden. Er moet ook een ruimte zijn waar mensen iedere middag of iedere morgen ongedwongen naar binnen en naar buiten kunnen lopen. Waar ze gewoon een kop koffie kunnen gaan drinken. En dat element is nog niet helemaal goed. Er zijn wel koffieochtenden, en die worden ook in de rendez-vous georganiseerd, maar het moet iets zijn wat laagdrempelig is. Hoe moet ik dat zeggen, in een afgesloten ruimte. Een gezellige afgesloten ruimte. Een soort lunchroom idee. Waar de mensen gewoon bij elkaar kunnen komen. Wat laagdrempelig is. Waar de mensen die echt eenzaam zijn, die gaan niet, die niet mobiel zijn, die gaan niet kunst en cultuur evenementen doen (P192, Bewoner G, Parc Imstenrade, 57).
Bewoners zijn soms fysiek of mentaal niet meer in staat om mee te doen met de activiteiten.	P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:16 [Maar daar moet je dus ook wel ..] (57:57) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:42 [Zowel fysieke voorzieningen al..] (99:102)	2	Maar daar moet je dus ook wel mobiel voor zijn, om daar aan deel te nemen. En dat is wat er vaak aan de schort ligt bij mensen. Ze zijn niet mobiel meer, of ze zijn net te oud om dan deel te nemen (P192, Bewoner G, Parc Imstenrade, 57).

Tabel 4-18 Verscheidenheid aan activiteiten x Niet tevreden (bewoners, Extra, 27 narratieven totaal)

Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten (bewoners, Extra, totaal 23 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Eten is betaalbaar	P28: Bewoner D, Bergweg - 28:22 [U maakt er geen gebruik van no..] (48:49) (Super)	1	Nee, en eten kost hier ook heel weinig. Zo'n menu, nou wat kost dat, 5,35. En dan krijgen we nog 10%. (P28: Bewoner D, Bergweg – 28)

Er zijn vele welzijnsactiviteiten	P28: Bewoner D, Bergweg - 28:22 [U maakt er geen gebruik van no..] (48:49) P196: Bewoner C, Parc Imstenrade - 196:17 [Tussen hier en het hoofdgebouw..] (69:69) (Super) P198: Bewoner A, Parc Imstenrade - 198:5 [Elke dag wel.. Elke dag. 's Ma..] (26:29) (Super) P214: Bewoner F, Reinaldahuis - 214:22 [Nou je hebt bijvoorbeeld een k..] (106:107) (Super) P226: Bewoner C, Rigtershof - 226:22 [Dus u kan niet een keertje mee..] (99:116) (Super)	5	Dus ik kan ja. Er is in feite alles. En voor de rest, ja, ik zou niet weten wat het moest zijn. In de wintermaanden dan heb je 1x in de maand bingo, 1x in de maand heb je de rommelmarkt hier, je hebt ook de spirituele markt komt er. Als je kijkt op de borden, afgelopen maandag, staan ze hier met kleding. Met parfum. Van alles (P28, Bewoner D, Bergweg, 49).
In het begin waren er niet zoveel activiteiten in het complex. Later werden dat er meer o.a. door de komst van een bewonerscommissie.	P20: Bewoner F, BaLaDe - 20:21 [Activiteiten waren er ook niet..] (58:58) (Super)	1	Activiteiten waren er ook niet zoveel, maar ik zit nu zelf in de bewonerscommissie dus wij zorgen dan dat er wat meer activiteiten komen. We hebben dus een jeu de boules baan georganiseerd, dat heeft de gemeente voor ons aangelegd, dat was eigenlijk helemaal geen punt hoor, we hebben niet lang hoeven zeuren. Je kijkt er hier zo op. Dat is wel leuk. Er zijn bingoavonden. Ik doe er niet allemaal aan mee hoor. Bingoavonden, kaartavonden, er is een behoorlijk mooi biljart waar mannen veel gebruik van maken. Er is een bibliotheek, die heb ik zelf mee opgezet. Die begint hoe langer hoe beter te functioneren. In het begin was het zomaar een paar mensen die kwamen, maar er komen nu meer mensen. We hebben daar een heel karwei aan gehad, en aan iedereen boeken gevraagd. Mijn halve kast is ook leeg, maar goed je doet er goed werk mee (P20, Bewoner F, BaLaDe, 58).
Er zit een museum	P21: Bewoner B,	1	Ook wel uniek, dat er een

in het complex.	Bergweg - 21:23 [Ook wel uniek, dat er een musee..] (52:59) (Super)		museum zit. Dat is heel mooi. ... Nee, je loopt er wel eens langs als je naar beneden gaat. Je kijkt daar dan wel eens even naar binnen eh ... Dan kijk je wat er bijgekomen is. (P21, Bewoner B, Bergweg, 52059).
Als bewoner hoef je in feite de deur niet uit.	P28: Bewoner D, Bergweg - 28:69 [Ja die hebben we gezien. Heel ..] (160:161) (Super)	1	Je hoeft in feite de deur niet uit, als je slecht ter been bent of wat dan ook, je vermaakt je hier binnen. En er zijn genoeg activiteiten. Lekker de bingo, noem maar op. Mensen die willen kaarten kunnen kaarten op donderdag. Eh, rommelmarkt, sjoelen, noem maar op. Dus van alles (P28, Bewoner D, Bergweg, 160-161).

**Tabel 4-19 Voorzieningenniveau x Verscheidenheid aan activiteiten
(bewoners, Extra, 23 narratieven totaal)**

4.4 Invloed voorzieningenniveau op de ervaren veiligheid en verbondenheid

4.4.1 Set intern voorzieningenniveau Basis

Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Basis, totaal 70 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het alarmeringssysteem geeft de bewoners een veilig gevoel. Je hoeft alleen maar op een knop te drukken en er komt hulp.	P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:9 [Vind u het te groot of te klei..] (25:30) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:49 [M: Daar op de knop drukken Ja,..] (212:215) P123: Bewoner F, Huize st. Franciscus - 123:12 [U heeft wel het idee dat als e..] (29:30) P149: Bewoner A, Jean Sibelius - 149:35 [Dan moet jij 's morgens als je..] (267:273)	4	Nee, daar kan je als er wat is op een knopje drukken, dan komt de zuster. Vind u het fijn dat u daarop kan drukken? Ja, ja dat is geruststellend. Maar kan u hier ook blijven wonen als het wat slechter met u gaat als u meer hulp nodig hebt? Als het slechter gaat dan ga je naar de groep dat kan ook. Ik hoop dat ik goed blijf (P44, Bewoner A, de Pleinen, 25-30).
Bewoners voelen zich over het algemeen veilig in het complex.	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:48 [Door wat voor een zaken komt d..] (147:148) P75: Bewoner E, De Wemel - 75:39 [Even kijken, als u naar het co..] (117:118) P76: Bewoner D, De Wemel - 76:28 [En voelt u zich wel veilig hie..] (68:71) (Super) P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:19 [Nee, dat moet gewoon goed beve..] (244:245) P227: Bewoner H, St. Annahof - 227:45 [Nee, ze durft hier alleen thui..] (124:124)	5	Ik heb nog nooit iets gemist. Als je dat met veiligheid zou bedoelen Dat er gestolen wordt, dat heb ik nog nooit meegemaakt (P46, Bewoner F, De Pleien, 147-149).
De bewoners voelen zich thuis in het complex. Ze willen hier niet weg.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:30 [Zou hier voor geen goud weg wi..] (123:123) P74: Bewoner B, De Wemel - 74:47 [Die had ook iets ernaast zeg m..] (105:106) (Super)	3	Zou hier voor geen goud weg willen (P49, Bewoner B, De Pleinen, 123).

	P179: Bewoner E, Nij Dekama - 179:38 [Heel blij dat u toen die keuze..] (228:229)		
Extra voorzieningen als rolluiken, extra sloten, dubbele deuren, een intercom of receptie/bewaking maken dat mensen zich veiliger voelen.	P74: Bewoner B, De Wemel - 74:50 [En daar bent u niet bang van d..] (115:116) (Super) P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:16 [Één keer beneden ingebroken en..] (61:63) (Super) P179: Bewoner E, Nij Dekama - 179:35 [Voorheen was het zo dan kon je..] (207:207) P229: Bewoner A, Sint Annahof - 229:13 [Uhm... voelt u zich ook veilig i..] (48:51)	4	Nee, maar je schrikt natuurlijk. Dan voel je door het rolluik toch wel veilig (P74, Bewoner B, De Wemel, 115-116).
Sommige bewoners zijn gewoon niet bang . Ze zijn onverschrokken, overmoedig of onwetend.	P75: Bewoner E, De Wemel - 75:40 [Zou er nog iets zijn waardoor ..] (119:120) (Super) P228: Bewoner G, st. Annahof - 228:50 [En voelt u zich veilig? Binnen..] (125:129)	2	Maar ik denk dat ik geen maatstaaf daarvoor ben. Want ik ben nooit bang geweest en ik ben nog niet bang. En ik ga gewoon rustig om 12 uur met de hond naar buiten. Dus daar ben ik geen maatstaaf voor (P75, Bewoner E, De Wemel, 119-120).
Bewoners zijn zich bewust van de gevaren voor inbraak en beroving.	P78: Bewoner C, De Wemel - 78:40 [En voelt u zich ook veilig? Ja..] (131:134) (Super) P79: Bewoner F, De Wemel - 79:38 [Nee onze excuses ervoor. Het e..] (92:93) P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:17 [Ja overal hebben ze die hekken..] (232:234) P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:17 [Maar we hebben hier zo'n dinge..] (63:63)	4	Ja ja hoor. Hoewel ik 's avonds de deur niet open doe he. Als er 's avonds gebeld wordt. Beneden dus he. Hier gaat die eh die intercom over daar reageer ik niet op. Tenzij dat ik weet wie of er komt. Tenzij u bezoek verwacht ja. Maar als dat niet zo is (P78, Bewoner C, De Wemel, 131-134).

Tabel 4-20 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Basis, 70 narratieven totaal)

Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, Basis, totaal 42 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Mensen die aanbellen	P38: Bewoner G, De	1	Ja, dan moeten ze de naam

zijn niet goed te verstaan door de intercom. Het zou beter zijn als er een beeldverbinding was, dan kunnen ouderen namelijk zien wie er voor de deur staat.	Berken - 38:7 [Ja, dan moeten ze de naam wel ..] (69:71) (Super)		wel zeggen en dan moet ik daar op die telefoon, moet ik dan luisteren, maar die mensen moeten dan heel dicht op dat roostertje hangen want anders hoor ik er echt niets van, wie het is. En dan weer die deur los, dus die kunnen dan naar boven met de lift of de trap hier. Maar ginds de hoofdingang, daar kan iedereen zomaar binnen s. Ja, daar konden wij ook zo naar binnen. En dan (...) naar mij komen om aan te bellen, en dan weet ik echt niet wie...en dat gebeurde ook met die monteur om kwart voor tien. Ja, en om kwart voor tien verwacht ik...ik dacht: het is een van mijn kinderen nog. Die komen wel eens vaker laat. Maar, ja, toen stond die monteur nog aan de deur. En dat kon net zo goed iemand anders geweest zijn. En dan heb ik zo gepleit, ja, eigenlijk voor een nieuw systeem, ja, er zijn ook bij voorbeeld systemen dat je op een schermje kan zien wie er aan de deur...maar ja, er komt niets van (P38, Bewoner G, De Berken, 69-71).
Er is geen algemeen alarm systeem voor het hele complex.	P48: Bewoner E, De Pleinen - 48:16 [Heeft u ook zon alarmkastje vo..] (132:135) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:48 [V: Wat moet u dan doen als u v..] (202:207)	2	Ja dat is een, ik heb hem daar liggen, maar het probleem is, we hebben geen algemene installatie hè. Nee. Wel boven, maar zodra als je beneden zit, en je wil een verpleegkundige hebben, dan kan je ze niet bereiken (P48, Bewoner E, De Pleinen, 132-135).
Jongeren veroorzaken overlast in de buurt en dit heeft zeker in het verleden een gevoel van onveiligheid gegeven.	P74: Bewoner B, De Wemel - 74:53 [Ja, je hebt net het extra gevo..] (117:118) P79: Bewoner F, De Wemel - 79:28 [Ja, dat kan ik begrijpen. Voel..] (66:67) (Super)	2	Ja, je hebt net het extra gevoel van ... We woonden hier pas, een plastic bankje. 100 euro, of guldens. Toen guldens, waren het guldens. Waren hier pas, bankje foetsie.(...)Hing het aan de vliering. Dus het was in februari gekomen, ... dat bankje was er net. Toen zei er

			een buurtjongetje van verderop, 'dat ligt op het speelweitje', daar is een speelweitje, helemaal kapot, was helemaal kapot gestampt (P74, Bewoner B, De Wemel, 117-118).
Als bewoners wat overkomt, 's nachts kan er niemand binnen. Er is niets om een melding mee te doen, behalve 112.	P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:1 [Hier wonen heel veel mensen al..] (4:4)	1	Hier wonen heel veel mensen alleen, maar beneden is alles afgesloten, maar stel voor dat ik vannacht, ja dat is afkloppen, dat je ziek zou worden, en ik kan niet mijn bed uit, en er kan hier niemand binnen. Er zit hier verder niets waar je ook een melding kan doen (P147, Bewoner E, Jean Sibelius, 4).
Niet alle ouderen zijn zich bewust van de gevaren voor inbraak.	P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:16 [Voelt u zich ook veilig hier i..] (137:140) (Super) P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:17 [Ja overal hebben ze die hekken..] (232:234) (Super) P150: Bewoner F, Jean Sibelius - 150:17 [Maar we hebben hier zo'n dinge..] (63:63)	3	Hier zo, ja. ... Dubbelglas, ik heb een deur. En je zit boven dus. Als ze willen kunnen ze er toch wel inkomen hoor, daar gaat het niet om. Er zijn mensen die laten hun deur openstaan als ze weg zijn, daar heb ik geen interesse in, dan ga ik er naar toe en de deur dicht doen. Als er een keer wel wat weg is, krijgen wij de schuld, die oude mensen zijn wel eens wat kwijt. Ik ben meubelstofeerder geweest dan en ik weet wel die bankstellen, die je opnieuw moest bekleden, tussen de armen in vond je nog wel eens wat hoor. Er lagen dingen tussen die de mensen kwijt waren (P43, Bewoner G, De Pleinen, 137-140).
Onderdelen van het beveiligingssysteem zijn een tijd kapot geweest.	P147: Bewoner E, Jean Sibelius - 147:18 [Ja dat vind ik wel, de beveili..] (243:243) (Super)	1	Ja dat vind ik wel, de beveiliging mag wel iets beter. Voor veel dingen, want die, hij is nu gemaakt maar hij is een hele tijd kapot geweest, daar hebben ze gewoon die elektrische draden doorgeknipt, dat moet niet kunnen vind ik, dat moet niet kunnen vind ik (P147, Bewoner E, Jean Sibelius, 243).
Het brandalarm gaat vaak voor niets af en het duurt heel lang	P229: Bewoner A, Sint Annahof - 229:25 [Slowwhoop. Die gaat	1	Slowwhoop. Die gaat dus uhm....een automatisch brandmeldsysteem. Dat gaat

voordat het brandalarm weer uit gaat.	dus uhm....e..] (153:153) (Super)	meteen door naar de brandweer. Daar zit dus niet zo'n ding maar een grote sirene. Daar word je stapelgek van. En het duurt wel eens heel lang voordat ze het uit kunnen schakelen, uit mogen schakelen, zeggen ze. Dan duurt het 3 kwartier voordat ze het uit komen schakelen (P229, Bewoner A, Sint Annahof, 153).

**Tabel 4-21 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden
(bewoners, Basis, totaal 42 narratieven)**

Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, Basis, totaal 25 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De verpleging komt zonder kloppen of bellen binnen.	P37: Bewoner C, De Berken - 37:15 [Want hoe gaat dat dan als ze b..] (90:95) (Super)	1	Die bellen niet aan die kan er altijd in. ... Ja, die kan er altijd in. Ja, met een looper, zeggen ze dan, een sleutel, een looper. ... Ja, ik vertrouw ze wel (P37, Bewoner C, De Berken, 90-95).
De alarmering en de zorg zorgt voor een veilig gevoel bij de bewoners.	P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:15 [Heeft u nog meer apparaten in ..] (60:65) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:49 [M: Daar op de knop drukken Ja,..] (212:215) P120: Bewoner B, Huize st. Franciscus - 120:33 [Ik zie dat het allemaal gelijk..] (177:180) P124: Bewoner C, Huize st. Franciscus - 124:29 [Elke avond als ik naar bed ga ..] (140:140) P148: Bewoner G, Jean Sibeliuis - 148:30 [Enne sociale controle? Is dat ..] (76:77) P149: Bewoner A, Jean Sibeliuis - 149:35 [Dan moet jij 's morgens als je..] (267:273)	6	Nee, daar kan je als er wat is op een knopje drukken, dan komt de zuster. ... Ja, ja dat is geruststellend. ... Als het slechter gaat dan ga je naar de groep dat kan ook. Ik hoop dat ik goed blijf (P44, Bewoner A De Pleinen, 60-65).
Het is voor echtparen belangrijk om samen te kunnen blijven ook als een	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:4 [Ja. Toen hebben ze voorgesteld..] (11:12) (Super)	1	Toen hebben ze voorgesteld hierna toe te gaan, in ieder geval naar een instelling waar je zowel als patiënt als non verzorger kunt blijven. Want

van beiden zorg nodig heeft.			we zijn bijna 60 jaar met elkaar getrouwd. Dan laat je je vrouw niet alleen gaan. Tenminste ik niet (P46, Bewoner F, De Pleinen, 11-12).
Bewoners voelen zich over het algemeen veilig in het complex.	P46: Bewoner F, De pleinen - 46:50 [Ja. Ordedienst hebben ze dan n..] (151:152) (Super)	1	Ordedienst hebben ze dan niet maar wel iemand die zich daarvoor verantwoordelijk voelt. Ik heb mezelf nooit persoonlijk onveilig gevoeld (P46, Bewoner F, De Pleinen, 151).
Bewoners durven soms het complex niet meer uit om bijvoorbeeld boodschappen te doen.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:42 [V: En als u bijvoorbeeld boods..] (178:179) (Super)	1	Oh dat doet mijn dochter. Maar dan ga ik mee. Ik durf niet meer alleen. Want weet je wat het is? Als ik met mijn karretje daar loop. En die kwajongens, die komen dan aangejakkerd. En daar remmen ze, gauw. Ik ben veel te bang dat ze me ondersteboven lopen. Ik kom niet meer op (P49, Bewoner B, De Pleinen, 178-179).
Helemaal veilig is het natuurlijk nooit, en dat ligt ook aan de bewoners zelf.	P77: Bewoner A, De Wemel - 77:26 [Geeft het u een extra gevoel v..] (94:95) (Super)	1	We hebben natuurlijk een alarmering aan een halsketting. Maar helemaal veilig ben je nooit. Als je naar bed gaat, laat je niet zo een grote ketting aan je nek hangen. Ga je dan 's nachts naar het toilet, kan het gebeuren dat je niet aan de ketting denkt en kun je onderuit gaan. Je kunt eigenlijk van alles oproepen dat kan gebeuren, maar ik ben eigenlijk nooit bang. (P77, Bewoner A, De Wemel - 77)

Tabel 4-22 Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, Basis, 25 narratieven totaal)

4.4.2 Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit

Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 132 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het alarmeringssysteem geeft de bewoners een veilig gevoel. Je hoeft alleen maar op een knop te drukken en er komt hulp.	P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:16 [De dames zijn altijd bezig, we..] (129:133) P53: Bewoner C, de Schermerij - 53:19 [En ook alarmering zit er ook i..] (209:212) P54: Bewoner F, De schemerij - 54:7 [Kunt	8	De dames zijn altijd bezig, we hebben een belletje om..... ... Kom ik hier te vallen, dan druk ik op dit knopje. Wat is er, waar bent u? Dat vragen ze dan. Het is niet zo dat ze direct komen, dan kun je vertellen wat je hebt, en dan komen ze.

	u aangeven hoe dat komt? ..] (20:27) P59: Bewoner B, De Schermerij - 59:35 [Oke dan. Ja. En dat eh vindt u..] (206:207) P64: Bewoner A, de Sfinx - 64:20 [Geeft u, euh, euh, hoe moet ik..] (98:101) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:56 [Dan weet u tenminste dat je er..] (153:158) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:27 [U voelde zich daar ook veilig ..] (127:128) P98: Bewoner C, Eilandstaete - 98:15 [Ja, ik heb hier een alarmkastj..] (42:42)		... Ja, tuurlijk. Ja, bij de hand (P3, Bewoner E, 't Derkshoes, 129-133).
Bewoners voelen zich over het algemeen veilig in het complex.	P54: Bewoner F, De schemerij - 54:5 [Fijn. Een stukje veiligheid. H..] (16:19) P55: Bewoner E, De Schermerij - 55:13 [Voelt u zich veilig in dit geb..] (58:59) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:62 [En heeft u zich minder veilig ..] (207:210) P68: Bewoner H, De Sfinx - 68:13 [Voelt u hier zich veilig in he..] (59:60) P71: Bewoner E, De Sfinx - 71:38 [En dat maakt dat u zich veilig..] (93:94) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:28 [En wat maakt er nu hier in het..] (123:124) P86: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 86:41 [Van het kaarten. Voelt u zich ..] (93:94) P96: Bewoner A, Eilandstaete - 96:7 [maar u voelt zich hier wel vei..] (52:53)	16	Fijn. Een stukje veiligheid. Heerlijk, echt hoor. ... Heel veilig (P54, Bewoner F, De Schermerij, 16-19).

	P98: Bewoner C, Eilandstaete - 98:25 [Eredivisie Live inderdaad. Moo..] (86:87) (Super) P109: Bewoner D, Huis ter Leede - 109:36 [’s Nachts. Ok. En komen ze sne..] (290:293) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:58 [Voelt u zich ook veilig hier? ..] (138:139) P163: Bewoner E, Menno Simons - 163:53 [Voelt u zich hier veilig in di..] (134:137) P166: Bewoner H, Menno Simons - 166:16 [Voelt u zich veilig in de flat..] (45:46) P167: Bewoner A, Menno Simons - 167:39 [Voelt u zich hier veilig? O ja..] (98:99) (Super) P170: Bewoner A, Mercator - 170:29 [Voelt u zich wel veilig hier? ..] (88:89) P170: Bewoner A, Mercator - 170:31 [Hoe komt dat dan kunt u dat mi..] (90:91) P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189:46 [Dat is mooi. En voelt u zich oo..] (114:115) (Super)		
De bewoners voelen zich thuis in het complex. Ze willen hier niet weg.	P 4: Bewoner A, 't Derkshoes - 4:6 [Ja, heel fijn. Wat maak het bl..] (46:47) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:57 [Geeft dat dan ook een beetje m..] (159:160) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:16 [Deze kant hecht helemaal aan e..] (68:68) P112: Bewoner G, Huis ter Leede - 112:22 [Ik zie het aan u. En voelt u z..] (168:169) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:57	6	Het blij zijn. Allereerst de omgeving, gewoon het huis op zich, het huis op zich het appartement dus is royaal, je kan mensen ontvangen die ik wil, je bent toch zelfstandig. Ik zit geheel in verzorging wat me heel fijn en goed bevalt maar het huis is ook warm, het grote huis dus. Het is een warm en veilig huis, het straalt uit. Ik heb dan ook geen enkel probleem met wie dan ook, of het nou een stagiaire is of de directeur. Allemaal in zijn eigen hoedanigheid, maar ik voel me hier thuis (P 4: Bewoner A, 't Derkshoes, 46-47).

	[En nu u hier eenmaal woont, vo..] (136:137) P206: Bewoner A, Reggedal - 206:16 [Ok, ja, dan wordt het wat mind..] (236:241)		
Extra voorzieningen als rolluiken, extra sloten, dubbele deuren, een intercom of receptie/bewaking maken dat mensen zich veiliger voelen.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:25 [Dat is heel fijn. Want eh hoe ..] (60:61) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:61 [Ja en eh..wat zorgt ervoor dat..] (205:206) P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:58 [En zijn er nog meer dingen hie..] (161:164) P80: Bewoner G, Domus Bona Ventura - 80:17 [Dat u zich veilig voelt hier? ..] (158:163) P81: Bewoner C, Domus Bona Ventura - 81:44 [Vindt u dat prettig dat mensen..] (187:188) (Super) P97: Bewoner D, Eilandstaete - 97:19 [Maar kijk, ik hoef geen camera..] (200:210) P160: Bewoner F, Menno Simons - 160:31 [En voelt u zich wel eens niet ..] (89:90) P166: Bewoner H, Menno Simons - 166:18 [En waar ligt dat aan? Wat maak..] (47:49) P170: Bewoner A, Mercator - 170:50 [U voelt zich wel veilig hier, ..] (159:160)	9	Eh nee het bezoek kan gewoon doorlopen. Alleen ehm gisteravond was ie toevallig vroeg dicht. Maar zes uur of zo eh gaat de voordeur op slot dus eh dan moeten de familieleden of wat ook bellen. Dan wordt er gevraagd: wie is er? Voor de veiligheid natuurlijk. Ja, en net als mijn eigen kinderen. Tenminste zij en eh mijn zoon. Die zit hier in de buurt. Ja die hebben een eigen sleutel dus die kunnen er zo mee in komen (P57, Bewoner H, De Schermerij, 60-61).
Bewoners zijn zich bewust van de gevaren voor inbraak en beroving.	P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:29 [Maar die deur kan alleen...? Ja,..] (63:64) (Super)	1	Ja, deze die gaat nu op elektrisch. Maar ik doe 's avonds nooit open als er gebeld wordt. Omdat ik weet: het personeel heeft de sleutel. Mijn familie die komt niet, en die weet ik altijd als ze komen, dus die afspraak heb ik. En, doe ik nooit open (P164, Bewoner D, Menno Simons, 63-64).

De bewoners vinden het prettig om met zo veel mensen samen te wonen. Dat geeft een gevoel van verbondenheid en gezelligheid.	P26: Bewoner A, Bergweg - 26:36 [En wat vindt u het meest waard..] (114:115) P84: Bewoner F, Domus Bona Ventura - 84:16 [En hoe vind je dat met zoveel ..] (125:128) (Super) P167: Bewoner A, Menno Simons - 167:15 [Zou u het niet groter hebben g..] (20:23) P183: Bewoner H, Onderwaterhof - 183:9 [Ja als het enigszins kan, zeke..] (20:20) P217: Bewoner D, Reinaldahuis - 217:15 [Wat maakt nou dat u zich hier ..] (102:103)	5	Ik vind het wel fijn. ... Ja. Als ik nou dadelijk me verveel ... Ik puzzel nou wat en ik verveel me en ik kom naar buiten, daar kom ik altijd iemand tegen. En dan kan je altijd een praatje maken. En iedereen die je tegenkomt dat... En daar praat je mee. Om het maar eens plat te zeggen (P84, Bewoner F, Domus Bona Ventura, 125-128). Ondanks alles toch een stuk saamhorigheid die je met elkaar hebt. Dat vind ik toch wel heel belangrijk. En dat je altijd bij iemand terecht kunt. Je kan wel eens voor niks lopen naar kantoor omdat je iets wil. Maar er is altijd wel iemand (P26, Bewoner A, Bergweg, 114).

Tabel 4-23 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Kwaliteit, 132 narratieven totaal)

Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 88 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Niet alle ouderen zijn zich bewust van de gevaren voor inbraak.	P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:61 [Er is natuurlijk ook nog een d..] (171:173) P171: Bewoner C, Mercator - 171:37 [En voelt u ook wel eens. We ha..] (96:97)	2	Er is natuurlijk ook nog een deur tussen het dienstencentrum en de galerij. ... Dan krijg je bewoners zelf nog, we hebben achter een hek. Dat geeft toegang tot de garages, parkeerterrein. Nou er zijn heel veel mensen die gaan het hek uit en laten het openstaan. Doen ze niet dicht. Slordig of ze denken er niet bij na. Staan er niet bij stil. Of die mensen lopen in gedachten (P70, Bewoner D, De Sfinx, 171-173).
Het (brand)alarm gaat vaak voor niets af en het duurt heel lang voordat het (brand)alarm weer uit gaat.	P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:53 [Ja, maar weet je: ik ben zo kl..] (155:155)	1	Ja, maar weet je: ik ben zo klein, als ik dan iets neem uit een kastje, dan gaat dat belletje af, hè? Maar daar zit een kastje aan de muur, en dan: "hebt u gebeld?". Ik heb u niet gebeld. Weer dat ding! (P111, Bewoner B, Huis ter Leede, 155).

Er is helaas wel eens ingebroken in het complex.	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:27 [Duidelijk. Dat is wel heel goe..] (68:69) P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:108 [Voelt u zich hier ook veilig? ..] (300:303) P161: Bewoner G, Menno Simons - 161:59 [En waarom komt het dat u zich ..] (140:141) (Super) P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:137 [Is er wel eens iets gebeurd? D..] (199:204) (Super) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:27 [Voelt u zich hier veilig in di..] (57:60) (Super)	5	Duidelijk. Dat is wel heel goed geregeld. Ja, dat is heel goed geregeld hoor. Want ja het is al eens gebleken die mensen die beneden wonen daar was al eens ingebroken. Die mevrouw zat lekker in het zonnetje en ja gewoon de deur open. En ze was in slaap gevallen en ja en 1 naar binnen gekomen. Ja je houdt het toch niet tegen. Je houdt het niet tegen (P57, Bewoner H, De Schermerij, 68-69).
Het is bijna niet te voorkomen dat er ongenode gasten binnen komen.	P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:58 [En zijn er nog meer dingen hie..] (161:164) P95: Bewoner E, Eilandstaete - 95:13 [Maar voelt u zich hier wel vei..] (53:57)	2	Nou het veilig wonen daar wordt wel veel, daar wordt wel heel veel over gesproken. Maar helemaal veilig krijg je het nooit. Veilig verstaan we eronder dat er figuren binnenkomen die hier niks te maken hebben. Want .voor, .moet je met de sleutel openmaken of je moet bellen. Maar als je de ingang daar neemt die. Iedereen kan zo van daar hierheen lopen. Iemand die hier naar binnen gaat met eh verkeerde bedoelingen die hou je niet tegen. Enne, kijk we hebben zo'n ding eh. Hebben we sinds kort. Dan gaat de bel hier beneden. Kijk ik op het scherpje en dan zie ik wie er staat. He en dan doe je de deur open. Dat gaat allemaal wat vertraagd dat is gemaakt op het eh op het langzame van de scootmobiels. Nou en dan gaat die scootmobiel naar binnen. Maar iemand die verkeerd wil loopt ook naar binnen toe. Nou dan sta je binnen en dan. Er wordt wel met regelmaat over gesproken hoor in de

			vergadering en zo (P70, Bewoner D, De Sfinx, 161-164).
Er zijn verschillende soorten regels. Brandveiligheid en functionaliteit gaan niet altijd hand in hand. Het niet naleven van de brandweervoorschriften kan tot gevaarlijke situaties leiden.	P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:64 [We hebben toen zelf gezorgd da..] (178:179)	1	We hebben toen zelf gezorgd dat er paaltjes voor de lift eh voor de trap kwamen te staan. Waarvoor staan die paaltjes er? Stonden die paaltjes er? Om te zorgen dat mensen met hun scootmobiel niet de trap af reden. Nou er is nu een of ander goocheme piet geweest die heeft dus. Naar aanleiding van alle klachten de paaltjes verplaatst. Die staan nu niet meer voor de trap. Maar naast de trap. Volkomen zinloos natuurlijk. Maar goed. Ik bemoei me er nou niet meer mee. Maar wat was er gebeurd. Op die vrijdagavond. Die mevrouw moest naar het ziekenhuis. En moest de trap af. Maar dat ging dus niet, want de brandweer die moest komen. De GGD deed het dus niet. De brandweer moest komen en die brancard die moest dus scheef gehouden worden moet die de trap af. Dat konden ze niet voor elkaar krijgen. Hebben ze en paaltje losgeschroefd. Nou ja alles bij elkaar heeft die mevrouw onderhand anderhalf uur boven aan de trap gestaan op die brancard. Was het een acuut iets geweest was het goeie mens dood gegaan. Nou dat is allemaal met een sisser afgelopen. Ja, maar wat ons verbaasd de brandweer moest eraan te pas komen om die paal los te maken. Dus een instantie als de brandweer als de GGD die mopperde. Vooral die broeders die waren vreselijk boos. En toen vroeg jij: Is dat nou geen werk van de GGD om daar een rapport over op te maken? Over die situatie zoals jullie die nu aantreffen. Dus dan vraag je je af wie moet dan (P70,

			Bewoner D, De Sfinx, 178-179).

**Tabel 4-24 Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden
(bewoners, Kwaliteit, 88 narratieven totaal)**

Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, Kwaliteit, totaal 77 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De alarmering en de zorg zorgt voor een veilig gevoel bij de bewoners.	P3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:16 [De dames zijn altijd bezig, we..] (129:133) P53: Bewoner C, de Schermerij - 53:19 [En ook alarmering zit er ook i..] (209:212) P54: Bewoner F, De schemerij - 54:7 [Kunt u aangeven hoe dat komt? ..] (20:27) P54: Bewoner F, De schemerij - 54:11 [Nee dat hoeft ook niet. wanneer..] (38:41) P60: Bewoner G, De Schemerij - 60:61 [Ja en eh..wat zorgt ervoor dat..] (205:206) P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:60 [En als u dan drukt, dan komen ..] (202:205) (Super) Codes:[Oplossing P69: Bewoner F, de Sfinx - 69:23 [Ik zie trouwens dat u hier een..] (169:180) (Super) P86: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 86:43 [Als er 's nachts bijvoorbeeld ..] (97:98) P98: Bewoner C, Eilandstaete - 98:16 [Ik heb één keer bij de hand ge..] (42:42) (Super) P171: Bewoner C, Mercator - 171:24 [Worden er activiteiten georgan..] (62:63)	10	De dames zijn altijd bezig, we hebben een belletje om.... ... Kom ik hier te vallen, dan druk ik op dit knopje. Wat is er, waar bent u? Dat vragen ze dan. Het is niet zo dat ze direct komen, dan kun je vertellen wat je hebt, en dan komen ze. ... Ja, natuurlijk. Ja, bij de hand (P3, Bewoner E, 't Derkshoes, 129-133).
Het complex wordt goed beveiligd en 's avonds komen mensen er niet zomaar in. Dat geeft een veilig gevoel.	P57: Bewoner H, De schemerij - 57:25 [Dat is heel fijn. Want eh hoe ..] (60:61) (Super) P69: Bewoner F, de Sfinx - 69:21 [U heeft ook, als ze aanbellen,..] (149:156) (Super)	4	Eh nee het bezoek kan gewoon doorlopen. Alleen eh gisteravond was ie toevallig vroeg dicht. Maar zes uur of zo eh gaat de voordeur op slot dus eh dan moeten de familieleden of wat ook bellen. Dan wordt er gevraagd: wie is er? Voor de

	P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:136 [Dat begrijp ik. Maar het is we..] (193:198) P170: Bewoner A, Mercator - 170:50 [U voelt zich wel veilig hier, ..] (159:160)		veiligheid natuurlijk. Ja, en net als mijn eigen kinderen. Tenminste zij en eh mijn zoon. Die zit hier in de buurt. Ja die hebben een eigen sleutel dus die kunnen er zo mee in komen (P57: Bewoner H, De Schermerij, 60-61).
Bewoners gaan bij elkaar op bezoek als iemand bijvoorbeeld een operatie heeft gehad.	P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:20 [Want heeft u veel contact met ..] (42:45) (Super)	1	Ja hoor, het is eigenlijk over het algemeen meer van, 'Goedemorgen', 'Goedemiddag' en 'Goedenavond', maar goed ik heb dus een operatie achter de rug en dan hebben mensen toch wel de belangstelling hoor. Dat ze dan zeggen van 'Goh, kan ik dan een kopje thee bij je komen drinken, schikt het?'. En dat is al heel plezierig hè. Het is niet anders dan in de andere appartementen boven. Nou ja dat kunnen we niet over oordelen, maar ja. En ook om hulp te bieden hè, boodschapjes doen enzovoort, enzovoort. Dus dat is wel heel plezierig (P70, Bewoner D, De Sfinx, 42-45).
Er zijn onveilige situaties in het complex bij de lift en de trap.	P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:64 [We hebben toen zelf gezorgd da..] (178:179) (Super)	1	We hebben toen zelf gezorgd dat er paaltjes voor de lift eh voor de trap kwamen te staan. ... Om te zorgen dat mensen met hun scootmobiel niet de trap af reden. Nou er is nu een of ander goocheme piet geweest die heeft dus. Naar aanleiding van alle klachten de paaltjes verplaatst. Die staan nu niet meer voor de trap. Maar naast de trap. Volkomen zinloos natuurlijk. Maar goed. Ik bemoei me er nou niet meer mee. Maar wat was er gebeurd. Op die vrijdagavond. Die mevrouw moest naar het ziekenhuis. En moest de trap af. Maar dat ging dus niet, want de brandweer die moest komen. De GGD deed het dus niet. De brandweer moest komen en die brancard die moest dus scheef gehouden worden moet die de trap af. Dat konden ze niet voor elkaar krijgen. Hebben ze en paaltje

			losgeschroefd. Nou ja alles bij elkaar heeft die mevrouw onderhand anderhalf uur boven aan de trap gestaan op die brancard. Was het een acuut iets geweest was het goeie mens dood gegaan. Nou dat is allemaal met een sisser afgelopen. Ja, maar wat ons verbaast de brandweer moest eraan te pas komen om die paal los te maken. Dus een instantie als de brandweer als de GGD die mopperde. Vooral die broeders die waren vreselijk boos. En toen vroeg jij: Is dat nou geen werk van de GGD om daar een rapport over op te maken? Over die situatie zoals jullie die nu aantreffen. Dus dan vraag je je af wie moet dan (P70, Bewoner D, De Sfinx, 178-179).
Bewoners hebben hun alarm niet altijd om.	P109: Bewoner D, Huis ter Leede - 109:33 [En heeft u ook een alarm, zeg ..] (278:287) (Super)	1	Ja. Heb ik ook nog. ... Ik moet hem omdoen eigenlijk. ... Ja, ik moet hem omdoen. ... Ja, dan ligt 'ie misschien op de slaapkamer. (P109, Bewoner D, Huis ter Leede, 278-287).
De alarmknop is onhandig geplaatst. Je stoot er te gemakkelijk tegen aan.	P111: Bewoner B, Huis ter Leede - 111:53 [Ja, maar weet je: ik ben zo kl..] (155:155) (Super)	1	Ja, maar weet je: ik ben zo klein, als ik dan iets neem uit een kastje, dan gaat dat belletje af, hè? Maar daar zit een kastje aan de muur, en dan: "hebt u gebeld?". Ik heb u niet gebeld. Weer dat ding! (P111, Bewoner B, Huis ter Leede, 155).
Sommige bewoners voelen zich onveilig in het complex.	P114: Bewoner C, Huis ter Leede - 114:31 [Want ze komen mijn ogen druppe..] (148:148) (Super) P164: Bewoner D, Menno Simons - 164:27 [Voelt u zich hier veilig in di..] (57:60) (Super)	2	Want ze komen mijn ogen druppelen, ze komen medicijnen geven. Dat doen ze allemaal wel. Maar ik bedoel: maar ja, dan durf je onderhand je deur niet meer open te houden (P114, Bewoner C, Huis ter Leede, 148).
Sommige mensen voelen zich eenzaam in het complex.	P170: Bewoner A, Mercator - 170:32 [Maar dit is toch de zorgafdeli..] (94:95) (Super)	1	Dan komen ze even. Het is al een paar keer gebeurd dat ik 's morgens een beetje drinken kreeg, 's avonds een beetje drinken kreeg. Dan denk ik:

			Dan voel je je eenzaam. Dan laat je wel vaak een traan. Dan lig ik hier op bed. Dan laat ik wel een traan hoor (P170, Bewoner A, Mercator, 94-95).

**Tabel 4-25 Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid
(bewoners, Kwaliteit, 77 narratieven totaal)**

4.4.3 Set intern voorzieningenniveau Extra

Veiligheid en verbondenheid x Tevreden (bewoners, Extra, totaal 72 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het alarmeringssysteem geeft de bewoners een veilig gevoel. Je hoeft alleen maar op een knop te drukken en er komt hulp.	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:23 [Voelt u zich veilig in het com..] (75:76) P157: Bewoner E, Malburgstaete - 157:26 [Ja, ik heb een alarmknop en er..] (132:138) (Super) P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:15 [Heeft u het al nodig gehad? No..] (34:35) (Super) P199: Bewoner B, Parc Imstenrade - 199:27 [En hoe ervaart u het, dat er 2..] (78:79) (Super)	4	Jawel dat wel, als je ook, ik heb een paar keer. Ben pas weer in het ziekenhuis geweest dat ik 's avonds last kreeg van mijn rikketik. Ik weet goed hoe ik zelf handelen moet, ik had al een paar keer een spray onder de tong genomen. Dat was de derde al en dat mag eigenlijk niet wat met de tweede moet je de dokter al waarschuwen. Maar ik denk al die poespas weer en dan komt er een arts en dan moet je weer naar het ziekenhuis. Ik denk nee ik probeer het drie keer maar ik kon het niet weg krijgen. Dan moet je alarm slaan natuurlijk dan druk je op knop die heb ik hier ook, kijk die zit hier aan mijn BH want ik wil dat ding niet om mijn nek hebben. Daar druk ik op en dan komt er ook wel iemand die staat je te woord en die vraagt wat er aan de hand is. Als het nodig is komen ze direct naar boven dat had ik die avond ook. Toen zijn ze ook netjes bij mij gebleven hoor! Toen ik naar het ziekenhuis moest hebben ze mijn tas in gepakt. Nee dat is, dat was keurig geregeld (P155: Bewoner C, Malburgstaete, 75-76).
Bewoners voelen zich over het algemeen veilig in het complex.	P23: Bewoner E, Bergweg - 23:16 [Voelt u zich veilig in dit geb..] (36:37) P157: Bewoner E,	6	Ik wel (P23, Bewoner E, Bergweg, 36-37).

	Malburgstaete - 157:14 [Voelt u zich ook veilig in de ..] (73:76) P159: Bewoner G, Malburgstaete - 159:29 [Voelt u zich dan wel veilig om..] (199:200) P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:19 [O ja, ik voel me superveilig.] (78:78) P195: Bewoner F, Parc Imstenrade - 195:18 [Vindt u het gebouw aan de buit..] (70:73) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:45 [Nee maar u voelt zich wel veil..] (93:94)		
Extra voorzieningen als rolluiken, extra sloten, dubbele deuren, een intercom of receptie/bewaking maken dat mensen zich veiliger voelen.	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:9 [mm nee oke Daarom zijn er ook ..] (64:70) P17: Bewoner B, Balade - 17:22 [Maar we hebben nou. We zitten ..] (36:36) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:20 [In de nacht? Is geweest, maar ..] (44:45) (Super) P156: Bewoner A, Malburgstaete - 156:35 [Ja, ja. Maar goed er is wel be..] (153:153) P199: Bewoner B, Parc Imstenrade - 199:31 [Voelt u zich ook veilig, binne..] (102:105)	5	mm nee oké Daarom zijn er ook camera's bij gekomen, als je beneden bij de uitgang, camera hier en hier hangt een camera en hier zitten ze dan, hebben we zogenaamd bewaking, hij zit daar zo Dat hebben ze vanaf beginnen gezegd 'hoe mooi alles hier was' maar ik heb niets eens een boekje mee willen nemen, maar ik heb maar niet gedaan. Maar er is nu bewaking waarom, omdat er geouwehoer is geweest, Marokkaanse jongeren die niet weg te branden zijn en daar hadden we last van Maar hoe is dat nu? Ja, nu hebben we bewaking, nu zijn ze een beetje voorzichtig maar als ze naar buiten gaan om 8 uur, ja dan moeten ze eruit. Maar dat ja, dat stukje vrijheid die ze hebben om binnen te komen, iedereen, en daar ben ik zo bang voor, als u met mij naar binnen komt, ik heb een camera bij me eigen voordeur (P24, Bewoner H, Bergweg, 64-70).
Bewoners zijn zich bewust van de gevaren voor inbraak en beroving.	P195: Bewoner F, Parc Imstenrade - 195:11 [Voelt u zich veilig in dit geb..] (33:36)	2	Het is veilig. Iedereen kan naar binnen hoor, je doet hier de deur open. Als er iemand beneden voor de deur staat,

	(Super) P198: Bewoner A, Parc Imstenrade - 198:17 [Voelt u zich veilig, hier in h..] (68:73) (Super)		daar hoeft je niet eens voor open te doen 's avonds, ze kunnen toch naar binnen. Maar ik kijk dus wel wie er voor mijn deur staat. Dat doe ik dan wel een stuk veiliger. Je bepaalt zelf wie je binnenlaat (P195: Bewoner F, Parc Imstenrade, 33-35).
De bewoners vinden het prettig om met zo veel mensen samen te wonen. Dat geeft een gevoel van verbondenheid en gezelligheid.	P17: Bewoner B, Balade - 17:10 [Als ik nou aan mijn knie geope..] (3:3) P153: Bewoner D, Malburgstaete - 153:11 [Heel leuk met mekaar omgaan, z..] (18:20) P215: Bewoner E, Reinaldahuis - 215:41 [Nou geweldig. Dan wou ik nog a..] (85:86) P222: Bewoner A, Rigtershof - 222:44 [Ja echt waarvan u zegt, nou da..] (253:254) (Super)	4	Als ik nou aan mijn knie geopereerd moet worden bijvoorbeeld of een heup. Dan moet ik gaan revalideren in een verzorgingshuis. Kaatsheuvel of Tilburg of Eikendonk. Dat is dan voor demente mensen. Maar hier kun je in je eigen huisje terugkomen. Want dan moet je allemaal revalideren en de eerste dagen als je het ziekenhuis uit moet dan zijn hier ook nog zorgkamers. Die dan. Waar je dan verzorgd kunt worden als dat nodig is. Of als je iets te snel het ziekenhuis uit moet dat je. Dus dat vond ik allemaal wel heel fijn. Ik denk dan ben je toch. Zit je toch echt wel geborgen zo. Nou en gelukkig is het allemaal nog niet nodig, maar het eh het kan mij net zo goed overkomen. Ja, en kijk hier zit ook een therapeute zit hier in. Nou ja, eh zou ik iets. Ja net zoals ik zeg zo'n knie of zo. Nou dan kun je ook van hier eten krijgen. Als je dat zelf nog niet kunt. P17: Bewoner B, Balade - 17:10
Bewoners zijn naar het complex verhuisd voor de veiligheid.	P25: Bewoner C, Bergweg - 25:15 [Ja. Ennu voelt u zich veilig? ..] (205:212) (Super) P194: Bewoner E, Parc Imstenrade - 194:3 [Want wij hadden regelmatig inb..] (51:56) (Super) P23: Bewoner E, Bergweg - 23:2 [Voor de veiligheid? Ja gewoon ..] (5:6) (Super)	3	Ja wij hadden een portiekwoning met zes deuren, dus daar was eigenlijk helemaal geen controle op. Een open portiek ... Ja een open portiek, twee aan weerskanten dus eigenlijk een muur waardoor je tussen naar boven gaat ... Dus je altijd twee hoeken dus je kon nooit zien of er iemand in de portiek stond, en dat heb je hier natuurlijk niet. 's

			Avonds gaan de deuren dicht, en als bewoner kun je alle deuren openen dus dat is wel prettig (P25, Bewoner C, Bergweg, 205-212).
De sterke sociale controle draagt ook bij aan het gevoel van veiligheid.	P192: Bewoner G, Parc Imstenrade - 192:34 [Het heeft veel sfeer, hier ook..] (138:141)	1	Het heeft veel sfeer, hier ook. Ja precies, en ik heb me in dit gebouw nooit onveilig gevoeld. Ik heb niet het idee dat er dadelijk iemand voor mijn deur staat. Hoe komt dat? Denkt u dat dat misschien komt door het toelatingssysteem? Ja, dat denk ik wel. Het is toch wel goed beveiligd, er is ook een sterke sociale controle. Dat speelt natuurlijk ook mee (P192, Bewoner G, Parc Imstenrade, 138-141).

Tabel 4-26 Veiligheid en verbondenheid x Tevreden
(bewoners, Extra, 72 narratieven totaal)

Veiligheid en verbondenheid x Niet tevreden (bewoners, Extra, totaal 22 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er is helaas wel eens ingebroken in het complex.	P224: Bewoner D, Rigtershof - 224:19 [Ja, en voelt u zich ook veilig..] (92:96) P222: Bewoner A, Rigtershof - 222:38 [Voelt u zich wel veilig hier i..] (216:218)	2	Man: Ja Vrouw: Nee, er is een paar keer gestolen. Man: nou ja... Vrouw: jahaa, nou effe stil, effe stil houden, want het is niet veilig. In de laatste. laatst kwam er een briefje van jullie moeten het allemaal in kluizen leggen maar ja als ze de kluis meenemen ben je alles kwijt. En hoe de mensen erin komen weet ik niet (P224, Bewoner D, Rigtershof, 92-96).
Het is bijna niet te voorkomen dat er ongenode gasten binnen komen.	P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:16 [Dat is een sleutel voor benede..] (57:58) (Super)	1	Dat is voor alles. Ja, voor de voordeur en ook voor de buitendeur. Dan hou je hem tegen zo'n wit kastje aan en dan gaat de deur open. Dus achter mij kunnen ook mensen naar binnen komen en jongelui die hier niks te maken hebben (P15, Bewoner A, BaLaDe, 57-58).

Tabel 4-27 Veiligheid en verbondenheid x Probleem/ontevreden
(bewoners, Extra, totaal 22 narratieven)

Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid (bewoners, Extra, totaal 24 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld

Als een bewoner moet revalideren kan hij dat vanuit zijn eigen huis doen. Dat geeft geborgenheid .	P17: Bewoner B, Balade - 17:10 [Als ik nou aan mijn knie geope..] (3:3) (Super)	1	Als ik nou aan mijn knie geopereerd moet worden bijvoorbeeld of een heup. Dan moet ik gaan revalideren in een verzorgingshuis. Kaatsheuvel of Tilburg of Eikendonk. Dat is dan voor demente mensen. Maar hier kun je in je eigen huisje terugkomen. Want dan moet je allemaal revalideren en de eerste dagen als je het ziekenhuis uit moet dan zijn hier ook nog zorgkamers. Die dan. Waar je dan verzorgd kunt worden als dat nodig is. Of als je iets te snel het ziekenhuis uit moet dat je. Dus dat vond ik allemaal wel heel fijn. Ik denk dan ben je toch. Zit je toch echt wel geborgen zo. Nou en gelukkig is het allemaal nog niet nodig, maar het eh het kan mij net zo goed overkomen. Ja, en kijk hier zit ook een therapeute zit hier in. Nou ja, eh zou ik iets. Ja net zoals ik zeg zo'n knie of zo. Nou dan kun je ook van hier eten krijgen. Als je dat zelf nog niet kunt (P17, Bewoner B, Balada, 3).
Bewoners voelen zich over het algemeen veilig in het complex.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:29 [U zei al dat u zich veilig voe..] (72:73) (Super) C	1	Nee hoor. Het zal heus niet onveiliger zijn als ergens anders. Je merkt nooit wat. De winkels lekker dichtbij (P21, Bewoner B, Bergweg, 72-73).
Het alarm systeem is verouderd . Dat geeft een onveilig gevoel.	P23: Bewoner E, Bergweg - 23:21 [Als u ervoor gaat betalen Dan ..] (45:46) (Super)	1	Dan moet je dat, want dat alarmsysteem dat we hebben is verouderd. Ze hebben nu tegenwoordig telefoons. Waar ze de alarm mee (P23, Bewoner E, Bergweg, 45-46).
Vanaf 8 uur 's avonds moet je aanbellen . Dat geeft een veilig gevoel.	P27: Bewoner F, Bergweg - 27:26 [Dus er is wel iemand aanwezig ..] (87:90) (Super) Codes	1	Ja, hij zou dat in ieder geval perse moeten weten. Maar ook dat is mensenwerk hè. ... Want om 8 uur gaat de deur dicht. En dan moet je bellen (P27, Bewoner F, Bergweg, 87-90).
Het alarmsysteem en de zorg geven een veilig gevoel.	P155: Bewoner C, Malburgstaete - 155:23 [Voelt u zich veilig in het com..] (75:76) P199: Bewoner B, Parc Imstenrade - 199:27 [En hoe ervaart u het, dat er	3	Jawel dat wel, als je ook, ik heb een paar keer. Ben pas weer in het ziekenhuis geweest dat ik 's avonds last kreeg van mijn rikketik. Ik weet goed hoe ik zelf handelen moet, ik had al een paar keer een spray

	2..] (78:79) (Super) P214: Bewoner F, Reinaldahuis - 214:31 [En het geldt ook dat ik zorg h..] (153:157)		onder de tong genomen. Dat was de derde al en dat mag eigenlijk niet wat met de tweede moet je de dokter al waarschuwen. Maar ik denk al die poespas weer en dan komt er een arts en dan moet je weer naar het ziekenhuis. Ik denk nee ik probeer het drie keer maar ik kon het niet weg krijgen. Dan moet je alarm slaan natuurlijk dan druk je op knop die heb ik hier ook, kijk die zit hier aan mijn BH want ik wil dat ding niet om mijn nek hebben. Daar druk ik op en dan komt er ook wel iemand die staat je te woord en die vraagt wat er aan de hand is. Als het nodig is komen ze direct naar boven dat had ik die avond ook. Toen zijn ze ook netjes bij mij gebleven hoor! Toen ik naar het ziekenhuis moest hebben ze mijn tas in gepakt. Nee dat is, dat was keurig geregeld (P155, Bewoner C, Malburgstaete, 75-76).
Eenzaamheid blijft een moeilijk probleem in complexen.	P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:19 [Die informele hulp, onder elka..] (42:43) (Super)	1	Die informele hulp onder elkaar. Nou nee, dat hoort niet bij het concept, tenminste van Vitalis uit heb ik dat niet gelezen. Kunnen ze ook niet want dan zou het een soort verplichting worden. Ze stimuleren het wel, ik bedoel het probleem eenzaamheid is iets wat Vitalis heeft opgepikt. Overigens een heel moeilijk probleem (P193, Bewoner H, Parc Imstenrade, 42-43).
Onder het personeel kunnen ook criminelen zitten.	P193: Bewoner H, Parc Imstenrade - 193:51 [Het gebeurt niet? Het is geloo..] (123:124) (Super) C	1	Het is geloof ik wel eens gebeurt aan het begin, toen alles nog niet goed functioneerde, maar op het ogenblik denk ik dat we hier redelijk veilig zitten. En dan die mensen die zeggen, maar ja die verpleegkundigen die kunnen hier ook maar naar binnen. En dan zegt er een, ja bij mij zijn juwelen gestolen. Ik zeg hoe zo, kan je dat bewijzen? Nee kan ik niet bewijzen, maar ik weet het wel zeker! En dan krijg je het verhaal, er zal wel een

			crimineel zijn, die heeft een relatie met een verpleegkundige en die crimineel zegt dan tegen dat meisje van luister eens dan moet je daar zijn en dan zijn die mensen weg en dan moet je daar juwelen weghalen. Ik zeg dan, fijn dat jullie nog in sprookjes geloven, en als je dan al bang bent voor die juwelen, je draagt ze toch niet, stop ze dan ergens weg. Of breng ze naar de bank. Als je zo gaat denken (P193, Bewoner H, Parc Imstenrade, 123-124).

**Tabel 4-28 Voorzieningenniveau x Veiligheid en verbondenheid
(bewoners, Extra, 24 narratieven totaal)**

4.5 Tevredenheid algemene voorzieningen

4.5.1 Set intern voorzieningenniveau Basis

Voorzieningen algemeen x Tevreden (bewoners, Basis, totaal 15 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn voldoende algemene voorzieningen in en om het complex. Dat is erg prettig	P39: Bewoner A, De Berken - 39:21 [En binnen het complex zelf mis..] (199:201) (Super) P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:8 [U zei net ik ga naar de markt ..] (60:63) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:40 [M: En de voorzieningen in het ..] (164:167) (Super) P76: Bewoner B, De Wemel - 76:36 [Eigenlijk een soort markt, mar..] (73:74) (Super) P79: Bewoner A, De Wemel - 79:34 [Zijn er nog andere voorziening..] (48:57) (Super) P146: Bewoner I, Jean Sibelius - 146:32 [Dat is op zich niet verkeerd w..] (164:165) (Super) P233: Bewoner D, St. Annahof - 233:15 [Voor de locatie hier? Ik begri..] (36:38) (Super) P233: Bewoner D, St. Annahof - 233:16 [Nee. Als je hier het kerkhof a..] (39:45) (Super)	8	Hiervandaan met de scootmobiel 10 minuutjes. Het is één recht weg. Hier deze weg helemaal af rijden dan zit je in het dorp. En daar is de markt. ... Alle winkels zitten er ook. Grote straat winkel straat, alles. Dat doe ik veel hoor, dan ga ik altijd. Met mooi weer dat wel (P43, Bewoner G, De Pleinen, 60-63).
De kapper haalt bewoners op en brengt ze weer naar hun appartement.	P150: Bewoner A, Jean Sibelius - 150:19 [En zit een kapper hier bijvoor..] (146:154) (Super)	1	Er zit een brainwashkapper op het pleintje. Maar we hebben onze eigen kapper en die komt de klanten ook ophalen als je geen vervoer hebt of zo. ... Dat doet ie. ... Ja, je wordt opgehaald en hij brengt je weer terug. Hij komt je gewoon ophalen. ... Er zitten ook veel kappers hier, jawel, maar ze gaan naar hem toe omdat we hier

			opgehaald worden. Dat is een uitje voor die mensen, dat vinden ze leuk (P150, Bewoner A, Jean Sibelius, 154).
Ik doe nog zelf boodschappen , maar de zware dingen bestel ik in het winkeltje beneden.	P178: Bewoner A, Nij Dekama - 178:30 [En maakt u daar ook gebruik va..] (90:91) (Super)	1	Nou... het punt is, ik moet toch regelmatig naar Leeuwarden voor een cursus en alles. Dus om nou meteen... ik bedoel, ik heb een vriendin die werkt vier dagen per week en dan kook ik s 'avonds en dat komt niet altijd uit, en dan moet ik toch naar Leeuwarden en dan ga ik gelijk naar Albert Hein en neem ik dingen mee. Het is wel zo, als ik vrijdag wel hier ben, dan lever ik woensdag wel die lijst in met pakken melk en pakken vla, dan hoeft je dat zelf niet te sjouwen (P178, Bewoner A, Nij Dekama, 90-91).

**Tabel 4-29 Voorzieningen algemeen x Tevreden
(bewoners, Basis, totaal 15 narratieven)**

Voorzieningen algemeen x Niet tevreden (bewoners, Basis, totaal 8 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De algemene voorzieningen zijn in het dorp en dat is voor sommige bewoners te ver weg .	P78: Bewoner D, De Wemel - 78:13 [Helemaal niet? Dan moet u al e..] (32:33) (Super)	1	Ik kan niet naar de dokter daar. Ik kan niet meer lopen. En ik wordt natuurlijk verschrikkelijk handig. Want Y dat is een kennis of een vriendin. Die je dan helpt om nog eens om je medicijnen te gaan. En de telefoon natuurlijk. En er is een winkel op het dorpsplein daar kan ik niet meer komen. Dat is te ver. Ik kan niet meer naar de winkel. Maar dan dan doen mijn kinderen of of die doen de boodschappen voor mij dus. Dan moet ik altijd nadenken dat ik het wel op papier heb want (P78, Bewoner D, De Wemel, 33).
Door de komst van algemene voorzieningen raken de bewoners een gezamenlijke ruimte kwijt .	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:29 [Ja, en wordt dat in die filmza..] (100:103) (Super)	1	Nee, dat is in de grote zaal. Maar dat is hier beneden ja. Maar nou is er een beetje heibel. Want eh wij hadden altijd een aparte ruimte waar of we koffie konden drinken. En die is nu ingenomen door kleuters van een jaar of 2 of

			zoiets dergelijks. En die moesten ineens moesten die hier ondergebracht worden. En nu is het zo, nu willen ze de grote zaal daar moet de bibliotheek inkomen. De kinderopvang, de bank die moet eh. Want de kinderopvang en de bibliotheek die zijn daar hier aan de overkant. En dat is in het bankgebouw. Dat moet allemaal weg en dat moet allemaal hier. Dus eh en dan willen ze hier ook nog een brede school gaan eh doen. ... En eh maar wij hebben dan geen plaats meer, moeten of in de foyer zitten. Ja of eh ze moeten een stukje aan gaan bouwen om eh. Wij weten dan niet waar of we zitten moeten. Dus daar is een beetje onrust over (P80, Bewoner C, De Wemel, 100-103).

**Tabel 4-30 Voorzieningen algemeen x Niet tevreden
(bewoners, Basis, totaal 8 narratieven)**

4.5.2 Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit

Voorzieningen algemeen x Teverden (bewoners, Kwaliteit, totaal 39 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn voldoende algemene voorzieningen in en om het complex. Dat is erg prettig	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:22 [Ja, zo'n algemene indruk had i..] (54:55) (Super) P60: Bewoner G, De Schermerij - 60:39 [Ja, wat vindt u van de aanwezi..] (132:133) (Super) P96: Bewoner E, Eilandstaete - 96:26 [uhm.. Een winkel hebben wij. G..] (139:139) (Super) P 6: Bewoner D, 't Derkshoes - 6:11 [V: En dat is ook wel, want er ..] (199:203) (Super) P 7: Bewoner F, 't Derkshoes - 7:17 [En wat	9	

	vindt u van de voorzienen..] (159:160) (Super) P55: Bewoner E, De Schermerij - 55:10 [Wat vind u van de aanwezige vo..] (36:39) (Super) P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:31 [En andere voorzieningen mist u..] (78:81) (Super) P82: Bewoner G, Domus Bona Ventura - 82:16 [Ja. Of is alles wel goed te be..] (148:155) P168: Bewoner A, Menno Simons - 168:55 [Dus u mist geen voorzieningen?..] (140:141) (Super)		
Het complex is goed aangesloten op het openbaar vervoer en of regio taxi.	P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:74 [Wat moeten we dan absoluut wel..] (186:189) (Super) P99: Bewoner C, Eilandstaete - 99:31 [Ik ga dan, ik weet niet of dat..] (182:188) (Super) P167: Bewoner H, Menno Simons - 167:12 [En mist u nog bepaalde voorzie..] (27:28) P168: Bewoner A, Menno Simons - 168:59 [En met het busje dan? Want er ..] (148:149) (Super)	4	Absoluut niet doen? Te dicht op mekaar. Te dicht op mekaar is heel belangrijk. En dat wordt tegenwoordig heel veel gedaan, hier ook in Amsterdam. Zorgen dat er voldoende groen in de omgeving is. Dat is ook heel belangrijk. Wij wonen hier prachtig in het groen, met een prachtige binnentuin. Ja, die was er vroeger ook, hoor. En een goed openbaar vervoer in de buurt. Dat is heel belangrijk. Wij mogen hier niet mopperen want lijn 5 en 51 stopt hier vlak achter. Dus dat is fantastisch. Ja, als je een auto gewend bent...je zit niet altijd even lekker, maar goed. Maar voor het openbaar vervoer zitten wij hier goed. Ja. Twee trams en een bus. En zelfs nog een Connexxion bus hebben we ook nog. Dus dat is iets wat heel belangrijk is. Ja (P162, Bewoner g, Menno Simons, 186-189).
Met behulp van een rollator kan ik toch boodschappen doen. Dat is heel erg fijn.	P166: Bewoner B, Menno Simons - 166:22 [Ja, dat begrijp ik. Ja. Ga ik ..] (49:50) (Super)	1	Ja. Ga ik boodschappen doen, ga ik met de rollator. Ga ik naar beneden: met de rollator. Want je hebt er zo'n lekkere stevige greep op. (P166, Bewoner B, Menno Simons, 49-50).

Er zijn genoeg voorzieningen, mits je een auto hebt.	P88: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 88:27 [Zijn er hier in de buurt ook v..] (57:62) (Super) P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:17 [En daarnaast. En verderop is e..] (31:34) (Super)	2	Winkels, winkels zijn er hier genoeg ja. ... Met de auto. ... Zo lang, ik heb nou de papieren voor de keuring, ja ik ben ook niet zo jong meer. Ik word ook 85. Op die 4 maanden dat ik in het ziekenhuis, of op die tijd in het ziekenhuis kwam de dochter altijd de boodschappen doen hè. Ik had daar weer boeken liggen, daar ben ik weer op aan het schrijven wat er zijn moet zo tussendoor hè. Nou kan ik weer zelf. Dan ben ik wel aan het pinnen. Ik heb geen adem. M'n adem is nergens. Adem en oren. (P88, Bewoner D, Domus bona Ventura, 57-62).

**Tabel 4-31 Voorzieningen algemeen x Tevreden
(bewoners, Kwaliteit, totaal 39 narratieven)**

Voorzieningen algemeen x Niet tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 21 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Alleen als de bewoner goed ter been is, kan hij de algemene voorzieningen in het centrum zelfstandig bereiken .	P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:22 [Ja, zo'n algemene indruk had i..] (54:55) (Super) P67: Bewoner C, De Sfinx - 67:18 [Want de afstand naar de Sfinx ..] (64:68) (Super) P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:147 [Zo'n rolstoel zou dan wel fijn..] (263:266) P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:43 [Als u zelf boodschappen gaat d..] (101:102) (Super) P168: Bewoner A, Menno Simons - 168:58 [En nieuwe kleding bij voorbeel..] (144:147) P190: Bewoner A, Onderwatershof - 190:6 [Waar ging u heen als u boodsch..] (11:12)	9	Hier is wel een winkeltje. Dat is van 10 tot 12 open. Ja het nodige is er, maar geen eh melk of of dat soort dranken. Dat kan niet, wat je niet goed kan houden. We hebben hier een winkelcentrum vlakbij. Dus als je nog goed ter been bent dan kan je daar naartoe. Dat kan ik niet. Dus vandaar dat mijn dochter de boodschappen altijd doet. Want dat zover kan ik niet lopen. Ja en het moet dan een keer mooi weer zijn dat ze me in de rolstoel mee kunnen nemen maar. Maar verder eh dat zeg ik ze doet de was, ze doet de boodschappen en ze gaat elke keer mee naar het ziekenhuis. Want morgen. Ik ben nou al de hele morgen op stap geweest. En morgen wordt ik geholpen aan staar. Dan zitten we ook weer een

	(Super)		halve dag in het ziekenhuis. Dus eh er wordt wel veel van me gevraagd ja (P57, Bewoner H, De Schermerij, 54-55).
Met de taxi kun je voor 1 euro naar de stad.	P112: Bewoner B, Huis ter Leede - 112:76 [Ik ben in het begin hier ook n..] (209:209) (Super)	1	Ik ben in het begin hier ook nogal eens wezen eten, want ik eet geen vlees meer, omdat ik dat niet (...), maar wél vis. En het menu hangt in de gang, dus als ik dan even aan de balie even kijk: wanneer eten ze vis? Maar tegenwoordig ga ik zelf naar de winkel. Met de taxi. Eén euro naar de stad (P112, Bewoner B, Huis ter Leede, 209).
De bewoners hebben zich ingezet voor een gemeenschappelijke huiskamer , maar dat is helaas niet gelukt.	P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:54 [Je kan daar niet lekker rustig..] (125:126) (Super)	1	Nee, helemaal niet. Maar ja, dat is eerst...want we hadden recht op een huiskamer en die zou oorspronkelijk onder mij zijn, dat was afgesproken toen we hier zouden komen. Er is toen een echtpaar gekomen, dus wij hadden niks. Toen is daar, waar we nu de huiskamer hebben, was het VU-project als iemand verder moest opknappen van de VU dan kwamen ze hier. Maar we hebben zo geknukt voor een huiskamer want we hadden helemaal niets voor de mensen, en uiteindelijk is dat het dan geworden maar qua privacy is het slecht. En er wordt ook gestolen, er is toen een radio gestolen. Echt, je moet echt alles op slot doen (P165, Bewoner D, menno Simons, 125-126).

**Tabel 4-32 Voorzieningen algemeen x Niet tevreden
(bewoners, Kwaliteit, totaal 21 narratieven)**

4.5.3 Set intern voorzieningenniveau Extra

Voorzieningen algemeen x Tevreden (bewoners, Extra, totaal 25 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De bewoners kunnen een kortingspas krijgen voor	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:21 [En moet u dat apart betalen of..] (44:45) (Super)	1	Je moet zo'n pasje aanvragen en dan krijg je daar korting op. Dat is allemaal goed geregeld (P21, Bewoner B,

activiteiten.			Bergweg, 44-45).
Het complex heeft een museum over vroeger, dat is erg leuk.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:23 [Ook wel uniek, dat er een muse..] (52:59) (Super)	1	Ook wel uniek, dat er een museum zit. Dat is heel mooi. ... Nee, je loopt er wel eens langs als je naar beneden gaat. Je kijkt daar dan wel eens even naar binnen eh ... Dan kijk je wat er bijgekomen is. Het groeit nog steeds... Jawel (P21, Bewoner B, Bergweg, 52-59).
Er zijn voldoende algemene voorzieningen in en om het complex. Dat is erg prettig	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:32 [Lekker dichtbij. U hoeft niet ..] (82:83) (Super) P27: Bewoner F, Bergweg - 27:24 [Zijn er ook veel voorzieningen..] (69:76) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:69 [Ja die hebben we gezien. Heel ..] (160:161) (Super) P195: Bewoner E, Parc Imstenrade - 195:21 [Wat u mist vanuit de oude situ..] (140:141) P197: Bewoner C, Parc Imstenrade - 197:26 [Wat ik eigenlijk nog wil vrage..] (117:122) (Super) P223: Bewoner A, Rigtershof - 223:16 [En welke voorzieningen zijn er..] (109:114) (Super) P225: Bewoner D, Rigtershof - 225:17 [Een pedicure komt hier als je ..] (63:63) (Super)	6	Ja, hier onder ons daar zit Bas van der Heijden. Een dochteronderneming van Dirk van de Broek. Nou dat is een hele grote. En we rijden dus met ons boodschappenwagentje beneden eruit en we gaan de hoek om en we staan binnen bij Bas van der Heijden. Ideaal. Heel bereikbaar allemaal. Voor de rest hebben we heel veel winkels in de omgeving. Allerlei soorten winkels. Correct misschien wel gezien bij eh. Ook een hele grote natuurlijk. Er zit een bloemenwinkel aan de overkant. Er zit een hele goede groenteman aan de overkant. En dat is heel belangrijk. Want er zijn een heleboel mensen. Kun je wel zeggen waarom is die groenteman nou zo belangrijk? Nou een heleboel mensen die dus een ons boontjes willen hebben. Dat kun je beneden niet kopen. Dat gaat per kilo of een pond. Ik weet niet precies. Maar niet in zo'n kleine hoeveelheid. Maar ze kunnen wel aan de overkant terecht. Kost een paar centen meer. Maar die voorziening, want dat is ook een voorziening, die is en blijft. Alles is binnen loopafstand? Dat is allemaal binnen loopafstand. Ja, absoluut. Dan weet ik over voorzieningen

			eigenlijk wel genoeg. Voorzieningen hebben wij ruimschoots. We hebben de Riedelstraat. Nou dat is ook niet zover weg. Daar zit ook van alles (P27, Bewoner F, Bergweg, 69-76).
Het complex is goed aangesloten op het openbaar vervoer en of regio taxi.	P23: Bewoner E, Bergweg - 23:28 [U heeft niet het idee dat u ve..] (62:65) (Super)	1	Nee, dat hoeft niet. En ook als we naar de stad willen pak je de tram en die zet je vlak voor de deur af. (P23, Bewoner E, Bergweg, 62-65).
Het restaurant is prima.	P156: Bewoner C, Malburgstaete - 156:19 [Het restaurant uhhh, ik heb mi..] (54:54) (Super) P158: Bewoner E, Malburgstaete - 158:17 [Ik vind dat Grand café zoals z..] (78:78) (Super) P196: Bewoner F, Parc Imstenrade - 196:8 [En de kapper, en de winkel? Ja..] (25:26)	3	Het restaurant eh, ik heb mijn verjaardag daar pas gevierd. En dat is ook wel goed te doen, dan zitten we in de tuinzaal, dat is een zaaltje opzij. Daar wordt je netjes bediend en uh ja, je wordt goed geserveerd (P156, Bewoner C, Malburgstaete, 54).
Het is fijn dat de voorzieningen zo dichtbij zijn, want ik ben niet goed ter been.	P213: Bewoner G, Reinaldahuis - 213:25 [Hetzelfde voor de bibliotheek,..] (130:130) (Super)	1	Hetzelfde voor de bibliotheek, en de apotheek, nou dat vind ik heerlijk want ik zie er vaak al tegen op als ik ver weg moet, om dingen ondernemen voor hem en van alles doen. En als je beperkt bent en je kunt niet zo goed lopen dan is het toch echt wel moeilijk om dingen te regelen, te krijgen ook (P213, Bewoner G, Reinaldahuis, 130).

**Tabel 4-33 Voorzieningen algemeen x Tevreden
(bewoners, Extra, totaal 25 narratieven)**

Voorzieningen algemeen x Niet tevreden (bewoners, Extra, totaal 16 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De aansluiting me het openbaar vervoer is slecht.	P193: Bewoner G, Parc Imstenrade - 193:42 [Het enige dat je kunt zeggen i..] (173:173) (Super)	1	Het enige dat je kunt zeggen is dat er hier weinig openbaar vervoer is. Is er wel geweest, ooit, maar dat hebben ze opgeheven. Wanneer weet ik niet. Dus je zou eigenlijk daar een halte moeten hebben. Met zo'n enorme populatie zou je dat toch wel verwachten maar dat krijgen ze niet goed van de grond, niet met de

			busonderneming. Ik denk dat veel mensen dat toch wel missen (P193, Bewoner G, Parc Imstenrade, 173).
Er zijn te weinig algemene voorzieningen binnen het complex.	P213: Bewoner G, Reinaldahuis - 213:29 [Mist u ook nog voorzieningen i..] (131:136) (Super) P13: Bewoner C, BaLaDe - 13:36 [En een winkeltje zit er dat? J..] (135:136) (Super)	2	In het complex zelf? Eigenlijk helemaal niet, want er komt ook van alles, één keer in de week heb je hier zo'n kleine markt. En soms dan stalletjes met prulletjes, maar ook een visboer en kraampje met fruit en.. (...) Ja, kleren dat hoort er ook, ja ik ben dan een vrouw, maar voor mannen eigenlijk dat zouden ze... Ja, mannen is niks, ja vis. Hèhè. Leuk jurkje, die willen dat niet, want er zijn niet zoveel mannen het is overal al meer vrouwen als mannen in het huis. Die verdienen daar dan niks aan, dus dat komt ook niet meer. (P213, Bewoner G, Reinaldahuis, 131-136).
Het jeugdhonk dat ook in het complex zit, veroorzaakt soms overlast in de avonduren.	P16: Bewoner G, Balade - 16:29 [De ene persoon vindt het fijne..] (78:79) (Super)	1	Ja en die woont dan bij de school, waar de kinderen spelen. Ben dan blij, maar dat weet zij ook. Daar had ze ook problemen mee. Die woonde boven de speelplaats. Als je naar een appartement kijkt, en je weet dat dat boven een speelplaats is, dan weet je dat dat levendig is. Hieronder is ook een jeugdhonk, en dat is vrijdagsavonds. Dinsdag en vrijdag avond dan zeggen wij wel is van, dan denken we bij ons eigen nou nou, dat gaat ook tekeer dan. Allemaal jeugd van 14, 15, 16. Dat duurt tot half 11 en dan zijn ze weg. En dat hangt buiten als het mooi weer is, en als ze met alleen jongens, of alleen meisjes zijn dan gaat dat goed. Maar later op de avond dan komen de meisjes en de jongens bij elkaar en dan wordt het allemaal wat luidruchtiger. Daar kun je je eigen aan gaat zitten ergeren, maar wij zijn ook jong

			geweest, onze kinderen zijn ook jong geweest. Dus zolang ze niks vernielen. Ja van de week hebben we ons wel zitten ergeren, toen klommen ze in een lantaarnpaal, dan kun je daar je eigen wel druk over liggen maken, maar dat hoort er nu eenmaal bij moet je dan maar denken (P16, Bewoner g, Balade, 78-79).

**Tabel 4-34 Voorzieningen algemeen x Niet tevreden
(bewoners, Extra, totaal 16 narratieven)**

4.6 Tevredenheid welzijnvoorzieningen

4.6.1 Set intern voorzieningenniveau Basis

Voorzieningen welzijn - Tevreden (bewoners, Basis, totaal 13 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het restaurant voldoet goed, volgens de bewoners.	P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:13 [Wat vind u van het restaurant?..] (48:49) (Super) P80: Bewoner C, De Wemel - 80:43 [Oké. Dus daar zien we straks o..] (137:138) (Super)	2	Fijn, ik was meteen gewend (P44, Bewoner A, de Pleinen, 48).
Partijen van buiten het complex verzorgen ook welzijns activiteiten in het complex.	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:28 [De Nationale Bond voor Ouderen..] (98:99) (Super)	1	Ja. En die hebben vorige week hadden daar een bijeenkomst van en dat was over eh Smits sleepvaartbedrijf. Heel interessant. Ook die berging van die Russische onderzeeër de Koersk. Die eh die hadden ze helemaal gefilmd dus die eh. Die activiteiten zijn er ook (P80, Bewoner C, De Wemel, 98-99).
Het gezamenlijk koffiedrinken wordt zeer gewaardeerd.	P125: Bewoner C, Huize st. Franciscus - 125:10 [Dat wou ik net, wat vindt u va..] (60:61) (Super)	1	Ook goed, we gaan drie keer in de week 's morgens met elkaar koffie drinken. Nou dat is geweldig, altijd plakje koek er bij. Dat is wat dat betreft, niet beter kunnen. Het eten is goed, tenminste dat vind ik. Ze zitten er veel over te klagen maar die zullen thuis ook wel nooit niks hebben..dat weet ik niet, maar in ieder geval ik vind het hier goed (P125, Bewoner C, Huize st. Franciscus, 60-61).
Er zijn meer dan voldoende welzijnsvoorzieningen in het complex.	P177: Bewoner C, Nij Dekama - 177:14 [Wat vindt u van de aanwezige v..] (105:110) (Super) P179: Bewoner B, Nij Dekama - 179:35 [Oké, het was elke keer raak. X..] (219:232) (Super)	2	Wat voor voorzieningen er zijn. Wat bedoelt u, de activiteiten, of we hebben een kapper, twee kapsters zelfs. Een op maandag en een op dinsdag en donderdag. En daar kun je voor afspreken, dat kan via de zuster maar ik doe dat zelf meestal even. Nou en dan hebben we een

		pedicure, daar ben ik vanmorgen hiervoor heen geweest. Nou en dan hebben we een, de activiteiten, dat zijn er een hele hoop. Op maandag hebben we gymnastiek, nou ja beter bewegen, als ik het even goed formuleer. En dat hebben ze nou bij de tweede groep, er is een groep die nog wel staand kunnen, maar wij, omdat wij labieler zijn, moeten wij blijven zitten, en die groep werd zo groot, die hebben ze nou in tweeën gesplitst. Dan hebben we preek, een keer in de veertien dagen, we hebben creatief, een keer in de veertien dagen, we hebben Rode Kruis handwerken, en keer in de veertien dagen, nou dan hebben bingo, dan hebben we spelletjesmiddag en de ene die sjoelt, en wij nemen meestal de Rummikub mee. De Rummikub, daar zit een beetje een herinnering aan: een hele aardige mevrouw die mij hier in het begin opgevangen heeft. Die zat ook in de zorg en toen is die overleden, zou u het leuk vinden, u hebt altijd met moeder met dat Rummikub spel gespeeld, zeiden de kinderen, vindt u het leuk om dat te hebben. Ik zei, ik ben niet de enige, maar wij vonden het leuk omdat bij u te brengen omdat u zoveel aan elkaar gehad hebt. ... Dat is Rummikubben, en de mannen kaarten wel eens, als er vier zijn die kaarten willen. Maar op het ogenblik zijn er niet zoveel. De Rabobank is hier natuurlijk in de hal, dat hebt u wel gezien, denk ik. Nou, de bibliotheek is er. (P177, Bewoner C, Nij Dekama, 105-110).

Tabel 4-35 Voorzieningen welzijn x Tevreden

(bewoners, Basis, totaal 13 narratieven)

Voorzieningen welzijn x Niet tevreden (bewoners, Basis, totaal 16 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Voorziening in het gebouw kan concurreren met voorzieningen in het dorp.	P76: Bewoner B, De Wemel - 76:19 [De mensen van buiten zijn alle..] (36:36) (Super) P78: Bewoner D, De Wemel - 78:39 [Helemaal goed. Ze ze zitten ee..] (96:99) (Super)	7	De mensen van buiten zijn allemaal jaloers. Die ouwe mannetjes die wonen hier, in Wemel, die krijgen natuurlijk geen subsidie meer voor die zaal en weet je niet. En dat is een beetje, ja, aan het rommelen hè, vind het wel vervelend hoor. Begraffenissen, bruiloften, waren ze 60 jaar getrouwd, dat houd je dan hier. Keer zal ik toch ook doodgaan, dat is logisch. Op de kar gereden, van hier, buiten Wemel. En ja, dan is er eens iets. Bijvoorbeeld, ik was dan 60 jaar getrouwd. Dat houdt je dan hier. Dat was zo fijn hè, alles onder één dak. Je hoeft helemaal niet naar buiten (P76, Bewoner B, De Wemel, 36).
Ruimtes die oorspronkelijk bedoeld waren voor voorzieningen welzijn voor ouderen worden, krijgen regelmatig een andere functie.	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:29 [Ja, en wordt dat in die filmza..] (100:103) (Super)	1	Nee, dat is in de grote zaal. Maar dat is hier beneden ja. Maar nou is er een beetje heibel. Want eh wij hadden altijd een aparte ruimte waar of we koffie konden drinken. En die is nu ingenomen door kleuters van een jaar of 2 of zo iets dergelijks. En die moesten ineens moesten die hier ondergebracht worden. En nu is het zo, nu willen ze de grote zaal daar moet de bibliotheek inkomen. De kinderopvang, de bank die moet eh. Want de kinderopvang en de bibliotheek die zijn daar hier aan de overkant. En dat is in het bankgebouw. Dat moet allemaal weg en dat moet allemaal hier. Dus eh en dan willen ze hier ook nog een brede school gaan eh doen (P80: Bewoner C, De Wemel, 100-103).
Bewoners die minder mobiel zijn kunnen moeilijk gebruik maken van	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:31 [Mijn vriendin werkt in die sec..] (106:107)	1	Ja, er werd zelfs gezegd dan kunnen jullie toch wel naar eh Holland Inn dat is eh hier een minuut of 10 eh lopen. En dat

voorzieningen buiten het complex.	(Super)		is dan eh een soort hotel en dan moesten we daar maar naar toe. Ja, wat is dat nou voor onzin? Hoe wil je dat van de winter doen? Hoe wil je dat mensen die kunnen amper vanuit hun appartement naar beneden komen. En eh en dan ..nee dat eh. Ja, iedere gemeente die zichzelf een beetje respecteert die heeft een brede school hè (P80: Bewoner C, De Wemel, 106-107).
Er ontbreken essentiële voorzieningen in het complex.	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:58 [En eh ja als u iets zou mogen ..] (162:165) (Super)	1	Een tweede lift. En een toilet beneden. Want het is een keer in de week is het prikken hè. Voor de trombose hè. Vrijdag 's morgens. En dan moet de bar of de foyer die moet open want er zijn wel eens mensen die dan naar het toilet moeten en dat is er niet. Dat is dat is ooit in de planning opgenomen of in het bestek. Maar dat is wegbezuinigd (P80, Bewoner C, De Wemel, 162-165).
De bewoners hebben behoefte aan gevarieerder en beter eten in het complex.	P48: Bewoner E, De Pleinen - 48:38 [Ja. Der wordt wel wat aardappe..] (304:304) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:25 [Want ik heb van dat zachte bro..] (105:105) (Super)	1	Ja. Der wordt wel wat aardappels gekookt en zo dat eh. En wel eens groente, maar ik bedoel, meestal wordt het elke avond diepvries. En dat is wel het, zou eigenlijk als ze een kok hebben zelf eigenlijk vers moeten koken ja (P48, Bewoner E, De Pleinen, 304).
De bewoners missen een tuin en bankjes om buiten op te zitten want er zijn geen balkons.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:38 [M: Jammer, want dat zou een mo..] (153:161) (Super)	1	Jammer, want dat zou een mooie plek zijn om een beetje. Waar moeten wij nou zitten? Nou gaan we straks, zitten we op dat balkon. Daar is wel een balkon, maar met volle zon. En dat is nu veel te heet. ... Ja, zo'n tuin, ja. Het is een hele mooi...twee mooie tuinen hoor. Aan deze kant en aan die kant. ... Dat er voor ons ook wat was, ja. Dat wij ook naar buiten kunnen. ... Nee, ik heb geen balkon.

			Zitten wij hier aan de straat. Ze fietsen er langs. De scootmobielen gaan langs je heen. En banken mogen hier niet komen, zouden we daarop kunnen zitten. Maar dat kan niet, dat mag niet. Want dan gaan ze, gaan die jongeren, die gaan daar dan 's avonds zitten (P49: Bewoner B, De Pleinen, 153-161).
De bewoners hebben last van nieuwe voorzieningen in het gebouw zoals kinderdagverblijf en peuterspeelzaal .	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:45 [En eh overlast van kinderen, k..] (141:144) (Super)	1	

Tabel 4-36 Voorzieningen welzijn x Niet tevreden
(bewoners, Basis, totaal 16 narratieven)

4.6.2 Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit

Voorzieningen welzijn x Teverden (bewoners, Kwaliteit, totaal 39 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Via welzijnswerk worden er alleenstaande ouderen aan elkaar gekoppeld .	P 2: Bewoner B, 't Derkshoes - 2:26 [k heb een koffievriend zelfs. ..] (310:318) (Super)	1	Ik heb een koffievriend zelfs. Ken je dat verschijnsel? ... Nou ik werd een paar jaar geleden gebeld, van zou u er belang bij hebben als er af en toe iemand bij u langs kwam voor een praatje en zo. Toen was ik een half jaar verder, ik had er nooit meer van gehoord. Dus. En toen werd ik op een gegeven moment gebeld, ik zei ik ben benaderd door ene Jacqueline over een koffievriend, weet u daar iets van. Nee, maar ik weet wel iemand die dat misschien wil doen. Ja? Nou zegt, ze dan geef ik telefoonnummer, dan bel ik wel terug. Kwartier later werd ik teruggebeld, ik ben X en ik ben 78, en ik zei, ik ben Y en ik ben 80, vind je het goed dat ik wat bij je kom drinken en toen kwam

			X. X was vroeger een Amsterdammer, ja. Die had ook al in Australië gewoond en in Indonesië, direct na de acties. Direct na 1950, hij was accountant in Indonesië en Australië. En in Australië is hij getrouwd... ... Mee naar Nederland gekomen, die vrouw kon niet wennen, die is weer teruggegaan. Toen is hij een andere vrouw getrouwd, die woont nou in Westerbork, en zo kwam Leo hier. ... Het is geen plicht hoor, maar hij loopt dan naar het dorp en dan komt hij even langs, of als ik zin heb, dan bel ik hem, en dan komt hij 's morgens om een uur of 10. Bakkie koffie, praatje, een leuk praatje (P2, Bewoner B, 't Derkshoes, 310-318).
Het is altijd gezellig in het koffiehuis .	P60: Bewoner G, De Schemerij - 60:68 [Moet je daar dan voor betalen ..] (218:221) (Super)	1	Je betaalt zo'n muntje. Die koop je. Kijk en dan moet je van deze muntjes betalen. Voor een bak koffie heb je zo'n muntje. (P60, Bewoner G, De Schemerij, 218-221).
De gemeenschappelijke ruimte is erg belangrijk om activiteiten te huisvesten.	P162: Bewoner C, Menno Simons - 162:123 [Daar zijn wel meer activiteite..] (115:122) (Super)	1	Ja, zoals morgen dan is er beneden...zijn een beetje dezelfde mensen, en nog wat meer ook. Dan is er bloemenschikken. Kerststukjes maken. Maar daar doe ik niet aan mee want ik ben te moe. ... Nou, ik kan het wel héél goed. Maar ik ben ziek geweest pas, en ik ben nog moe en dan denk ik "wat zal ik me nou toch druk maken. Kom nou. Ik krijg ze wel". ... Ja. En de eerste is ook al binnen. En dáár. ... En ik kan hier knutselen, dus ik denk: "ach, laat maar" (P162, Bewoner C,

			Menno Simons, 115-122).
Het restaurant is uitstekend.	P191: Bewoner C, Onderwatershof - 191:27 [Nou het restaurant is ook perf..] (78:78) P209: Bewoner C, Reggedal - 209:4 [En kunt u dan kiezen bij voorb..] (76:79) P188: Bewoner G, Onderwatershof - 188:10 [Maar nou heb ik gewoon een lot..] (60:60) P191: Bewoner C, Onderwatershof - 191:27 [Nou het restaurant is ook perf..] (78:78) (Super) P209: Bewoner C, Reggedal - 209:4 [En kunt u dan kiezen bij voorb..] (76:79)	2	Nou het restaurant is ook perfect kan niet anders zeggen hoor (P191, Bewoner C, Onderwatershof, 78).
Tafeltje dekje bevat goed. Het is gemakkelijk en goed te eten.	P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:29 [Dat is een soort tafeltje dekj..] (69:72) (Super)	1	Nee, dat is tafeltje dekje, maar het is wel goed eten hoor. Maar wat is dat dan, krijgt u dan een hele maaltijd of moet u dan zelf nog koken? Het is diepvries, dus ik zet het in de magnetron en het is klaar. Vanmiddag heb ik het ook weer gedaan dus ja. Het is voor mij wel makkelijk, ik hoef niet te koken. Alle dagen ja, het is een beetje vreemd, ik krijg zes maaltijden op 7 dagen. Dus dan ga ik eventjes naar de Lidl en dan koop ik er eentje bij. Dat is geen bezwaar (P73: Bewoner E, De Sfinx , 69-72).
Er zijn voldoende welzijnsvoorzieningen in het complex en ze zijn erg leuk.	P70: Bewoner D, De Sfinx - 70:36 [Maar u geeft wel aan dat als e..] (92:93) (Super)	1	Het ligt eraan of het onze interesse heeft. Wat het onderwerp is wat geboden wordt. Kijk er is ook. Daar heb ik jaren geleden nog eens aan deel genomen. Maar het heeft zijn vruchten niet afgeworpen. Maar eh computerlessen. Nou ja, dat is voor, van dames. En dat kun je merken door het

			praten wat je dan met ze doet als ze een kopje koffie komen halen. Dat vooral alleenstaande dames nog een computer aangeschaft hebben, of al hebben, maar de fijne kneepjes niet weten. He dat je tegenwoordig met eh hoe dat werk dat je automatisch kunt betalen en zo. En dan zijn die cursussen toch echt wel, het is allemaal tegen een hele sterk gereduceerde prijs. Want ook die mensen die lessen geven dat zijn ook weer vrijwilligers (P70, Bewoner D, De Sfinx, 92-93).
De beloofde voorzieningen zijn er niet gekomen .	P65: Bewoner C, De Sfinx - 65:56 [U bent wel tevreden zo? Ja, al..] (190:191)	1	Ja, alleen de voorzieningen die ze beloofd hadden ja, dan gaat het geld spelen, dus dat kunnen ze verhuren, want ja, die oude mensen die lopen toch niet weg (P65, Bewoner C, De Sfinx, 190-191).
Als je in het restaurant gaat zitten, komt de rijdende winkel naar binnen.	P185: Bewoner B, Onderwatershof - 185:4 [En euh, kunt u nog wel zelf bo..] (15:16)	1	Nee, dat winkeltje beneden, maar die hebben niet veel. Er komt een rijdende winkel, die komt vandaag weer. Die komt maandags en donderdags, die is hier dan een uur of twaalf. Soms dan ga ik beneden zitten in het restaurant want komen ze van die rijdende winkel naar binnen om te nemen wat je wil (P185, Bewoner B, Onderwatershof, 15-16).
Er wordt een kapper gemist in het complex.	P189: Bewoner A, Onderwatershof - 189:43 [U zou wel een uitgebreider win..] (108:109) (Super)	1	Ja, een goede kapper (P189: Bewoner A, Onderwatershof, 109).

**Tabel 4-37 Voorzieningen welzijn x Tevreden
(bewoners, Kwaliteit, totaal 39 narratieven)**

Voorzieningen welzijn x Niet tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 29 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het restaurant kan niet zelfstandig blijven bestaan. Er	P99: Bewoner C, Eilandstaete - 99:35 [Het enige nadeel, er zit hier	1	Het enige nadeel, er zit hier een mooi restaurant bij en om half zeven sluit die. Hij is 's

moet geld bij.	..] (210:210) (Super)		avonds dicht. Er is geen personeel voor. Het is gewoon te duur om het open te houden. Ze zetten gewoon te weinig om. Er komen mensen uit de zorg, die zijn ouder en die zitten de hele avond aan een colaasje. Je zet niks om, en daar moet je het toch eigenlijk van hebben. Eén keer in de week is er bingo voor die mensen, die gebruiken ook niks. Er moet zwaar geld bij. Het is leuk dat het er is. Zoals 's middags dan drink ik er wel eens een kopje koffie (P99, Bewoner C, Eilandstaete, 210).
Het eten is niet goed.	P82: Bewoner G, Domus Bona Ventura - 82:30 [Maar u heeft wel de mogelijke..] (235:240) P104: Bewoner F, Het Spijk - 104:15 [Pedicure. Een...zeg eens hoe het..] (166:169) (Super) P59: Bewoner B, De Schermerij - 59:23 [Nee? Daar wordt altijd vo P97: Bewoner A, Eilandstaete - 97:13 [En u eet ook wel eens in het r..] (99:102) (Super)or mi..] (137:138) (Super) P115: Bewoner C, Huis ter Leede - 115:47 [Maar je krijgt hier als je kom..] (195:195) (Super)	5	Ja, dat weet ik wel. Hebben we ook een keer gedaan, maar dat was ook niet... Nee. Koken moet je eigenlijk vers doen. ... Dat was in het bejaardenhuis wel. Dat kwam zo uit de keuken. Het werd gewoon daarvoor... Dat vind ik... Ik ben toch al geen groot eter, en ik heb er toch al vaak geen zin in, dus dan moet het ook niet zo zijn dat je denkt: ugh (P82, Bewoner G, Domus Bona Ventura, 235-240).
Het biljart is weggehaald, dat is een groot gemis.	P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:64 [O ja, die hebben we hier niet ..] (152:153) (Super)	1	Ja, er stond een prachtig biljart. En dat is weg. En waarom? Je hebt hier achter het restaurant, heb je een heel grote kamer op de begane grond, en dat wordt gebruikt door het AOC, dat is het Amsterdams Ontmoetingscentrum. Dat is een organisatie die functioneert in Amsterdam ,en dat is voor mensen die licht dementerend zijn. Ja. Dus niet mensen die helemaal dement zijn. Nee, licht dementerend. En dat zit hier ook in. Dus die hebben dus die achterruimte

			achter het restaurant, die is afgehuurd door hun, en daar zit ook de leiding van hun in, die ken ik natuurlijk ook. En nou, die komen daar 's middags eten. Elke middag komen ze daar eten. En ze doen activiteiten in die grote kamer. Maar ja, op het moment dat die mensen hier willen komen eten...dat zijn er gemiddeld zijn dat er zeventien denk ik, met de leiding. Past er geen biljart meer in. Weg biljart. Ja, maar het wordt wel gemist door de mannen die er nog zijn. Nou ja, en verder is er voor mannen niet veel, hoor (P162, Bewoner G, Menno Simons, 152-153).
De Jeu de Boules bak is opgeknapt, maar er komen honden opaf.	P172: Bewoner C, Mercator - 172:39 [Ja, dat zou wel heel fijn zijn..] (100:101) (Super)	1	Want het is een goede beveiliging. Want neem nou eens hiero. Die Jeu de boules bak, die werd nooit gebruikt. En daar hebben we nou momenteel gezegd jongens dat is nou zonde. Daar hebben we nou wel dertig mensen voor. Maar ja, toen op een gegeven moment hadden ze dat gelakt, verder goed gemaakt weer, opnieuw. Ja, toen kwamen de honden en noem maar op erop af. Toen hebben we gezegd: het moet maar een afgesloten hek wezen. En dat hebben ze niet afgesproken. Je krijgt het wel. Maar ja, je moet eerst. Je moet er hard achteran (P172, Bewoner C, Mercator, 100-101).
De stoelen in het restaurant zitten niet lekker.	P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:117 [O, u eet hier, ja, ok. En bene..] (87:90)	1	Ja, en er is één tafel voor de mensen uit de zorg. En dat vind ik niet zo leuk. ... Nou, ik wil altijd weer heel snel weer naar boven. Ik kan niet lekker zitten in die akelige stoeltjes. En...nee, dat vind ik niks. Dan eet ik gewoon lekker hier, in mijn eigen tempo, op mijn eigen gedoe (P163, Bewoner C, Menno Simons, 87-90).
Er is geen kapper	P165: Bewoner D, Menno	2	Nee, o nee. Nee, zeker niet.

in het complex en dat is erg jammer.	Simons - 165:45 [Maar dat zit er voorlopig nog ..] (105:106) (Super) P190: Bewoner A, Onderwatershof - 190:43 [U zou wel een uitgebreider win..] (108:109) (Super)		Moet eerst weer tegen de grond, denk ik. Nee. Maar ik vind het jammer. Ik vind, dat moet er in horen. Het is in andere huizen wel, daar hebben ze een kapsalon, ze hebben er van alles in. Vind ik heel jammer. Daar ben ik wel eens jaloers op als ik het zie hoor, daar (P165, Bewoner D, Menno Simons, 105-106).
In het weekend kun je beneden geen koffie drinken. Het restaurant is gesloten dan. Dat is een gemis.	P166: Bewoner B, Menno Simons - 166:63 [Maar dat is te weinig? Dat is ..] (157:158) (Super)	1	Dat is veel te weinig. Ik vind de zaterdag en de zondag hier het ergste. Want je kan ook niet beneden een kopje koffie drinken (P166, Bewoner B, Menno Simons, 157-158).

Tabel 4-38 Voorzieningen welzijn x Niet tevreden
(bewoners, Kwaliteit, totaal 27 narratieven)

4.6.3 Set intern voorzieningenniveau Extra

Voorzieningen welzijn x Teverden (bewoners, Extra, totaal 21 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De kapper komt aan huis, dat is erg prettig.	P23: Bewoner E, Bergweg - 23:30 [U laat alles gewoon thuis kome..] (68:70) (Super)	1	Ja, de kapster komt bij mij thuis, want die winkel heeft altijd in het Maar die is weg. Dus zij stond ook ineens op straat als kapster zijnde, nou toen heb ik maar gezegd dat als ze wil ze wel bij mij thuis mag komen. Dus zo doende komt ze bij mij thuis. Maar we hebben hier een kapper hoor. Ja, we hebben hier een kapper in het gebouw (P23, Bewoner E, Bergweg, 86-70).

De gemeenschappelijke ruimte wordt zeer gewaardeerd door de bewoners voor activiteiten en ontmoetingen.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:64 [En wordt er nog meer georganiseerd..] (168:169) (Super) P196: Bewoner F, Parc Imstenrade - 196:27 [Want zijn er echt specifieke p..] (53:54) (Super)	2	Dat is van de Marokkanen, dus daar kom je nooit bij. Kinderopvang is er dan nu. Ja, er is genoeg te doen, voor iedereen wat. Ik lees graag, ik puzzel, ik vind het prettig in mijn eigen huis. En heb je zin om hier te zitten dan doe je wat. Maar het zijn die alleen zijn, die dames. Die hebben dan geen man meer en dan zoeken ze gezelligheid bij elkaar (P21, Bewoner B, Bergweg, 168-169). Dat is in de rendez-vous. Daar gebeuren ook wel wat activiteiten. Beneden hebben we dan wel het restaurant, over het algemeen, we komen er graag, we komen er veel eten ook. Maar veel bewoners, ja 's avonds de vaste mensen die dus zelf niet meer kunnen koken (P196, Bewoner F, Parc Imstenrade, 53-54).
We zijn tevreden met de voorzieningen die we hier hebben.	P27: Bewoner F, Bergweg - 27:23 [Mooi, zijn hier voldoende voor..] (67:68) (Super) P195: Bewoner E, Parc Imstenrade - 195:21 [Wat u mist vanuit de oude situ..] (140:141) P197: Bewoner C, Parc Imstenrade - 197:26 [Wat ik eigenlijk nog wil vragen..] (117:122) (Super) P214: Bewoner A, Reinaldahuis - 214:24 [En vindt u het prettig dat u, ..] (135:136) (Super)	4	Ja, absoluut. Er zijn dus hier mensen die zeggen ik mis hier, dat mis ik en zus mis ik. Ik niet. En wat ik niet mis kan ik niet opnoemen (P27, Bewoner F, Bergweg, 68).
Het eten in het complex is goed.	P226: Bewoner E, Rigershof - 226:36 [Er zijn altijd twee menu's. He..] (183:184) (Super) P219: Bewoner H, Reinaldahuis - 219:3 [En het bevat nog steeds goed?..] (34:37) (Super) P225: Bewoner D,	3	Er zijn altijd twee menu's. Het keuzemenu en het gewone. Je hebt het dagmenu en als daar eventueel niks bij zit dan kan je altijd nog het andere. Als je bijvoorbeeld geen gewone aardappelen wil dan pak je van het andere de gebakken aardappelen. Ook dat is

	Rigtershof - 225:14 [e kunt het nooit iedereen naar..] (53:55)		goed! (P226, Bewoner E, Rigtershof, 184).
Er is hier genoeg te doen, er zijn genoeg dames die geen man meer hebben, die zoeken gezelligheid bij elkaar in de gemeenschappelijke ruimten.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:64 [En wordt er nog meer georganiseerd..] (168:169) (Super) P219: Bewoner H, Reinaldahuis - 219:3 [En het bevalt nog steeds goed?..] (34:37) (Super)	2	Dat is van de Marokkanen, dus daar kom je nooit bij. Kinderopvang is er dan nu. Ja, er is genoeg te doen, voor iedereen wat. Ik lees graag, ik puzzel, ik vind het prettig in mijn eigen huis. En heb je zin om hier te zitten dan doe je wat. Maar het zijn die alleen zijn, die dames. Die hebben dan geen man meer en dan zoeken ze gezelligheid bij elkaar (P21, Bewoner B, Bergweg, 168-169).
Er zijn hier ruim voldoende voorzieningen welzijn.	P195: Bewoner E, Parc Imstenrade - 195:21 [Wat u mist vanuit de oude situ..] (140:141) (Super) P197: Bewoner C, Parc Imstenrade - 197:26 [Wat ik eigenlijk nog wil vragen..] (117:122) (Super) P224: Bewoner G, Rigtershof - 224:27 [Mist u nog iets aan voorzieningen..] (283:285) (Super)	3	Nee, ik mis hier niks op het moment. Er zit een tandarts, er is fysiotherapie, er is gym, die verzorging voor de dementen is daar, dat...die villa daarachter als je helemaal niks meer kunt. Ik vind het...dat we goed in de voorzieningen zitten, hoor. Een stomerij is er, een winkeltje...ik...een restaurant (P195, Bewoner E, Parc Imstenrade, 140-141).
Er is in het huis een technische dienst waar je op terug kan vallen.	P195: Bewoner E, Parc Imstenrade - 195:25 [Ik denk dat we de meeste vragen..] (175:183) (Super)	1	Weet je; wij hebben hiervoor een receptie met een aantal dames, dat wilde ik u ook nog even zeggen. Die zijn uiterst correct altijd. Je wordt altijd geholpen. En ze hebben een dienst in huis van een klusjesman. Super gewoon. ... Ja. Je belt op, je kan wat afspreken, en zeggen wanneer het je niet uitkomt of wel uitkomt. Of je zegt: kom aar. Maar het werkt perfect. Dat is aanwezig. Dat is aanwezig. En als je het nodig hebt, kun je erop terugvallen. En ja, zo'n klusjesman...als er iemand uit de stad moet komen, moet ik ook betalen. En die

			man moet ik ook betalen. Ze rekenen het met minuten zelfs. (P195, Bewoner E, Parc Imstenrade, 175-183).
Het restaurant beneden is goed, we eten er vaak.	P220: Bewoner F, Rigtershof - 220:48 [Wij hebben ook vanmiddag in he..] (371:389)	1	De menu van de dag heb je gegeten. ... Nou dat kost de mensen van buiten af, dan weet je dat 6,50 euro. Wat is dat nou. Vooral als je d'r zelf voor moet koken. En je kunt er niet van uit eten. ... En je hoeft niet af te wassen. ... Het is prima voor mekaar. En, als je nou, dat kan niet, maar het kerstdiner nou meid, het was echt ongelooflijk. Ze kwamen als obers met die dinges, nou prachtig gedekt. Karaf water. Het is echt waar hoor. ... En ik zal je vertellen, ik heb in een hotel nog nooit zo luxe gehad, ik heb dingen geproefd die ik van m'n leven nog niet heb geproefd. Ze maken er echt wat van. ... En allemaal even hartelijk. En wij zitten er vanaf oktober, hè. En in december hebben we drie, het is ongelooflijk, ik sta heb elke keer gezegd, het is niet te geloven. Drie kerstdiners gehad. En zoals hun dat allemaal. Ik zeg heerlijk elke keer tegen hem. Ik weet niet wat ons is overkomen, maar dit is niet normaal. En nu nog heb ik nog wel is, dat ik zeg, dit is echt niet normaal hoor. (P220, Bewoner F, Rigtershof, 372-389).

**Tabel 4-39 Voorzieningen welzijn x Tevreden
(bewoners, Extra, totaal 21 narratieven)**

Voorzieningen welzijn x Niet tevreden (bewoners, Extra, totaal 27 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het restaurant langer en vaker openhouden was	P17: Bewoner B, Balade - 17:20 [Dat is het restaurant beneden...]	1	Dat is het restaurant beneden. Nou daar was in het begin ook. Was er erg veel vraag

helaas te duur. Er kwamen te weinig mensen	(29:29) (Super)		naar goh doe dat 's zondags eens open. En dat hebben ze een tijdje gedaan enkele uren. Kwam ook niet genoeg mensen op af. En dan als je hier dan pas zit, dan zegt iedereen o, dat moeten ze open doen, want eh dat is gezellig als de kinderen komen. Maar ja, dan is het misschien toch te duur. Of weet ik het. En toen hebben ze het weer een andere tijd gezet. En dat is ook niet gelukt (P17, Bewoner B, Balade, 29).
Het restaurant hier is een Probleem. Het functioneert niet goed.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:45 [Waarom? Daar zit iemand in, al..] (107:110) (Super) P198: Bewoner D, Parc Imstenrade - 198:9 [Dus naar het restaurant ga ik ..] (56:61) (Super) P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:50 [Want anders zou je eigenlijk, ..] (178:181) (Super) P198: Bewoner D, Parc Imstenrade - 198:9 [Dus naar het restaurant ga ik ..] (56:61) (Super)	4	Daar zit iemand in, als eigenaar, en die zegt ja ik zit hier om geld te verdienen en ik ben hier niet om diensten te verlenen aan ouderen. Hij geeft meer prioriteit aan zijn rendement en misschien ook wel terecht want het is een particuliere ondernemer, maar hij is niet dienstbaar genoeg, hij gooit op de meest vreemde momenten de tent dicht en is niet in voor wat wij willen, een pot koffie en wat lullepotten met elkaar, dus.. ... Dat is toch belachelijk! (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 107-110).
Het restaurant is voor minder valide mensen te ver weg.	P225: Bewoner D, Rigershof - 225:21 [Vrouw: Goed. Misschien is het ..] (105:105) (Super)	1	Goed. Misschien is het restaurant een beetje ver voor sommige mensen. Er zijn er een heleboel met een rolstoel en een rollator en dat is een aardig stukje lopen. Als ze bijvoorbeeld hier aan deze kant zitten dan moeten ze bijvoorbeeld helemaal naar achter lopen, naar de achterkant van het gebouw. Misschien was het beter geweest als die in het midden zat zodat ze er van beide kanten naartoe konden, maar ja (P225, Bewoner D, Rigershof, 105).
Het restaurant is ongezellig	P223: Bewoner A, Rigershof - 223:20 [Maar als je hier helemaal de s..] (132:132) (Super)	2	maar het restaurant eten dat eh nee. ... Nja, ten eerste vind ik het verschrikkelijk ongezellig.

	P221: Bewoner H, Richtershof - 221:8 [maar het restaurant eten dat e..] (29:31) (Super)		Want mijn vrouw heeft in het ziekenhuis gelegen en daar heb ik eh, ben ik alleen naar toe gegaan, ik vind het helemaal niet gezellig. Dus we hebben, toen hebben we wel een tijdje uit eten daar gedaan, en hier naar toe gehaald. Of ja, dat hebben we bezorgd. Nee, ik kan nog goed zelf. En dat bevalt nog prima (P221, Bewoner H, Richtershof, 29-31).
Normaal gesproken ga je ook niet iedere dag in een restaurant eten: het restaurant heeft een beperkte meerwaarde.	P19: Bewoner H, BaLaDe - 19:12 [Zo'n restaurant heeft dat een ..] (60:61) (Super)	1	Ik heb eh. Dat restaurant heeft voor mij in principe totaal geen meerwaarde. En eh in de zin van in hoeverre moet het meerwaarde hebben. Want ben je op een gegeven moment als bewoner zijnde ga je niet elke dag naar een restaurant toe of naar een dinge. Doe je ook niet als je in een gewone woning woont. Maar ik wil maar zeggen, het is er dus voor de gebruikers. Dus het is vaak beperkt. Wat er in gebruikt wordt. Maar daar staat ook tegenover, het is een restaurant. In principe is het de keukens van of het bejaardengedeelte of net zoals hoe je het wilt krijgen. Er staat een vaste kok en de rest zijn allemaal vrijwilligers. Dat betekent op een gegeven moment dat wij hier al bewoners kunnen wij hier 2 keer in de week gaan eten. Tegen vergoeding uiteraard. Maar daar houdt het in principe bij op (P19, Bewoner H, BaLaDe, 60-61).
Het eten in het restaurant is niet goed.	P22: Bewoner G, Bergweg - 22:11 [Ja we hebben nog wel wat vraag..] (21:26) (Super) (Super) P225: Bewoner D, Richtershof - 225:14 [e kunt het nooit iedereen naar..] (53:55) (Super)	1	Het restaurant is prima maar niet wat de inhoud van het eten betreft. Nee is het niet lekker. Nee verschrikkelijk en daar betaal je toch voor. Nou ik moet er niet aan denken. We hebben zaterdag en zondags natuurlijk niks. Ik ging nog wel eens naar de Albert Heijn, maar daar is het eten altijd hetzelfde. Rode kool met aardappelen en een speklapje. Dan nam ik nog wel eens nasi

			of bami maar daar is niks. We hebben op het plein daar, daar hadden we C1000 dat was fantastisch. Het brood de kaas dat was super! Maar dit is niks die Albert Hein is ook niks. ... Ja in het restaurant eet ik wel eens. Zaterdag was het maganeese hoofd en die is gek op patat met mayonaise. Nou dan eten we patat met mayonaise en hebben we ijs toe gehad. Met een kopje koffie, en dan krijg je een klein glaasje er bij, weet je wel. Meer slagroom dan dat er wat anders in zit, maar oké (P22, Bewoner G, Bergweg, 21-26).
De voorzieningen welzijn worden het meest gebruikt door mensen van buiten het complex.	P15: Bewoner A, BaLaDe - 15:58 [Maar wat vindt u dan. Merkt u ..] (201:202) (Super)	1	Ja, maar wat zijn nou de voorzieningen? Voorzieningen is het restaurant. En de kapper waar geen hond komt. Waar niemand komt. De dokter. De meeste mensen die bij de dokter moeten zijn komen van buiten (P15, Bewoner A, BaLaDe, 201-202).

**Tabel 4-40 Voorzieningen welzijn x Niet tevreden
(bewoners, Extra, totaal 29 narratieven)**

4.7 Tevredenheid zorgvoorzieningen

4.7.1 Set intern voorzieningenniveau Basis

Voorzieningen zorg x Tevreden (bewoners, Basis, totaal 30 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Minder mobiele bewoners schakelen kennis of burens in om boodschappen of medicijnen te halen.	P78: Bewoner D, De Wemel - 78:13 [Helemaal niet? Dan moet u al e..] (32:33) (Super)	1	Ik kan niet naar de dokter daar. Ik kan niet meer lopen. En ik wordt natuurlijk verschrikkelijk handig. Want Y dat is een kennis of een vriendin. Die je dan helpt om nog eens om je medicijnen te gaan. En de telefoon natuurlijk. En er is een winkel op het dorpsplein daar kan ik niet meer komen. Dat is te ver. Ik kan niet meer naar de winkel. Maar dan dan doen mijn kinderen of of die doen de boodschappen voor mij dus. Dan moet ik altijd nadenken dat ik het wel op papier heb want (P78, Bewoner D, De Wemel, 32-33).
Wanneer iemand erg ziek wordt kan hij of zij extra zorg krijgen in het complex.	P80: Bewoner C, De Wemel - 80:19 [Dat komt voor een deel met de ..] (72:75) (Super) P76: Bewoner B, De Wemel - 76:26 [Of zijn ze allemaal nog zelfst..] (51:52) (Super)	2	Dat komt voor een deel met de leeftijd natuurlijk. Maar dat eh. Maar mensen wonen hier in principe ook nog allemaal zelfstandig en als er zorg is is dat meestal thuiszorg? Ja. Ja en hoe heet het? Het kan gebeuren of het is gebeurd dat er dus iemand heel ernstig ziek was, dat zijn vrouw dus niet meer voor hem zorgen kon. Die had COPD en die is dus thuis kunnen overlijden, maar die kreeg dus wel 's nachts een verpleegster. En dat kan hier? Ja ja dat schijnt te kunnen ja ja (P80, Bewoner C, de Wemel, 72-75).
Bij gebruik van het alarm is de zorg snel aanwezig.	P40: Bewoner F, De Berken - 40:49 [En krijgt u ook voldoende priv..] (273:276) (Super)	1	Ja, vind ik wel. Misschien in de zorginstelling, maar dat zou meebrengen dat die mensen zorg nodig hebben en ja, verplegend personeel dat kan altijd binnenlopen, hè? ... Dat hebben we hier ook, die hebben dus altijd een looper, een sleutel. Maar ze zouden

			wel eerst altijd aanbellen voordat ze de deur openmaken, dat wel. En we hebben dus ook het alarm hier voor de zuster op te roepen of zo. En daar hebben we dus twee keer gebruik van gemaakt. Moet ik zeggen dat ze vrij vlug aanwezig zijn en ook goede inlichtingen geven wat er moet gebeuren. Die verzorging is echt goed (P40, Bewoner F, De Berken, 273-276).
Het is prettig om te weten dat als er wat is, er midden in de nacht hulp is.	P40: Bewoner F, De Berken - 40:50 [Ja, wij zitten hier helemaal o..] (278:278) (Super) P44: Bewoner A, de Pleinen - 44:15 [Heeft u nog meer apparaten in ..] (60:65) (Super) P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:49 [M: Daar op de knop drukken Ja,..] (212:215) (Super)	3	Ja, wij zitten hier helemaal op de toekomst gericht, dus...ja, we zijn op die leeftijd, we zijn allebei een beetje onder doktersbehandeling, ik bij de cardioloog, zij bij de internist en dan is het heel prettig om te weten dat je hier, als het nodig is, al is het midden in de nacht, dat je hulp hebt (P40, Bewoner F, De Berken, 278).
Je mag gewoon je eigen therapeut of dokter meenemen in het complex.	P43: Bewoner G, De Pleinen - 43:15 [En bepaalde zorg zoals fysioth..] (127:128) (Super)	1	Die komt hier. Die komen hier gewoon aan huis. Ik heb twee keer in de week therapie. 's Maandags en donderdags en die komen gewoon aan huis. En ik heb mijn eigen therapeut meegenomen, dat mag allemaal. En de hoe heet dat, voor de nagels die heb ik ook lopen. Die komen hier gewoon allemaal, en dat mag. Omdat je suikerpatiënt bent (P43, Bewoner G, De Pleinen, 127-128).
Men is erg tevreden met de zorgvoorzieningen hier in het huis.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:14 [V: Krijgt u ook zorg vanuit he..] (76:77) (Super) P78: Bewoner D, De Wemel - 78:11 [Natuurlijk mag dat gezegd word..] (28:29) (Super) P122: Bewoner A, Huize st. Franciscus - 122:8 [Dat is het mooie, dat we de wo..] (66:66) P125: Bewoner C, Huize st. Franciscus - 125:31	6	Ja, schatten hoor, hier. Ja (P49, Bewoner B, De Pleinen, 76).

	[Dat is heel belangrijk dat per..] (143:144) P148: Bewoner E, Jean Sibeliuss - 148:27 [Ja die zit hieronder, de dokte..] (327:327) (Super) P233: Bewoner D, St. Annahof - 233:28 [En die zorg, is dat goeie zorg..] (76:77)		
De huisarts komt tegenwoordig op bezoek, dat is erg prettig en gemakkelijk.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:41 [M: Gezondheidscentrum, zag ik ..] (168:177) (Super)	1	Hij zegt, je bent vroeger altijd bij mij geweest, nou kom ik bij u. ... Maar hij is...ja, die heb ik net vorige week achter de rug. Ja, die zit er ook. ... En die komen ook thuis. ... Omdat ik al op leeftijd ben, hoef ik niet meer daarheen, maar ze komen bij mij. En dat vind ik wel heerlijk (P49, Bewoner B, De Pleinen, 168-177).
's Ochtends komt de zorg langs om te kijken hoe het gaat. niet iedereen doet daaraan mee, maar alle alleenstaanden wel.	P150: Bewoner A, Jean Sibeliuss - 150:35 [Dan moet jij 's morgens als je..] (267:273) (Super)	1	Dan moet jij 's morgens als je opstaat voor 10 uur dan moet je die verzetten. Als je niet verzet dan komt die beheerder hier en als je niet verzet dan belt die. Als je niet open doet dan heeft hij een sleutel, een looper, en dan komt hij binnen. Dan kan je ziek zijn of je bent gevallen of iets en dan mag hij binnen komen. Dat is controle. ... Wij doen het niet. ... Je moet aanmelden. Als iemand op vakantie gaat dan moet je effen doorgeven dat je 5 of 10 dagen weg bent want anders komt de thuiszorg het weekend hier en dan komt hij binnen. Alleenstaanden die hebben het allemaal. Dat is die sociale controle. Als er iets gebeurd..je ligt hier nooit lang alleen zeg maar. Hij schuift het terug en dan moet je 's morgens voor 10 uur het terugdoen. ...

			Ja, dat is een goed systeem ja, en dan komen ze zaterdag, als hij er niet is, van de thuiszorg, zaterdag en zondag. En de mogelijkheid bestaat om een kastje voor de deur te hangen, dadelijk kun je het hier zien aan de voordeur, daar hangt zo'n kastje. Daar liggen sleutels in. Daar zit een code op, die mag je zelf er inzetten. Dus als je de sleutel vergeten bent, je hebt altijd nog een sleutel (P150, Bewoner A, Jean Sibelius, 267-273).
Het is prettig dat alle voorzieningen dichtbij zijn.	P229: Bewoner G, st. Annahof - 229:75 [Maar ja, verder, het is hier, ..] (198:198) (Super)	1	Maar ja, verder, het is hier, ja. We hebben heel goede contacten allemaal. En alle voorzieningen. Het is allemaal dichtbij (P229, Bewoner G, st. Annahof, 198).

**Tabel 4-41 Voorzieningen zorg x Tevreden
(bewoners, Basis, totaal 30 narratieven)**

Voorzieningen zorg x Niet tevreden (bewoners, Basis, totaal 20 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Sommige bewoners dragen hun alarm niet om hun nek, als ze dan toch vallen, kunnen ze de zorg niet waarschuwen.	P49: Bewoner B, De Pleinen - 49:48 [V: Wat moet u dan doen als u v..] (202:207) (Super)	1	
Door lichamelijke klachten is het niet meer mogelijk om zelfstandig de praktijk van de huisarts te bereiken	P78: Bewoner D, De Wemel - 78:13 [Helemaal niet? Dan moet u al e..] (32:33) (Super)	1	Ik kan niet naar de dokter daar. Ik kan niet meer lopen. En ik wordt natuurlijk verschrikkelijk handig. Want Y dat is een kennis of een vriendin. Die je dan helpt om nog eens om je medicijnen te gaan. En de telefoon natuurlijk. En er is een winkel op het dorpsplein daar kan ik niet meer komen. Dat is te ver. Ik kan niet meer naar de winkel. Maar dan dan doen mijn kinderen of of die doen de boodschappen voor mij dus. Dan moet ik altijd nadenken dat ik het wel op papier heb want (P78, Bewoner D, De Wemel, 32).
Het is soms lastig om een arts aan	P122: Bewoner A, Huize st. Franciscus - 122:40	1	Nee maar wel beleving, en dat is wel van belang voor dit

huis te krijgen.	[Nee maar wel beleving, en dat ..] (182:187) (Super)		onderzoek. Dus direct of indirect zouden we wel weer dingen kunnen vinden. Dat is eigenlijk iets meer en dat gaat helemaal niet over het St. Franciscus huis. Maar het is de laatste tijd te merken dat het moeilijk is om een arts te krijgen. Maar dat heeft niets met het st Franciscus te maken. Maar dat ligt aan de bewoner, die heeft de contacten met de huisarts, maar dat is na de heren die het crises noemen is gebeurt. ... Dat ze geen tijd hebben of dat ze denken och het is niet echt nodig, laat maar nog. Ik heb er geen last van maar als je niet duidelijk bent tegen de assistente dan kan zo'n arts wel eens besluiten van hoor eens daar ben ik vorige week al voor geweest. ... De huisarts (P122, Bewoner A, Huize st. Franciscus, 182-187).
Als mijn lichamelijke klachten toenemen dat wil of moet ik hier weg.	P151: Bewoner F, Jean Sibelius - 151:30 [Nou, fijn dat het u hier goed ..] (80:85) (Super)	1	Hm ik heb er geen moeite mee. Het enigste is wat ik al zeg, als ik niet meer kan. Als ik meer hulpbehoevend wordt dan moet ik hier weg, dat het enigste. ... Ja, ik wil hier blijven, maar als het niet kan dan kan het niet. Dus daar moet je ook rekening mee houden. Want ik heb reuma al dertig jaar en dat wordt steeds erger als je ouder wordt. Nu krijg ik er suiker bij en daar heb ik die wonden ook van, en de hele dag pijn. Want het is net alsof ze de hele dag aan het steken zijn. En daar krijg ik nu medicijnen voor en nu hoop ik dat het vannacht beter gaat (P151, Bewoner F, Jean Sibelius, 80-85).

**Tabel 4-42 Voorzieningen zorg x Niet tevreden
(bewoners, Basis, totaal 20 narratieven)**

4.7.2 Set intern voorzieningenniveau Kwaliteit

Voorzieningen zorg x Tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 110 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Als een bewoner op pad gaat, moet hij of zij dat goed communiceren met de zorg om verwarring te voorkomen.	P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:11 [Nee dat hoeft ook niet. wannee..] (38:41) (Super)	1	Als ik 's avonds wegga, nou dan niet, maar ik leg altijd voor de zusters een briefje op tafel. Ik leg het niet neer als ik een avondje weg ben hoor. Maar dat weet iedereen. Ik leg een briefje op tafel waar ik ben, bij calamiteiten mogen ze in mijn appartement en dan weten ze waar ik ben. Maar ben ik een hele dag weg, dan laat ik het wel aan mijn zoon weten. En als ik een nacht weg ben, dan laat ik het ook hier aan de verzorging weten, dat ik zeg maar twee dagen en een nacht weg ben. Want dan moet het niet zo dat als hier calamiteiten zijn, dat ze denken: zijn de bewoners thuis of niet? dat moet niet zo. ... Ja, ook als je twee dagen weg bent en een nacht, dat de verzorging en de dag verzorging weet waar je bent. Dat je bereikbaar bent (P54: Bewoner F, De Schermerij, 38-41).
Eerst stonden we een beetje sceptisch tegenover de zorgvoorzieningen omdat we die toe nog niet nodig hadden. Nu zijn we blij dat ze er zijn.	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:14 [Want toen u hier kwam wonen, h..] (19:21) (Super)	1	Toen hadden we dat nog helemaal niet nodig, dat wisten we nog niet eens. We stonden er eigenlijk een beetje sceptisch tegenover, van is dat nou noodzakelijk enzovoorts hè? Omdat wij onszelf zo nou ja vitaal voelde. Maar kijk sinds enige maanden heb ik dus ook beroep moeten doen op de kamers beneden en dan denk ik, dan is het wel heel plezierig hoor (P72, Bewoner D, De Sfinx, 19-21).
Doormiddel van hulpmiddelen kan ik zelfstandiger leven.	P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:62 [Ik kijk nog even naar mijn vra..] (160:161) (Super) P164: Bewoner E, Menno Simons - 164:12 [Dus	2	Ja, ik heb een verhoogde wc, en een douchestoel, dat is een stoeltje waarop ik kan zitten. En dan 's morgens wordt ik gedoucht, die zijn ook van coloriet, de hulp. Ik kan het

	eigenlijk had u eigenlijk ..] (31:34) (Super)		zelf ook nog wel hoor (P73, Bewoner E, De Sfinx, 160-161).
De huishoudelijke hulp, geregeld via de gemeente, bevalt goed.	P112: Bewoner B, Huis ter Leede - 112:49 [Toen wist die zuster...ze zegt: ..] (141:141) (Super) P172: Bewoner C, Mercator - 172:58 [Want ik heb zelf ook wel wat v..] (145:145) (Super) P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:30 [Dus dat is wel goed geregeld? ..] (73:76) (Super)	3	Toen wist die zuster...ze zegt: "moet u nog hulp?" . Ik zeg: "nou, als dat kan?". "Nou, dan belt u maar naar X en dan u belt naar het gemeentehuis, en dan krijgt u huishoudelijke hulp". En dat heb ik al twee ochtenden. Morgen komt ze weer. Dan zorgen ze, en ze geven richting, wat je doen moet, en dan heb je zo een huishoudelijke hulp een ochtend in de week (P112, Bewoner B, Huis ter Leede, 141).
Wanneer er op het alarm gedrukt wordt, is de verzorging snel ter plekke. De bewoners zijn hier erg tevreden mee.	P112: Bewoner B, Huis ter Leede - 112:51 [Maar dat is het zo fijn. En ik..] (145:145) (Super) P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:146 [Want heeft u een knop of zo of..] (257:262) P168: Bewoner A , Menno Simons - 168:38 [En als u zorg nodig heeft, kun..] (90:93) P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:16 [De dames zijn altijd bezig, we..] (129:133) (Super) P 3: Bewoner E, 't Derkshoes - 3:17 [Oke, behalve het alarmknopje, ..] (136:147) P53: Bewoner C, de Schermerij - 53:19 [En ook alarmering zit er ook i..] (209:212) (Super) P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:7 [Kunt u aangeven hoe dat komt? ..] (20:27) (Super) P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:18 [Ja groot gelijk heeft u natuur..] (44:46) (Super) P65: Bewoner D, De Sfinx - 65:22 [Maar verder als je bent aanges..] (73:73)	15	Maar dat is het zo fijn. En ik ben straks ook wel eens ziek geweest, want ik heb dan een darmziekte en dan zet dat helemaal op. En dan kun je bellen, want ik heb tegenwoordig dat ding ook om (P112, Bewoner B, Huis ter Leede, 145).

	(Super) P67: Bewoner C, De Sfinx - 67:60 [En als u dan drukt, dan komen ..] (202:205) (Super) P95: Bewoner B, Eilandstaete - 95:19 [k moet altijd gelijk de spoede..] (49:49) (Super) P105: Bewoner E, Het Spijk - 105:9 [Met de organisatie? Ik zou zo ..] (83:84) (Super) P111: Bewoner F, Huis ter Leede - 111:27 [Geen irritaties onder elkaar? ..] (163:164) (Super) P184: Bewoner H, Onderwatershof - 184:11 [Geen Probleem heb ik geen last..] (26:26) (Super) P189: Bewoner G, Onderwatershof - 189:14 [En voor de rest ik heb het hee..] (69:69)		
Via een lijst kun je boodschappen bestellen, deze worden dan gebracht.	P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:127 [En hoe doet u uw boodschappen ..] (139:142) (Super)	1	O, we krijgen een lijstje. En dat kunnen we het allemaal invullen en dan wordt het gebracht. De rekening zit er bij. Dat wordt automatisch afgeschreven van mijn rekening. Dus dat is makkelijk. En de kinderen brengen natuurlijk veel mee. ... Ja. Maar dan moet je ze natuurlijk wél hebben. Die mensen die geen kinderen hebben...ja, die hebben dat allemaal niet. Nou, dat vind ik wel zielig (P163, Bewoner C, Menno Simons, 139-142).
De zorg in het complex bevalt goed.	P 2: Bewoner B, 't Derkshoes - 2:20 [n de zuster kleed me dan weer ..] (221:225) (Super) P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:16 [Oh dat is het. U maakt helemaa..] (52:53) (Super) P57: Bewoner H, De Schermerij - 57:2 [Moeilijk trappen kon lopen ben..] (7:7)	14	En de zuster kleedt me dan weer aan. En in het begin leek me dat vervelend dat iemand me steeds weer uit en aan moet kleden. Maar ja het is allemaal zo makkelijk. Een kwestie van wennen? Een kwestie van wennen ja. Nou en dan rijden ze me hier naar beneden, naar de bank. Ze maken een broodje voor me, spuitjes, injecties, en dan straks tegen de middag rond

	(Super) P58: Bewoner I, De Schermerij - 58:6 [Maar wat de zorg, de instellin..] (32:32) (Super) P65: Bewoner D, De Sfinx - 65:14 [Nou ja en nu blijkt dus dat de..] (44:44) (Super) P66: Bewoner A, de Sfinx - 66:38 [t is allemaal heel goed gerege..] (173:174) (Super) P73: Bewoner E, De Sfinx - 73:63 [Maare het is wel makkelijk als..] (162:163) (Super) P87: Bewoner B, Domus Bona Ventura - 87:26 [Ik krijg één keer in de week d..] (195:195) P88: Bewoner D, Domus Bona Ventura - 88:44 [En dat werkte goed? Dat werkt ..] (99:100) P96: Bewoner E, Eilandstaete - 96:9 [En hoe vindt u het dat er hier..] (37:40) (Super) P97: Bewoner A, Eilandstaete - 97:8 [U kunt die ook altijd bellen. ..] (54:55) (Super) P112: Bewoner B, Huis ter Leede - 112:54 [Maar het is ook zo: 's nachts ..] (155:156) (Super) P166: Bewoner B, Menno Simons - 166:26 [Hoe vindt u hier de zorg? Och,..] (59:60) P170: Bewoner B, Mercator - 170:10 [Waarom wilde u naar Mercator? ..] (35:36)		12 uur, dan krijg ik een (...) ... Ja, en ik heb diabetes, dus dat moet ook verzorgd worden. Dat krijg je ook (P 2: Bewoner B, 't Derkshoes, 221-225).
Mijn kinderen verlenen informele zorg: ze doen bijvoorbeeld boodschappen, wassen en strijken of doen de financiën.	P164: Bewoner E, Menno Simons - 164:38 [Maar alleen bed verschonen, éé..] (95:95) (Super)	1	Bij voorbeeld een overhemd moet toch een mooi gestreken kraag hebben. En dit moet ook mooi gestreken zijn. En dat wordt niet gedaan bij deze goedkope wasserij. Deze bloesjes geef ik heel vaak aan mijn dochter om te wassen. Want zelf: ik kan niet strijken. Met de rollator kan ik niet strijken, nee (P164: Bewoner

			E, Menno Simons, 95).
Bewoners waarschuwen de zorg als het niet goed gaat met een medebewoner.	P172: Bewoner C, Mercator - 172:13 [Ja Maar ja, er komen ook wel e..] (38:39) (Super) Co	1	Maar ja, er komen ook wel eens mensen in. Dan denk je ja, hoe komen die erin? En dan hebben ze een indicatie dat ze bij wijze spreken ouder mens en noem maar op. En dan hebben we gelukkig dat ik eigenlijk ook meewerk en ziet en oplet. Hè, en beneden hebben we hier natuurlijk de zorgcentrum. En dan als er wat is, nou ja, dan waarschuw ik even de zorgcentrum. Dan zeg ik: jongens, dat mens dat gaat niet goed daaro, hè. Let eens op. Nou ja, dan komen ze er op een gegeven moment zelf achter. Hè, en nou ja. Dan halen ze op een gegeven moment dat mens naar beneden. Om te eten en noem maar op. En dan sluiten ze het gas af. Dat het gas niet afgesloten ken worden. Want ja, je hebt hier volledig dat die nog allemaal zelfstandig koken. Op gas (P172, Bewoner c, mercator, 38-39).
Het idee dat er 24 uur per dag zorg is, als dat nodig is, is een erg rustgevende gedachte voor de bewoners.	P99: Bewoner C, Eilandstaete - 99:16 [Ik heb één keer bij de hand ge..] (42:42) (Super) P110: Bewoner D, Huis ter Leede - 110:36 [‘s Nachts. Ok. En komen ze sne..] (290:293) P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:72 [Maar goed, u heeft nu ook niet..] (178:179) P167: Bewoner H, Menno Simons - 167:3 [Qua wat de ruimte betreft. En ..] (5:6) P184: Bewoner H, Onderwatershof - 184:4 [We wonen hier heerlijk, je woo..] (2:2)	5	Ik heb één keer bij de hand gehad, dat ik alarm sloeg ‘s nachts. Maar dan kom je weer op het volgende punt, dan kun je met de zorg die hier werkt en dan ook een nachtdienst, dan kun je wel alarm slaan, maar hun mogen ook niet alles. De verpleegkundige handelingen. Dus dan moet er toch een dokter bij komen. Dan heb ik ook zoiets van, dan kan ik net zo goed zelf een huisarts bellen. Of de nachtdienst van de huisdokter. Maar ze komen wel, dat scheelt toch. Een stuk rust. Het is niet zo dat je hier een dag of twee op de grond ligt (P99, Bewoner C, Eilandstaete, 42).

**Tabel 4-43 Voorzieningen zorg x Tevreden
(bewoners, Kwaliteit, totaal 110 narratieven)**

Voorzieningen zorg x Niet tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 78 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld

De verzorging kan niet de hele dag dementerenden in de gaten houden die weglopen: het is geen gesloten afdeling.	P54: Bewoner F, De Schermerij - 54:41 [Oké. Daar gaat het om. Want er..] (108:109) (Super)	1	Oké. Daar gaat het om. Want er zijn mensen en die blijven gewoon in huis, die dementerend zijn, en die weg gaan lopen. Kijk, ik bedoel, de verzorging en de verpleging, die kan niet de hele dag de mensen die dementerend zijn in de gaten houden of ze weg gaan lopen. Dat kan gewoon niet (P4, Bewoner F, De Schermerij, 108-109).
We hebben een AED aangeschaft, maar van de ouderen is niemand meer fysiek in staat om hem te bedienen.	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:22 [Ja we hebben twee jaar geleden..] (48:52) (Super)	1	Ja we hebben twee jaar geleden hebben we dus een AED aangeschaft, die hangt hier om te hoek, misschien heeft u die gezien. Niet gezien? Ja? Nou, dat ding daar hebben we een aantal cursussen voor gevolgd, twee keer over, drie keer over misschien. En we hebben een lijstje hangen hier beneden aan de lift, wie dat ding allemaal kan en mag bedienen. Maar al die mensen die dat doen, daar is er eigenlijk niet een meer in staat om het goed te doen, want als je moet reanimeren, dan moet je op je knieën gaan liggen met je tenen op de grond, maar ik kan dat niet meer en al die andere 5, dat is er 1 en die is met vakantie naar Spanje toe, naar zijn tweede huis. En boven ons woont ook nog iemand en die is ook niet meer in staat en verderop is iemand, maar die is ook 84, die kan het ook niet meer. Dus we hebben het er toevallig gister over gehad om het lijstje van de muur te hangen en geef het gewoon aan iedereen beschikbaar. Kijk het apparaat hangt er dus (P72, Bewoner D, De Sfinx, 48-52).
Het dienstencentrum tot 23.00 uur doorloop mogelijk is in het gebouw.	P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:60 [Zou u liever zien dat de deur ..] (168:170) (Super)	1	Ja. Maar.. het hek gaat 's avonds wel dicht maar de dames van Coloriet die daar 's avonds nog mensen moeten verzorgen die hebben een sleutel. Dus 's avonds gaat het wel dicht, ja hoe laat is dat? Tot dat de laatste activiteit

			afgelopen is. En dat is 22.00 uur, 23.00 uur moet uiterlijk alles leeg zijn beneden dus dan gaat die deur definitief op slot. Maar verder is die doorloop tot 23.00 uur. Nee hou je niet tegen (P72, Bewoner D, De Sfinx, 168-170).
De verzorging stelt zich te weinig in op de cliënt . Ze hebben het vaak te druk, en dus weinig tijd.	P101: Bewoner A, Het Spijk - 101:17 [Ik vind dus wel wat de zorg aa..] (108:108) (Super) P171: Bewoner A, Mercator - 171:33 [Je hebt ook geen mogelijkheid ..] (96:101) (Super) P171: Bewoner A, Mercator - 171:34 [Okey, het personeel is niet ec..] (102:107) (Super)	3	Ik vind dus wel wat de zorg aangaat dat... Hier kan ik nu alleen maar van hier, want toen ik nog in de thuiszorg zat, deed ik zelf nog veel. Nu doe ik niks meer, hè? En nu vind ik wel... Ja, ik ben een kritische vrouw, dus ik heb er nogal eens wat van gezegd, hè? Maar dat ze te weinig zich instellen op de cliënt. Er wordt heel veel gedaan vanuit hun zelf. En dan zal ik als voorbeeld geven: ze moeten afwassen voor me, hè? Of ze moeten iets klaarzetten voor mij en weer terug zetten. Dan zetten ze het niet op de plek waar ze het weggehaald hebben, hè? Ze wassen niet af zoals ik het graag wil hebben, zoals zij het eigenlijk doen. En dat zeg ik dus, dat zie ik dus als een tekort aan de opleiding. En de...hoe noem je dat? De herhaling van de dingen... Er worden op het ogenblik enorm veel cursussen enzovoort gegeven over 'hoe ga ik mensen om', en hoe en dit... Maar ik vind dus: als je helemaal afhankelijk bent van ze, en ik ben precies, hoor, maar mijn verstand zegt ook dat ik dat niet meer hier kan zijn zoals ik het eigenlijk zelf zou willen. Maar daar vind ik wel, en daar heb ik het hier ook vaak hier wel met managers over gehad, dat ze moeten leren zich te verplaatsen in de cliënt en het zoals doen als de cliënt het graag wil hebben, hè? En dan gaat er natuurlijk wel...er gaat overal iets mis, dat heb je in de huishouding ook, maar het is bij mij zo dat ik bij heel veel

			dingen niet kan komen, en dan wordt er iets neergezet wat ik wel regelmatig gebruik, en dan kan ik er weer niet bij komen. En dat is... ik word daar verdrietig van, hè? (P101: Bewoner A, Het Spijk, 108).
De zorg heeft geen tijd voor persoonlijke aandacht.	P112: Bewoner B, Huis ter Leede - 112:69 [Toen in Asperen. Konden ze eve..] (200:201) (Super)	1	Toen in Asperen. Konden ze even praten als ze je gewassen hadden. Maar dat kan niet meer, hè? Ze moeten allemaal een beetje... Ja, het zijn een hoop mensen die hier zitten natuurlijk (P112, Bewoner B, Huis ter Leede, 200-201).
Het alarm is onhandig geplaatst voor kleine (oude) mensen, waardoor je er ongewild tegen aanstoot.	P112: Bewoner B, Huis ter Leede - 112:53 [Ja, maar weet je: ik ben zo kl..] (155:155) (Super)	1	Ja, maar weet je: ik ben zo klein, als ik dan iets neem uit een kastje, dan gaat dat belletje af, hè? Maar daar zit een kastje aan de muur, en dan: "hebt u gebeld?". Ik heb u niet gebeld. Weer dat ding (P112, Bewoner b, Huis ter Leede, 155).
Het gebouw is niet goed toegerust op ouderen en invaliden, zo is er bijvoorbeeld maar één lift .	P162: Bewoner G, Menno Simons - 162:19 [Ja. Ja. Dan missen de doktoren..] (37:38) (Super) P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:47 [Maar daar hadden jullie als cl..] (109:112) (Super) P172: Bewoner C, Mercator - 172:37 [En voelt u ook wel eens. We ha..] (96:97) (Super) P172: Bewoner C, Mercator - 172:46 [Ik zie dat u veel tv's en een ..] (116:117) (Super) P72: Bewoner D, De Sfinx - 72:64 [We hebben toen zelf gezorgd da..] (178:179) (Super) P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:27 [Voelt u zich hier veilig in di..] (57:60) (Super)	6	Ja. Ja. Dan missen de doktoren onderzoek. Daar wordt helemaal niet aan gedacht, hè? Hier staat het in. Ja, en er zijn zoveel dingen, hè? Geen drempels erin natuurlijk, hè? Dat is al heel normaal. En makkelijk bereikbaar, hè? Er moeten liften in. En die zijn er dan ook. Maar dat gedeelte doordat dat gedeelte hiernaast, daar zit die verzorgingen, maar daar zitten ook de kantoren in enzovoort, hè? En met die verzorgingsafdeling, die mensen kunnen dus zo niet de trap af of de lift in. Die hebben een rolster nodig of een rolstoel. Dan is er een lift. Ja. Er horen er eigenlijk twee in te zitten. Ik noem maar iets. Dat is heel belangrijk. En als je lift stuk is, en dat is verleden week geweest...Nou, daar staan ze dan. (P162: Bewoner G, Menno Simons, 37-38).
Ik kan met mijn scootmobiel moeilijk de winkels in, hij is namelijk te	P163: Bewoner C, Menno Simons - 163:147 [Zo'n rolstoel zou dan wel fijn..] (263:266)	1	Nou ja, voor als je een stukje weg wilt. Als ik even naar de winkeltjes wil. Dan kan ik met mijn scootmobiel, kan ik

breed, en er zijn veel drempels.	(Super)		nergens naar binnen. Want die past niet naar binnen? Nee! En dan moet ik afstappen. En dat gaat natuurlijk niet. Nee, zoals zo'n drempel. Nee (P163, Bewoner C, Menno Simons, 263-266).
Toen ik nog thuis woonde, wist ik helemaal niet van het bestaan van de zorgwinkel .	P164: Bewoner E, Menno Simons - 164:12 [Dus eigenlijk had u eigenlijk ..] (31:34) (Super)	1	Ja. Die heb je nodig, een zorgindicatie. Ja, want ik had mijn huis laten veranderen. Het bad moest eruit en ik had een douche genomen, want ik kon niet meer uit het bad stappen. Als ik er in was dan kon ik er niet meer uit. En dat was natuurlijk best te verhelpen geweest als we er allemaal handvaten aan hadden gemaakt. Maar ja, dat idee zie je pas als je er niet meer woont. Dan zie je het in een winkel: "o, dat had ik ook kunnen hebben; o, dat had ik ook kunnen hebben". Maar zolang ik thuis woonde, wist ik helemaal niet dat dat allemaal bestond. (P164: Bewoner E, Menno Simons, 31-34).
De mensen van de zorgafdeling moeten niet tussen de mensen die nog op hun eigen wonen, er is nu geen privacy voor ons, en de dementerenden vereenzamen hier omdat er geen groep is.	P165: Bewoner D, Menno Simons - 165:5 [U heeft het liever groter of k..] (9:10) (Super)	1	Nou, één apart. Ik vind je moet een zorgafdeling niet tussen mensen die op hun eigen zijn doen. Wij zijn onze vrijheid kwijt want door de lift raakt ook iedereen hier eigenlijk binnen. En wij hebben geen privacy, en zo is het wel: wij gaan verloren (P165, Bewoner D, Menno Simons, 9-10).
Ouderen vallen het meest in de badkamer, maar onder de douche kun je geen alarm omhebben.	P168: Bewoner A, Menno Simons - 168:61 [Maar u heeft hier geen alarm, ..] (94:95) (Super)	1	Ik heb geen alarm, nee. Dat is er wel en een heleboel mensen hebben het, en die leggen dat dan ergens neer. Maar ze zeggen altijd: "Je valt het meest in de badkamer". Nou, wat moet je dan met een alarm? Onder die douche kan je toch geen alarm hebben (P168, Bewoner A, Menno Simons, 94-95).
Het appartement is niet goed aangepast op mijn lichamelijke	P170: Bewoner B, Mercator - 170:51 [Led-verlichting. Die is mooi f..] (162:169) (Super)	1	Led-verlichting. Die is mooi fel denk ik. Nee die is ook niet. Die is ook geel. Ooh die wil wel.

klachten.			Deze zijn hartstikke duur. Als ik mijn medicijn niet inneem, dan zie ik dat niet. Ik moet zulk licht hebben. En dan ook nog op rood(?), want anders dan zie ik helemaal niks. Wit op wit. Water, dat zie ik niet. Ook zo'n glas niet. Als je dat glas uit de kast wil hebben, dat zijn de dingen die ze voor me moeten doen. Als ik voel, dan voel ik wel waar ik de boel. En als u van die gekleurde mokken neemt? Maar die heb ik. Knal roze of knal oranje dat ziet u dan wel? Ja dat zie ik wel. Die doorzichtige ja. Nee, dat zie ik niet. Ze moeten bij mij aan tafel ook altijd water in de beker schenken. Ik heb een magnetron, en die is om wat gebakken is even op te warmen. Ik kan een hele hoop zelf doen. Ik ben nou eenmaal iemand die dat zelf doet. Ik douche alleen. Ze moeten een beetje mijn voeten droog maken, daar kan ik niet bij. (P170: Bewoner B, Mercator, 162-169).
Je moet hier nooit ziek worden , want dan zie je de hele dag geen verpleging, dat is eenzaam.	P171: Bewoner A, Mercator - 171:30 [Ik zeg altijd je moet hier noo..] (91:93) (Super)	1	Ik zeg altijd je moet hier nooit ziek worden. ... Nou, ik ben ook weleens ziek geweest. Maar dan zie je de hele dag geen verpleging hoor. Je ligt hier maar op bed. Dan ben je eenzaam (P171, Bewoner A, Mercator, 91-93).
De zorg die verleend wordt is ondermaats . Cliënten krijgen niet op tijd de zorg die ze nodig hebben.	P188: Bewoner D, Onderwatershof - 188:17 [Ja u wilt natuurlijk niet in e..] (75:76) (Super) P59: Bewoner B, De Schermerij - 59:19 [Ja,want zaterdagavond kwam er ..] (123:124) (Super) P112: Bewoner B, Huis ter Leede - 112:110 [Wat ik wel, heb ik ook al met ..] (317:317) (Super) P190: Bewoner A, Onderwatershof - 190:27	5	Het zit er net wat tussen in. Want eigenlijk horen ze ook 2 keer per dag langs te komen om even te kijken in de morgen en in de avond. Van gaat nog alles goed. Dan is er 1 bij die doet dat heel graag en heel goed. Die wil zo graag vaste aanstelling hebben hier maar ze zegt ik krijg het niet ik ben nog steeds maar oproepkracht. Dat is juist 1 van de genen die het beste, 2 zijn er hier die altijd komen. Die andere die laten gewoon

	[Wat vindt u van hoe het gebouw..] (67:68) (Super) P208: Bewoner G, Reggedal - 208:16 [ant mijn broer is (onverstaanb..)] (133:133) (Super)		verstek gaan. Dus het is niet altijd hoor. En zelf heb ik nu ook druppeltjes nodig dat is maar kort maar er is hier een mevrouw en die zegt, je zit gewoon te wachten tot dat ze komen ze weten dat ze 4 keer per dag zo lang ze hier al woont 2 en een half jaar. Ze weten dat ze 4 keer per dag oogdruppeltjes moet hebben. Daar is echt altijd wat mee: dan komen ze weer niet en dan hebben ze het niet in huis en ze zegt het is maar heel zelden dat ze mijn ogen op tijd komen druppelen. Nu ondervind ik het gisteravond kwam ze. Ze zegt, ik kom morgen ochtend niet er moet een ander komen het staat op de lijst maar ze komen niet. Daar heb ik dan weer moeite mee, maar ik heb ze verder te weinig nodig (P188: Bewoner D, Onderwatershof, 75).
De (thuis)zorg is erg duur.	P172: Bewoner C, Mercator - 172:25 [Is dat zo? Ja. Nou, ik vind 't..] (64:65) (Super)	1	Ja. Nou, ik vind 't knap duur hoor. Voor thuiszorg (P172, Bewoner C, Mercator, 64-65).

**Tabel 4-44 Voorzieningen zorg x Niet tevreden
(bewoners, Kwaliteit, totaal 78 narratieven)**

4.7.3 Set intern voorzieningenniveau Extra

Voorzieningen zorg x Tevreden (bewoners, Kwaliteit, totaal 48 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Mensen die gaan dementeren kunnen doorstromen naar een andere afdeling.	P21: Bewoner B, Bergweg - 21:53 [En weet of mensen die hier zel..] (142:145) (Super)	1	Ja hoor. Als je plaats is kan je daar naartoe. ... Ja hoor, doorstroming (P21, Bewoner B, Bergweg, 142-145).
Om het gebrek aan thuiszorg te compenseren heb ik een werkster ingebruurd .	P22: Bewoner G, Bergweg - 22:9 [En u heeft ook thuiszorg, zijn..] (19:20) (Super)	1	Thuiszorg zei is vanmorgen geweest. En dan heb ik morgen iemand die uh. Want ik heb maar vier uur thuiszorg. Dat heb ik al jaren, toen heb ik aan de indicatie gevraagd of ik niet meer zou kunnen krijgen. Nee niks mee te maken vier uur is vier uur. Nou ja, want ik wezen doe ik nog wel het een en ander. Dus, maar zei kan het niet

			allemaal schoonmaken, dus het ging hier een beetje vervuilen. En omdat ik nogal een pietje precies ben en ik al zo veel heb moeten ervaren, dus die komt nou morgen. Die betaal ik voor drie uur veertig euro uit eigen zak. Want het is zwart en die is begonnen met gordijnen wassen en alles. Je kon weer zien wat er in zat, want het was alle-maal beslagen. Morgen komt ze weer, dus dat is wel fijn. Maar voordat ze klaar is heeft het me toch wel weer een aardig centje gekost (P22, Bewoner G, Bergweg, 19-20).
Bewoners zijn tevreden met de zorg.	P13: Bewoner C, BaLaDe - 13:5 [En voor het complex? Voor het ..] (37:38) P21: Bewoner B, Bergweg - 21:16 [Dus dat ervaart u echt als pre..] (34:35) (Super) P28: Bewoner D, Bergweg - 28:64 [Ja ik hoor het allemaal. Ne P154: Bewoner D, Malburgstaete - 154:16 [Gezellige mensen lopen hier, w..] (44:44) (Super)e i..] (148:149) (Super) P160: Bewoner G, Malburgstaete - 160:5 [Ik mag niet bukken, want de he..] (21:21) (Super) P193: Bewoner G, Parc Imstenrade - 193:4 [Ik vind dit, de stignifitalis,..] (15:15) (Super) P195: Bewoner E, Parc Imstenrade - 195:5 [was ik helemaal... (Onverstaanba..] (62:70) (Super) P195: Bewoner E, Parc Imstenrade - 195:21 [Wat u mist vanuit de oude situ..] (140:141) (Super) P227: Bewoner C, Rigtershof - 227:3 [Wat vindt u over het	9	Ja daar heb ik eigenlijk niet voor gekozen, dat was via de dokter omdat de verpleeghuishulp hier aanwezig was. En dat kon bij Sumaira niet, hier kwam de verpleeghuisarts van Eikendonk die kwam hier bij mijn man. Dus zodoende moesten we hiernaartoe. En daar zijn we heel goed door geholpen hoor. Ja heel goed, alleen maar lof (P13, Bewoner C, BaLaDe, 37).

	algemeen ..] (22:23) (Super) P220: Bewoner F, Rigtershof - 220:6 [Nou en hier bel ik de zuster e..] (35:35) (Super)		
Als bewoners extra zorg nodig hebben, dan kunnen ze die binnenshuis krijgen, dat is erg prettig.	P17: Bewoner B, Balade - 17:10 [Als ik nou aan mijn knie geope..] (3:3) (Super) P21: Bewoner B, Bergweg - 21:54 [Vindt u dat een fijn idee, dat..] (146:147) (Super) P26: Bewoner A, Bergweg - 26:38 [Ja, maar weet je je woont hier..] (16:16) (Super)	3	Als ik nou aan mijn knie geopereerd moet worden bijvoorbeeld of een heup. Dan moet ik gaan revalideren in een verzorgingshuis. Kaatsheuvel of Tilburg of Eikendonk. Dat is dan voor demente mensen. Maar hier kun je in je eigen huisje terugkomen. Want dan moet je allemaal revalideren en de eerste dagen als je het ziekenhuis uit moet dan zijn hier ook nog zorgkamers. Die dan. Waar je dan verzorgd kunt worden als dat nodig is. Of als je iets te snel het ziekenhuis uit moet dat je. Dus dat vond ik allemaal wel heel fijn. Ik denk dan ben je toch. Zit je toch echt wel geborgen zo. Nou en gelukkig is het allemaal nog niet nodig, maar het eh het kan mij net zo goed overkomen. Ja, en kijk hier zit ook een therapeute zit hier in. Nou ja, eh zou ik iets. Ja net zoals ik zeg zo'n knie of zo. Nou dan kun je ook van hier eten krijgen. Als je dat zelf nog niet kunt (P17, Bewoner B, Balade, 3).
In geval van nood is de zorg paraat , dat geeft een veilig gevoel.	P156: Bewoner C, Malburgstaete - 156:23 [Voelt u zich veilig in het com..] (75:76) (Super) P160: Bewoner G, Malburgstaete - 160:26 [k kreeg al die ziektes. Maar i..] (165:165) (Super) P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:14 [En die kunnen dat neem ik aan ..] (32:33) (Super) P197: Bewoner C, Parc Imstenrade - 197:10 [ik moest wennen aan het fornuis..] (40:40)	6	Nee dat lukt niet, ik ben op dit ogenblik voorzitter van de huurders vereniging dus ik zit in die discussie. Er valt niets tegen te houden. Want als je hier komt om te huren dan wordt dat concept aangeboden. Dan moet je hier niet komen als je dat niet wilt. En als het je niet bevalt moet je weggaan. Dus helemaal zelfstandig, nee, maar voor een groot deel ben je hier zelfstandig. Maar als wij wat krijgen, problemen krijgen, op medisch gebied, dan hebben we in huis thuiszorg. Dat is

	(Super) P198: Bewoner D, Parc Imstenrade - 198:32 [Maar u bent heel Tevreden over..] (157:162) (Super) P200: Bewoner B, Parc Imstenrade - 200:27 [En hoe ervaart u het, dat er 2..] (78:79) (Super)		het grote verschil met als ik in de stad blijf wonen. Dan krijg ik ook wel thuiszorg, maar dan komen ze van ver. Ik heb voorbeelden in mijn kennissenkring dat het soms een half uur duurt, voor dat er iemand komt. Hier staat er gegarandeerd iemand binnen 5 minuten aan de deur (P194, Bewoner H, Parc imstenrade, 32-33).
Er zijn ruim voldoende zorgvoorzieningen in het complex.	P195: Bewoner E, Parc Imstenrade - 195:4 [En het feit dat hier ook zorgv..] (57:62) (Super)	1	
De bewoners kunnen zelf hun zorgaanbieder kiezen in het complex.	P216: Bewoner E, Reinaldahuis - 216:54 [En dat is dan van de reinalda ..] (113:116) (Super)	1	Ja ik denk het wel (P216, Bewoner E, Reinaldahuis, 113-116).

Tabel 4-45 Voorzieningen zorg x Tevreden
(bewoners, Extra, totaal 48 narratieven)

Voorzieningen zorg x Niet tevreden (bewoners, Extra, totaal 24 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er is niet voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de verzorging.	P24: Bewoner H, Bergweg - 24:28 [Oké Wat hier beloofd is vanaf ..] (171:176) (Super) P22: Bewoner G, Bergweg - 22:23 [Alleen te weinig personeel hè...] (42:42) (Super)	1	En dat word steeds minder, en met die bezuinigingen nemen ze steeds goedkopere krachten, als jij een tientje kost zeggen zij 8 euro en dan gaan zij voor. En dat is het en dat heb je hier op het ogenblik gewoon. Stagelooptjes, dat is leuk allemaal meer eh, je hebt er niets aan. Kijk wat ik vraag is gewoon die zorg dat ze nodig heb en als het me niet naar me zin is dan zie ik beneden wel andere ... Want daar klopt iets niet, en zorgen dat het loopt (P25, Bewoner H, Bergweg, 171-176).
Bewoners zijn in beperkte mate bereid om informele zorg te verlenen aan elkaar.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:28 [Oh? Dat kan? Dat hier ook, je ..] (62:63) (Super)	1	We hebben wel als huurdersvereniging gezegd, we denken dat we de commissie lief en leed, dat zijn dus mensen die op bezoek gaan als er dus een gebeurtenis is of bij overlijden of ziekte, om dat eens wat uit te breiden. Dus dat de mensen eens

			vaker bezocht worden, als ze dat willen. Maar ja ook dat vergt al een hele organisatie. Want deze mensen in het algemeen, hebben weinig zin om iets te doen. Je krijgt weinig vrijwilligers. Ze zeggen luister eens, ik heb mijn hele leven hard gewerkt, ik ben hier om te genieten. Ja het is een bepaalde categorie mensen, ze zullen allemaal hard gewerkt hebben, ze hebben ook een hoop verdiend, in het algemeen. Of dat dan ook precies de verklaring is dat weet ik niet, maar in ieder geval een zeker egoïsme is hier niet vreemd. En dat maakt het wel moeilijk om iets te organiseren (P194: Bewoner H, Parc Imstenrade, 62-63).
De lokale vrijwilligersorganisatie wil niet onder supervisie van anderen te werken.	P194: Bewoner H, Parc Imstenrade - 194:40 [En dat help dat vrijwilligersw..] (93:94) (Super)	1	Dat ze hun gang konden gaan. Hij werd het zat en toen heeft hij de UVV ingeschakeld, de unie van vrouwelijke vrijwilligers. Want die werken hier ook in ziekenhuizen. Maar ja dat gaf weer een hoop problemen hier want 'we hebben geen zin om onder leiding van anderen te werken' en 'ik heb het zelf hier opgestart en nou zal ik zeker van anderen horen hoe ik het hier moet doen'. Dus dat moet even zijn tijd hebben. Maar het begint nu te komen dat er van buitenaf ers komen voor de bar, we hebben een keer in de week een borrelmiddagje. Vrijdag van 4 uur tot half 6. En zo zijn er meer vrijwilligers nodig. Het begint een beetje te komen. Maar onder de bewoners is de animo niet groot (P194, Bewoner H, Parc Imstenrade, 93-94).
Wanneer je op de alarmknop drukt is het	P14: Bewoner D, Balade - 14:17 [Want	1	Want hier zitten nog een paar dames. En hiernaast

soms van de zorgpartij afhankelijk of ze direct bij je zijn, of niet.	hier zitten nog een paar ..] (83:87) (Super)		een echtpaar ook. Want hij is ook. Hij is eigenlijk al beginnen te sukkelen toen ze hier woonden. Maar dat je dan geen alarmsysteem hebt. En dat vind ik. En dat hadden ze beloofd. En dat vind ik het ergste. Dat was gezegd geworden. En nou komen ze natuurlijk wel met dit. Kijk en als je daar nou maar van op aan kunt. Als je op een knop duwt dat ze komen. Dat je geen, want kijk eens, als je een uur op de grond moet liggen dat werkt ook niet he. En dat hebben die van Y heel eerlijk. Want mijn schoondochter, want ik heb al die papieren voor in te vullen. Maar ja, dat zeggen ze heel eerlijk, want wij zitten ja, wij zitten door heel Waalwijk. En daar is Sprang Capelle bij. En Waspik bij dus het zijn allemaal. En die kunnen ook niet direct bij je zijn. Want ik heb ze toen voor mijn oog gehad. En toen zeiden die plegen hetzelfde. Die zeiden, ja, wij kunnen niet hals over kop weg, want dan zijn we iemand aan het helpen en dan. En je bent niet direct hier. Je zit niet in het huis hè (P14, Bewonder D, Balade, 83-87).
Er zijn minder zorgvoorzieningen in het gebouw dan aanvankelijk was beloofd.	P17: Bewoner B, Balade - 17:8 [Er zou ook een tandarts komen...] (3:3) (Super)	1	Er zou ook een tandarts komen. Die is niet gekomen. En zo is dat met meer dingen. Maar ja, ik heb gelukkig nog niet zoveel nodig van die zorg. Dus eh. Maar ik ben wel met het idee gegaan. In dit gebouw als ik ziek wordt of als ik hulp nodig heb dan is het er (P17, Bewoner B, Balade, 3).
Lichamelijke klachten worden niet goed behandeld/ verzorgd in dit complex.	P22: Bewoner G, Bergweg - 22:8 [Want vorig jaar kreeg ik, ik h..] (12:13) (Super) P223: Bewoner A, Rigtershof - 223:46	2	Want vorig jaar kreeg ik, ik heb altijd oedeem gehad heel erg. Toen had ik een hele goede fysio die heeft het allemaal voor mekaar gekregen het is

	[Meestal zijn ze al te laat voo..] (277:279) (Super)		ongelofelijk. Toen zei ik tegen haar er zit iets onderaan mijn been wat niet goed is. 'nee hoor, dat is vocht'. Ik zei 'nee, ik noem geen namen, nee dat is geen vocht. Er klopt iets niet totdat ik ontdekte dat het wondroos was. En toen kreeg ik van mijn huisarts en dat is een heel conflict met hem en mij. Want ik ben vandaag bezig geweest een ander te krijgen, hoe dat afloopt weet ik niet. Ik heb zo'n idee, ik weet dat hij nog wel patiënten kan hebben maar dat hij zo meteen zegt we kunnen niet we hebben niemand nodig. Het conflict is natuurlijk zo, ik kan nu helemaal niet meer lopen. Want toen ik zei het is niet over, want hij zei 'als die kuur over is dan moet je het zeggen.' De kuur is over maar het conflict zit er nog! Toen is er gezegd dan neem je maar pijnstillers. Dus ik heb nog steeds een conflict. Want nu is het ook zo dat been is helemaal dik en stijf. Heb een paar dagen achter de rug verschrikkelijk. En dan bel ik vrijdag en dan zeggen ze gewoon we komen niet (P22, Bewoner G, Bergweg, 12-13).
De 4 uur thuiszorg die ik krijg is niet voldoende om mijn appartement schoon te houden.	P22: Bewoner G, Bergweg - 22:9 [En u heeft ook thuiszorg, zijn..] (19:20) (Super)	1	Thuiszorg zij is vanmorgen geweest. En dan heb ik morgen iemand die uh. Want ik heb maar vier uur thuiszorg. Dat heb ik al jaren, toen heb ik aan de indicatie gevraagd of ik niet meer zou kunnen krijgen. Nee niks mee te maken vier uur is vier uur. Nou ja, want ik wezen doe ik nog wel het een en ander. Dus, maar zei kan het niet allemaal schoonmaken, dus het ging hier een beetje vervuilen. En omdat ik nogal een pietje precies ben

			en ik al zo veel heb moeten ervaren, dus die komt nou morgen. Die betaal ik voor drie uur veertig euro uit eigen zak. Want het is zwart en die is begonnen met gordijnen wassen en alles. Je kon weer zien wat er in zat, want het was allemaal beslagen. Morgen komt ze weer, dus dat is wel fijn. Maar voordat ze klaar is heeft het me toch wel weer een aardig centje gekost (P22, Bewoner G, Bergweg, 19-20).
Het is prettig om iemand te kennen die je verzorgt. Dat is nu niet het geval, het is altijd een ander.	P212: Bewoner C, Reinaldahuis - 212:27 [bij de buurman. Wanneer ze zij..] (49:49) (Super)	1	bij de buurman. Wanneer ze zijn eten brengen of komen wassen, dan is dit altijd een ander. Dit vind ik zelf niet erg leuk. Het is altijd wel fijn om iemand te kennen en die hier altijd langskomt (P212, Bewoner C, Reinaldahuis, 49).
De verzorging kijkt eerst in de zorgmap en vraagt niet aan de cliënt wat er gebeuren moet. Dat is erg onpersoonlijk of zelfs onbeschoft.	P223: Bewoner A, Rigtershof - 223:25 [Maar dat is meer de hospitalis..] (158:171) (Super)	1	Gisteren was er ook een nieuw iemand, en die gaat dan blind om de zorg map. Ik zeg, gaan we tijd besteden om hem te zoeken, of gaan we aan de slag? Ja maar mevrouw, ik zeg, dit zijn de afspraken die. Ik moet toch weten wat er moet gebeuren, ik zeg, wat dacht je om naar mij te luisteren. En niet naar de map. Helemaal uit hun coma, dat snappen ze niet. Maar ja, dan ben ik wel degene die er werk van wilt maken. Ik wil niet gezien worden als map en als lijstje. Ik ben een individu en ik wil zo behandeld worden. Dat het lastig is ok, maar zolang ik nog niet dement ben en misschien is het dat. Want sommige mensen moeten ook dat, maar ze moeten bij voorbaat van uitgaan, en het is natuurlijk heel erg makkelijk om iedereen allemaal hetzelfde te behandelen, want dan hoef je ook niet meer na te

			denken wie je voor je hebt. Ja En nee, daar trap ik niet in. Nee Ik vind juist, het gemengd wonen houdt de mensen zelf maar ook de zorg een beetje alert. Als je allemaal groepen hebt, dan heb je heel makkelijk, die is dement. En degene die een beetje helder is, word het vanzelf wel. En dan gaan we ze nu allemaal alvast zo behandelen. Van die hapklare brokken. En nu ja, en nu komen ze bij mij, en ze zijn echt van de rails. Ze snappen het niet. Dan denk ik, zo, die ook een beetje wakker. Zijn er nog, nu gebruiken we het woord weer, doelgroepen, maar u snapt wat ik bedoel (P223, Bewoner A, Rigtershof, 158-171).
Als ik straks ben geopereerd moet ik meer betalen voor een alarm naast mijn bed, terwijl ik de zorg krijg van dezelfde zusters. Het is erg duur.	P223: Bewoner A, Rigtershof - 223:32 [U heeft ook zo'n kastje voor b..] (190:194) (Super)	1	Ik moet die huren, die zit er niet standaard bij. De vraag is of ik die straks naar mijn operatie. Dat vind ik ook heel raar. Alleen het feit dat ik meer afhankelijk ben straks en meer, eh hulp nodig heb waarschijnlijk, en toch meer veiligheid wil. Dat ik daarvoor moet gaan betalen. Dat vind ik heel vreemd. Maar ja, dat is zo. Ik zal me ook niet overal tegenin gaan schoppen. Terwijl je ja, het werkt op hetzelfde systeem, terwijl je eigenlijk een verlengsnoer, of een draadloos kastje wat op hetzelfde systeem werkt. Het vraagt dezelfde zusters voor dezelfde hulp. Maar daar moet ik voor gaan betalen. Dat is duur. Dat zullen we nog wel eens in de cliëntenraad vergadering vragen (P223, Bewoner A, Rigtershof, 190-194).
De verzorging komt	P223: Bewoner A,	1	Nee maar het is hier

zonder aanbellen binnen, en dat tast de privacy van de bewoners aan.	Rigtershof - 223:40 [Nee maar het is hier gewoon st..] (231:235) (Super)	gewoon standaard. En dus ook niet meer bij mij omdat ik er heftig op te keer ging. Ze bellen aan als je zorg hebt, en ze komen binnen. Net als in een verzorgingstehuis zeg maar. Want ze hebben een afspraak en dus komen ze binnen. Dacht het niet. Ik heb een voordeur. Met een voordeur bel. En je hebt maar te wachten totdat ik open doen. Je gaat niet zomaar naar binnen lopen. Of de deur open en aanbellen. En dan zijn ze al in huis. Dus toen had ik die deur openers nog niet. Toen stond er iemand in mijn huis. Ik schrok me rond. [redacted] Ja inderdaad. [redacted] Zeg dan iets van goedemorgen. Ik zeg is er nou iemand binnen? Zoek je me? Nee ik zoek je zorgmap. Nou dat was dus het punt dat ik dacht we gaan er werk van maken. Kom op zeg. Maar dat is dus van dat gehospitaliseerd gedrag van zo'n organisatie. We gaan bij iemand naar binnen. Nou dacht het niet. [redacted] Toch maar de map bij de deur zetten met een briefje erin. Wacht bij de deur (P223, Bewoner A, Rigtershof, 231, 235).

**Tabel 4-46 Voorzieningen zorg x Niet tevreden
(bewoners, Extra, totaal 24 narratieven)**

4.8 Kwalitatieve analyse invloed voorzieningenniveau

In deze paragraaf worden de hiervoor per set voorzieningenniveau weergegeven patronen, onderling vergeleken, ingedikt en gecombineerd. Zo ontstaan ingedikte patronen, zogenaamde thick descriptions. In dit geval per indicator sociale kwaliteit van wonen in relatie tot de invloed van het voorzieningenniveau.

Het aantal narratieven dat een patroon ondersteunt wordt aangegeven door te stellen dat het genoemd wordt door een enkeling (1), enkele (2 a 3), meerdere (3> aantal <7) of vele (7> aantal <14) of zeer vele (15 of meer) respondenten.

Hierbij is van belang te beseffen dat de aantallen respondenten binnen de sets verschillen, namelijk 50, 80 en 44 respondenten.

Uitgaande van een theoretische saturatie bij 30 respondenten, wordt deze theoretische waarde in de sets Basis en Extra afgerond tweemaal behaald, in de set Kwaliteit driemaal. Bij de vergelijking van de aantallen narratieven tussen de sets voorzieningenniveau zal dit verschil meegenomen dienen te worden.

4.8.1 Invloed voorzieningenniveau op de ervaren sociale interactie

Onderling contact

Resultaat

De bewoners gaan over het algemeen goed met elkaar om en ontmoeten elkaar bij de koffie of het eten. In alle sets voorzieningenniveau **meerdere** malen genoemd, **nadrukkelijk** in de set Kwaliteit.

Samen eten in het restaurant is erg gezellig. Mensen ontmoeten en spreken elkaar hier. Door **meerdere** genoemd in de set Kwaliteit.

Bewoners hebben over het algemeen goed contact met de burens. Mensen maken praatjes met elkaar op de gang of gaan bij elkaar op de koffie. **Regelmatig** genoemd bij alle sets voorzieningenniveau en veel in de set kwaliteit

Meerdere bewoners in de set Extra noemen dat ze weinig contact met hun burens en het ook moeilijk vinden om contacten te leggen. Een **enkeling** in de set Basis heeft minder contact met mensen dan in zijn vorige woning en vindt dat prettig.

De verschillende gangen in het complex zijn net straatjes. Iedereen heeft contact met elkaar. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit en door **enkele** bewoners in de set Extra.

In het weekend is er weinig te doen en dan is er ook minder sociale interactie, zeker voor de alleenstaanden. **Enkeling** in de set Kwaliteit.

Reflectie

Er is veel onderling contact bij de koffie of het eten dat als erg gezellig wordt ervaren. Ook met burens is er goed contact. Dit wordt vaker in de set Kwaliteit genoemd; mogelijk door de betere kwaliteit van de voorzieningen. In de set Extra is wordt dit echter niet vaker genoemd.

"Het is eigenlijk datgene geworden wat wij er van verwacht hadden, en gehoopt hadden dat het zou worden. Dus heel goed contact met eigenlijk iedereen die hier woont."

(Bewoner St. Annahof, Uden: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Het is eigenlijk over het algemeen meer van, 'Goedemorgen', 'Goedemiddag' en 'Goedenavond', maar goed ik heb dus een operatie achter de rug...

Dat ze dan zeggen van:

Goh, kan ik dan een kopje thee bij je komen drinken, schikt het?"

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Eten met meestal dertig, veertig mensen bij elkaar. Dat is gezellig... O, veel prettig... Alleen zitten is niks, hoor."

(Bewoner 't Reggedal, Enter: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

Op zichzelf**Resultaat**

Sommige bewoners zijn liever op zichzelf. Ze hebben geen behoefte aan veel sociale interactie en zijn tevreden op zichzelf. Dit is in alle sets voorzieningenniveau genoemd, door **enkelen** in de sets Basis en Extra, door **meerderen** in de set Kwaliteit.

Sommige bewoners zijn eenzaam, maar willen ook niet mee doen aan activiteiten. Zij lijken hun alleen zijn welhaast te koesteren. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Meerdere bewoners in de set Kwaliteit zijn liever op zichzelf en doen niet mee aan de activiteiten. Ze kunnen zichzelf uitstekend vermaken. Een **enkeling** in de set Basis stelt dat bewoners een ruime kamer hebben en dus zijn ze geneigd om daar te blijven en niet aan activiteiten mee te doen.

Een **enkeling** in de set Kwaliteit noemt dat de organisatie probeert met nadruk alle bewoners in de grote zaal te krijgen voor activiteiten, maar dat niet iedereen daar zin in of behoefte aan heeft.

Reflectie

Niet alle bewoners wensen veel sociale interactie binnen het complex. Sommigen zijn graag op zichzelf, hebben hun eigen bezigheden en vermaken zich daarmee prima. Dit wordt vaker genoemd in de set Kwaliteit; niet duidelijk wordt waarom.

***"Misschien ben ik van huis uit zo opgegroeid. Ietsjes te... teruggetrokken...
Ik kan het best genieten van de rust, laat ik het zo zeggen...
als je die dames hier hebt... dat is allemaal tachtig+... allemaal van die grijze
duiven.***

(Bewoner 't Reggedal, Enter: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

***"Nou ja, van mij hoeft het per se niet, hoor...
Ik heb hier een speciaal boekje liggen; dan ga ik zitten puzzelen."***

(Bewoner Huis ter Leede, Leerdam: Grootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Nee, ik heb er geen zin in."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

4.8.2 Invloed voorzieningenniveau op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de invloed van voorzieningenniveau op de ervaren verscheidenheid aan activiteiten opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende vijf thema's: Hoeveelheid voorzieningen, Aard en kwaliteit voorzieningen, Bereikbaarheid voorzieningen, Gemeenschappelijke ruimte en Participatie.

Hoeveelheid voorzieningen

Resultaat

Er worden ruim voldoende activiteiten georganiseerd in het complex voor de bewoners. Dit wordt door **velen** genoemd in **alle** sets voorzieningenniveau.

Er zijn ruim voldoende welzijnsvoorzieningen in en om het complex, dat is erg prettig. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Basis en **meerdere** bewoners in de set Extra.

Een **enkeling** in de set Kwaliteit en **velen** in de set Extra stellen dat er vele welzijnsactiviteiten zijn, in de set Extra worden daarbij ook de vele culturele activiteiten genoemd.

Meerdere bewoners in de set Kwaliteit noemen dat er te weinig activiteiten zijn met name in de weekenden en de vakanties.

In het begin waren er niet zoveel activiteiten in het complex. Later werden dat er meer o.a. door de komst van een bewonerscommissie, stelt een **enkeling** in de set Extra.

In een groter complex kun je meer activiteiten organiseren omdat er meer draagvlak is. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Er zijn voldoende algemene voorzieningen in en om het complex, dat is erg prettig. Genoemd door **meerdere** bewoners in **alle** sets voorzieningenniveau en een **enkeling** in de set Extra.

Er zijn **enkele** bewoners in de set Extra die noemen dat er te weinig algemene voorzieningen zijn binnen het complex.

Er is hier genoeg te doen, er zijn genoeg dames die geen man meer hebben, die zoeken gezelligheid bij elkaar in de gemeenschappelijke ruimten. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Extra. Er is genoeg te doen, je hoeft je nooit te vervelen in het complex. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

De beloofde voorzieningen zijn er niet gekomen. Gesteld door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Enkele bewoners in de set Extra noemen de vier uur thuiszorg niet voldoende om het appartement schoon te houden. Een **enkeling** noemt daarbij het huren van een werkster om het gebrek aan thuiszorg te compenseren.

Reflectie

Er zijn ruim voldoende interne, algemene en welzijnsvoorzieningen zeggen vele bewoners van alle sets Voorzieningenniveau. De patronen ten aanzien van de zorgvoorzieningen zijn ondergebracht onder thema Veiligheid door zorg. Over de hoeveelheid voorzieningen zijn er dus weinig klachten, al noemen meerdere bewoners in de set Kwaliteit dat er te weinig algemene en welzijnsactiviteiten zijn in de weekenden en de vakanties. Doordat de staf de activiteiten organiseert en deze minder aanwezig zijn in die uren en dagen, valt het voorzieningenniveau terug.

"In huis hoef ik niks te wensen,

ik zou enkel wensen dat er iets meer te doen was.

Want zoals zaterdag als zondag is hier niets, maar dan ook niets te doen."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Over het jaar verspreid zijn er meerdere maanden, zo'n Friese maand, die komen dan meerdere keren voor in het jaar... Het kan haast niet meer, er moet ook tijd voor wezen, dat ze ook andere dingen kunnen doen."

(Bewoner 't Derkshoes, Westerbork: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

Aard en kwaliteit voorzieningen

Resultaat

In de set Kwaliteit zeggen **meerdere** bewoners graag mee te doen aan activiteiten. Een **enkeling** noemt het opbouwen van sociale contacten daarbij. Er zit een museum in het complex en als bewoner hoef je in feite de deur niet uit, beiden gesteld door een **enkeling** in de set Extra.

De activiteiten hebben niet het passende intellectuele niveau of voldoen niet aan de smaak van sommige bewoners. Genoemd door een **enkeling** in de sets Basis en Extra, door **meerdere** in de set Kwaliteit.

De activiteiten in het complex moeten laagdrempeliger; ze zijn te elitair. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra

Bij muziek activiteiten, is goede akoestiek belangrijk. Dit is niet altijd geval in de gemeenschappelijke ruimte, gesteld door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Er zijn ook religieuze activiteiten in het complex, gesteld door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

De mannen zijn in de minderheid en daarom zijn er voor hen vaak te weinig passende activiteiten. Genoemd door **enkele** bewoners in de sets Basis en Kwaliteit.

Bewoners die het minst gebruik maken van de activiteiten hebben vaak het meeste commentaar. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

De algemene voorzieningen zoals het grandcafé/restaurant, de kapper en de winkel zijn erg prettig. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Extra.

De kapper haalt bewoners op en brengt ze weer naar hun appartement. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Het complex heeft een museum over vroeger, dat is erg leuk. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Het gebouw is niet goed toegerust op ouderen en invaliden, zo is er bijvoorbeeld maar één lift. Genoemd door **vele** bewoners in set Kwaliteit.

Het gezamenlijk koffiedrinken wordt zeer gewaardeerd. Genoemd door een **enkeling** in de sets Basis en Kwaliteit.

In het weekend kun je beneden geen koffie drinken. Het restaurant is gesloten dan. Dat is een gemis. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Er ontbreken essentiële voorzieningen in het complex, zoals een biljart en een kapper. Genoemd door **enkele** bewoners in de sets Basis en **meerdere** in de set Kwaliteit.

De kapper komt aan huis, dat is erg prettig. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

De bewoners hebben last van nieuwe voorzieningen in het gebouw zoals kinderdagverblijf en peuterspeelzaal. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

De Jeu de Boules bak is opgeknapt, maar er komen honden op af. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Er is in het huis een klusjesman waar je op terug kan vallen. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

De bewoners missen een tuin en bankjes om buiten op te zitten want er zijn geen balkons. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Voorzieningen in het gebouw kunnen concurreren met voorzieningen in het dorp. Genoemd door **vele** bewoners in de set Basis.

Het restaurant voldoet goed. Genoemd door **enkele** bewoners in de sets Basis en Kwaliteit, **meerdere** in de set Extra.

Het restaurant hier is een probleem. Genoemd door **velen** in de set Extra. Daarbij wordt een variatie aan problemen genoemd: de ongezelligheid, de beperkte meerwaarde, het slechte eten of de afstand voor minder valide mensen.

Je dient wel je inrichting fysiek op de ouderen af te stemmen met bijvoorbeeld geschikte stoelen. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Het restaurant langer en vaker openhouden was helaas te duur. Er kwamen te weinig mensen. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Als je in het restaurant gaat zitten, komt de rijdende winkel naar binnen. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Het eten in het complex is goed. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Extra. Tafeltje dekje bevalt goed. Het is gemakkelijk en goed te eten. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Het eten is niet goed. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Kwaliteit. De bewoners hebben behoefte aan gevarieerder en beter eten in het complex. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Men is erg tevreden met de zorgvoorzieningen hier in het huis, zoals de huisarts die op bezoek komt, de huishoudelijke hulp, geregeld via de gemeente en de lijst om boodschappen te bestellen, dat is erg prettig en gemakkelijk. Genoemd door **vele** bewoners in de sets Basis en Kwaliteit.

Als bewoners extra zorg nodig hebben, dan kunnen ze binnen het complex krijgen, dat is erg prettig. Genoemd door **meerdere** bewoners in de sets Basis en Extra.

Eerst stond men een beetje sceptisch tegenover de zorgvoorzieningen omdat men die toen nog niet nodig hadden. Later was men blij dat ze er zijn. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Toen ik nog thuis woonde, wist ik helemaal niet van het bestaan van de zorgwinkel. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

De zorg in het complex bevalt goed. In geval van nood is de zorg paraat, dat geeft een veilig gevoel. Bewoners zijn tevreden met de zorg. Genoemd door **vele** bewoners in de sets Kwaliteit en Extra.

De verzorging stelt zich te weinig in op de cliënt. Ze hebben het vaak te druk, en dus weinig tijd. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Kwaliteit.

Het is prettig om iemand te kennen die je verzorgd. Dat is nu niet het geval, het is altijd een ander. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

De verzorging kijkt eerst in de zorgmap en vraagt niet aan de cliënt wat er gebeuren moet. Dat is erg onpersoonlijk of zelfs onbeschoft. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

De zorg die verleend wordt is ondermaats. Cliënten krijgen niet op tijd de zorg die ze nodig hebben, soms is het lastig om een arts aan huis te krijgen. Genoemd door een **enkeling** in de sets Basis en Extra en door **vele** bewoners in de set Kwaliteit.

Je moet hier nooit ziek worden, want dan zie je de hele dag geen verpleging, dat is eenzaam. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Er is niet voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de verzorging. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Reflectie

Veel bewoners doen graag mee aan activiteiten, en dit bevordert de sociale interactie. Dit wordt opvallend vaker genoemd in de set Kwaliteit, mogelijk doordat het activiteitsniveau hier hoger is. Er komt niet uit de data naar voren waarom dit in de set Extra niet het geval is. In de set Kwaliteit klaagt men ook vaker over het niet passende intellectuele niveau of de onvoldoende aansluiting bij de smaak van sommige bewoners. Het niet aansluiten bij de minderheid van de mannen wordt door enkele bewoners in de sets Basis en Kwaliteit genoemd.

In de complexen met voorzieningenniveau Extra vinden bewoners de algemene voorzieningen zoals het grandcafé/restaurant, de kapper en de winkel erg prettig.

Bewoners zijn wisselend tevreden over de zorgvoorzieningen. Gewaardeerd worden de huisarts die op bezoek komt, de huishoudelijke hulp en een lijst om boodschappen te bestellen, met name genoemd in de sets Basis en Kwaliteit. Als bewoners extra zorg nodig hebben, dan kunnen ze die binnen het complex krijgen, dit wordt door meerdere bewoners in alle sets Voorzieningenniveau als erg prettig ervaren. De scepsis tegenover zorgvoorzieningen die aanvankelijk nog niet nodig zijn, verdwijnt later. De verzorging heeft het vaak te druk, noemen meerdere bewoners in de set Kwaliteit.

"Op de kar gereden, van hier, buiten Wemel... ik was dan 60 jaar getrouwd. Dat houd je dan hier. Dat was zo fijn hè, alles onder één dak. Je hoeft helemaal niet naar buiten."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig - Niet gemengd - Basis)

"Dat is iets wat ik hier zo mis: een ruimte of een kelderruimte of wat dan ook, waar je dus ook een keer kunt zagen en eens een schuurmachine neer kunt zetten."

(Bewoner Het Spijk, Eefde: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Ik kan geen draad in de naald steken. Ik kan niet even mee gaan zitten borduren... En dan zit ik daar zo leeghandig zit ik daar beneden. Dat vind ik dan niet zo leuk natuurlijk."

(Bewoner Huis ter Leede, Leerdam: Grootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Spelletjes, maar die zijn voor mensen die dementeren, moe zijn van geest, niet voor ons soort mensen. Daar wordt geen rekening mee gehouden."

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Je hoort een jaar lang keyboardmuziek en dan zeg ik kan ik niet een keer een dwarsfluit horen of iets anders... Dan zeggen ze: daar houden die mensen niet van... maar waarom moeten

die 20% klassiek dan naar 80% hoempa hoempa luisteren?"

(Bewoner Malburgstaete, Arnhem: Grootschalig - Gemengd met zwaardere zorg en niet-zorg - Extra)

"Mensen hebben een televisie ja, en hebben een ruime kamer en wat doen ze dan zitten blijven... je moet ze wel van de kamers af sleuren."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

"Als er een serieuze kaartavond was zou ik daar wel voor voelen... Mensen die het niet goed meer weten... ze zitten maar te zingen... dat hoeft voor mij niet."

(Bewoner Malburgstaete, Arnhem: Grootschalig - Gemengd met zwaardere zorg en niet-zorg - Extra)

"Eén keer in de week heb je hier zo'n kleine markt... een visboer en kraampje met fruit en... kleren dat hoort er ook, ja ik ben dan een vrouw, maar voor mannen eigenlijk... Ja, mannen is niks, ja vis. Hèhè."

(Bewoner Reinaldahuis, Haarlem: Zeer grootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

Bereikbaarheid voorzieningen

Resultaat

Het complex is goed aangesloten op het openbaar vervoer en of regio taxi. Genoemd door **meerdere** bewoners in de set Kwaliteit en door een **enkeling** in de set Extra.

Waarbij een **enkeling** in de set Kwaliteit noemt dat dankzij de bus de bewoner naar familie toe kan. De aansluiting op het openbaar vervoer is slecht; genoemd door een **enkeling** in de set Extra

Alleen als de bewoner goed ter been is, kan hij de algemene voorzieningen in het centrum zelfstandig bereiken. Genoemd door **vele** bewoners in de set Kwaliteit. Waarbij een **enkele** bewoner aangeeft het heel erg fijn te vinden met behulp van een rollator de boodschappen zelf te kunnen doen.

Een **enkeling** in de set Extra geeft aan dat de voorzieningen gelukkig zo dichtbij zijn.

Een **enkeling** in de set Basis geeft aan dat de algemene voorzieningen in het dorp zijn en dat dat voor sommige bewoners te ver weg is.

In de set Kwaliteit noemen **enkele** bewoners dat er genoeg voorzieningen zijn, mits je een auto hebt of dat je met de taxi voor 1 euro naar de stad kunt.

Ik doe nog zelf boodschappen, maar de zware dingen bestel ik in het winkeltje beneden. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Het is prettig dat alle zorg voorzieningen dichtbij zijn. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Door lichamelijke klachten is het niet meer mogelijk om zelfstandig de praktijk van de huisarts te bereiken. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Reflectie

Bereikbaarheid van voorzieningen is een groot goed, de meeste ouderen zijn minder mobiel. Algemene en welzijnsvoorzieningen zouden daartoe bij voorkeur in het complex of op rollatorafstand dienen te liggen. De waardering in de complexen met voorzieningenniveau Extra voor de interne voorzieningen is hoog.

Een aansluiting op het openbaar vervoer of een goede en betaalbare taxiservice zijn voor verder weggelegen voorzieningen noodzakelijk.

Door de verminderde mobiliteit is bereikbaarheid van voorzieningen cruciaal. Deze kunnen intern gelegen zijn, op rollatorafstand extern of voor de niet-dagelijkse zaken via een goede openbaarvervoervoorziening bereikbaar.

**"Hier vandaan met de scootmobiel 10 minuutjes. Het is één rechte weg...
Alle winkels zitten er ook. Grote straat winkel straat, alles."**

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

**"Er zit een brainwashkapper op het pleintje. Maar we hebben onze eigen kapper
en die komt de klanten ook ophalen als je geen vervoer hebt of zo...
Dat doet ie. Dat is een uitje voor die mensen, dat vinden ze leuk."**

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig - Niet gemengd - Basis)

**"Ik kan niet naar de dokter daar. Ik kan niet meer lopen... En er is een winkel
op het dorpsplein daar kan ik niet meer komen. Dat is te ver... Maar dan dan
doen mijn kinderen of of die doen de boodschappen voor mij dus."**

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig - Niet gemengd - Basis)

**"En een goed openbaar vervoer in de buurt. Dat is heel belangrijk.
Wij mogen hier niet mopperen."**

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

**"Zo lang, ik heb nou de papieren voor de keuring, ja ik ben ook niet zo jong
meer. Ik heb geen adem. M'n adem is nergens. Adem en oren."**

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Rol gemeenschappelijke ruimte

Resultaat

Een gemeenschappelijke ruimte is noodzakelijk voor de gezamenlijke activiteiten wordt genoemd door **enkele** bewoners uit de set Basis. Een **enkeling** noemt daar dat men elkaar in het restaurant ontmoet. Een ander dat het lastig is voor activiteiten als ruimten gedeeld moeten worden. De meeste bewoners, gaan minimaal naar de koffie, als activiteit, stellen **meerdere** bewoners in de set Kwaliteit.

Vele bewoners in de sets Kwaliteit en Extra noemen dat ze naar de gemeenschappelijke ruimte gaan als ze sociale interactie willen.

In de set Extra wordt genoemd dat de concentratie van voorzieningen bij het atrium mensen aan trekt en dus ruimte biedt voor sociale interactie. Als de ruimte ontbreekt scheelt dit **nadrukkelijk** in de sociale interactie stelt een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Door de komst van algemene voorzieningen in hun gebouw raken de bewoners een gezamenlijke ruimte kwijt. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

De bewoners hebben zich ingezet voor een gemeenschappelijke huiskamer, maar dat is helaas niet gelukt. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

De gemeenschappelijke ruimte is erg belangrijk om activiteiten te huisvesten en wordt zeer gewaardeerd door de bewoners. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit en **velen** in de set Extra.

Ruimtes die oorspronkelijk bedoeld waren voor voorzieningen welzijn voor ouderen worden, krijgen regelmatig een andere functie. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Reflectie

Een gemeenschappelijke ruimte is cruciaal voor de sociale interactie in de complexen uit alle sets Voorzieningenniveau. Samen koffie drinken, eten en activiteiten ondernemen. In de set Extra wordt genoemd dat de concentratie van voorzieningen bij het atrium mensen aan trekt.

"Er is ons een eh gezamenlijke ruimte beloofd waar je bij elkaar kan komen... Nu is beneden... een fysiotherapie. En dat houdt in dat als je hier alleen komt wonen dat je dan gewoon alleen bent. De sociale contacten zijn hier eigenlijk nul."
(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Hier is een dorp in de hoogte. Maar het centrale punt is toch het atrium. En dat ervaar je ook zo. Stel als het zo vervelend weer is en je zit de hele dag. Dan loop je even naar het atrium. Daar is altijd iemand waar je een praatje mee kunt maken."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Heel belangrijk voor ons is dus ook die ontmoetingsruimte, want dat bevordert dus wel die sociale contacten."

(Bewoner St. Annahof, Uden: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

Participatie

Resultaat

Eigen initiatief van ouderen wordt bij de activiteiten niet gewaardeerd door de organisatie, dit wordt genoemd door **enkele** bewoners in de set Kwaliteit.

Een **enkeling** in de set Extra noemt dat suggesties voor nieuwe activiteiten kunnen ouderen doorgeven aan de organisatie, die er dan serieus naar kijkt.

Een **enkeling** in de set Extra noemt dat bewoners ook zelf activiteiten ondernemen met medebewoners.

Sommige bewoners helpen mee met de organisatie van de activiteiten. Dit lijkt echter een uitzondering. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra. Dat dit niet altijd wordt gewaardeerd noemen **enkele** bewoners in de set Extra .

Reflectie

Participatie leeft niet sterk onder de bewoners. Waar het wordt genoemd zijn de reacties wisselend positief. Organisaties waarderen participatie wisselend. Er zijn te weinig narratieven voor een vergelijking van de sets Voorzieningenniveau.

"Heel in het begin heb ik eens voorgesteld, dan wou ik nog wel helpen... Dat mocht niet, want dat was teveel om aan te schaffen en om te regelen."

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Zit nu zelf in de bewonerscommissie dus wij zorgen dan dat er wat meer activiteiten komen. We hebben dus een jeu de boules baan georganiseerd, dat heeft de gemeente voor ons aangelegd... we hebben niet lang hoeven zeuren."

(Bewoner BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"We hebben geen zin om onder leiding van anderen te werken en ik heb het zelf hier opgestart en nou zal ik zeker van anderen horen hoe ik het hier moet doen. Dus dat moet even zijn tijd hebben. Maar onder de bewoners is de animo niet groot."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Informele zorg

Resultaat

Mijn kinderen verlenen informele zorg: ze doen bijvoorbeeld boodschappen, wassen en strijken of doen de financiën. Genoemd door een **enkeling** in de sets Basis en Kwaliteit. Bewoners waarschuwen de zorg als het niet goed gaat met een medebewoner. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Bewoners zijn in beperkte mate bereid om informele zorg te verlenen aan elkaar. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Van echtparen is soms één van beiden in slechte gezondheid. De ander heeft dan een mantelzorgtaak en is geneigd om bij de echtgenoot te blijven en niet aan de activiteiten mee te doen. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Reflectie

Informele zorg leeft niet sterk onder de bewoners, het geschiedt weinig of weinig bewust. Waar het wordt genoemd betreft het signalering en informele hulp. Men lijkt voor zorg sterk te leunen op de formele organisatie. Er zijn te weinig narratieven voor een vergelijking van de sets Voorzieningenniveau.

"Luister mevrouw, als u morgen weer naar beneden moet, dan is de weg net zo lang als vandaag'... ik ben alleen, als u dat wilt, dan wil ik u wel meenemen naar beneden..."

Ik zal het maar ruw zeggen, ik heb... nog geen draadje van haar onderbroek gezien."

(Bewoner 't Derkshoes, Westerbork: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"En ik heb daar een buurvrouw...als zij op het balkon zat, zo op de bank... en ik ging mijn stoel halen en dan ging ik er ook bij zitten, dan ging zij naar binnen. Waarom? Of dat ze mensenschuw is dat weet ik niet. Want dat trok ik mijn eigen zo aan, hè?"

(Bewoner Huis ter Leede, Leerdam: Grootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Je krijgt weinig vrijwilligers. Ze zeggen... ik heb mijn hele leven hard gewerkt, ik ben hier om te genieten. Of dat dan ook precies de verklaring is... een zeker egoïsme is hier niet vreemd. En dat maakt het wel moeilijk om iets te organiseren."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

4.8.3 Invloed voorzieningenniveau op de ervaren veiligheid en verbondenheid

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de invloed van voorzieningenniveau op de ervaren veiligheid en verbondenheid opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende thema's: Fysieke veiligheid, Veiligheid door zorg, Menging binnen het complex, Menging met de buurt, Verbondenheid, Relationale agressie, Sociale controle en Eenzaamheid.

Fysieke veiligheid

Resultaat

Bewoners voelen zich over het algemeen veilig in het complex.

Door **meerdere** bewoners genoemd, in **alle** sets voorzieningenniveau.

Bewoners zijn naar het complex verhuisd voor de veiligheid. Door **enkele** bewoners genoemd, in de set Extra; een **enkeling** noemt daarbij dat de sterke sociale controle ook bij draagt aan het gevoel van veiligheid.

Sommige bewoners voelen zich onveilig in het complex, noemen **enkelen** in de set Kwaliteit. Bewoners durven soms het complex niet meer uit om bijvoorbeeld boodschappen te doen. Helemaal veilig is het natuurlijk nooit, en dat ligt ook aan de bewoners zelf, beiden genoemd door een **enkeling** in de set Basis. Onder het personeel kunnen ook criminelen zitten, noemt een **enkeling** in de set Extra.

Extra voorzieningen als rolluiken, extra sloten, dubbele deuren, een intercom of receptie/bewaking maken dat mensen zich veiliger voelen. Het complex wordt goed beveiligd en 's avonds komen mensen er niet zomaar in. Dat geeft een veilig gevoel. Door **meerdere** bewoners genoemd, in **alle** sets voorzieningenniveau.

Bewoners zijn zich bewust van de gevaren voor inbraak en beroving. Door **meerdere** bewoners genoemd in set Basis. Door **enkele** in sets Kwaliteit en Extra.

Niet alle ouderen zijn zich bewust van de gevaren voor inbraak. Door **enkele** bewoners genoemd in de sets Basis en Kwaliteit.

Enkele bewoners in de set Basis noemen daarnaast dat bewoners gewoon niet bang zijn, ze zijn onverschrokken, overmoedig of onwetend.

Het is bijna niet te voorkomen dat er ongenode gasten binnen komen. Door **meerdere** mensen in de set Kwaliteit genoemd. Mensen die aanbellen zijn niet goed te verstaan door de intercom. Het zou beter zijn als er een beeldverbinding was, dan kunnen ouderen namelijk zien wie er voor de deur staat. **Enkeling** in de set Basis. Vanaf 8 uur 's avonds moet je aanbellen. Dat geeft een veilig gevoel, **enkeling** in de set Extra.

Het is bijna niet te voorkomen dat er wordt ingebroken in het complex. Door **meerdere** mensen in de set Kwaliteit genoemd.

Het (brand)alarm gaat vaak voor niets af en het duurt heel lang voordat het (brand)alarm weer uit gaat. **Enkeling** in de sets Basis en Kwaliteit.

Onderdelen van het beveiligingssysteem zijn een tijd kapot geweest. **Enkeling** in de set Basis.

Er zijn verschillende soorten regels. Brandveiligheid en functionaliteit gaan niet altijd hand in hand. Het niet naleven van de brandweervoorschriften kan tot gevaarlijke situaties leiden. Gesteld door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Er zijn onveilige situaties in het complex bij de lift en de trap, stelt een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Reflectie

Fysieke veiligheid is een belangrijk en daardoor zeer veel genoemd item. De hogere kwetsbaarheid en bewustwording spelen hierbij een rol. Bewoners in alle sets Voorzieningenniveau voelen zich over het algemeen veilig. Het is vaak een beweegreden voor verhuizing geweest. Fysieke maatregelen als rolluiken, alarm en toegangscontrole stimuleren het veiligheidsgevoel. Sommige bewoners voelen zich onveilig in het complex of bijvoorbeeld bij het boodschappen doen. Bewoners zelf spelen ook een negatieve rol bij de toegangscontrole, ze zijn zich niet altijd bewust van de gevaren van beroving en inbraak.

***"Ik heb nog nooit iets gemist. Als je dat met veiligheid zou bedoelen.
Dat er gestolen wordt, dat heb ik nog nooit meegemaakt."***

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

***"Een plastic bankje. 100 euro, of guldens. Toen guldens, waren het guldens.
Waren hier pas, bankje foetsie... Hing het aan de vliering... Toen zei er een
buurtjongetje van verderop, 'dat ligt op het speelweitje'... was helemaal kapot
gestampt."***

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

***"Want ze komen mijn ogen druppelen, ze komen medicijnen geven...
Maar ik bedoel: ... dan durf je onderhand je deur niet meer open te houden."***

(Bewoner Huis ter Leede, Leerdam: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

***"Ik heb me in dit gebouw nooit onveilig gevoeld. Ik heb niet het idee dat er
dadelijk iemand voor mijn deur staat... Het is toch wel goed beveiligd, er is ook
een sterke sociale controle. Dat speelt natuurlijk ook mee."***

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Veiligheid door zorg

Resultaat

Het alarmeringssysteem geeft de bewoners een veilig gevoel. Je hoeft alleen maar op een knop te drukken en er komt hulp. Door **vele** bewoners genoemd, in **alle** sets voorzieningenniveau.

Er is geen algemeen alarm systeem voor het hele complex. Er is niets om een melding mee te doen, behalve 112. Als bewoners wat overkomt, 's nachts kan er niemand binnen. Genoemd door **enkelen** in de set Basis.

Bewoners hebben hun alarm niet altijd om, de alarmknop is onhandig geplaatst. Je stoot er te gemakkelijk tegen aan, beide gesteld door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Het alarm systeem is verouderd. Dat geeft een onveilig gevoel, stelt in **enkeling** in de set Extra.

Het is voor echtparen belangrijk om samen te kunnen blijven ook als een van beiden zorg nodig heeft, stelt een **enkeling** in de set Basis.

Als een bewoner moet revalideren kan hij dat vanuit zijn eigen huis doen. Dat geeft geborgenheid, stelt een **enkeling** in de set Extra.

De verpleging komt zonder kloppen of bellen binnen, stelt een **enkeling** in de set Basis.

De aanwezigheid van een alarm waar je op kan drukken zodat de zorg komt, is een hele geruststelling. De aanwezigheid van zorg biedt veiligheid, geborgenheid en dus hogere kwaliteit van wonen. Genoemd door **meerdere** in de set Basis, door **velen** in de set Kwaliteit en door **enkelen** in de set Extra.

Bij gebruik van het alarm is de zorg snel aanwezig. Genoemd door een **enkeling** in de set basis.

Sommige bewoners dragen hun alarm niet om hun nek, als ze dan toch vallen, kunnen ze de zorg niet waarschuwen. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Het alarm is onhandig geplaatst voor kleine (oude) mensen, waardoor je er ongewild tegen aanstoot. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit

Ouderen vallen het meest in de badkamer, maar onder de douche kun je geen alarm omhebben. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Wanneer je op de alarmknop drukt is het soms van de zorgpartij afhankelijk of ze direct bij je zijn, of niet. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Het idee dat er 24 uur per dag zorg is, als dat nodig is, is een erg rustgevende gedachte voor de bewoners en draagt zo bij aan de sociale kwaliteit van wonen. Genoemd door **meerdere** bewoners in de sets Basis en Kwaliteit.

De zorg kan zo het appartement in, maar men vertrouwt ze. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

De verzorging komt zonder aanbellen binnen, en dat tast de privacy van de bewoners aan. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

's Ochtends komt de zorg langs om te kijken hoe het gaat. niet iedereen doet daaraan mee, maar alle alleenstaanden wel. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Als een bewoner op pad gaat, moet hij of zij dat goed communiceren met de zorg om verwarring te voorkomen. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

De verzorging kan niet de hele dag dementerenden in de gaten houden die weglopen: het is geen gesloten afdeling. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

We hebben een AED aangeschaft, maar van de ouderen is niemand meer fysiek in staat om hem te bedienen. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Het dienstencentrum zorgt ervoor dat er tot 23.00 uur doorloop mogelijk is in het gebouw. Genoemd door een **enkeling** in de set Kwaliteit.

De mensen van de zorgafdeling moeten niet tussen de mensen die nog op hun eigen wonen, er is nu geen privacy voor ons, en de dementerenden vereenzamen hier omdat er geen groep is. Genoemd door een **enkeling** in de sets Basis en Kwaliteit.

's Ochtends komt de zorg langs om te kijken hoe het gaat. niet iedereen doet daaraan mee, maar alle alleenstaanden wel. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Je mag gewoon je eigen therapeut of dokter meenemen in het complex. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

De bewoners kunnen zelf hun zorgaanbieder kiezen in het complex. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Reflectie

Zorgalarmering geeft indien aanwezig een nadrukkelijk gevoel van veiligheid door de geruststelling dat een zorgvraag wordt opgevolgd. Dit geldt in alle sets Voorzieningenniveau. Als zorgalarmering ontbreekt, wordt dit als een groot gemis ervaren.

Het feit dat zorg in het complex aanwezig is en je niet hoeft te verhuizen en als partner bij een zieke kunt blijven wonen, wordt als een groot goed gezien.

"Nee, daar kan je als er wat is op een knopje drukken, dan komt de zuster... Als het slechter gaat dan ga je naar de groep dat kan ook. Ik hoop dat ik goed blijf."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Ik heb hem daar liggen, maar het probleem is, we hebben geen algemene installatie... Wel boven, maar zodra als je beneden zit, en je wil een verpleegkundige hebben, dan kan je ze niet bereiken."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Maar stel voor dat ik vannacht... ziek zou worden, en ik kan niet mijn bed uit en er kan hier niemand binnen. Er zit hier verder niets waar je ook een melding kan doen."

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Basis)

"Toen hebben ze voorgesteld hiernaar toe te gaan, in ieder geval naar een instelling waar je zowel als patiënt als verzorger kunt blijven. Want we zijn bijna 60 jaar met elkaar getrouwd. Dan laat je je vrouw niet alleen gaan. Tenminste ik niet."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Ja, maar weet je: ik ben zo klein, als ik dan iets neem uit een kastje, dan gaat dat belletje af, hè? ... en dan: "hebt u gebeld?". Ik heb u niet gebeld. Weer dat ding!"

(Bewoner Huis ter Leede, Leerdam: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Gisteren was er ook een nieuw iemand, en die gaat dan blind om de zorg map... ik zeg, wat dacht je om naar mij te luisteren. En niet naar de map. Helemaal uit hun coma, dat snappen ze niet... Ik wil niet gezien worden als map en als lijstje."

(Bewoner Rigtershof: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Het kan gebeuren of het is gebeurd dat er dus iemand heel ernstig ziek was, dat zijn vrouw dus niet meer voor hem zorgen kon. Die had COPD en die is dus thuis kunnen overlijden, maar die kreeg dus wel 's nachts een verpleegster."

(Bewoner De Wemel, Wemeldinge: Zeer kleinschalig – Niet gemengd – Basis)

Menging binnen het complex

Resultaat

Bewoners gaan bij elkaar op bezoek als iemand bijvoorbeeld een operatie heeft gehad, stelt een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Door fysieke en of psychische gebreken kan sociale interactie afnemen. **Enkeling** in de set Basis. Er is weinig contact met de bewoners van de gesloten/zorg afdeling, **enkeling** in de set Kwaliteit.

De dagopvang zorgt voor dat mentaal slechtere mensen toch sociale interactie hebben. **Enkele** bewoners in de set Kwaliteit

Bewoners van verschillende doelgroepen willen helemaal geen sociale interactie. Genoemd bij **enkele** in de set Extra.

Bij sociale interactie zijn er altijd personen of onderwerpen die bewoners proberen te vermijden. **Enkeling** in de set Basis.

In **alle sets voorzieningenniveau** noemen **enkele** bewoners dat sommige bewoners mentaal en of fysiek niet in staat om mee te doen aan de activiteiten.

Bewoners gaan soms naar de dagopvang. Daar zijn dan meer activiteiten voor ze, noemt een **enkeling** in de set Kwaliteit.

Een **enkele** bewoner in de sets Kwaliteit en Extra stelt dat mentaal gezonde bewoners er minder voor voelen om met dementerende ouderen activiteiten te doen.

Bij de activiteiten 's avonds in het complex zijn weinig ouderen betrokken. Ze gaan vroeg naar bed of kijken TV. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Het jeugdhonk dat ook in het complex zit, veroorzaakt soms overlast in de avonduren. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Reflectie

Er is slechts beperkt sprake van menging tussen de zorggerelateerde doelgroepen binnen de complexen in alle sets Voorzieningenniveau. Sociale interactie met bewoners met name psychische beperkingen is lastig, soms confronterend. Ook ervaren de betreffende bewoners zelf hinder van hun beperking om deel te nemen aan activiteiten en daarmee het sociaal verkeer. Er zijn geen verschillen tussen de sets Voorzieningenniveau in dit opzicht te constateren.

"Ik kan ten eerste niet horen. Ten tweede ik zat naast een buurvrouw en ik dacht dat ik toch wel met haar praten kon. Toen ging ze zo naar die andere mevrouw zitten. Dat is niet netjes. Mensen zijn niet aardig onder mekander hoor. Helemaal niet."

(Bewoner De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Het is echt niet dat ik arrogant ben of wat dan ook, maar ik vond bepaalde milieus..."

Dat was niks voor mij. En dat heeft niks met discriminatie te maken, maar het heeft puur met de omgangsvorm te maken."

(Bewoner Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Voor alle bewoners. Ja, ze zeggen, luister eens als er iets te doen is van ROCK, ... dan mogen alle bewoners komen. Maar ja, daar voelen alle bewoners zich ook niet bij betrokken. Bij die jongere lui. Dat is het hem juist."

(Bewoner BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"O, creativiteit. Dingetjes maken... Maar ik ben daar niet zo geschikt voor, want mijn ogen doen het niet meer, hè? Ik heb vijfenveertig procent in totaal nog. Ik kan geen draad in de naald steken... En dan zit ik daar zo leeghandig zit ik daar beneden."

(Bewoner Huis ter Leede, Leerdam: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Ik ga wel naar voren, maar ik doe niet vaak aan iets mee. Er zijn spelletjes, maar die zijn voor mensen die dementeren, moe zijn van geest, niet voor ons soort mensen. Daar wordt geen rekening mee gehouden. En dat vind ik echt heel jammer."

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Nou, één apart. Ik vind je moet een zorgafdeling niet tussen mensen die op hun eigen zijn doen. Wij zijn onze vrijheid kwijt want door de lift raakt ook iedereen hier eigenlijk binnen. En wij hebben geen privacy, en zo is het wel: wij gaan verloren."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Want er zijn mensen en die blijven gewoon in huis, die dementerend zijn, en die weg gaan lopen. Kijk, ik bedoel, de verzorging en de verpleging, die kan niet de hele dag de mensen die dementerend zijn in de gaten houden of ze weg gaan lopen."

(Bewoner De Schermerij: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Kwaliteit)

"Ja, ik ben hier natuurlijk toch. Ik ben vijftig jaar weg geweest en ik, ja dat maakt toch verschil. Ook met de mentaliteit van de mensen hier. Dat is voor mij best moeilijk geweest, en nog."

(Bewoner Huize St. Franciscus, Veendam: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

Menging met de buurt

Resultaat

Jongeren veroorzaken overlast in de buurt en dit heeft zeker in het verleden een gevoel van onveiligheid gegeven. Genoemd door **enkele** bewoners in de set Basis.

In de set Basis noemt een **enkeling** dat activiteiten ook worden georganiseerd voor mensen van buiten het complex. En dat sociale activiteiten zich ook buiten het complex kunnen afspelen, bijvoorbeeld in de lokale horeca.

Partijen van buiten het complex verzorgen ook welzijns activiteiten in het complex. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

De voorzieningen welzijn worden het meest gebruikt door mensen van buiten het complex. Genoemd door een **enkeling** in de set Extra.

Bewoners die minder mobiel zijn kunnen moeilijk gebruik maken van voorzieningen buiten het complex. Genoemd door een **enkeling** in de set Basis.

Reflectie

Menging met de buurt kan op twee manieren: binnen het complex door bewoners van buiten naar binnen te halen, en buiten het complex door bewoners van binnen naar buiten te halen. Beide manieren worden vaker genoemd door de bewoners in de complexen met voorzieningenniveau Basis, mogelijk omdat er hier minder activiteit is vanuit de kleinere, eigen organisatie. De bereikbaarheid voor minder mobiele bewoners van de activiteiten buiten het complex is belangrijk.

In de complexen met voorzieningenniveau Extra wordt het gebruik van buiten genoemd. Of het tot daadwerkelijke menging door sociale interactie komt blijft onduidelijk, enkel het negatieve aspect van overlast met jongeren wordt genoemd in de set Basis.

"De burens die krijgen soms ooit uitnodigingen om mee te doen met spelen, biljarten... Dat schept ook goodwill. Ik heb het een paar keer mee gemaakt dat er mensen buiten moesten worden gezet. Maar dat wordt dan geregeld door de ordedienst."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

"Hieronder is ook een jeugdhonk... dan denken we bij ons eigen nou nou, dat gaat ook tekeer dan... En dat hangt buiten als het mooi weer is... Daar kun je je eigen aan gaat zitten ergeren, maar wij zijn ook jong geweest."

(Bewoner BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

Verbondenheid

Resultaat

De bewoners voelen zich thuis in het complex. Ze willen hier niet weg. Genoemd door **meerdere** bewoners in de sets Basis en Kwaliteit.

De bewoners vinden het prettig om met zo veel mensen samen te wonen. Dat geeft een gevoel van verbondenheid en gezelligheid. Genoemd door **meerdere** bewoners in de sets Kwaliteit en Extra.

Reflectie

Bewoners voelen zich op hun gemak in de complexen van alle sets Voorzieningenniveau. Wel is er een accentverschil in de genoemde redenen. De bewoners in de sets Basis en Kwaliteit voelen zich vooral thuis in het complex en willen niet meer weg. De bewoners in de sets Kwaliteit en Extra vinden het prettig om met zo veel mensen samen te wonen. Dat geeft een gevoel van verbondenheid en gezelligheid. Dit is plausibel en gerelateerd aan het hogere activiteitsniveau, al dan niet in relatie met een daaraan gekoppelde grotere schaal.

"Als ik nou aan mijn knie geopereerd moet worden bijvoorbeeld of een heup... Maar hier kun je in je eigen huisje terugkomen... Zit je toch echt wel geborgen zo."

(Bewoner BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Ik heb een koffievriend zelfs. Ken je dat verschijnsel?...Het is geen plicht hoor..."

als ik zin heb, dan bel ik hem... Bakkie koffie, praatje, een leuk praatje."

(Bewoner 't Derkshoes, Westerbork: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Ik vind je moet een zorgafdeling niet tussen mensen die op hun eigen zijn doen. Wij zijn onze vrijheid kwijt... En wij hebben geen privacy, en zo is het wel: wij gaan verloren."

(Bewoner Menno Simons, Amsterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Fijn aan het wonen. De vriendelijkheid van de mensen onderling."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

"Als er een serieuze kaartavond was zou ik daar wel voor voelen, maar niet nee. Mensen die het niet goed meer weten... of ze zitten maar te zingen... dat hoeft voor mij niet."

(Bewoner Malburgstaete, Arnhem: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg en niet-zorg - Extra)

"Ik ben vijftig jaar weg geweest en ik, ja dat maakt toch verschil. Ook met de mentaliteit van de mensen hier. Dat is voor mij best moeilijk geweest, en nog."

(Bewoner Huize St. Franciscus, Veendam: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

Relationele agressie**Resultaat**

Er wordt geroddeld, gepest en buitengesloten door de bewoners in **alle** sets voorzieningenniveau, door **meerdere** in de sets Basis en Extra, door **velen** in de set Kwaliteit.

Nieuwe bewoners moeten zich aanpassen. Dat is best wel lastig als je van buiten komt en het kost tijd. **Enkeling** in de set Basis.

Voorzieningen kunnen prettig zijn, maar worden niet gebruikt als bewoners het niet met elkaar kunnen vinden. **Enkeling** in de set Extra.

Reflectie

Roddelen, pesten en buitengesloten zijn is een veel voorkomend probleem, dat zich vaker uit in de set Kwaliteit. Bewoners noemen het als een reden om niet aan activiteiten deel te nemen. En aanpassen als nieuwkomer is lastig.

"Ja, dan kom je daar en je hebt je hielen nog niet gelicht of... ze beginnen al met kwekken... ik dacht van ik ga daar niet meer heen."

(Bewoner de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

"We hebben ook weleens in het restaurant gezeten, en toen had één stoel geen kussen. Dus die vrouw... die pakt dat kussen: met je paardenkop en blijf eraf."

(Bewoner Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

5. Ervaringen en afwegingen professionals en beslissers

Er zijn in totaal 40 professionals en 35 beslissers geïnterviewd. Per complex een tot vier van elk. Voor dit deel van het onderzoek wordt de complexen niet onderverdeeld naar sets fysieke schaalgrootte, doelgroepenmenging of voorzieningenniveau. Dit omdat het aantal respondenten te klein is om vergelijkingen tussen de sets te maken. Wel worden de groepen respondenten professionals en beslissers onderscheiden.

Nb deze analyse is gemaakt voor de verbijzondering van de onafhankelijke variabele tot fysieke schaalgrootte.

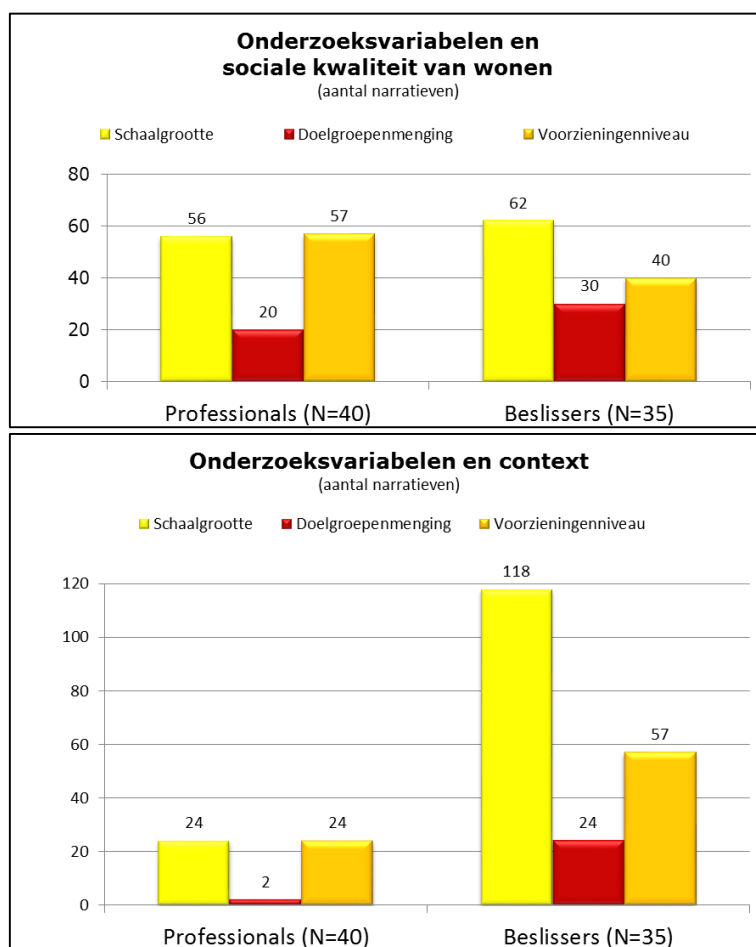
Hierbij worden telkens drie queries uitgevoerd. Eén gekruist met de codes voor sociale kwaliteit van wonen, één met de codes voor context (uitgesplitst naar de codes Demografie, Trends, Wetgeving, Financiering en Padafhankelijkheid) en één met de codes voor tevredenheid (Tevreden, Niet tevreden).

Tenslotte worden in paragraaf 5.5 de queries Sociale kwaliteit van wonen gekruist met Context onderzocht alsmede die met Tevredenheid.

De analyse van de narratieven en patronen bestaat uit een kwantitatief deel in paragraaf 5.1 en een kwalitatief deel in paragraaf 5.6. In het kwantitatieve deel wordt de respons per indicator en per groep geïnterviewden gezien evenals opvallende zaken in de spreiding. Dit kan enerzijds aanleiding geven tot verscherpte aandacht voor bereiken van saturatie. Anderzijds voor verscherpte aandacht voor opvallende verbanden of verschillen. In het kwalitatieve deel volgt de inhoudelijke analyse van de patronen.

5.1 Kwantitatieve analyse narratieven

Om een indruk te geven van de spreiding in narratieven en daarmee in aandacht en mogelijk verschil in belang van de kwalitatieve afwegingen ten aanzien van de sociale kwaliteit van wonen en de contextuele afwegingen zijn deze, uitgesplitst naar schaalgrootte, doelgroepenmenging en voorzieningenniveau, zie Figuur 18.



Figuur 18 Onderzoeksvariabelen en Sociale kwaliteit van wonen/Context

Onderzoeksvariabelen en Sociale kwaliteit van wonen/Context

Resultaat

Er is voldoende respons voor een inhoudelijke analyse van de narratieven bij beide sets met uitzondering van Doelgroepenmenging x Context bij professionals.

Schaalgrootte en voorzieningenniveau worden in alle twee sets veel genoemd, zowel bij Sociale kwaliteit van wonen als bij Context. Doelgroepenmenging wordt minder genoemd (1/3 tot 2/3 van het aantal narratieven van schaalgrootte dan wel voorzieningenniveau), in beide sets en bij Context door beslissers. Bij Context door professionals wordt dit nagenoeg niet genoemd.

Professionals en Beslissers spreken ongeveer evenveel over Sociale kwaliteit van wonen als geheel. Beslissers spreken wat daarbij vaker over Schaalgrootte en Doelgroepenmenging. Professionals spreken duidelijk minder over Context dan beslissers.

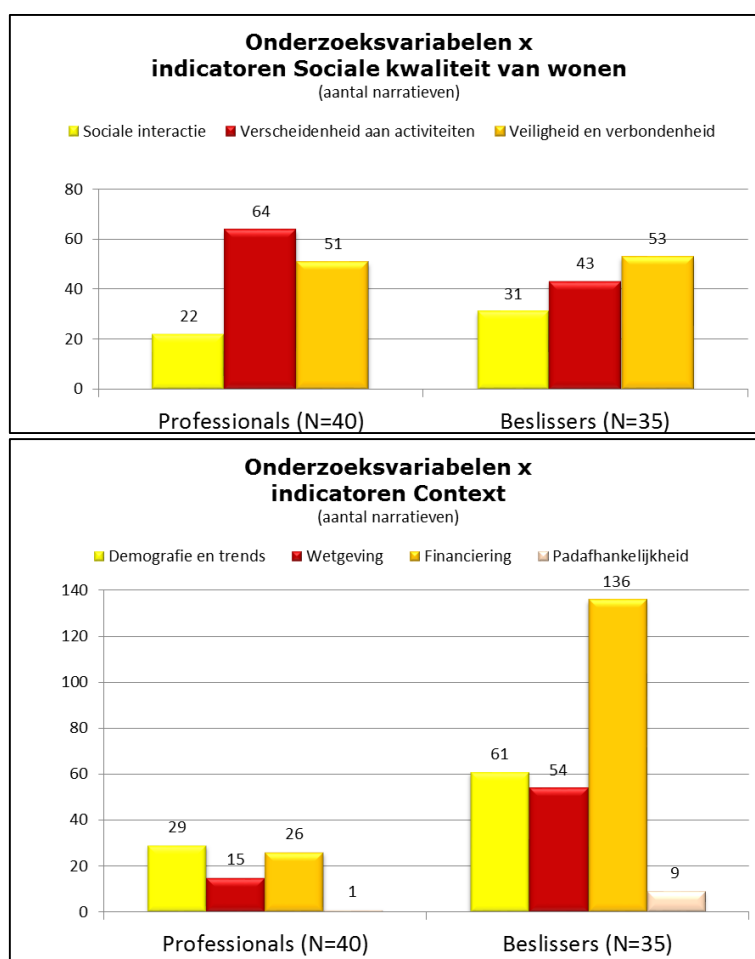
Voorzieningenniveau x Context speelt een fors grotere rol bij de beslissers.

Reflectie

De verschillen in accenten tussen beslissers en professionals worden het meest duidelijk als het over het belang van de context gaat. Context is, vanuit de inhoud en de invloed op het beleid, logischerwijs meer van belang voor beslissers.

Doelgroepenmenging wordt minder genoemd en nagenoeg niet in relatie tot context bij professionals; Schaalgrootte wordt veel bij beslissers genoemd.

Als we deze queries uitsplitsen naar indicatoren sociale kwaliteit van wonen en indicatoren context krijgen we een gedetailleerder beeld, zie Figuur 19.



Figuur 19 Onderzoeksvariabelen x indicatoren Sociale kwaliteit van wonen/Context

Resultaat

Er is voldoende respons voor een inhoudelijke analyse van de narratieven bij de indicatoren voor sociale kwaliteit van wonen in beide sets. Er is voldoende respons voor een inhoudelijke analyse van de narratieven bij de indicatoren voor context ten aanzien van Wetgeving, Financiering en Trends in beide sets. Demografie en Padafhankelijkheid worden minimaal genoemd bij de set professionals en erg weinig bij beslissers. Sociale interactie wordt in alle twee sets het minst genoemd. Veiligheid en verbondenheid zijn bij beide sets nagenoeg gelijk; Verscheidenheid aan activiteiten het meest bij professionals. Beslissers spreken meer over context zoals we eerder zagen. Daarbinnen spreken ze veel meer over Financiering.

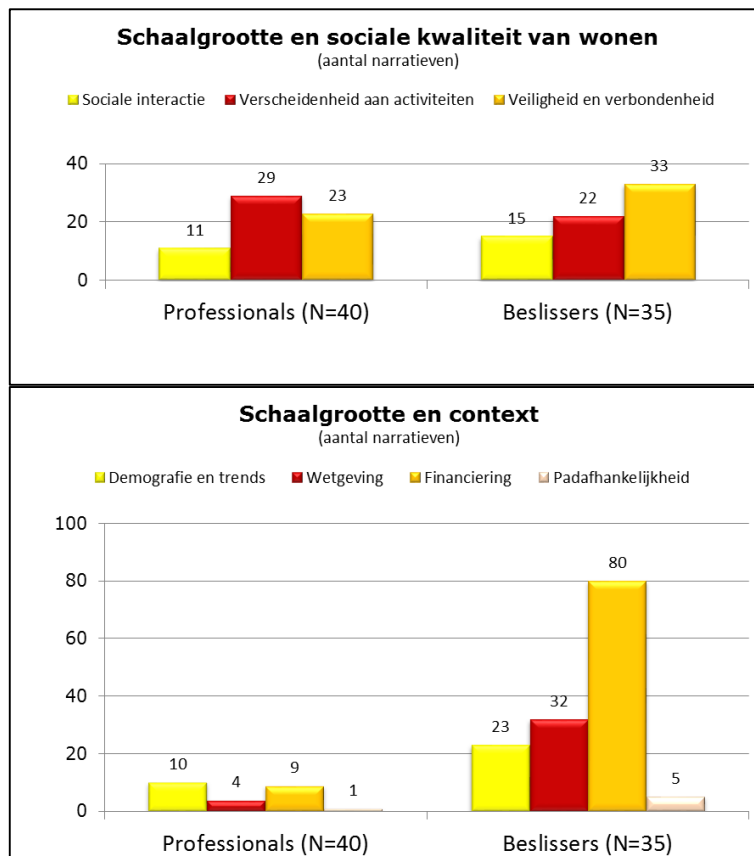
Reflectie

De verschillen in accenten tussen beslissers en professionals worden het meest duidelijk als het over het belang van de context gaat. Context is, vanuit de inhoud en de invloed op het beleid, logischerwijs meer van belang voor beslissers.

Sociale interactie is verrassend minder vaak genoemd als item voor de professionals. Financiering is een, gezien de vele veranderingen daarin, voor de hand liggend vaak genoemd item voor beslissers.

Padafhankelijkheid is voor professionals nagenoeg geen item, het is mogelijk voor hen een onbekend of minder een rol spelend verschijnsel. Of als meta-begrip minder makkelijk te herkennen en omschrijven door codeerders, zie ook p 365

Als we uitsplitsen naar afzonderlijke onderzoeksvariabelen en naar indicatoren sociale kwaliteit van wonen en indicatoren context krijgen we een gedetailleerder beeld voor schaalgrootte, doelgroepenmenging, voorzieningenniveau en sociale kwaliteit van wonen.



Figuur 20 Schaalgrootte en sociale kwaliteit van wonen/context

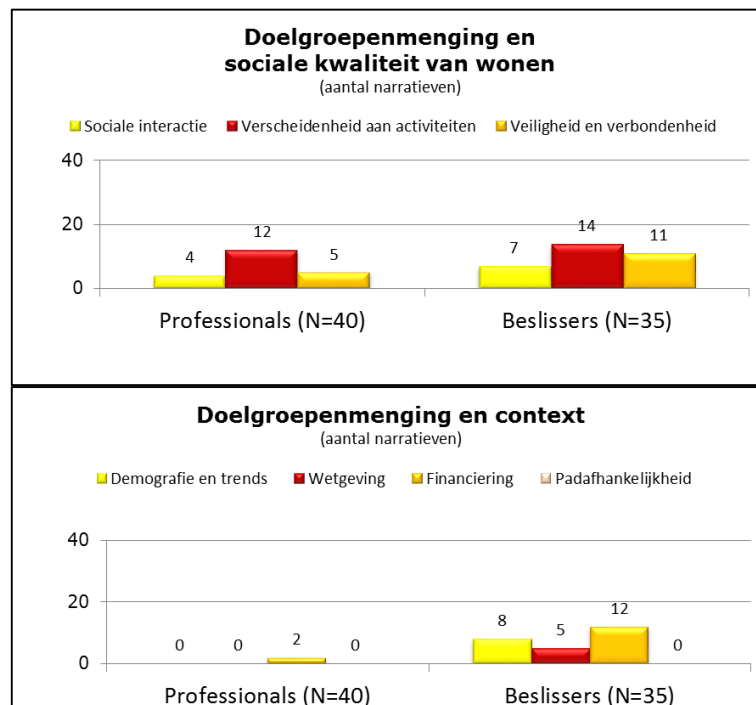
Resultaat

Ten aanzien van de queries Schaalgrootte valt op dat alle drie indicatoren sociale kwaliteit van wonen redelijk tot behoorlijk zijn vertegenwoordigd.

Ten aanzien van de context wordt Demografie niet of nauwelijks genoemd en Padafhankelijk nauwelijks bij de professionals.

Financiering en Trends scoren bij de professionals enigszins, gevolgd door Wetgeving.

Bij de set beslissers domineert Financiering sterk, op afstand gevolgd door Wetgeving en Trends, waarbij deze queries nog altijd respectievelijk acht en twee keer meer narratieven bevat dan de set professionals.



Figuur 21 Doelgroepenmenging en sociale kwaliteit van wonen/context,

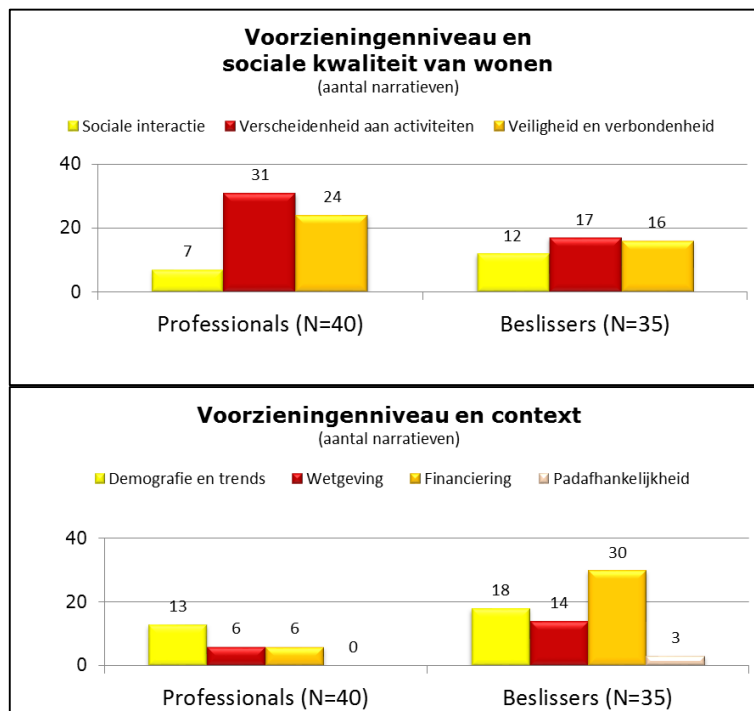
Resultaat

Ten aanzien van de queries Doelgroepenmenging valt op dat alle drie indicatoren sociale kwaliteit van wonen in geringe tot redelijke mate zijn vertegenwoordigd, waarbij Verscheidenheid aan activiteiten verassend hoger scoort.

Ten aanzien van de context wordt Demografie en Padafhankelijk niet of nauwelijks genoemd en Wetgeving en Trends niet bij de professionals.

Financiering scoort bij de professionals als enige en wel minimaal.

Bij de set beslissers wordt Financiering het meest genoemd, op afstand gevolgd door Wetgeving en Trends.



Figuur 22 Voorzieningenniveau en sociale kwaliteit van wonen/context

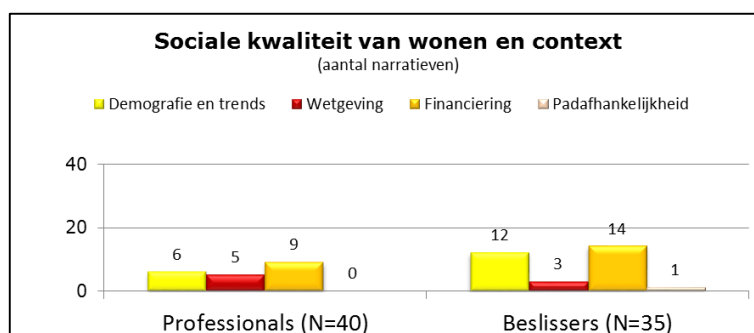
Resultaat

Ten aanzien van de queries Voorzieningenniveau zien we dat alle drie indicatoren sociale kwaliteit van wonen in redelijke tot behoorlijke mate zijn vertegenwoordigd, behalve sociale interactie bij de set professionals.

Ten aanzien van de context wordt Demografie en Padafhankelijk niet of nauwelijks genoemd.

Financiering en wetgeving scoren bij de professionals in geringe mate, trends redelijk.

Bij de set beslissers wordt Financiering veruit het meest genoemd, op afstand gevolgd door Wetgeving en Trends.



Figuur 23 Sociale kwaliteit van wonen en context

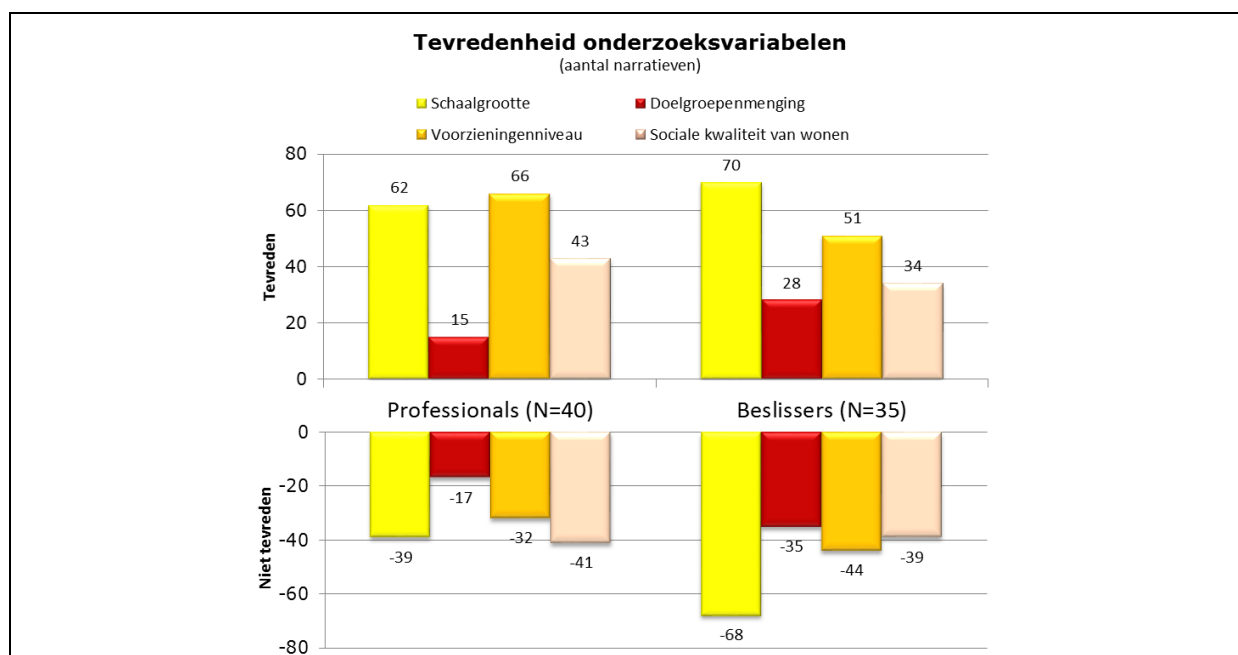
Resultaat

Ten aanzien van de queries Sociale kwaliteit van wonen ten aanzien van de context wordt Demografie en Padafhankelijk niet of nauwelijks genoemd.

Financiering, gevolgd door Wetgeving en Trends scoort bij de professionals redelijk.

Bij de set beslissers worden Financiering en Trends als enige substantieel vermeld.

Figuur 24 geeft een beeld van de tevredenheid ten aanzien van de onderzoeksvariabelen.



Figuur 24 Tevredenheid onderzoeksvariabelen

Resultaat

Alle vier de onderzoeksvariabelen komen in beide sets en zowel bij Tevreden als Ontevreden in behoorlijke mate voor, met uitzondering van Doelgroepenmenging bij Professionals. Bij de set professionals overheersen, over het geheel genomen, de positieve uitspraken. Bij de set professionals is de hoeveelheid negatieve uitspraken ten aanzien van Schaalgrootte en Voorzieningenniveau globaal half zo groot als de hoeveelheid positieve uitspraken. De positieve en negatieve uitspraken ten aanzien van Doelgroepenmenging en Sociale kwaliteit van wonen zijn nagenoeg gelijk. Bij de set Beslissers zijn positieve en negatieve uitspraken ten aanzien van alle vier onderzoeksvariabelen van gelijke hoeveelheid. Schaalgrootte wordt duidelijk het meest genoemd, bij de positieve uitspraken gevolgd door Voorzieningenniveau.

Reflectie

Het geringe aantal narratieven voor doelgroepenmenging bij de professionals is opvallend en onverwacht door de nabijheid van bewoners. Kennelijk is de menging van hun klanten geen item voor hen. Beslissers zijn negatiever in hun uitspraken ten aanzien van doelgroepenmenging. De inhoudelijke analyse zal duidelijk maken waarin dit zit.

5.2 Ervaringen en afwegingen professionals en beslissers ten aanzien van schaalgrootte

5.2.1 Schaalgrootte x Sociale kwaliteit van wonen

Schaalgrootte x Sociale kwaliteit van wonen (professionals en beslissers, totaal 114 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
In een groot complex is het gemakkelijker om mensen met gelijke interesses te vinden.	P30: Beslissers M, Bergweg - 30:10 [En veel groepen dus in huis. M..] (98:101) (Super)	1	We hebben hier groepen, en dan heb ik het over...ik heb nou net een nieuwe term geleerd: de biculturele groepen. Dat is een ander woord voor de multiculturele groep. Die hebben net zoals andere groepen hun gemeenschappelijk verleden. Die vinden in elkaar ook hun gelijke, hè? Net zoals mensen die van voetbal houden, die vinden elkaar, mensen die van sport houden, die vinden elkaar, mensen die van klassieke muziek houden, die vinden elkaar. Zo heb je dat ook bij deze groepen, die vinden elkaar. We hebben wel de stelling: jullie mogen...jullie hebben hier een ruimte, die mogen jullie benutten voor jullie gemeenschappelijke geschiedenis, voor jullie gemeenschappelijk verhaal, alleen de activiteiten die jullie organiseren die moeten plaatsvinden hier in dit Atrium. En die moeten niet alleen voor jullie open zijn, maar die moeten open zijn voor de mensen uit het gebouw en voor de mensen uit de buurt, uit de wijk. ... En dat werkt. Ja. Dan haal je dat verplichte eraf. En dan heb ik het over de verplichte integratie: je moet samen sporten, je moet samen gaan bingoën. Dus dat moeten dat haal je weg. Het is nu een spontane actie. Mensen ... kunnen ook kiezen van: goh, ik ga bewust naar die groep, want

			dat vind ik leuk of dat vind ik een leuke groep, of dat vind ik een leuke activiteit. Daar ga ik me aan verbinden, daar doe ik aan mee. Hetzelfde als met de buurt. Maar mensen kunnen ook zeggen van: joh, nee, dat is niks voor mij (P30, Beslissers M, Bergweg, 101).
Er wordt door de organisatie naar de mening en suggesties van bewoners geluisterd om zo de sociale kwaliteit van wonen te verbeteren.	P50: Beslissers M, De Pleinen - 50:34 [Ja, dat is ook een groot versc..] (200:200) (Super) P64: Professional M, De Schermerij - 64:18 [Oké. Komen er ook activiteiten..] (79:84) (Super) P134: Beslissers L, Nij Dekama - 134:8 [Heeft u zelf ook contact met d..] (103:108) (Super) P138: Beslissers L, Reinaldahuis - 138:20 [Maar ook wordt een krant voorg..] (118:122) (Super) P140: Beslissers L, Rigtershof - 140:18 [Daar waar jullie net zaten, da..] (58:60) (Super) P183: Professional J, Nij Dekama - 183:25 [Zijn we tegenaan gelopen. En w..] (163:168) (Super)	6	Ja, dat is ook een groot verschil met toen ik hier kwam en nu. Ik heb het ook heel doelbewust is het één van mijn streep punten geweest. Ik zeg altijd: mijn visie is dat mensen zich hier thuis voelen. Het is hun thuis. Dus dat wat ik je vertelde, dat groepssprekuren één keer in de veertien dagen is voor mij ook heel wezenlijk om dat te doen zo. In het begin ging het altijd alleen maar over het eten. "Het eten was niet lekker met de Pasen". En dan zei ik: "ja, ik vind het wel leuk maar daar kan ik niks mee want wat moet ik nou verbeteren". Ik zeg: "weet je wat ik doe? Ik ga gewoon weer eens even allemaal langs. Nou, dan ligt het heel divers. De één vond het heerlijk, en de derde had een glaasje wijn gewild, ... De derde vond het vlees niet lekker. Dus toen heb ik de kok erbij gehaald en zo ben ik eigenlijk steeds op alle punten die er waren ingegaan. En nu zitten we op het niveau, zo af en toe echt leuk, over: als je hier nou nieuw komt hoe voel je je dan? Dus dat vind ik heel belangrijk en bewoners geven dat ook aan. Zo van...ja, niet iedereen natuurlijk. Je hebt ook mensen die toch liever thuis hadden gebleven, wat begrijpelijk is (P50, Beslissers M, De Pleinen, 200).
In een kleinschalig complex is minder reuring dan in een grootschalig complex.	P51: Beslissers L, De Pleinen - 51:30 [Het is een kleinschalige woonv..] (184:184)	1	Het is een kleinschalige woonvorm. Ik heb grootschalige woonvormen gehad van meer dan tweehonderd. Tweehonderdvijfenzeventig

	(Super)		in Ede. Dat heeft zijn charmes. Dat geeft reuring. En nog een grote recreatiezaal waar het gewoon elke dag feest was. De doelgroep wordt wel steeds slechter, maar maakt steeds minder gebruik van die voorzieningen. Ik zie hier en een kleinschalige woonvorm... heeft ook zijn charmes. Want iedereen kent mekaar nog. En exploitatietechnisch wordt het wel steeds lastiger. En dan komen we nu met de nieuwe financieringsvorm komen we er wel degelijk achter (P51, Initiatiefnemer L, De Pleinen, 184).
Er worden zowel door intern als door externe partijen activiteiten georganiseerd in het complex.	P61: Professional K, De Schermerij - 61:18 [Want die de activiteiten die h..] (105:108) (Super) P138: Beslissers L, Reinaldahuis - 138:19 [Over faciliteiten en activitei..] (106:112) (Super)	2	Ja ja. eh. En dan heb je de dagactiviteit. Ja, er worden wel af en toe worden er wel eh leuke dingen georganiseerd. Afgelopen vrijdag. Maar dat is meestal van buitenaf, laten we het zo ophouden. Nationale ouderendag had je bijvoorbeeld vrijdag. En dan zijn de mensen er effe buiten. En zie je wat anders. Er wordt accordeon gespeeld. D'r is muziek in huis. En eh dan hebben ze ook de bloemencorso. Maar dat zijn allemaal dingen die van buitenaf georganiseerd worden. Dus dat is niet intern (P61, Professional K, De Schermerij, 105-108).
Ook in een kleinschalig complex kun je voldoende activiteiten organiseren.	P127: Professional J, Huize st. Franciscus - 127:28 [Ja, hoe zijn de voorzieningen ..] (195:200) (Super) P134: Beslissers L, Nij Dekama - 134:50 [En door wie wordt dat allemaal..] (265:266) (Super) P242: Professional J -	3	Ja. Nou, we hebben dus een activiteitenbegeleidster. En één keer in de zoveel tijd...nou ja, er is...er zijn genoeg activiteiten. Er is één keer in de zoveel tijd klassieke muziek. Komt er iemand klassieke muziek draaien. Nou, dan zitten er allemaal bewoners die daar dan heen willen. Bloemschikken is er. Spelletjesmiddag, bingo... Nou, zo'n gezellige avond, wat ik al zei, met een shantykoor of zulke dingen allemaal. Nou ja, dat vinden ze helemaal geweldig. Nou ja, dat koffie drinken is sowieso drie keer in de week. Volgens mij twee keer

	Onderwatershof - 242:21 [Maar onderling ziet u wel enig..] (67:68) (Super)		een ochtend en één keer een avond. Nou ja, één keer in de maand of zo die filmmiddag. Dus ik denk wel dat ze in die zin wel genoeg geprikkeld worden om dingen te ondernemen... O ja, en er is ook nog ouderenbeweging. ... Ja. ... Ja, volgens mij ook één keer in de maand. Op vrijdagochtend of zo (P127, Professional J, Huize, St. Franciscus, 195-200).
Een woongroep kent de maximale grote van 6 personen, daarboven werkt het huiskamer/gezinsmodel niet.	P139: Beslisser M, Rigtershof - 139:20 [Maar het wonen blijft hetzelfde..] (86:86) (Super)	1	Maar het wonen blijft hetzelfde, alleen zitten ze dan in de woongroep met z'n zessen aan tafel. Dan zit er een huismoeder bij, een verpleegkundige niveau 4 moet je tegenwoordig zeggen. En zes man aan tafel is goed genoeg, als je zeven mensen hebt in een woongemeenschap dat werkt gewoon niet. Mensen zijn niet meer gewend om met grote gezinnen om te gaan. Als er veel kleinere projecten dit wordt eigenlijk niet meer ingezet (P139, Beslisser M, Rigtershof, 86).
We proberen bewoners in dit kleine complex ook dingen zelf te laten organiseren en regelen.	P140: Beslisser L, Rigtershof - 140:21 [En jullie organiseren dat of d..] (65:66) (Super)	1	Ja, of dat doen bewoners zelf, onder begeleiding van de activiteitenbegeleider, zoals met die film, dan is het de bedoeling dat zoveel mogelijk vrijwilligers het doen en mensen die hier wonen, die het leuk vinden, om bezig te zijn, maar dan wel ondersteund door ons (P140, Beslisser L, Rigtershof, 66).
In een groter complex is meer anonimiteit dan een klein complex.	P143: Beslisser L, St. Annahof - 143:29 [Verwacht je dan minder sociale..] (52:52) (Super) P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:39 [Dat absoluut een positieve kan..] (135:136) (Super)	3	Ik denk dat het dan meer, misschien iets meer lucht is voor de ander (P143, Beslisser L, St. Annahof, 52).

	P248: Beslisser M, Nij Dekama - 248:11 [Dat gevoel van controleren of ..] (55:58) (Super)		
Het woonzorg concept van het complex is gericht op sociale interactie en ontmoeting om de sociale kwaliteit van wonen te vergroten.	P153: Professional J, Jean Sibelius - 153:17 [Als eerste wat denk je dat de ..] (52:53) (Super)	1	Wat ze daar van vinden. hm eh. Kijk mensen kiezen toch ook voor het concept die hier wonen. Het woningplus concept is er op in gericht op sociale interactie, op ontmoeting (P153, Professional, Jean Sibelius, 52).
In een klein complex zijn mensen minder eenzaam , omdat ze op elkaar zijn aangewezen.	P204: Professional J, Rigtershof - 204:10 [Wat denkt u voor de sfeer en h..] (64:65) (Super)	1	Eh, dan zal je meer een beetje in dat kleinschalige wonen terecht komen. Dat dat leuker is. Ja, dat je dan gewoon meer wooneenheden hebt. Dat mensen wat meer met elkaar zijn. En het hoeft ook niet voor iedereen te gelden, maar d'r zijn hier een heleboel mensen die eenzaam zijn. En dan denk ik, zal je dan meer kleinere wooneenheden hebben, dan gaan de mensen toch wat meer samen met elkaar en kan je een stukje eenzaamheid oplossen (P204, Professional J, Rigtershof, 65).
Het gebouw is door zijn grootte onoverzichtelijk en er is dus veel nodig om het goed te beveiligen.	P240: Beslisser M - BaLaDe - 240:13 [Had je het dan liever wat klei..] (23:24) (Super)	1	Ik denk als je dit soort gebouwen neerzet, dan moet je toch heel goed nadenken of je dat wonen en de voorziening niet beter kunt scheiden. Waardoor je ook een nieuw, het gebouw moet eigenlijk altijd open zijn. Bij wijze van spreken, als er in het gebouw eigenlijk niemand is, het is altijd toegankelijk, mensen wonen er. Als er iemand op de vijfde verdieping woont en beneden belt er iemand, en die drukt op het knopje van kom maar binnen, is hij binnen. En hij is ook zo weg. Vandaar dat je ook beveiliging nodig hebt. Ja snap je? Het gebouw is zodanig complex en onoverzichtelijk dat je heel veel nodig hebt om dat goed te beheren. En daarin denk ik toch dat je dat in nieuwe gebouwen moet je dat beter regelen. Zou je dat beter moeten regelen

			(P240, Beslisser M, BaLaDe, 23-24).
In een groot complex zijn de loopafstanden ook groter en zeker omdat er met zijvleugels is gewerkt. Dat is een nadeel voor mensen die slecht ter been zijn.	P243: Professional K - BaLaDe - 243:7 [Over de ervaringen van de bewo..] (44:46) (Super)	1	O ja, ja ja. Dat is inderdaad, dat is heel praktisch, dan gaat het niet over het bewonersaantal, maar als je een groot complex hebt, zijn de loopafstanden natuurlijk ook groter. En vooral de manier waarop het is gebouwd. Als je dat allemaal zou centreren rondom een lift. Maar in dit geval hebben ze met vleugels gewerkt, dus dat betekent dat soms de afstanden.. als iemand niet goed ter been is, dan wordt dat lastiger. Alleen op die manier heb ik er dus van gehoord, maar niet van, het is te druk of er zijn teveel mensen. Mensen ervaren die drukte eigenlijk juist als prettig. Ik hoor vaak, van het weekend, in de weekenden, dat mensen het erg stil vinden. En daardoor ook eng. Als het gebouw leeg is, dan wordt het gevoelsmatig een stuk groter. Dus op die manier. Maar niet er wonen te veel mensen of er is teveel herrie of er is teveel dit of teveel dat. Of ik heb teveel burens en daardoor er veel last van. Nee. Het is echt een seniorencomplex dus de mensen houden elkaar ook allemaal in de gaten . (P243, Professional K, BaLaDe, 44-46).

Tabel 5-1 Schaalgrootte x Sociale kwaliteit van wonen
(professionals en beslissers, totaal 114 narratieven)

5.2.2 Context x Schaalgrootte

Demografie x Schaalgrootte (professionals en beslissers, totaal 2 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Perifere streken zijn dunbevolkt en er zijn maar weinig woonzorgcomplexen buiten de	P248: Beslisser M, Nij Dekama - 248:64 [Heeft u daar een idee van? Nou..] (213:214) (Super)	1	Nou, ik denk wel... kijk, dat moet je denk ik wel meenemen van: kijk, Friesland is natuurlijk, ten opzichte van het westen en misschien het zuiden, midden van het land, dun bevolkt. Wat je vervolgens ziet bij voorbeeld in

steden, dus dorpelingen waarderen het enorm. Ze hoeven dan immers niet naar de stad, die nog verder weg ligt.			deze gemeente heb je aan dorpen en gehuchten...nou, dat is ook al het grootste van Nederland in deze gemeente Littenseradeel, volgens mij zesendertig. Dus dat is enorm groot. Veel verscheidenheid. Dun bevolkt, het vergrijsst, mensen hechten dus enorm aan kleinschaligheid en binnen die gemeenschap wonen. Dat prefereren ze vele malen hoger dan van: goh, jongens, nou, ik moet naar een bejaardentehuis en ik ga naar Sneek. Nou, en dat is zeer zeker van invloed...nou, op Friesland, op dit soort voorzieningen, en bij ... Tellens, en daar ben ik ook inmiddels helemaal mee besmet, zoiets van... Volgens mij het eerstvolgende project is Franeker, de Triangel. De ondergrens voor ons is vierentwintig bewoners. Maar als we het voor mekaar krijgen met bouw voor dertig bewoners dan bouwen we. We hebben onlangs nog (...)hus, het Blauwe Hus...dat is ook een voorziening...nou, volgens mij zesentwintig (P248, Beslissers M, Nij Dekama, 213-214).

Tabel 5-2 Demografie x Schaalgrootte
(professionals en beslisssers, totaal 2 narratieven)

Wetgeving x Schaalgrootte (professionals en beslisssers, totaal 35 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Volgens de AWBZ behoort zorgzwaarte 1 & 2 straks niet meer tot intramurale ouderenzorg, en dus kunnen we ze niet meer huisvesten.	P50: Beslissers M, De Pleinen - 50:10 [Want dan ga ik even kijken naa..] (102:102) (Super) P137: Beslissers M, Reggedal - 137:16 [Kijk, maar wij kunnen er niets..] (115:121) (Super) P138: Beslissers L, Reinaldahuis - 138:10 [Er si inderdaad een zekere omv..] (59:59) (Super)	3	Want dan ga ik even kijken naar het stuk verzorgingshuishouding, wat wij dan wonen met zorg noemen. Dat zijn tweeëndertig appartementen in allebei de complexen. In St. Barbara zijn de appartementen zo gebouwd, heel vooruitziend, dat gezegd is: vierentwintig van de tweeëndertig kunnen zo verhuurd worden. Kan je zo aanleunwoningen van maken. Want ik denk als ik nu kijk...dat had ik vier jaar geleden niet gedacht, maar nu, met de hele zorgzwaartepakketten en de visie van de overheid en de AWBZ. Ik kan straks

			zorgzwaarte-pakket 1 & 2 niet meer tot de intramurale ouderenzorg gaat horen, dan is St. Barbara...hebben we nog een piepklein verzorgingshuisdeeltje, hebben we ons verpleeghuis en gaan we voor de rest thuiszorg leveren. Want in die zeventig aanleunwoningen en in de buurt zitten we goed verankerd (P50, Beslisser M, De Pleinen, 102).
En ook bij zorgzwaarte 3 zijn er geruchten dat dat straks niet meer intramuraal gehuisvest mag worden volgens de AWBZ. Deze onzekerheid zorgt voor onrust onder ontwikkelende partijen.	P50: Beslisser M, De Pleinen - 50:14 [Het feit dat het vrij kleinsch..] (113:114) (Super) P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:14 [En juist omdat er meer onzeker..] (33:34) (Super) P138: Beslisser L, Reinaldahuis - 138:10 [Er si inderdaad een zekere omv..] (59:59) (Super)	2	Het feit dat het vrij kleinschalig is...ten minste het Vilente deel...als je het hebt over de...alle appartementen erbij valt het natuurlijk wel weer mee...hoe vindt u dat...of zou u dat anders gedaan hebben of zou u dat nu groter of kleiner of gemengder willen zien? Nee, ik zou nu zeggen: doe het verpleeghuisdeel twee keer zo groot. Wel kleinschalig als het is maar dan gewoon als het ware twee aan elkaar geplakt, zal ik maar zeggen. Meer groepen. En dan zou ik zeggen: doe een heel klein deeltje verblijfs-verzorgingshuis, wat je dan wel kan bemensen met een soort basis, hè? Want dan kan je daar zorgzwaarte-pakket 4 in huisvesten, want 3 gaan ook al geluiden over dat die straks niet meer onder verblijf zullen vallen (P50, Beslisser M, De Pleinen, 113-114).
Het is verboden om een eigen bijdrage te vragen in de verpleeghuiszorg, maar zonder bijdrage kan het financieel niet uit.	P50: Beslisser M, De Pleinen - 50:45 [Nou, ik heb nooit de verpleegh..] (248:252) (Super)	1	Nou, ik heb nooit de verpleeghuiszorg aangestuurd, maar binnen Vilente is dat denk ik een jaar of vier dat dat gedaan wordt. En daar moet je heel voorzichtig mee zijn omdat je eigenlijk geen...je mag geen verplichte bijdrage opleggen vanuit de regelgeving. Nee, maar het is andersom ook niet meer... Het is andersom...anders kan je weinig bieden. Dus je moet elke keer weer zoeken, zelfs met de schoonmaak. Ik bedoel, wij hebben nu nog drie kwartier schoonmaak per week voor de appartementen. Vanuit de ZZP's kunnen we dat niet betalen want daar staat een half uur in.

			Dus...met facilitair... ... Nou, op dit moment doen we het nog even zo, maar facilitair is nu een plan aan het maken om bewoners en hun familieleden keuzes aan te bieden. 'Wij kunnen dit doen in dat half uur, u kunt dan kiezen dit of dat of dat of dat. En als u extra wilt dan moet u óf bijbetalen óf het zelf doen' (P50, beslisser M, De Pleinen, 248-252).
We bieden bewust geen vrije markt aan binnen ons complex. Wanneer je bij ons komt, kies je voor ons. Dit is mogelijk omdat de mensen St. Franciscus nog zien als een verzorgingstehuis.	P126: Beslisser L, st. Franciscus - 126:17 [Maar dat is een beetje het app..] (67:72) (Super)	1	Maar dat is een beetje het appel ...of nee, het kip en het ei verhaal. Ik heb ook complexen gezien waar onder druk toch van de marktwerking eigenlijk...ja, in kleinere huizen zelfs, drie tot vier thuiszorgorganisaties werken waardoor het dus geen van de vier het nog lukt om die vierentwintig uur zorg te bemensen. Dus dan draait het helemaal om. ... Poeh, waarom lukt het hier wel? Omdat de mensen denk ik toch nog steeds tegen Huize St. Franciscus aankijken als zijnde een verzorgingshuis ondanks het feit dat het dus achter de voordeur anders is geregeld. ... Die zouden ze ook mee...die zouden ze ook mee kunnen nemen. ... Ja, klopt. Het gebeurt wel voornamelijk met huishoudelijke zorg. Dat gebeurt wel, dat die gewoon meekomt. Maar als je praat over de AWBZ zorg, de persoonlijke zorg, ja, die proberen wij gewoon dus te leveren En dat snappen ze ook wel. En eigenlijk ook de huishoudelijke zorg want die komen dus een uur achter elkaar bij de klant. En observeren en signaleren ook voldoende (P126, Beslisser L, St. Franciscus, 67-72).
De wet- en regelgeving neigt naar kleinschaligheid.	P128: Beslisser L, De Wemel - 128:73 [Nou inderdaad maar	2	Nou inderdaad maar die heeft ook wat dat betreft een hele duidelijke eh policy. Maar dat wordt tegengewerkt door

	die heeft o..] (128:130) (Super) P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:6 [En het aantal woningen? Het aa..] (19:20) (Super)		beleidsmakers. Op provincie niveau. Wij hebben hem van de laatste. Wij hebben dat nieuwe complex waar ik het net over had. Met 150, 155 woningen bij m. In 4 torentjes maar wel op 1 terrein. Dat was het laatste complex wat op een gegeven moment de provincie wou accorderen in verband met de grootschaligheid. ... Die wordt nu opgeleverd. De eerste 3 torens. De vierde toren komt daarna. Maar de provincie staat dit soort grootschalige eh toestanden niet meer eh toe. Niet meer. Is daar geen voorzitter van. Dus ja, zeg het maar (P128, Beslisser L, De Wemel, 128-130).
Tot een paar jaar geleden wilde men de cliënt weer in de gewone wijken hebben.	P128: Beslisser L, De Wemel - 128:42 [1 op 50? Ik weet dat ze in ied..] (75:76) (Super)	1	1 op 50? Ik weet dat ze in ieder geval. 20 of zo iets dergelijks. Het was een behoorlijke verduunningsslag. Want men wilde juist de woning in de gewone wijk hebben. En als je 4 focuswoningen hebt moest je 100 woningen bouwen (P128, Beslisser L, De Wemel, 75-76).
Vanwege de brandveiligheid mogen de scootmobiel niet meer op de gang staan.	P133: Beslisser M, Mercator - 133:27 [En ja, ik weet ook dat ouderen..] (144:144) (Super)	1	En ja, ik weet ook dat ouderen hard kunnen zijn wanneer er een nieuw iemand is of wanneer iemand zich teveel bemoeit met iets, of..ja, dat hoor je wel eens. Maar dat lost eigenlijk de huismeester op. En met die scootmobielen, dat was ook wel een heel...of dat roddelen is, dat is het eigenlijk niet, maar in ieder geval, daar hebben we ook al wat gedoe gehad. En mijn ervaring is dat je heel veel tijd moet investeren in het uitleggen, aandacht geven...hè? Want scootmobielen mochten niet meer in de gang vanwege brandveiligheid. Dat heeft de gemeente ons opgelegd. Dat is gewoon handhaving. De mazzel hadden we daar dat er allemaal een soort inhammen waren waar we scootmobielruimtes konden realiseren, want dat kan niet eens altijd. Maar dat was perfect eigenlijk daarvoor (P133, Beslisser M, Mercator, 144).

Zonder zorgindicatie kom je tegenwoordig niet meer in een woon-zorgcomplex te wonen	P134: Beslisser L, Nij Dekama - 134:29 [Zou dat er ook mee te maken he..] (179:180) (Super)	1	Nou, men komt er minder makkelijk in. Vroeger kwam je erin...nou ja, je hoefde je maar te melden en al was je zestig jaar nou ja, een woning, is goed. En tegenwoordig kijken we wel naar van: ok, zorgvraag, kunnen we iets voor u betekenen natuurlijk. Aan de ene kant, wij willen die woningen natuurlijk bezet hebben, dat hele gebouw eigenlijk ook. Aan de andere kant, wij willen er liever iemand in die wij moeten helpen te douchen en die huishoudelijke hulp bij ons afneemt dan iemand die compleet zelf redt. Het is niet zo dat die geen kans krijgt, alleen als er twee zijn en iemand zegt: "ja, ik wil graag hulp met douchen", dan gaat die natuurlijk voor alleen al omdat hij een hulpvraag heeft (P134, Beslisser L, Nij Dekama, 179-180).
De marktwerking is lastig. Woon-zorgcomplexen proberen wel afspraken te maken, maar de NMA let goed op.	P137: Beslisser M, Reggedal - 137:19 [Maar in overleg met de andere ..] (129:129) (Super)	1	Maar in overleg met de andere partners, met de andere zorginstelling, de welzijnsstichting en de woningcorporatie, wij zitten met zijn vieren zitten wij in die...doet de gemeente met ons die woonservice. Ik zit zelf in die stuurgroep, daar zitten werkgroepen onder. Kijk, en met zijn vieren samen met de gemeente geven wij inhoud met provinciale gelden aan die woonservice. En dat is natuurlijk een hele mooie ontwikkeling. En dat betekent ook dat je elkaar...kijk, wij mogen niet de markt verdelen. Dan krijgen wij met de NMA te maken. Dat mag niet. Kijk, je mag wel zeggen, je kan wel met elkaar afspraken maken. Dan zeggen van: nou wij laten hier ook de welzijnsstichting binnen. In het belang ook van de burger. En dat zullen we ook wel moeten met de ontwikkeling van de WMO en zo (P137, Beslisser M, Reggedal, 129).
Een goede afspiegeling creëren in de cliëntenraad is lastig omdat de zieke mensen	P137: Beslisser M, Reggedal - 137:35 [Een heel van frappant	1	Een heel van frappant voorbeeld van in Limburg gezien twee, drie weken geleden. Doordat inderdaad de bewoners puur

niet instaat zijn om daarin zitting te nemen. Het gevaar bestaat dat de gezonde cliënten niet opkomen voor zieke mensen.	voorbeel..] (224:227) (Super)		vanuit de aanleunwoningen kwamen, zelfs het licht uitdeden voor de andere helften. Ja. Maar het is lastig, hoor, om de cliëntenraad goed gevuld te krijgen. Ja? Ja. Kijk, en je moet ook proberen van die PG afdeling hier van de Reggevaart ook wat mantelzorgers in te krijgen, hè? Dat die afspiegeling goed is. Want we willen wel graag dat ze praten over het AWBZ deel. Het is natuurlijk een wettelijke raad (P137, Beslisser M, Reggedal, 224-227).
Provinciaal beleid heeft ervoor gezorgd dat het aantal intramurale plekken is gereduceerd.	P138: Beslisser L, Reinaldahuis - 138:2 [Ja, dat stond ookop deze plek...] (30:30) (Super)	1	Ja, dat stond ook op deze plek. In die tijd moesten er in deze regio een aantal verzorgingsplaatsen verdwijnen; aanvankelijk was de gedachte van de provinciale overheid deze intramurale voorziening in zijn geheel te laten vervallen waarmee de reductie gerealiseerd zou zijn. Omdat dit echter het enige huis was op humanistische grondslag in de regio is dit gehandhaafd, zij het met een omzetting. Er waren eerst 329 bejaardenhuis plaatsen zoals dat vroeger heette. Dat zijn nu 159 opnameplaatsen geworden. De rest is getransformeerd naar zelfstandige huurwoningen, in principe voor mensen met een zorg indicatie. Voorts zijn er 68 koopwoningen, ook voor 55 plussers (P138, Beslisser L, Reinaldahuis, 30).
Bij een verkeerde indicatiestelling of een snel verslechterende cliënt, moet de cliënt door de nieuwe regels soms na een halfjaar weer verhuizen .	P183: Professional J, Nij Dekama - 183:24 [Nee, klopt. Maar dat is dus oo..] (156:156) (Super)	1	Nee, klopt. Maar dat is dus ook aan mij als teamleider wel heel belangrijk dat ik dat...als iemand dus...wij iemand opnemen die al aan het dementeren is, en die zoek je een plek voor, dan moet je je afvragen of je wel...aan het dementeren bent, om hierheen te verhuizen, en dan blijkt dat er na een half jaar...dat het hier niet lukt, dat je alsnog moet verhuizen. Dat heeft ook een stuk met de indicatiestelling te maken, waar wij soms nog wel van afhankelijk zijn in dit land.

			Want...ja, als mensen geen goede indicatie hebben om op een gesloten afdeling te komen (P183, Professional J, Nij Dekama, 156).
De zorg voor een bewoner hangt samen met zijn zorgzwaarte en dat leidt soms tot tegenstrijdige zaken .	P183: Professional J, Nij Dekama - 183:34 [En wat zou je echt kunnen doen..] (215:218) (Super)	1	Nou, wij doen dus ook een stukje individuele begeleiding. Als ze dat binnen hun indicatie hebben, gaan we dat soort afspraken maken. Van: vindt u dat dan fijn? En wat wilt u dan? Wilt u dan een blokje om? Of wilt u dat ik dan mee ga naar het koffie drinken als de drempel heel groot is? Op dat soort manieren...ja, daar een stukje in te betekenen. ... Nou, dat heeft natuurlijk met dat ZZP te maken. Eigenlijk heeft iedereen een stukje individuele begeleiding. Je kan dat ook zien: als iemand wel een stukje persoonlijke verzorgingindicatie heeft, dat je kiest om dat op die manier in te vullen. Daar zijn we helemaal vrij in hoe we dat invullen. Ja. Maar ja, wij moeten ons wel tot in redelijkheid binnen die indicatie (P183, Professional J, Nij Dekama, 215-218).
De nieuwe regelgeving heeft er toe geleid dat de partijen nu in de intentieverklaring al vast leggen wat de huurprijs en bijkomende kosten per appartement is.	P238: Beslissers L, BaLaDe - 238:12 [Het was sowieso ook wel een he..] (27:31) (Super)	1	We hebben daar last van gehad. Je merkt dat natuurlijk in de fase van contractering. Het oorspronkelijk bedachte tarief waarvoor men zou huren plotseling een punt van discussie was. Met name de bijkomende kosten werden een discussie. De beheerkosten zeg maar. Ja, komen we toch gelijk tot een leerpunt, wat we hier mee hebben gemaakt. Op het moment dat je start met zo'n ontwikkeling. Voor Casade heeft deze ontwikkeling behoorlijk wat leerpunten opgeleverd. En 1 van de leerpunten is bijvoorbeeld dat wij de contracten die we nu tegenwoordig sluiten. We zijn met meer van dit soort accommodaties bezig. Er eigenlijk al in de intentieovereenkomst staat waar je voor gaat huren en wat de bijkomende kosten zijn. Dat is eigenlijk niet iets wat je in een

			intentieverklaring zou afsluiten. Maar we merken dat partijen eigenlijk alleen nog maar willen participeren als ze aan de voorkant weten waar ze aan toe zijn. Prijs kwaliteitsverhouding aan de voorkant bepalen. We hebben nu natuurlijk een referentieproject. Weten wat afwerkingniveaus, weten wat de huur kost. Daarvoor kunnen we het bouwen. Daarvoor gaan we het bouwen. Dat is een van die leerpunten. Daardoor voorkom je ook dat gaandeweg de rit natuurlijk allerlei... Dan kunnen nog steeds die discussies ontstaan over wijze financiering. Maar daar bouw je dan vervolgens clausules over in. Maar je probeert in ieder geval dat perspectief helder te schakelen. Nou dat was hier niet helder. Dan krijg je natuurlijk aan de achterkant daar gedonder over. En dat was hier op sommige punten was dat zo (P238, Beslissers L, BaLaDe, 21).
Voordeel van de veranderende wet en regelgeving is dat het beheer meer gecentraliseerd wordt.	P238: Beslissers L, BaLaDe - 238:13 [Ik merk dat het overigens wel ..] (32:32) (Super)	1	Ik merk dat het overigens wel toeneemt. In de zin van: Ja partijen vinden het echt wel lastig de komende jaren. Het gunstige effect wat ik ervan zie is dat met name dat beheer nog meer gecentraliseerd gaat worden. Een aantal dingen kunnen we dadelijk ook gewoon niet meer zelf. Dus die gaan we ook beleggen. Ik vind dat, in het kader van het concept van BaLaDe, een goede zaak. Dat je gewoon een aantal zaken die gewoon gebouwgebonden zijn, echt samen brengt. Want dan kun je er ook voor zorgen dat het een gezamenlijk gebouw wordt. En ik vind ook de ontwikkeling bij zorgpartijen. We denken na waar we sterk in zijn en alle overige zaken. Zoek elkaar daarin op. Dat stimuleert ook enorm de samenwerking. Ik zie dat dus dat met name de zorgpartijen zich sterker aftekenen. Met de wetenschap dat ze elkaars concurrent zijn. Dat is natuurlijk wel, blijft een

			mooie tegenstrijdige ontwikkeling. Maar het realisme, we zitten er samen, we moeten er iets van maken. Maar laten we dat. We hebben wel opvattingen over de kwaliteit. Maar laten we de centen bij elkaar voegen, vind ik een hele goede ontwikkeling (P238, Beslisser L, BaLaDe, 32).
Kijkend naar de klant is kleinschaligheid ideaal ondanks de ingewikkeldheid van de drie financieringsstromen : AWBZ, WMO en verzekerde zorg nu.	P245: Beslisser M, De Sfinx - 245:10 [wij hebben nu scheiden van, ee..] (39:39) (Super)	1	wij hebben nu scheiden van, eerst viel alles onder de AWBZ, nu is de huishoudelijk zorg naar de gemeente gegaan, dus wij hebben op één project twee financiers stromen. Dat worden er dadelijk drie want er zit ook een deel verzekerde zorg in. Eh, dan moet je administratief, om het naar drie kanten te financieren is zo ingewikkeld, dat je ook voor zo'n kleinschaligheid, dat je denkt nou, dat gaan we niet doen. Maar als je naar de klant kijkt, dan vind ik dat het meest ideaal. Maar ja, je moet naar beide dingen kijken anders lukt het niet (P245, Beslisser M, De Sfinx, 39).
In een klein complex is marktwerking bijna niet te doen.	P249: Beslisser N, Domus Bona Ventura - 249:21 [Ok. Dus echt...? Jaja. Ja, dat...e..] (45:46)	1	Ja ja. Ja, dat...en ik bedoel daar zijn nog een aantal juridische procedures in het land over gevoerd, maar het mag tenzij je niet een concurrent helemaal wegblaast. Nou, doen we niet want het zijn zevenentwintig plekken. En toen hebben wij gezegd: nou, als dat...maken wij die afspraak en dan zorgen wij voor de zorginfrastructuur (P249, Beslisser N, Domus Bona Ventura, 46).

Tabel 5-3 Wetgeving x Schaalgrootte
(professionals en beslissers, totaal 35 narratieven)

Financiering x Schaalgrootte (professionals en beslissers, totaal 88 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Een nachtdienst invoeren is financieel bijna niet haalbaar voor (zeer) Kleinschalige complexen.	P 9: Beslisser L, 't Derkshoes - 9:14 [Omdat? Ik heb daar voorbeelden..] (66:69) (Super) P136: Beslisser L, Reggedal - 136:12 [En vind je...je was na eenentwin..]	2	Nou, ik zal wel een voorbeeld noemen. Toen wij hier gestart zijn, toen zijn we gestart met een slaapwacht 's nachts. Een werkende nachtdienst is héél duur. Die is drie keer zo duur of vier keer zo duur als een slaapwacht. Nou, als je meteen met een slaapdienst begint, dan

	(90:93) (Super)		kun je het natuurlijk wel vergeten want dan zit je al meteen in de problemen. Wij hadden dus ruimte in het budget om andere dingen te doen. En naar gelang de zorgzwaarte van de bewoner probeerden we dat een beetje aan te passen, want...nou ja, dat voert iets te ver hier, maar dat kon je aanpassen in verband met je...zo iemand mocht dan toch nog twee keer per nacht iets doen. De zorgzwaarte was hier niet lager dan ergens anders, dus het had ergens anders ook gekund. (P9, Beslisser L, 't Derkshoes, 66-69).
Zorgpersoneel wil niet de straat over om nachtdienst aan de overkant in te vullen vanwege de intramurale bedrijfscultuur .	P 9: Beslisser L, 't Derkshoes - 9:14 [Omdat? Ik heb daar voorbeelden..] (66:69) (Super)	1	Maar goed, ja, als je natuurlijk in grotere aantallen denkt, dan denk je: wij moeten gewoon een nachtdienst hebben want er moet 's nachts... En zelfs al was dat een complex naast een groter complex, dan durfden men het nog niet aan, want dan moesten mensen over straat. Mensen intramuraal die dat lang doen, zijn erg behept met normen en waarden vanuit grootschaligheid (P9, Beslisser L, 't Derkshoes, 66-69).
Een kleinschalig woon-zorgcomplex heeft relatief gezien veel hogere personeelskosten . Complexen proberen op allerlei manieren kostendekkend te zijn bijvoorbeeld door kleinschalige groepswonen toe te voegen.	P41: Beslisser M, De Berken - 41:35 [Nee, het is een heel mooi comp..] (169:171) (Super) P130: Beslisser L, Malburgstaete - 130:19 [Wij zijn de woningcorporatie w..] (47:47) (Super)	2	Nee, het is een heel mooi complex. Kijk, je bent afhankelijk om je zorg te leveren... je bent afhankelijk van je intramurale zorg, hè? Je vijftientig cliënten. Want extramuraal kunnen ook vijftientig mensen wonen, bij wijze van, die geen zorg nodig hebben en dan moet ik toch het pand kunnen bekostigen, moet ik toch mijn personeel kunnen betalen. Dus enerzijds ben ik gewoon heel erg blij dat wij twee kleinschalige groepswoningen krijgen. Dat mijn nachtdienst nu werkt van elf tot half acht en eigenlijk aanwezigheidsdienst draait, en ook actief moet zijn, dat ik ook voor die twee woningen de nachtdienst kan gaan draaien om zo een heel klein beetje de kosten wat meer binnen te

			krijgen. Want een klein huis is natuurlijk altijd véél duurder uit dan een groot huis: ik moet altijd gediplomeerd personeel in dienst hebben. Maar alle andere momenten van de dag moet er altijd gediplomeerd personeel aanwezig zijn. Dus door die kleinschalige woning hoop ik dadelijk wat meer armslag te krijgen, en je moet voortaan zelf...ja, je moet jezelf kunnen bedruipen, zeggen ze, hè? Je bent natuurlijk verantwoordelijk voor de toko. Vroeger was het nog wel eens: je bent een klein huis, dat is altijd veel duurder, en een groot huis moet het allemaal goed maken voor jou..... Ja, en we zijn ook al heel blij dat we extramurale zorg hebben en dat mensen hier willen komen wonen (P41, Beslisser M, De Berken, 171).
Sommige (zeer) Kleinschalige complexen voeren een verplichte eigen bijdrage in per maand, om ook welzijn te kunnen leveren.	P50: Beslisser M, De Pleinen - 50:43 [Ik heb nog één vraag: de betaa..] (243:244) (Super)	1	Kijk, op dit moment betalen de bewoners van wonen met zorg nergens voor bij, zal ik maar zeggen. En met de familie van de bewoners van het groepswonen hebben we binnen heel Vilente afgesproken, bieden wij hun aan dat wij maandelijks vijftien euro als vrijwillige bijdrage willen want dan kunnen we meer welzijn bieden. Een lastig punt geweest want heel veel mensen voelen zich dan toch gedwongen om te betalen, dus hebben we veel ook voor moeten compenseren, en nog wel, ook met de cliëntenraad, want ja: als je niet wat extra's vraagt, kan je weinig extra's doen, als je het per individu vraagt, is het bijna niet te verantwoorden, Dus ik heb nu met de cliëntenraad...dat hebben we in meerdere huizen ook zo gedaan...dat ik van tevoren een begroting maak van wat ik ga doen van vijftien euro, dat zij daarin meekijken, meedenken, en dat ik het zo verantwoord. En dus betalen ze nu allemaal vijftien euro per maand. Het grappige is nu dat

			wij dus hun meer kunnen bieden en dat doen we ook wel eens hier, maar dan moeten we wel de bewoners van wonen met zorg extra geld vragen. Zeggen ze: "waarom mogen wij niet meedoen met die wafel middag?" Dus ik ben nu eigenlijk op het punt om zo na de vakantie eens te gaan polsen of we bij hun ook niet zoiets zullen doen (P50, Beslisser M, De Pleinen, 224).
Bij het bepalen van de grootte van een kleinschalige complexen gaat het maar om een ding: de financiering .	P51: Beslisser L, De Pleinen - 51:17 [Het...kleinschalige woonvorm dat..] (132:132) (Super) P137: Beslisser M, Reggedal - 137:21 [Maar die schaal van dertig, di..] (146:147) (Super) P139: Beslisser M, Rigtershof - 139:19 [En als je los van de bouw kijk..] (81:84) (Super) P251: Beslisser L, De Berken - 251:9 [En ze zijn nu over op clusterw..] (62:62) (Super)	4	Het...kleinschalige woonvorm dat is altijd de discussie over: moet je met zes, zeven, acht of twaalf samen. Maar dat heeft alles te maken met geld. En er is voor alles wat te vinden. En ik heb de wijsheid ook niet in pacht. We hebben destijds het besluit genomen om het op acht bewoners te doen...vier keer acht is tweeëndertig...ja, als iemand gezegd hat 'tien', dan hadden we er toen van gemaakt (P51, Beslisser L, De Pleinen, 132).
Met de komst van de financiering en zorgzwaartepakketten gaan (zeer) Kleinschalige complexen terug naar de basis , wat een verandering in bedrijfscultuur vraagt weg van de focus op zorg.	P51: Beslisser L, De Pleinen - 51:49 [En de organisatie van de activ..] (300:309) (Super)	1	En de organisatie van de activiteiten? Want ook daarin wordt zeker nu met de nieuwe financiering (...) van de zorgzwaartepakketten: wat is onze leveringsplicht? En wij gaan steeds meer terug naar de basis. Van: dit mag u van ons verwachten, en wilt u meer? Kan. Moet u ook meer betalen. Terwijl in het oude stramien hadden we veel meer van: wij moeten alles organiseren. Die tijd is voorbij. Die tijd is voorbij. Wij moeten niks. En de bewoner heeft zijn eigen verantwoordelijkheid. En het onderscheid dat er bewoners zijn die elke dag opgehaald kunnen worden, met een taxi naar een kapper gaan... Ja, die

			heb je nog steeds. En dat mag want dat is in de hele maatschappij zo. Proberen te zijn zoals thuis. En dat is voor de medewerker wel eens lastig. De zorgmedewerker. Want die is opgegroeid vanuit een gedachtegang van: ik neem het van u over. Terwijl ze nu eigenlijk met de handjes op de rug moeten staan en wachten tot de bewoner echt pijn heeft, en dan pas kan ik helpen. Dat is lastig (P51, Beslisser L, De Pleinen, 300-309).
Het is niet zo zeer de huur als de verzorgingsprijs die mensen betalen. Mensen met veel zorg en echtparen zijn dus gunstig voor het huis.	P119: Professional J, Huis ter Leede - 119:5 [Ok. Er wonen ook echtparen? Er..] (39:40) (Super) P126: Beslisser L, st. Franciscus - 126:13 [Dus we hebben zo gemiddeld dus..] (60:62) (Super) P136: Beslisser L, Reggedal - 136:25 [Is er dan niet het gevaar dat ..] (134:135) (Super)	3	Er wonen verschillende echtparen, dat is voor het huis financieel gunstig want het levert dan toch wel meer op. Het is niet zozeer de huur die je betaalt, maar wel een verzorgingsprijs die mensen betalen. Voor de bewoners heeft het als voordeel dat als een van de partners overlijdt, hoef je nooit te verhuizen. Vroeger woonde je in een tweepersoons appartement of een eenpersoonsappartement, moest je altijd binnen zes weken na het overlijden verhuizen. Dat is natuurlijk al een moeilijke periode voor mensen die overblijven en als je dan ook nog moet verhuizen, en vaak nog naar een andere afdeling, want het is dan maar net waar natuurlijk een kamer vrijkomt. Dat is nu dus gewoon helemaal klaar, mensen mogen er gewoon blijven wonen ook als ze alleen overblijven (P119, Professional J, Huis ter Leede, 39-40).
De marktwerking zorgt er in (zeer) Kleinschalige complexen soms voor dat geen enkele aanbieder financieel in staat is om 24-uurs zorg te verlenen.	P126: Beslisser L, st. Franciscus - 126:17 [Maar dat is een beetje het app..] (67:72) (Super)	1	Maar dat is een beetje het appel ...of nee, het kip en het ei verhaal. Ik heb ook complexen gezien waar onder druk toch van de marktwerking eigenlijk...ja, in kleinere huizen zelfs, drie tot vier thuiszorgorganisaties werken waardoor het dus geen van de vier het nog lukt om die vierentwintig uur zorg te bemensen. Dus dan draait het helemaal om. En waarom lukt

			het hier wel? Poeh, waarom lukt het hier wel? Omdat de mensen denk ik toch nog steeds tegen Huize St. Franciscus aankijken als zijnde een verzorgingshuis ondanks het feit dat het dus achter de voordeur anders is geregeld. Als ze een andere thuiszorg thuis hadden, dan...? Die zouden ze ook mee...die zouden ze ook mee kunnen nemen. Die zouden ze mee kunnen...? Ja, klopt. Het gebeurt wel voornamelijk met huishoudelijke zorg. Dat gebeurt wel, dat die gewoon meekomt. Maar als je praat over de AWBZ zorg, de persoonlijke zorg, ja, die proberen wij gewoon dus te leveren En dat snappen ze ook wel. En eigenlijk ook de huishoudelijke zorg want die komen dus een uur achter elkaar bij de klant. En observeren en signaleren ook voldoende (P126, Beslisser L, st. Franciscus, 67-72).
Er is een concurrentiestrijd gaande tussen de verschillende aanbieders.	P128: Beslisser L, De Wemel - 128:17 [Om dat het noch te nieuw is? E..] (36:37) (Super)	1	Eh ja nou, ik denk ook dat de concurrentiestrijd nog behoorlijk is. Ja nee maar ik wil mijn eigen uurtjes draaien, ik wil mijn eigen zorg afzetten, want anders heb ik mensen over. Dus ik ga ervoor voor de volle mep (P128, Beslisser L, De Wemel, 37).
De marktwerking leidt niet tot goedkopere zorg.	P128: Beslisser L, De Wemel - 128:28 [Ik denk dat het goed is. De co..] (55:55) (Super)	1	Ik denk dat het goed is. De concurrentie op zich, keuzevrijheid op zich. Dat dat een goed, een groot goed is. Eh ik denk niet dat het goedkoper is. Ik denk dat het duurder is als op een gegeven moment die samen clustering. Ik denk ook dat zorgleveranciers wat dat betreft door een stuk samenwerking met behoudt van een stukje individuele keuze (P128, Beslisser L, De Wemel, 55).
Het in stand houden van voorzieningen in (zeer) Kleinschalige complexen kost geld.	P134: Beslisser L, Nij Dekama - 134:46 [Wat is de reden geweest om	1	Ja. Ja, levendigheid. Ja. Proberen samen de voorzieningen... Nee, financieel draaien we

	de ..] (231:236) (Super)		echt... Als je weet: TNT... Ik kreeg vanochtend de rekening van 1.600 euro weer. Die werkt zo van: alles krijg je gewoon toegestuurd, moet je ook betalen, wat je niet verkoopt moet je zelf op tijd zien terug te sturen anders gaat je geld naar de fluiten. Nou, als ik voor 1.600 aan postzegels verkoop dan hou ik er vijfentachtig euro aan over. ... Daar worden mijn mensen dus honderd keer minimaal, misschien wel honderdvijftig keer voor gestoord. Moet men erheen, kassa, geld wisselen, bij je telefoon weg, bij je computer weg. Dus als je dat gaat omrekenen, wordt er gewoon grof geld aan verloren. Maar wij doen dat ook natuurlijk...ja, een beetje levendigheid, voorzieningen, maar ook een stukje levendigheid in het huishouden (P134, Beslisser L, Nij Dekama, 231-236).
Om een complex financieel levensvatbaar te kunnen maken zijn er minimaal 150 tot 250 eenheden nodig.	P135: Beslisser L, Parc Imstenrade - 135:19 [En waar zit die grens? U zei n..] (68:71) (Super) P138: Beslisser L, Reinaldahuis - 138:15 [Nou ik zou op ieder geval, als..] (83:91) (Super)	2	Die grens ligt natuurlijk aan het voorzieningenniveau, aan de omvang en dergelijke ... complex levensvatbaar maken met ondernemers en dergelijke, dat je gauw honderdvijftig tot tweehonderd appartementen nodig hebt, wil je er überhaupt ween boterham aan verdienen. En wil je het een beetje royaler kijken, heb je die vierhonderd eenheden nodig. Kijk, ze betalen gewoon commerciële huur, ze moeten ervan leven, net zo goed als elke ondernemer in de stad, en dat betekent toch dat je een bepaalde omvang nodig hebt (P135, Beslisser L, Parc Imstenrade, 68-71).
Door flexibele afspraken met de woningcorporatie , hoeven mensen niet te verhuizen als ze zorg willen.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:6 [Maar die 60 zijn dan de Cardia..] (23:24) (Super)	1	Ja, dat klopt. In dit gebouw zitten ook zo'n 53 zelfstandige ouderenwoningen van Rijswijk Wonen. En we hebben daar allerlei leuke afspraken over lopen en daar is ruimte om met Rijswijk Wonen ook dingen te doen. Wij betalen de huur, de

			bewoners betalen de huur, als Rijswijk Wonen maar de huur binnen krijgt, is dat voor niemand een Probleem. En of je nou boven in de penthouse woont, 1700 euro per maand, of hier bij mij woont, of onder de huursubsidiegrens woningen, als ik het even zo mag aanduiden. Dat is de grootste groep in dit huis. Dat maakt niet uit, straks mogen we ook plaatsen wisselen (P239, Beslissers L, Onderwatershof, 24).
Voor het runnen van een restaurant is een bepaald draagvlak nodig, wat je afhankelijk van de aanwezige doelgroepen haalt	P239, Beslissers L, Onderwatershof, 29-31	1	Nee, niet zoals we dat hier hebben nee. Nee, zeker niet. Het is wel een hele eigen keuze, we wisten wat er zou komen, we wisten dat de zijbeuken er waren, dus daar hebben we in onze berekeningen, rekening mee gehouden, maar ik denk, als ik dat niet had gehad, dan kon je wel een verzorgingshuis runnen, met 60, dat blijft niet zo'n punt. Dat wijzen de cijfers ook niet dat, dat dat niet zo zou zijn. Het besluit om hier een keuken te maken, heel klein en zo efficiënt mogelijk, gewoon met de ruimte die we hadden daarvoor. Want het stond zo niet in ons programma van eisen, dit was er en meer ruimte was er niet, hiermee moeten we het doen. Daardoor zijn er ook wel wat problemen ontstaan in die keuken maar... eh, nee ik denk, dat ik alleen maar voor 60 bewoners hier had gezeten en ik niet van heel veel bewoners van buitenaf de zekerheid had gekregen, en daar de zekerheid had gehad, dat gebeurt gewoon niet. Het is voor heel veel bewoners moeilijk wanneer je een zorgcentrum bent, ook al heb je de deuren wagenwijd openstaan: mensen willen niet samen eten met mensen die een beetje kwijlen, drie keer vragen aan je hoe laat het is. Dat is dus heel lastig. Die drempel waar je dan tegenaan

			loopt. De mensen die hier dan komen die zien dan de problematiek van hun toekomst al, dan zijn ze 75, 80. In zo'n omgeving zie ik, dat is mijn ervaring dat mensen niet snel de keuze maken om te komen eten, tenzij je het toch spotgoedkoop maakt, maar die tijd hebben we gehad, toen we het in opdracht van de gemeente toch 6 gulden lieten kosten, terwijl de zaken eigenlijk toch al betaald waren. Als we naar boven toe redeneren, dat zitten we bij Humanitas, dan zeggen ze; minimaal 350 heb ik er nodig, niet zo zeer vanuit de financiën maar meer voor een zekere reuring en menging en het feit dat je in een zekere anonimiteit kan binnenkomen F(P239, Beslissers L, Onderwatershof, 29-31).
Wanneer je de bewoners welzijn geeft, hebben ze minder zorg nodig. En welzijnsactiviteiten zijn goedkoper dan zorg.	P239: Beslissers L - Onderwatershof - 239:33 [Oké. Maar wel, dat als je op d..] (106:109) (Super)	1	Maar wel, dat als je op die kamer bent, wees als bewoner aardig voor de medewerker, dan gaat die medewerker met plezier naar zijn werk, de dag vliegt vlot om en dan is de zorgzwaarte stukken minder. Daar geloof ik echt in, en zo zijn er meer van dat soort elementen en als je geen aandacht voor welzijn hebt, zoals nu wordt wegbezuinigd in de ABBZ, dan krijgen we nog meer zorg en de zorg zal nog zwaarder worden. En ik heb het meegemaakt in een periode waarbij welzijn niet mocht, in de WIB periode, toen hebben we in Tabitha als een van de eersten, daar stonden we hartstikke bekend om, overal welzijnsactiviteiten en ruimtes gefinancierd, zelf gedaan en betaald. Toen was het nog niet gebruikelijk in de bejaardenoorden dat je activiteiten deed, want je mocht alleen maar schoonmaken en een beetje zorg leveren, de vroegere situatie, waar wij gaven al

			welzijn, werd niet gefinancierd, geestelijke verzorging werd niet gefinancierd. En ons principe was, als je aandacht geeft aan mensen, zullen ze ook minder aandacht nodig hebben. En dat was zo'n waarheid, is dat gebleken. Maar het wordt ons wel moeilijk gemaakt in de AWBZ sfeer, dat zijn allemaal dingen. Ja er komen de nodige maatregelen nog aan waarvan niemand kan overzien, wat de effecten zijn. Nee, dat is heel lastig (P239, Beslisser L, Onderwatershof, 106-109).
Sommige complexen proberen hun ruimtes op meer commerciële basis te verhuren voor congressen en dergelijke.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:35 [Maar, Je hebt de multifunction..] (118:123) (Super) P241: Professional J - BaLaDe - 241:36 [Dat komen wij ook altijd wel t..] (83:84) (Super)	2	Maar, Je hebt de multifunctionele zaal gezien, dat is fantastisch. ... Maar eigenlijk kan dat niet meer, het wordt ook niet gefinancierd en dat zouden we nooit meer kunnen betalen. Maar wel heel erg mooi voor zo'n omgeving. Waarvan ik vind, en dat gaat steeds meer gebeuren, dat de wijk ook gewoon gebruik maakt van allerlei dingen. Ze vergaderen, VVE commissies, politieke partijen. We proberen dat ook een beetje te commercialiseren naar concepten, omdat we dan congres conceptachtige dingen... Oké, doen jullie dat zelf? Nee, dat is vanuit de gemeente Den Haag. Dan zie je gewoon, de gemeente Den Haag praat met alle topbestuurders in de regio. Onze collega, over de toekomst van de zorg, waar onder andere huisvesting een Probleem is, want er is nergens grond en ze doen heel moeilijk. Dus we waren niet in de focus en proberen dat nu om te draaien. De hele club zit er, we eten met elkaar hier aan de overkant straks. Dat is goed voor de keuken, dat is goed. En niet alleen dat, dit concept moeten de mensen ook zien, denk ik (P239, Beslisser L, Onderwatershof, 123).

Bij kleinschalige complexen is 24 appartementen de financiële ondergrens.	P248: Beslisser M, Nij Dekama - 248:10 [En zit daar een bepaalde onder..] (49:52) (Super)	1	Nou, als je het hebt over het uitgangspunt van...financieel, hè? Van: hé, hoe kunnen wij nu nog 24uurszorg ook dekkend maken, dan is de ondergrens vierentwintig bewoners. Ja (P248, Beslisser M, Nij Dekama, 52).
Met veel leidinggevend in het middenkader is het mogelijk om de overheadkosten heel laag te houden en toch (zeer) kleinschalige complexen te exploiteren.	P248: Beslisser M, Nij Dekama - 248:49 [Maar hoe lukt jullie dat finan..] (162:163) (Super)	1	Nou, wat we vooral doen, en daar is zorggroep Tellens gewoon heel slim in, en ik heb het nog nooit zo meegemaakt, is in ieder geval dat de overhead heel laag is en eigenlijk...ja, het is echt heel laag...en we hebben net een Berenschot onderzoek gehad op basis van de overhead en wat je vooral ziet, en dat had Berenschot zelf ook al aangegeven, is zo van, nou, daar is Tellens toch uniek, is dat we ... wat je ziet is dat er naar verhouding binnen Tellens op het middenkaderniveau redelijk veel leidinggevend zijn. En dat heeft er natuurlijk mee te maken, omdat hier een zorgteam zit van dertig medewerkers, dat is een redelijk kleinschalig ... heb je een groter huis van vijftig medewerkers dan heb je ook één teamleider. Dus naar verhouding heb je ... het middenkader is wat meer. (P248, Beslisser M, Nij Dekama, 163).
Er is speelruimte om het woonzorgconcept in te vullen zoals zij dat belangrijk vinden.	P248: Beslisser M, Nij Dekama - 248:49 [Maar hoe lukt jullie dat finan..] (162:163) (Super)	1	Vervolgens zeggen we omdat we het eten en drinken belangrijk vinden, zijn er naar verhouding ook veel mensen in de hotelfuncties. Nou, overhead is vrij laag. Dus dat betekent ook dat ik zelf redelijk veel doe. Bij voorbeeld als je het hebt over sollicitatiegesprekken: ik nodig zelf de mensen uit. Dat doet niet een P&O. Als je het hebt over post wegbrengen: nou, ik ga straks naar Bolsward toe, dan neem ik zelf de post mee. En ik neem ook de post vanuit Bolsward weer mee. Dus het is...nou, het is vrij strak georganiseerd. Ik denk wat ook wel meehelpt, is dat het ... als

			je het hebt over woningbouw... dat die ook niet heel hoog is. Dat dat vrij laag is. Dus dat is het geheim van de smid. Dus weinig overhead en vervolgens heel veel zeggenschap over je budget. Dus als ik zeg van: goh, hé, ik wil naar verhouding meer hotelfuncties dan zorgfuncties, ja, dan kan ik dat...dan mag ik dat zelf weten (P248, Beslisser M, Nij Dekama, 163).
Door samen met de cliënt een zorgplan te maken, kun je veel kosten besparen.	P250: Beslisser L, De Schermerij - 250:17 [Ga nou eens kijken naar de men..] (35:35) (Super)	1	Ga nou eens kijken naar de mensen die er wonen, en ga dan met je teams kijken: hoe ga je met elkaar om. Moeten die mensen zich allemaal aanpassen aan de zorginstellingen of de zorgleverancier, of ga je zeggen: we gaan met u een leefplan maken en we gaan kijken of het welzijn bij u...of dat haalbaar is, en wat kopen wij dan samen voor u in? Dus hebben we 's morgens de handdoek nodig om de rug af te drogen en wanneer kunnen we dat met mekaar afspreken. Nou, en zo kun je heel veel met elkaar op een andere manier indelen. Kost veel minder geld want mensen blijven veel langer zelfstandig en naarmate dat de zorg zwaarder wordt heb je veel sneller in de gaten, dus kun je ook verder kijken van: wat is er dan nodig als jij het zelf niet meer kunt. Want dan heb je andere zorg. Nou, daar ben ik dus mee begonnen, met een volledig pakket thuiszorg (P250, Beslisser L, De Schermerij, 35).

Tabel 5-4 Financiering x Schaalgrootte
(professionals en beslissers, totaal 88 narratieven)

Padafhankelijkheid x Schaalgrootte (professionals en beslissers, totaal 5 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bij samenwerking merk je dat iedereen toch erg met zijn eigen ding bezig is.	P143: Beslisser L, St. Annahof - 143:18 [Kun je iets zeggen over de sam..] (30:31) (Super)	1	Heel technisch is het vaak wel, iedereen is toch wel met zijn eigen ding bezig maar ik moet zeggen dat de contacten met de SVU toch wel goed maar waar je wel, en misschien

			heeft Fokus dat nog wel veel meer als dat wij dat hebben, kijk wij zijn echt wel een zorginstelling, mensen wonen bij ons en die wonen 24 uur per dag bij ons en die worden begeleid 24 uur per dag. Fokus is toch een iets andere visie, een andere toch wel een andere Niet gemengdn wezen, dus dat was soms wel wat anders praten met elkaar. Maar ik moet zeggen dat ging verder wel prima. Maar het is ja, wij hadden daarlangs ook nog die andere woningen van de normale ha ha Udense bevolking, iedereen zoekt daar toch wat anders en ik denk dat dat prima uit is gekomen (P143, Beslisser L, St. Annahof, 31).
Decentralisatie is nog belangrijk volgens sommige zorgorganisaties.	P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:6 [En het aantal woningen? Het aa..] (19:20) (Super)	1	Ja, ik denk. Ik weet niet precies hoe het aantal woningen tot stand is gekomen. Niet de keuze voor zoveel cliënten van die organisatie en zoveel cliënten van die. Kijk de groepswoningen van het RIBW en Prisma, daar kan ik gewoon verklaren. Want dat is een beetje inherent aan dat dit de normale aantal groepswoningen zijn voor kleinschalig wonen. Dat is bij Schakelring ook nog wel aan op te hangen. Maar bij de Schakelring is veel meer de filosofie van verpleeghuiszorg ook in de wijk. Decentralisatie nog een rol speelde (P238, Beslisser L, BaLaDe, 20).
Het ruimtelijke programma zijn vastgesteld op basis van woningmarktanalyses en de onderhandelingen, enkele jaren geleden, maar vervolgens zijn bewonersbijeenkomsten georganiseerd.	P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:7 [Maar waarom het 56 appartement..] (20:20) (Super)	1	Ja, ik kan me niet anders voorstellen dan dat dat een opgave is die is ontstaan omdat aan de overkant van het terrein een aantal woningen zijn gesloopt. Dus er lag hier een woningbehoefte en dat op basis van woningmarktanalyses is vastgesteld dat er met name in de seniorenmarkt in de verschillende prijsklassen aanvullende behoefte was voor woningcapaciteit. Dus ik

			denk dat zo de ruimte, het ruimtelijk programma is ontstaan. En er is al wel, en dan praat je toch wel over de periode vanaf 2007 eigenlijk al wel. Want één van mijn eerste acties binnen Casade was een bijeenkomst van de start bouw van Ballade. Dat was natuurlijk wel leuk dat ik daar later bij betrokken raakte. En toen waren eigenlijk, de toekomstige bewoners raakten al een beetje in beeld. En toen zijn al sessies georganiseerd met bewoners. Onder andere in het Mandemakers stadion. Van wat is Ballade? Hoe ziet u uw eigen rol? Waar komt u te wonen? Zeg maar. Dat hebben we eigenlijk later tijdens de afbouw vervolgd door rondgang op de bouw en ruime inspraak bij de aankleding van het gebouw en de omgeving (P238, Beslisser L, BaLaDe, 20).

Tabel 5-5 Padafhankelijkheid x Schaalgrootte
(professionals en beslisser, totaal 5 narratieven)

Trends x Schaalgrootte (professionals en beslisser, totaal 25 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Grootschalige complexen zijn passé , kleinschalige complexen zijn de toekomst.	P51: Beslisser L, De Pleinen - 51:2 [En wat was de aanleiding tot d..] (55:56) (Super)		We hebben in Ede een grootschalige voorziening zitten. Dat is de Klinkerberg. En dat heeft een capaciteit van Tweehonderdvijfenzeventig bewoners. Nou, en die capaciteit moet teruggebracht worden. Grootschalige en ... maken we niet meer. Maken veel meer kleinschalige (P51, Beslisser L, De Pleinen, 55-56).
Gebouwen moeten multifunctioneel zijn.	P128: Beslisser L, De Wemel - 128:24 [Want daarom hebben de Gemeente..] (45:45) (Super)		Want daarom hebben de Gemeente, Cederhof, de RWS en Stichting Ouderenzorg Capelle dat initiatief opgepakt. Dat was in combinatie met een noodzakelijke verbouwing van het dorps huis. Dat we daar die multifunctionele eh accommodatie hebben kunnen realiseren (P128, Beslisser L, De Wemel, 45).

De marktwerking zal niet leiden tot goedkopere zorg , wel is er meer ruimte voor de individuele keuze .	P128: Beslisser L, De Wemel - 128:28 [Ik denk dat het goed is. De co..] (55:55) (Super)		Ik denk dat het goed is. De concurrentie op zich, keuzevrijheid op zich. Dat dat een goed, een groot goed is. Eh ik denk niet dat het goedkoper is. Ik denk dat het duurder is als op een gegeven moment die samen clustering. Ik denk ook dat zorgleveranciers wat dat betreft door een stuk samenwerking met behoudt van een stukje individuele keuze (P128, Beslisser L, De Wemel, 55).
Als complex moet je voldoende zorgzwaarte hebben om het apparaat financieel in de lucht te houden.	P130: Beslisser L, Malburgstaete - 130:19 [Wij zijn de woningcorporatie w..] (47:47) (Super)		Wij zijn de woningcorporatie wij weten dat niet, wat ik wel weet is dat zorginfrastructuur heb je nodig om aan voldoende zorgzwaarte te hebben in dat gebouw om ook die lichtere zorg te kunnen verlenen anders krijg je dat apparaat niet in de lucht houden (P130, Beslisser L, Malburgstaete, 47).
De zorgorganisatie stelt zich dienstgericht op en richt zich op de hele wijk.	P130: Beslisser L, Malburgstaete - 130:66 [Daarom moet er ook met Pleyade..] (88:88) (Super)		Daarom moet er ook met Pleyade gesproken worden want die lopen daarop zelf ook in vast. Hun eigen organisatie was heel erg intern gericht en ze moeten zich nu meer dienstverlenend naar de wijk, extramuraliseren van de zorg dat zit nog niet in de organisatie. mensen zitten nog echt met oude stramien en daar werken ze jaren in (P130, Beslisser L, Malburgstaete, 88).
Vroeger was er voor elke oudere plaats, nu moet iedere bewoner een zorgindicatie hebben.	P134: Beslisser L, Nij Dekama - 134:29 [Zou dat er ook mee te maken he..] (179:180) (Super)		Nou, men komt er minder makkelijk in. Vroeger kwam je erin...nou ja, je hoefde je maar te melden en al was je zestig jaar nou ja, een woning, is goed. En tegenwoordig kijken we wel naar van: oké, zorgvraag, kunnen we iets voor u betekenen natuurlijk. Aan de ene kant, wij willen die woningen natuurlijk bezet hebben, dat hele gebouw eigenlijk ook. Aan de andere kant, wij willen er liever iemand in die wij moeten helpen te douchen en die huishoudelijke hulp bij ons afneemt dan iemand die compleet zelf redt. Het is niet zo dat die geen kans krijgt, alleen als er twee zijn en iemand zegt: "ja, ik wil graag hulp met douchen", dan gaat die natuurlijk voor alleen al omdat hij een hulpvraag heeft (P134, Beslisser L, Nij Dekama, 180).
Ouderen blijven	P137: Beslisser M,		Ja, kijk, ik hoop voor iedereen dat

steeds langer in hun eigen huis wonen. Een complex moet daarom ook midden in het dorp , in de samenleving staan.	Reggedal - 137:15 [Ja, kijk, ik hoop voor iedereen..] (113:113) (Super) P143: Beslisser L, St. Annahof - 143:32 [Die drie doelgroepen, ik wil e..] (57:58) (Super)		ze in hun eigen woning kunnen blijven. Dat mensen niet hoeven te verkassen als ze oud worden. En dat ze gewoon in de buurt kunnen blijven waar ze altijd gewoond hebben. Kijk, en ik hoop ook dat in zo'n complex als hier, hè? In zo'n complex als hier, wat natuurlijk toch...kijk, we hebben natuurlijk dan verzorgingshuis, verpleeghuiszorg, hebben we die aanleunwoningen, maar het staat wel midden in de wijk. Kijk, en daarom is het ook zo mooi dat het voor de Entenaren een plek in de wijk is, waar ook mensen binnenlopen die geen zorg nodig hebben. En die gewoon mee participeren. En waar een aansluiting is met de kerk die hier vlakbij is, waar een videoverbinding is met de kerk. Dat je onderdeel bent van de samenleving. Ook al ben je oud en krakkemikkig en weet ik wat allemaal, dat je wel gewoon meedoet. Dat je met je rolstoel naar de bakker kan. En dat je dat soort zaken kan (P137, Beslisser M, Reggedal, 113).
Gemeentes gaan in hun beleid uit van woonservices zones .	P137: Beslisser M, Reggedal - 137:18 [Kijk, dus in die zin kan een z..] (127:127) (Super)		Kijk, dus in die zin kan een zogenaamde full package kan ons natuurlijk wel nog weer wat bieden voor Entenaren. Kijk, eigenlijk is mijn boodschap, waar we heel erg rekening mee houden, is wat de bevolking hier nodig heeft. En bovendien zitten we in een gemeentelijke ontwikkeling. Kijk, want we zitten in een tijd dat je heel veel samen moet doen. Althans dat is onze visie. Je moet verder kijken dan je neus lang is. Dus in de gemeentelijke ontwikkeling zien we dus dat de gemeente Wierden die gaat voor de ontwikkeling van woonservice-zones. Dus die hebben er een aantal gedefinieerd. Eén daarvan is Enter. Dus dit huis met alle faciliteiten hier is ook een plek voor de woonservice. Is een onderdeel van de woonservice. En daar stellen we ons gebouw voor open (P137, Beslisser M, Reggedal, 127).
De bewoners moeten de regie zo veel mogelijk in	P204: Professional J, Rigtershof - 204:36 [Het moet		Het moet wel van te voren aan gegeven zijn. Het is niet zo dat een bewoner normaal gesproken om

eigen hand hebben. Zelfredzaamheid en keuzevrijheid zijn belangrijk.	wel van te voren aan ..] (143:144) (Super) P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:9 [Ja. Dus de keuzevrijheid is he..] (27:28) (Super)	acht uur geholpen wordt, maar vandaag wil uitslapen, dus Weet je eigenlijk willen ze niet uitslapen. Dit vinden ze prima. Maar stel dat dat dan is gebeurd, stel dat het er eentje is dat je dan kan zeggen ik kom later, omdat je toch die marge van een half uur er in hebt zitten, dan kan je naar een ander toe gaan die ook in dat half uur zit. Dan ga je die bijvoorbeeld eerst helpen en dan ga je later naar diegene toe. Het wordt inderdaad wel wat moeilijker als diegene zegt kom mij maar helpen om elf uur. Want dan zit je weer met andere werkzaamheden. Dat zou je dan moeten inpassen en kijken of dat ook een beetje gehonoreerd wordt. Het komt niet voor eigenlijk. Misschien dat het team er gewoon op hamert, zo laat eruit. Maar goed dat maakt het ook meer dat de mensen hier prettig wonen. Ook wel het aantal voorzieningen dat er zijn. Dat maakt het ook wel prettig. We zitten ook dicht bij het streekhof, dat maakt het ook prettig om binnen dit woonzorgcomplex te wonen. Ja, die eigen regie, die zelfstandigheid die ze nog kunnen behouden. Toch wel dat gevoel hebben (P204, Professional J, Rigtershof, 144).
Bewoners hebben meer dan vroeger recht op privacy.	P204: Professional J, Rigtershof - 204:38 [Hoe is het dan met privacy? Pr..] (147:152) (Super)	Privacy proberen we ook heel erg rekening mee te houden, als mensen hier net opgenomen worden dan vragen we dus ook aan de cliënt van wat vind u prettig, als wij op de bel drukken dat gebeurt altijd, als je een appartement betreft dan druk je altijd op de bel. Vindt u prettig dat wij op de bel drukken en dan binnenkomen of heeft u liever dat wij op de bel drukken en dat wachten tot u dan open doet, dat wordt ook echt gevraagd bij een intakegesprek. Als mensen aangeven van goh ik heb liever dat u wacht, dan komt er ook echt een stickertje op de deur van wachten tot de heer of mevrouw open doet. Gebeurt dat veel. Zijn er maar een paar. De meeste hebben toch wel vertrouwen.

			Het geval pas had ik laatst een intakegesprek en toen vroeg ik, die zat ook zo, wat zal ik doen, nou goed die had toch zo iets van graag heb ik toch dat er een stickertje op komt, maar dan spreken we ook af van goh als u naar tien minuten niet open doet, vijf á tien minuten, vindt u het dan wel goed dat wij binnen lopen. Voor hetzelfde geld is iemand gevallen. Of iets anders aan de hand en dat is dan ook weer goed. Dus wat betreft privacy, denk ik wel dat, het is ook echt, dat wordt de verzorgenden ook echt op het hart gedrukt, niet over anderen te praten (P204, Professional J, Rigtershof, 147-152).
Mensen willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, maar vinden het wel fijn om in de bescherming en beschutting van een complex te wonen.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:8 [Door de combinatie, of door de..] (25:26) (Super)		Door de combinatie voornamelijk. Dat geeft veel meer mogelijkheden, dat mensen zonder zorgvraag, maar wel wat ouder of behoorlijk oud, maar toch de bescherming en beschutting van zo'n huis in de buurt willen hebben, de zekerheid. Dat is voor heel veel mensen ontzettend belangrijk, daar kiezen ze ook vaak voor. Maar ook te weten, dat ze de keuze hebben, 24-uurs zorg heel dicht bij te kunnen krijgen, maar ook zelfstandig te wonen en de keuze uit te stellen, zoveel ze willen (P239, Beslisser L, Onderwatershof, 25-26).
Ouderen uit de stad willen wonen in een grootstedelijke setting terwijl mensen uit een dorp graag in een kleine dorpse setting willen blijven wonen.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:49 [Oke, ik denk dat we de dingen ..] (175:176)		Ik probeer leider te zijn in een grootschalige omgeving en ik zie dat in een kleinschalige omgeving, in een dorp, veel meer betrokkenheid, als vanzelfsprekend, bij het huis en bij de kerk, maar ook los van de kerk, bij de carnavalsvereniging, bij de voetbalvereniging en bij de ouderenzorg. Zo moet je dat toch dan zien. Dat is een totaal andere wereld dan in een grootschalige omgeving. En dat zit er dan in, dat familie, dat er veel meer cohesie is in gezinnen, in het hele gezin, vader, moeder, opa, oma verhaal, dan in een grootstedelijke situatie waarbij mensen door de hectiek en de drukte, het individualisme en allemaal wonen achter deurtjes, ieder zijn ding, groot appel op individualisme, zo hebben we dat

			toch in toenemende mate ingericht. Dan heeft een grootstedelijke omgeving haast, haast, haast en veel meer last van. Dat zit hem echt in dat intermenselijke gebeuren en niet zo zeer....en ik denk dat je daar wel rekening mee zou moeten houden. En ik denk dat je een grootstedelijk mens niet in een dorpsachtige omgeving moet persen, en een dorpsachtig iemand niet in een grootstedelijke omgeving zetten. Je moet dus geen eenheidsworst maken in Nederland. Het moeten niet allemaal kleinschalige woningen worden van 8, naar 24 en nu zitten we geloof ik op 48, dat soort termen, dat zijn technische termen. Je moet meer kijken naar de situatie en naar wat de vraag is en Rijswijk is anders dan Den Haag al (P239, Beslisser L, Onderwatershof, 176).
De overheid, de kerk en andere instanties kijken niet naar ouderen om. Wij moeten en met de haren erbij slepen, terwijl men vroeger juist klaar stond voor ouderen.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:50 [Oke. Je merkt het al hoe mense..] (177:178) (Super)		Je merkt het al hoe mensen betrokken zijn, vanuit de kerk, vanuit de gemeente, ambtenaren, een totaal andere manier. Ambtenaren hebben nooit naar ons gevraagd in Den Haag en kerken doen dat bijna ook niet meer, hoewel heel veel mensen vanuit de kerk bij ons zitten. Dan moeten wij hen met de haren erbij slepen, snap je wat ik bedoel te zeggen. Omgekeerde wereld, en het kost op een andere manier tijd, en je moet dus heel erg goed kijken, naar het concept, wat gevraagd wordt, vanuit de situatie van de omgeving, en veel minder de algemene concepten, die bruikbaar zijn. Maar je moet wel leren van elkaars concepten, good practices en dat soort dingen (P239, Beslisser L, Onderwatershof, 177).
Het aantal dementerenden neemt enorm toe, wat meer zorg vraagt. Kleinschalige woonvorm zonder voorzieningen/ dagactiviteiten werkt daarom niet.	P245: Beslisser M, De Sfinx - 245:3 [Euh, dus dat was een initiatie..] (27:27) (Super)		Eh, dus dat was een initiatief. We weten met z'n allen dat het aantal dementerenden heel erg toeneemt. Eh, daarom was het ook. Een kleinschalige woonvoorziening, toen der tijd was het heel uniek omdat het volledig scheiden van wonen en zorg was met 24 uren bezetting, waar mensen helemaal zelfstandig het appartement huurde. Alleen zo'n woning dat werkt dus helemaal niet. Dus toen

			is er ook een dagactiviteitencentrum gekomen. Maar nu zijn er van die zotelbedden dat is van 1 naar 3 gegroeid. Wat we daar nu aan het doen zijn is een woonservicegebied waar dus een verhoogd voorzieningenniveau is niet alleen op diensten maar ook intramurale zorg. En dat was de eerste aanzet daartoe om een 24 uurs zorgvoorziening te doen net even anders als de rest van Nederland (P245, Beslissers M, De Sfinx, 27).
Complexen richten zich steeds meer op de buurt .	P245: Beslissers M, De Sfinx - 245:27 [U zou dus eigenlijk een comple..] (57:60) (Super)		Intern? Juist niet. ... Ja. Het is voor de buurt, je moet eigenlijk een buurtfunctie creëren. En voor de mensen die een zwaardere handicap hebben, zoals Scarabee moet je in dat complex woongroepen maken, voor mensen die dus eigenlijk samen wonen, maar ook gebruik kunnen maken van al die voorzieningen. Dus alleen intern, dus alleen een gebouw, dat vind ik helemaal niks. Dat is eh, dat wil de gemeente geloof ik graag. Als er maar zorg ergens, als er maar een zorgcomplex is en de mensen zijn daar, ik ben heel erg tegen wegstoppen van mensen die iets mankeren (P245, Beslissers M, De Sfinx, 57-60).

Tabel 5-6 Trends x Schaalgrootte
(professionals en beslissers, totaal 25 narratieven)

5.2.3 Schaalgrootte x Tevredenheid

Schaalgrootte x Tevreden (professionals en beslissers, totaal 31 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Door het gebouw te compartimenteren of op te splitsen in meerdere gebouwen wordt de schaal kleiner.	P238: Beslissers L, BaLaDe - 238:27 [Of het vooral groter of kleine..] (56:57) (Super)	1	Of het vooral groter of kleiner had gedacht. Jij dacht dus eerder aan splitsen. Misschien dan wel op het zelfde terrein zodat je de schaal dan iets anders opent, maar wel op hetzelfde terrein houdt. En de functies dan. En in het bestaande gebouw zou je beter willen compartimenteren, maar dat heeft dan niet zo zeer met woonkwaliteit te maken maar meer met beheer. Ja. En ook herkenbaarheid voor de functies die op dat moment daar,

			waarvoor het bestemd is zeg maar (P238, Beslisser L, BaLaDe, 57).
Het leuke van een kleine locatie is dat je als organisatie de vrijheid hebt, want je bent overal bij betrokken.	P108: Professional J, Het Spijk - 108:2 [En dat is ook het leuke van ee..] (35:40) (Super) Codes:[Fysieke schaalgrootte - Family: SCHAALGROOTTE] [Tevreden - Family: KWALITEIT] P117: Professional L, Huis ter Leede - 117:15 [En ziet u dat als een voordeel..] (77:80) (Super)	2	En dat is ook het leuke van een kleine locatie. En vooral dus dat je toch een stukje vrijheid hebt. Je bent wel verantwoording schuldig, en je moet wel je verantwoorden, maar dat is verder kun je ook zelf heel veel dingen invullen wat dat betreft. En dat maakt het juist ook wel heel leuk. Dat is heel attractief hier. Zolang je maar een beetje die ruimte krijgt om vanuit de organisatie, om dat te mogen kunnen doen op die manier. Dat is toch geweldig. ... Want volgens mij...wat zeiden ze straks? Iets van zestig bewoners? ... Je hebt hier dus de combinatie intramuraal - extramuraal. Je hebt twee, of drie...nee, tweeëndertig bedden intramuraal, dus puur PG. Dat is hier de bungalows, zeg maar Vijf bungalows van zes of zeven bewoners met de binnentuin erbij. Dat functioneert gewoon apart. Daarnaast hebben we negenenvijftig...sorry, ik sla soms op tafel...negenvijftig appartementen, waar mensen gewoon huren van de woningbouwvereniging, en ze kunnen bij ons (P108, Professional J, Het Spijk,40).
Het complex is groot genoeg .	P244: Professional K - Onderwatershof - 244:8 [En zou u, als u zelf een compl..] (36:37) (Super)	1	Nee, nee, groter dan dit niet nee. Zo is het goed (P244, Professional K, Onderwatershof, 37).

Tabel 5-7 Schaalgrootte x Tevreden
(professionals en beslissers, totaal 31 narratieven)

Schaalgrootte x Niet tevreden (professionals en beslissers, totaal 21 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Je moet geen grootschalige principes toepassen op een kleinschalig huis, dat werkt niet.	P 9: Beslisser L, 't Derkshoes - 9:14 [Omdat? Ik heb daar voorbeelden..] (66:69) (Super)	1	Ik heb daar voorbeelden van gezien...ik zal geen namen noemen...maar ik had met heel veel collega's in kleinschalige huizen contact, en dan waren een aantal van die kleinschalige huizen waren onderdeel van een grootschalig huis, die altijd grootschalig was geweest. En dan bedoel ik eigenlijk: hier is niks grootschalig,

			maar honderdtwintig of meer plaatsen. Die gingen de principes toepassen op de kleinschaligheid. Dat kan dus niet, volgens mij dan, hè? Dat is mijn persoonlijke mening. En waarom...? Nou, ik zal wel een voorbeeld noemen. Toen wij hier gestart zijn, toen zijn we gestart met een slaapwacht 's nachts. Een werkende nachtdienst is héél duur. Die is drie keer zo duur of vier keer zo duur als een slaapwacht. Nou, als je meteen met een slaapdienst begint, dan kun je het natuurlijk wel vergeten want dan zit je al meteen in de problemen. Wij hadden dus ruimte in het budget om andere dingen te doen. En naar gelang de zorgwaarde van de bewoner probeerden we dat een beetje aan te passen, want...nou ja, dat voert iets te ver hier, maar dat kon je aanpassen in verband met je...zo iemand mocht dan toch nog twee keer per nacht iets doen. De zorgwaarde was hier niet lager dan ergens anders, dus het had ergens anders ook gekund. Maar goed, ja, als je natuurlijk in grotere aantallen denkt, dan denk je: wij moeten gewoon een nachtdienst hebben want er moet 's nachts... En zelfs al was dat een complex naast een groter complex, dan durfden men het nog niet aan, want dan moesten mensen over straat. Mensen intramuraal die dat lang doen, zijn erg behept met normen en waarden vanuit grootschaligheid (P9, Beslisser L, 't Derkshoes, 66-69).
De provincie staat grootschalige complexen niet meer toe.	P128: Beslisser L, De Wemel - 128:74 [Maar de provincie staat dit so..] (130:130) (Super)	1	Maar de provincie staat dit soort grootschalige eh toestanden niet meer eh toe. Niet meer. Is daar geen voorstander van. Dus ja, zeg het maar (P128, Beslisser L, De Wemel, 130).
Het gebouw is te groot voor zijn omgeving. dienstverlening en beheer contract nodig bij samengevoegde functies in	P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:23 [Daarom. Deze is wat meer inhou..] (51:52) (Super)	1	Ja, dat is een hele lastige vraag. Wat ik waarneem is dat het gebouw eigenlijk voor Waalwijkse begrippen te groot is. Ik zal er iets van achtergrond in mee geven. Wat ik heb gemerkt is. We hebben zoveel partijen die moeten huisvesting hebben, zoveel

maatschappelijk vastgoed vanaf een bepaalde schaal			bewoners. Laten we die in één gebouw stoppen. Zo is het eigenlijk, een beetje plat gezegd, gelopen. En waar we in de loop van de tijd achter zijn gekomen, van als we zoveel partijen bij elkaar stoppen, dan hebben we eigenlijk een nieuw probleem. Namelijk er moet een soort dienstverlenings- en beheersconcept ontwikkeld worden. Dat is een vak apart. Daar heeft niemand echt kaas van gegeten dus daar zijn we nog volop mee bezig, zeg maar (P238, Beslissers L, BaLaDe, 51).
Er zijn minimaal 120 woningen nodig om een restaurant te laten draaien.	P239: Beslissers L - Onderwatershof - 239:10 [Maar dan heeft u het over klei..] (29:31) (Super)	1	Maar dan heeft u het over kleinschalig 60 woningen. Met alleen maar 60 kun je dat palet niet bieden, of was dat ook gelukt. Heb je die combinatie, de grote hoeveelheid, je zit in totaal 120 a 130 nodig om zo'n restaurant te laten draaien, of had dat ook met 60 gekund? Nee, niet zoals we dat hier hebben nee. Nee, zeker niet. Het is wel een hele eigen keuze, we wisten wat er zou komen, we wisten dat de zijbeuken er waren, dus daar hebben we in onze berekeningen, rekening mee gehouden, maar ik denk, als ik dat niet had gehad, dan kon je wel een verzorgingshuis runnen, met 60, dat blijft niet zo'n punt. Dat wijzen de cijfers ook niet dat, dat dat niet zo zou zijn. Het besluit om hier een keuken te maken, heel klein en zo efficiënt mogelijk, gewoon met de ruimte die we hadden daarvoor. Want het stond zo niet in ons programma van eisen, dit was er en meer ruimte was er niet, hiermee moeten we het doen. Daardoor zijn er ook wel wat problemen ontstaan in die keuken maar... eh, nee ik denk, dat ik alleen maar voor 60 bewoners hier had gezeten en ik niet van heel veel bewoners van buitenaf de zekerheid had gekregen, en daar de zekerheid had gehad, dat gebeurt gewoon niet. Het is voor heel veel bewoners moeilijk wanneer je een zorgcentrum bent, ook al heb je de deuren wagenwijd openstaan: mensen willen niet samen eten met

			mensen die een beetje kwijlen, drie keer vragen aan je hoe laat het is. Dat is dus heel lastig. Die drempel waar je dan tegenaan loopt. De mensen die hier dan komen die zien dan de problematiek van hun toekomst al, dan zijn ze 75, 80. In zo'n omgeving zie ik, dat is mijn ervaring dat mensen niet snel de keuze maken om te komen eten, tenzij je het toch spotgoedkoop maakt, maar die tijd hebben we gehad, toen we het in opdracht van de gemeente toch 6 gulden lieten kosten, terwijl de zaken eigenlijk toch al betaald waren. Als we naar boven toe redeneren, dat zitten we bij Humanitas, dan zeggen ze; minimaal 350 heb ik er nodig, niet zo zeer vanuit de financiën maar meer voor een zekere reuring en menging en het feit dat je in een zekere anonimiteit kan binnenkomen (P239, Beslissers L, Onderwatershof, 31).
Ook beslissers in een grootschalige, stedelijke omgeving merken dat er in een kleinschalige, dorpse omgeving veel meer betrokkenheid is.	P239: Beslissers L - Onderwatershof - 239:49 [Oke, ik denk dat we de dingen ..] (175:176) (Super)	1	Ik probeer leider te zijn in een grootschalige omgeving en ik zie dat in een kleinschalige omgeving, in een dorp, veel meer betrokkenheid, als vanzelfsprekend, bij het huis en bij de kerk, maar ook los van de kerk, bij de carnavalsvereniging, bij de voetbalvereniging en bij de ouderenzorg. Zo moet je dat toch dan zien. Dat is een totaal andere wereld dan in een grootschalige omgeving. En dat zit er dan in, dat familie, dat er veel meer cohesie is in gezinnen, in het hele gezin, vader, moeder, opa, oma verhaal, dan in een grootstedelijke situatie waarbij mensen door de hectiek en de drukte, het individualisme en allemaal wonen achter deurtjes, ieder zijn ding, groot appel op individualisme, zo hebben we dat toch in toenemende mate ingericht. Dan heeft een grootstedelijke omgeving haast, haast, haast en veel meer last van. Dat zit hem echt in dat intermenselijke gebeuren en niet zo zeer....en ik denk dat je daar wel rekening mee zou moeten houden. En ik denk dat je een grootstedelijk mens niet in een dorpsachtige omgeving moet

			persen, en een dorpsachtig iemand niet in een grootstedelijke omgeving zetten. Je moet dus geen eenheidsworst maken in Nederland. Het moeten niet allemaal kleinschalige woningen worden van 8, naar 24 en nu zitten we geloof ik op 48, dat soort termen, dat zijn technische termen. Je moet meer kijken naar de situatie en naar wat de vraag is en Rijswijk is anders dan Den Haag al (P239, Beslissers L, Onderwatershof, 175-176).
Met 450 man krijg je nooit alle neuzen de zelfde kant op, dat is logisch.	P202: Professional J, Parc Imstenrade - 202:21 [Die heb je ook. Maar ja, als j..] (73:75) (Super)	1	Die heb je ook. Maar ja, als jij vierhondervijftig man bij mekaar zet, dan heb je nooit alle neuzen allemaal dezelfde kant op. Wat dat betreft: vindt u het dan te groot, of...? Nou, te groot... Het is in dit moment, in mijn optiek, is het nog beheersbaar, maar de grenzen zijn bereikt. Kijk, ga ik terug naar vijf, zes jaar geleden, dan was dat met personeel en bewoners was dat zo...dat liep zo in mekaar over, dat was eigenlijk kleinschaliger, dus dat was ook dichterbij. En dat ... die missen dat ook nog wel. Ook de medewerkers die missen dat. Want het is gewoon een stuk prettiger werkomgeving, en het is niet meer (P202, Professional J, Parc Imstenrade, 75).

Tabel 5-8 Schaalgrootte x Niet tevreden
(professionals en beslissers, totaal 21 narratieven)

5.3 Ervaringen en afwegingen professionals en beslissers ten aanzien van doelgroepenmenging

5.3.1 Doelgroepmenging x Sociale kwaliteit van wonen

Doelgroepmenging x Sociale kwaliteit van wonen (professionals en beslissers, totaal 47 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Welzijnsactiviteiten zijn belangrijk voor de sociale kwaliteit van wonen, maar er is weinig geld voor beschikbaar. De complexen gaan hier creatief mee om, door o.a. samenwerking aan te gaan met andere partijen en doelgroepen.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95) (Super) P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:26 [Maar dan is de koppeling tusse..] (54:55) (Super)	2	En juist binnen de ouderenzorg wordt nu beknot op dat welzijn. Dat wordt dus niet meer vergoed. Dat moet je op andere manieren eigenlijk hier binnen halen. En dat lukt ook wel, hè? Dat vraagt creativiteit... ... Dat betekent dat je moet kijken in zo'n wijk van: goh... Er gebeurt hier namelijk heel erg veel, want er zijn allemaal pareltjes. Alleen gesubsidieerde instellingen hebben de neiging van: goh, ik ben dat pareltje, ik krijg nu geld, ik doe mijn ding, ik vind het allemaal prima zo, daar hoef ik eigenlijk niks anders bij te betrekken, daar hoef ik niet een Humanitas bij te betrekken, of de ouderen van Humanitas, die mensen komen toch wel naar me toe. En het is nu juist de kracht dat je dat bundelt, hè? Ik krijg niks meer vergoed voor welzijn. Eigenlijk activiteiten: dat is maar zozo. Daar krijg ik niet een pot met geld voor, dus ik moet zorgen dat de activiteiten hier binnen worden gehaald. Ja. Door middel van het ouderenwerk, door middel van vrijwilligerswerk, door middel van een wijktheater die een leuke première wil hebben in een zaal met grandeur voor vijfhonderd man, ik noem maar wat. Dus die combi's zijn we nu aan het maken (P30, Beslisser M, Bergweg, 93-95).
Doelgroepenmenging heeft grenzen die van dag tot dag en	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:13 [En echt de	1	Die doen ook mee aan de activiteiten. Dat is wel een hele speciale groep in die zin: dat

persoon tot persoon door de zorgprofessionals bewaakt worden.	verpleeghuisbewoner..] (118:123) (Super)		doen we echt op maat. Daar moet je ook een activiteit...bepaalde activiteiten zijn niet helemaal open, en zeker niet voor deze groep. Dat brengt soms meer onrust... Het is meer "zij doen hun eigen activiteiten, en de mensen op de werkvloer beoordelen of de mensen van het kleinschalig wonen kunnen deelnemen aan een dansactiviteit, aan een bewegingsactiviteit, aan wandelactiviteiten. Ja. ... Ja, ja. En dat is mogelijk omdat daar in wezen in principe maar dertig mensen zijn. Dertig units. Ja (P30, Beslisser M, Bergweg, 118-123).
Mensen komen o.a. naar het complex vanwege de gezelligheid, activiteiten en de voorzieningen, als middelpunt van de wijk en of woonservice zone.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:17 [En waarom denk je dat ze bij j..] (140:143) (Super) P134: Beslisser L, Nij Dekama - 134:51 [Is het druk bij de voorziening..] (267:270) (Super) P136: Beslisser L, Reggedal - 136:27 [En, even kijken, hebben jullie..] (142:147) (Super) P243: Professional K - BaLaDe - 243:22 [Maar daar wordt wel enthousias..] (82:83) (Super)	4	Ik denk gewoon echt die mix. En die afspiegeling die we hier hebben van... Kijk, het is niet een afspiegeling verpleeghuis, het is echt een afspiegeling van de wijk. Dan heb ik het over een mix in gezondheid, dan heb ik het over een mix homohetero, dan heb ik het over een mix allochtoonautochtoon. Maar ze kunnen eventueel...als ze gezond zijn, kunnen ze thuis blijven wonen, en toch kiezen ze dan voor een appartementje. Ja, ik denk toch een bepaald soort gezelligheid. Een soort middelpunt van de wijk. De huiskamer van de wijk wordt het ook wel genoemd. Van de buurt. En dat zegt veel voor een grote stad, hè? Dat is natuurlijk een beetje grootstedelijke problematiek. Mensen zijn hier nog echt...ja, die letten op elkaar en doen leuke dingen met elkaar (P30, Beslisser M, Bergweg, 140-143).
Financieel is de wijkfunctie nauwelijks interessant, maar het geeft wel reuring en sociale interactie en is dus goed voor	P129: Beslisser L, Jean Sibeliuss - 129:50 [Dus die zaal wordt anders gebr..] (68:68) (Super) P241: Professional J -	2	Dat is een onderdeel, en vervolgens draait die exploitatie met een bepaalde marge, dat komt er aan inkomsten binnen maar de kosten die gemaakt worden

de sociale kwaliteit van leven.	BaLaDe - 241:3 [Ik ben vooral een contactperso..] (5:5) (Super)		zijn nog vele malen hoger en dat deel bekostigd de coöperatie als zijnde maatschappelijk investeren. Omdat er naast het realiseren van woonruimte ook voor een coöperatie een doelstelling is voor het bijdrage aan leefbaarheid en dat doen we door dit soort faciliteiten en dat betekent dat de coöperatie daar per jaar daar een aanzienlijk bedrag bijlegt om die tien gebouwen in de lucht te houden. (P129: Beslisser L, Jean Sibelius - 129:50)
Er zitten verschillende etnische groepen in het complex en die hebben andere gewoonten en cultuur. Daar is ruimte voor gemaakt.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:25 [Je kan het hebben over de mult..] (201:201) (Super)	1	Je kan het hebben over de multiculturele groepen die nu komen. Die zijn toch wat wilder dan de 75+’ers met zorg hier. Die dansen, die zingen, die praten, die... Ook die geven op hun manier wat aan deze groep. Die zijn wat minder individualistisch. Die nemen hun kinderen mee, die nemen hun kinderen mee, die betrekken hun familie erbij, die betrekken hun burens erbij, die doen niks alleen, die willen delen. Die geven wat aan de groep mensen die hier nou zitten (P30, Beslisser M, Bergweg, 201).
Toen de cliënten zich onveilig voelden hebben doordat andere mensen binnen kwamen we een beveiligingsbureau in de arm genomen, om dat te onderzoeken. Het gevoel van onveiligheid bleek ongegrond.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:30 [En ook een cliëntentevredenhei..] (226:227) (Super)	1	Daar is veiligheid een onderdeel van. Ja. Dat is een cliëntenkwaliteitonderzoek. Daar is uit naar voren gekomen dat heel veel bewoners het gevoel hadden...en ik zeg letterlijk ‘een gevoel hadden’...dat hier heel veel mensen kwamen die hier niks te zoeken hadden. En misschien nog iets ergers, dat ze dachten van: goh, er komen hier mensen die hier niks te zoeken hebben. Dat kan. Mensen die hier uit de buurt gaan eten, die hier een activiteit opzoeken, die hebben hier ... dat lijkt dat ze hier niks te zoeken hebben, maar die hebben hier wel wat te zoeken. Maar ze dachten ook van dat er mensen hier kwamen die kwade dingen wilden, hè?

			Beroven, mensen willen pesten, jeugd die het zien als een soort jeugdhonk. Dus we hebben een week van de veiligheid hier gehad. Een officieel beveiligingsbureau hier binnen gehaald, en die heeft alles op de weegschaal gelegd. Die heeft ook mensen gevraagd van: goh, wat komt u hier doen? Komt u hier voor familie, komt u hier gewoon voor het restaurant. En dan blijkt dat mensen ook bepaalde vooroordelen hebben. Mensen ... jongeren van Marokkaanse afkomst, waarvan ze dachten van: goh, dat is niet pluis. Dat bleek dan bij voorbeeld mensen die hier gewoon werkten te zijn, of familie, of mensen die hier gewoon aan de bar een drankje komen drinken en die hier familie hebben wonen. Dus in negen van de tien gevallen bleken dat gewoon mensen die hier gewoon ook horen. Ja (P30, Beslisser M, Bergweg, 226-227).
Het dorp wordt ook betrokken bij de activiteiten, omdat dat goed is voor de sociale interactie. Andersom wordt het complex ook betrokken bij activiteiten in het dorp.	P64: Professional M, De Schermerij - 64:5 [Ja. Voor de mensen. Ook weer v..] (34:36) (Super) P134: Beslisser L, Nij Dekama - 134:35 [En misschien ook omdat de koff..] (199:202) (Super) P204: Professional J, Rigtershof - 204:25 [En met deelname aan activiteit..] (95:100) (Super) P247: Beslisser M, 't Derkshoes - 247:59 [Dat maakt het ook wel dat het ..] (292:299) (Super) P248: Beslisser M, Nij Dekama - 248:8 [Het ons kent ons leeft ook in ..] (48:48) (Super)	5	Ja. Voor de mensen. Ook weer voor de bewoners hier in huis. Voor het dorp eventueel. Als er echt avonden zijn dat we zeggen: nou dat is leuk om het dorp er ook bij te betrekken kunnen die ook komen. En dat doe je alleen of doe je dat samen? Doe ik in principe met mijn collega, maar die houdt er volgend jaar mee op dus eigenlijk doe ik het alleen.
De verschillende doelgroepen gaan	P142: Beslisser M, Rigtershof - 142:9	1	Maar ze kennen elkaar, ze weten van elkaar die

goed met elkaar om. Verzorgingstehuis, aanleunwoning of verpleeghuis, iedereen woont gewoon in het complex.	[Maar ze kennen elkaar, ze wete..] (50:52) (Super)	verpleeghuis patiënt en die verzorgingshuis patiënt, en die niet zorgpatiënt, die komen elkaar wel tegen omdat ze die gang delen. Ze gaan samen kaarten, of samen allerlei activiteiten en dan zijn ze gelijk want ze wonen in het Rigtershof. Het is niet zo dat ik in het verzorgingstehuis woon en jij in het verpleeghuis, hier woon je gewoon in het Rigtershof. Vindt je het een meerwaarde daardoor? Ja, maar heb ik dat gemeten, nee (P142, Beslisser M, Rigtershof, 50-52).
De omgang met kleine kinderen heeft echt een positief effect op de bewoners.	P182: Professional K, Nij Dekama - 182:10 [Welke doelgroepen hebben naar ..] (131:137) (Super) P248: Beslisser M, Nij Dekama - 248:62 [Nou, er staat buiten een klein..] (202:202) (Super)	2 Dat is ook een beetje een lastige vraag moet ik zeggen. Nou, welke doelgroep...als je kinderen hier neerzet dat is heel positief voor de mensen hier. Wij hebben hier ook wel eens voorleesmiddagen en dan komen de kleintjes voorlezen. Daar zie je dat de mensen daarvan opfleuren. Die vinden dat prachtig. Zo vaak zien ze hier geen kinderen en...ja, dat is echt positieve... ... Ja, absoluut. ... Ja, dat organiseren ze dan, en dan hebben ze...zij bedenken dan zelf iets, van: goh, nou, dat kunnen we wel een even doen. Nou, dan komen ze langs. Sint Maarten komen ze ook even langs. Ja, dat is echt heel positief. Ja (P182, Professional, Nij Dekama, 131-137).
Er komen veel mensen voor het kinderdagverblijf en de peuterspeelzaal. Daar zou meer sociale interactie met de bewoners kunnen plaatsvinden.	P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:29 [Ken je daar voorbeelden van? N..] (60:61) (Super)	1 Nou je merkt bijvoorbeeld, dat in de oplossingen waarin nu gedacht wordt. Er is een activiteit georganiseerd. Ja, dan zijn er toch de koren en de wat meer traditionele Oplossingen. We komen niet verder dan het kaarten en het kienen als we niet uitkijken. En dan wordt het inderdaad ook een beetje bejaardenhuisachtig. Terwijl je zegt: Ja, maar er zit toch ook

			een school en een kinderdagverblijf. Er komen hier eigenlijk veel meer klanten gerelateerd aan het kinderdagverblijf en de peuterspeelzaal. En die komen niet verder het gebouw in. Dus daar zouden we iets mee kunnen. Nou er zitten hier sportfaciliteiten die zouden we kunnen uitbouwen. Dus om het gebouw ook echt als wijkpunt te kunnen uit ontwikkelen moeten we er ook voor zorgen dat het inderdaad ook als vlot en voor ieder een huis wordt ervaren (P238, Beslisser L, BaLaDe, 60).
Het mengen van doelgroepen is erg lastig. Vooral dementeerden kunnen erg confronterend zijn voor relatief gezonde ouderen. Dit komt de sociale kwaliteit van wonen niet altijd ten goede.	239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:14 [De doelgroepen zijn, toch wat ..] (44:47) (Super)	1	U hoort mij niet zeggen, zwaardere zorg liever niet hoor, dat zeggen de buitenstaanders die hier komen eten. Ik heb gezegd, dat is lastig, in verband met eten, ik was ook idealist vroeger, van dat moet allemaal met elkaar gemengd worden, voorbeeldje was, in Tabitha had ik een prachtige keuken en ik kreeg hele grote groepen en het liep storm in huis, als we de zaken maar scheiden. Dus als ik twee keer zestig mensen in een eetzaal had s 'middags prima, maar in een aparte zaal, maar niet bij de groep. Ik heb dat geprobeerd te integreren, in het kader van integratie, meer reuring, meer contact, nou die mensen liepen allemaal heel hard weg. En ik heb daar dus mijn bedenkingen over, van wat is er nou aan de hand. Ik had er op een gegeven moment 60 mensen daar in drie groepen van ongeveer 25 mensen; het was gezellig, het waren mensen met dezelfde problematiek, leeftijdsniveau tussen de 70 en de 80, het voorportaal van het verzorgingshuis, maar wel nog heel erg in de samenleving, dus heel zelfstandig nog wel, in die zin, grip op geld en regie op leven. Zelfstandig, kranige mensen die nog prima

			zelfstandig kunnen leven, dat moet ook, met buurt en bewoners, maar die bij ons kwamen eten, maar gescheiden. Maar ik zie hier wel, dat ik hoor wel van ouderen die hier 's avonds komen eten, ik moet echt een themamajaaltijd, iets bijzonders maken, en dan zie je dat de keuze van de mensen hier wat minder wordt, en dat de mensen van boven wat meer vertegenwoordigd zijn. (P239, Initiatiefnemer L, Onderwatershof, 44).
De verschillende doelgroepen helpen elkaar wel, in zoverre dat mogelijk is. Mensen vinden het wel prettig om samen te leven.	P243: Professional K - BaLaDe - 243:14 [Wat vinden de bewoners ervan o..] (60:61) (Super)	1	Nou mijn ervaring is, dat wordt wel als prettig, als prettig.. Je ziet hier toch wel een duidelijke bezorgdheid of ja.. de senioren helpen die andere doelgroepen wel. En dat is helpen niet in de zin dat ze ze aan het handje nemen, ze maken een praatje of.. Daar is helemaal geen animositeit tussen of denken, die gekken willen we hier niet hebben. Dat speelt helemaal niet. Ik heb niet het idee dat dat een rol speelt. Wat wel eens gebeurt.. RIBW, die leeftijd verschilt van jong tot ouder en dat geldt voor Prisma idem dito. Die leeftijd kan verschillen van 20 tot 84. En voor RIBW geldt dat ook. Dan merk je wel dat dat met die jongeren iets minder goed gaat. Maar dat komt misschien ook wel, die echte jongeren, die twintigers voelen zich ook minder thuis hier, omdat ze het idee hebben dat ze echt in een seniorencomplex zitten, wat nog waar is ook. Dan merk je wel dat daar wat frictie is. Ik bedoel die hebben toch een andere manier van met het gebouw omgaan, of door de gangen bewegen of naar de parkeergarage toegaan, dan merk je wel dat dat irritatie oplevert. Ja dat zijn dezelfde irritaties die je ook in buurten en straten ziet. Van te hard rijden met de brommer, of de brommer al

			aanzetten in de parkeergarage. Dat is niet anders dan ergens anders (P243, Professional K, BaLaDa, 60-61).
De mix van ouderen met jongeren, het is goed dat verschillende leeftijdsgroepen met elkaar in aanraking komen.	P245: Beslisser M, De Sfinx - 245:24 [Ja, de dagactiviteiten voor me..] (54:54) (Super)	1	Ja, de dagactiviteiten voor mensen met een beperking en er zit een stichting activiteiten voor ouderen. Wat ik wel denk, dat het mooi zou zijn als veel meer gebruik wordt gemaakt van, en daar zie ik wel de mix van ouderen met jongeren, hebben we hier ook, dat bijvoorbeeld heel veel jongeren vanuit het ROC of vanuit de scholen, wat gaan doen daar. Of, je moet ook niet de buurthuis samen doen met welzijn ouderen, want die hebben hele andere normen en waarden, alleen al voor de inrichting. Maar wat wel goed is, is als je die verschillende groepen van verschillende leeftijden bij elkaar brengt en wat voor elkaar laat doen. Maar dat moet je organiseren, daar ben ik dus wel heel erg voor (P245, Beslisser M, De Sfinx, 54).
Voor mensen die beginnen met dementeren is de mix met gezonde mensen belangrijk om ze zo lang mogelijk op niveau en alert te houden.	P246: Professional K, De Sfinx - 246:27 [Het moet natuurlijk wel een me..] (149:152) (Super)	1	Het moet natuurlijk wel een meerwaarde opleveren. Ik denk dat deze bewoners iets verder zijn dan, kijk misschien voor een begin dementerende, dat het gemixt is dat ze een beetje, Aanspraak hebben. En een beetje, zo lang mogelijk hun niveau houden (P246, Professional K, De Sfinx, 149-152).

Tabel 5-9 Doelgroepmenging x Sociale kwaliteit van wonen
(professionals en beslissers, totaal 47 narratieven)

5.3.2 Context x Doelgroepmenging

Demografie x Doelgroepmenging (professionals en beslissers, totaal 1 narratief)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er zijn soms historische redenen waarom mensen met verschillende achtergronden in	P143: Beslisser L, St. Annahof - 143:11 [Want de mensen die daar wonen,..] (14:15) (Super)	1	Verschillend, van mensen die al hier woonde in bestaande woningen van ons, maar door zeg maar het ouder worden zeg maar eigenlijk ook andere woonruimte nodig hadden. En we hebben mensen die

zelfde complex wonen.			nog van de oude instellingsterreinen deze kant uitgekomen zijn, dit zijn dan vaak mensen die van heel vroeger wel hun oorsprong in deze omgeving gehad hebben maar toentertijd naar de instelling Maria Baanhof gingen omdat die goed stonden aangeschreven want toen dacht men nog niet zo goed na over dicht bij huis. P143: Beslissers L, St. Annahof

Tabel 5-10 Demografie - Doelgroepmenging
(professionals en beslisser, totaal 1 narratief)

Wetgeving x Doelgroepmenging (professionals en beslisser, totaal 5 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De provincie zet met regelgeving in op kleinschalige complexen	P128: Beslissers L, De Wemel - 128:42 [1 op 50? Ik weet dat ze in ied..] (75:76) (Super)	1	20 of zoiets dergelijks. Het was een behoorlijke verdunningsslag. Want men wilde juist de woning in de gewone wijk hebben. En als je 4 focuswoningen hebt moest je 100 woningen bouwen (P128, Beslissers L, De Wemel, 76)
We mogen op basis van het bestemmingplan geen commercieel restaurant voeren dus geen reclame maken.	P134: Beslissers L, Nij Dekama - 134:39 [Maar kunnen ze hier bij voorbe..] (211:214) (Super)	1	Ja, de ouderen uit de doelgroep uit het dorp wel, ja. Ja, als er iemand anders zit die mag ook wel eten, maar kijk, we mogen er geen reclame voor maken want dat mag niet. Maar in principe, dat gebeurt ook wel. Koffie drinken mag altijd. Mensen schuiven wel eens even aan te koffie drinken. Gebeurt dat ook? Jawel, jawel. Niet heel veel maar vaak als men dan op bezoek gaat, komt men iets eerder, drinkt men een bakje koffie. (P134, Beslissers L, Nij Dekama, 214).
Het bouwbesluit werkt niet zo goed in een woonzorgcomplex.	P238: Beslissers L, BaLaDe - 238:41 [Doe maar eerst dan. Over julli..] (79:81) (Super)	1	Ja, daar zijn vaker vragen over geweest. Het is een. Het gebouw is onder woonkeur ontwikkeld. Dus de maatvoering van de voorzieningen, waaronder de liften, die voldoen aan die labels. Dus zouden breed genoeg moeten zijn voor mensen met een scootmobiel. Even los van of dat inderdaad zo is, en of mensen dat zo ervaren, het rijgedrag en dat soort zaken meer. Wat in het gebouw geprobeerd is om op zoveel mogelijk punten oplaadpunten voor scootmobiel. Zodat die niet door heel het gebouw hoeven. Of kunnen overschakelen van een scootmobiel

			naar een rolstoel bijvoorbeeld. Ja, mijn ervaring is dat dat zelden tot nooit klachten oplevert. Heel incidenteel. We hebben 1 bewoner bijvoorbeeld die niet goed uit de weg kan met haar scootmobiel en daardoor ervoor kiest dat in de centrale ruimte te stellen. Is wat gedoe geweest. Hebben we uiteindelijk maar medewerking aan verleend. Want dan krijg je natuurlijk ook een heel nieuw vraagstuk van aansprakelijkheid bij schade bijvoorbeeld. En we hebben een tijdje een Probleem gehad met iemand die een dusdanige zware vorm van spasme had. Wat de kans dat hij de deurstijl uit de lift of de voordeur reed zodanig groot was dat het überhaupt de vraag was of hij nog hier kon blijven wonen. Nou daar loop je dan tegenaan. En dan is net die 10 centimeter te klein, zeg maar he. Ja, het voldoet aan de normen. Ik kan niet goed beoordelen of mensen het dan...of het functioneel wel voldoende breed is (P238, Beslisser L, BaLaDe, 81).
Professionals en beslissers kunnen er niets aan doen dat de zorgzwaarte toeneemt, maar de lichtere gevallen mogen we door veranderende wetgeving niet meer huisvesten, dat is jammer.	P137: Beslisser M, Reggedal - 137:16 [Kijk, maar wij kunnen er niets..] (115:121) (Super)	1	Kijk, maar wij kunnen er niets aan doen dat die zorgzwaarte hoger wordt. ... Daar kunnen wij niets aan doen, hè? Dat is iets van...kijk, stel dat we zouden zeggen van: goh, wij willen hier ook wel een gezonde vijftiger in hebben, dan... ... Ja. Of je moet hier zeggen: een deel van het gebouw gaan we gewoon verhuren. ... We halen het label eraf van verzorgingshuis of verpleeghuis. Maar dat moeten we nu natuurlijk helemaal niet doen want dat is niet slim als je kijkt naar de vergrijzing van Enter. Dus dan moeten de mensen toch de plaats uit. Kijk, dat is jammer. Dat moeten we niet hebben. Kijk, we gaan natuurlijk wel overwegen nog van: willen we die categorie 1 & 2, die we niet meer... zorgzwaarte 1 & 2, die we na 1 januari niet meer in dit

			gebouw mogen huisvesten, gaan we toch een aantal plekken van die vijftig scheiden van wonen en zorg doen. En laten we die gewoon een woning huren, maar wel vertrouwd, dichtbij, veilig hier in dit pand wonen (P137, Beslisser M, Reggedal, 115-121).

Tabel 5-11 Wetgeving - Doelgroepmenging
(professionals en beslisser, totaal 5 narratieven)

Financiering x Doelgroepmenging (professionals en beslisser, totaal 15 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Gesubsidieerde instellingen hebben de neiging alleen aan zich zelf te denken.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95)	1	Alleen gesubsidieerde instellingen hebben de neiging van: goh, ik ben dat pareltje, ik krijg nu geld, ik doe mijn ding, ik vind het allemaal prima zo, daar hoef ik eigenlijk niks anders bij te betrekken, daar hoef ik niet een Humanitas bij te betrekken, of de ouderen van Humanitas, die mensen komen toch wel naar me toe. En het is nu juist de kracht dat je dat bundelt, hé? (P30, Beslisser M, Bergweg 93).
Complexen krijgen geen geld meer voor welzijn . Wanneer je te weinig bewoners hebt met een hoge zorgwaarde, wordt het financieel lastig.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95) P135: Beslisser L, Reggedal - 135:25 [Is er dan niet het gevaar dat ..] (134:135) (Super)	2	Ik krijg niks meer vergoed voor welzijn. Eigenlijk activiteiten: dat is maar zozo. Daar krijg ik niet een pot met geld voor, dus ik moet zorgen dat de activiteiten hier binnen worden gehaald. Ja. Door middel van het ouderenwerk, door middel van vrijwilligerswerk, door middel van een wijktheater die een leuke première wil hebben in een zaal met grandeur voor vijfhonderd man, ik noem maar wat. Dus die combi's zijn we nu aan het maken (P30, Beslisser M, Bergweg 95).
Doelgroepmenging is op financiële gronden mislukt .	P51: Beslisser L, De Pleinen - 51:15 [Tevens zijn we hier bezig geweest..] (122:122) P137: Beslisser L, Reinaldahuis - 137:5 [Waar nu de huisartsen zitten w..] (36:38) P140: Beslisser L, Rigtershof - 140:10 [Nee, van wat wij doen, maar ik..] (48:48) (Super)	3	Tevens zijn we hier bezig geweest...maar die samenwerking is niet geheel gelukt...met Cultura hier uit Ede om hier een bibliotheek te plaatsen. Want er is in de ze wijk helemaal geen bibliotheek. Enkel maar in het centrum van Ede. Nou, dan ook een kinderbibliotheek erbij. En dan breng je oud en jong bij elkaar. Dacht ik. Dus op financiële gronden is de samenwerking niet gelukt. Helaas. Maar dat was wel de bedoeling om dus hier van...die wanden die je hier hebt...om daar een bibliotheek

			te maken. En dan krijg je oud en jong door mekaar. En je krijgt wat reuring in deze straat, hè? (P51, Beslisser L, De Pleinen, 122).
Er wordt bewust gekozen voor een nichemarkt in het luxesegment.	P134: Beslisser L, Parc Imstenrade - 134:22 [Door de ontwikkeling van het a..] (76:76) (Super)	1	Door de ontwikkeling van het aantal dementerenden is er natuurlijk een kleinschalige woonvoorziening gekomen voor dementerenden, maar we hebben wel bewust wel gekozen voor de nichemarkt van het luxesegment. Dus dat betekent dat als je hier wordt opgenomen in de kleinschalige woning voor dementerenden een toeslag ... gehaald op de AWBZ bijdrage voor de extra personele inzet en alles wat daarbij hoort. En dan kom je toch op een bedrag uit van een 3.200 euro, 3.500 euro gemiddeld per maand om te verblijven hier (P134, Beslisser L, Parc Imstenrade, 76).

Tabel 5-12 Financiering - Doelgroepmenging
(professionals en beslissers, totaal 15 narratieven)

Padafhankelijkheid x Doelgroepmenging (professionals en beslissers, totaal 0 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld

Tabel 5-13 Padafhankelijkheid - Doelgroepmenging
(professionals en beslissers, totaal 0 narratieven)

Trends x Doelgroepmenging (professionals en beslissers, totaal 7 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het complex staat midden in de wijk zodat er allerlei mensen in en uit kunnen lopen.	P137: Beslisser M, Reggedal - 137:15 [Ja, kijk, ik hoop voor iedereen..] (113:113) (Super)		Ja, kijk, ik hoop voor iedereen dat ze in hun eigen woning kunnen blijven. Dat mensen niet hoeven te verkassen als ze oud worden. En dat ze gewoon in de buurt kunnen blijven waar ze altijd gewoond hebben. Kijk, en ik hoop ook dat in zo'n complex als hier, hè? In zo'n complex als hier, wat natuurlijk toch...kijk, we hebben natuurlijk dan verzorgingshuis, verpleeghuiszorg, hebben we die aanleunwoningen, maar het staat wel midden in de wijk. Kijk, en daarom is het ook zo mooi dat het voor de Entenaren een plek in de wijk is, waar ook mensen binnenlopen die geen zorg nodig hebben. En die gewoon mee participeren. En waar een aansluiting is met de kerk die hier

			vlakbij is, waar een videoverbinding is met de kerk. Dat je onderdeel bent van de samenleving. Ook al ben je oud en krakkemikkig en weet ik wat allemaal, dat je wel gewoon meedoet. Dat je met je rolstoel naar de bakker kan. En dat je dat soort zaken kan (P137, Beslisser M, Reggedal, 133)
Er komen steeds meer mensen met zwaardere zorg in het complex wonen.	P138: Beslisser L, Reinaldahuis - 138:12 [Maar als dat zo verschuift dan..] (60:64) (Super)		Dat is zwaarder en het wordt ook anders. ... Ja, dat is wel een onderwerp wat mij al een paar jaar bezig houdt. Op het moment dat je steeds meer mensen krijgt met een verpleeghuisachtige indicatie , heeft dit ongetwijfeld een effect op de bedrijfsvoering en krijg je toch te maken met wat verschillende werelden (P138, Beslisser L, Reinaldahuis, 60-64).
De ouderen moeten zoveel mogelijk in de maatschappij blijven staan .	P245: Beslisser M, De Sfinx - 245:15 [Ja, want je moet mensen zoveel..] (48:48) (Super) P251: Beslisser L, De Berken - 251:42 [k denk dat het echt nu speelt ..] (151:153)		Ja, want je moet mensen zoveel mogelijk betrokken houden met de maatschappij, met de buurt. En ze niet opsluiten (P245, Beslisser M, De Sfinx, 48).

Tabel 5-14 Trends x Doelgroepmenging
(professionals en beslissers, totaal 7 narratieven)

5.3.3 Doelgroepenmenging x Tevredenheid

Doelgroepmenging x Tevreden (professionals en beslissers, totaal 46 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Een complex moet er voor zorgen dat er zo min mogelijk een stempel op het complex wordt gedrukt.	P133: Beslisser M, Mercator - 133:9 [ja. Want wij hebben veel van d..] (73:74) (Super)	1	Ja, dat kan. Maar ik heb ook wel eens gehoord, opgehaald bij de senioren groep, dat men heel graag... dat men... maar goed, dat geldt niet voor iedereen...maar dat men graag onder gewone bewoners wil wonen. Dus niet allemaal senioren in één complex, maar men wil ook wel een leuke jongere buurman of buurvrouw, of een gezin naast zich. Maar een andere doelgroep wil dat weer niet. Dus wat wij zoveel mogelijk doen met nieuwe complexen die we bouwen, daar zo min mogelijk een stempel op zetten. Dus eigenlijk iedereen

			mag daar wonen (P133, Beslisser M, Mercator, 74).
De omwonenden zijn uitgebreid betrokken bij de bouw	P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:19 [En de participatie van de bewo..] (41:42) (Super)	1	Van het voortraject kan ik niet heel veel van zeggen, dan meer dan dat ik weet dat er een aantal bewonersbijeenkomsten zijn geweest. Waarbij mensen zijn gevraagd over fasen in de ontwikkeling. Aankleding van de appartementen. Ontwerp van het gebouw. Tenaamstelling. En de naam BaLaDe is er ook uit voort gekomen bijvoorbeeld. En dan moet ik eigenlijk over 2 niveaus praten. De toekomstige bewoners van het pand zelf en de wijk waar het kwam. Dat is een andere heel intensief traject gelopen met de 3 omliggende straten. Die telkens zijn betrokken bij. Waar staat het project. De mate van overlast. Maar ook inspraak over de ruimtelijke invulling daarvan. Dus. Maar dat is heel erg, toch wel meer reactief zou ik willen zeggen. Je legt een plan voor en dan komt er iets terug. Of je reageert op bezwaarprocedures (P238, Beslisser L, BaLaDe, 41).
Het gebouw moet uitnodigend zijn voor buurtbewoners.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:26 [Ja, en zou het restaurant dan ..] (86:87) (Super)	1	Ja, dan zou ik een aantal dingen, anders gedaan hebben. We zijn nu met een stukje nieuwbouw bezig, want bij Tabitha zijn dit soort dingen belangrijk, gelijk binnenkomen, aan de straat. Mensen moeten het kunnen zien, langslopen, terwijl het geen drukke straat is waar heel veel mensen langslopen. Ja, dat is zo. Dat zijn belangrijke dingen, dat maakt het extra, maar het gaat uiteindelijk toch om mond tot mond reclame (P239, Beslisser L, Onderwatershof, 86).
Als je flexibel bouwt kun je starters best mixen met ouderen.	P245: Beslisser M, De Sfinx - 245:20 [Maar als je dan kijkt naar nie..] (51:52) (Super)	1	Ik denk, het heeft ook te maken met het gebouw, ik denk starters wel, want ik ben er van overtuigd dat je zodanig flexibel moet bouwen, want als een doelgroep om wat voor reden wegvalt, als je kleine woningen bouwt, dan kunnen daar ook starters van gebruik maken. Ik twijfel heel erg of je, of je dat werkelijk moet doen (P245, Beslisser M, De Sfinx, 52).
Volgens beslissers vinden bewoners de	P131: Beslisser L, Menno Simons -	1	Die combinatie is heel fijn., En wat ik dan hoor van mensen zelf, dat er

mix van doelgroepen juist wel gezellig. Het geeft reuring.	131:11 [En die verschillende groepen z..] (50:53) (Super)		niet alleen echt ouderen zitten die dus...hoe moet ik dat zeggen, die niets meer kunnen en die ook niet meer echt zelfstandig kunnen wonen. Dat is juist de combinatie met onze bewoners die in het verzorgingshuis wonen, en de bewoners die zelfstandig wonen, dat is gewoon uniek, dat is gewoon gezellig. Mensen vinden het gezellig, vinden het prettig. We hebben natuurlijk ook activiteiten daarop afgestemd. Als verzorgingshuis zijn we natuurlijk verplicht om een activiteitenbegeleider in dienst te hebben. Nou, wat is er leuker voor een activiteitenbegeleider om het wat breder te doen, dat je ook voor de wijk, maar ook voor de mensen die wél, zeg maar, nog vitaal zijn en hun clubjes hebben in de stad, dat die ook hier naartoe komen. En dat geeft juist een stukje reuring waardoor het zo bijzonder wordt. Het is niet alleen hulpbehoevende mensen. Het is gewoon alles door elkaar. ... Ja. Mensen willen graag hier wonen, vinden de omgeving prettig, vinden de atmosfeer prettig die ze merken als ze hier binnenkomen. In deze buurt wonen heel veel alleenstaanden, dus die zeggen: "we komen hier naartoe en dit is voor ons een sociale plek waar we andere mensen kunnen ontmoeten, waar we misschien meedoen aan een activiteit", of het zij klaverjassen of bridgen, bridgeclubjes, we hebben een filmclub, we hebben een schaakvereniging. Ja, we hebben natuurlijk ook wel dingen die meer met zorg te maken hebben, maar waar mensen van buiten ook graag op afkomen (P131, Beslisser L, Menno Simons, 50-53).
De verschillende doelgroepen kijken wel om naar elkaar in het complex.	P243: Professional K - BaLaDe - 243:14 [Wat vinden de bewoners ervan o..] (60:61) (Super)	1	Nou mijn ervaring is, dat wordt wel als prettig, als prettig.. Je ziet hier toch wel een duidelijke bezorgdheid of ja.. de senioren helpen die andere doelgroepen wel. En dat is helpen niet in de zin dat ze ze aan het handje nemen, ze maken een praatje of.. Daar is helemaal geen

			animositeit tussen of denken, die gekken willen we hier niet hebben. Dat speelt helemaal niet. Ik heb niet het idee dat dat een rol speelt (P243, Professional K, BaLaDe, 60-61).

Tabel 5-15 Doelgroepmenging x Tevreden
(professionals en beslissers, totaal 46 narratieven)

Doelgroepmenging x Niet tevreden (professionals en beslissers, totaal 58 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het mengen met jongeren gaat niet goed. Ze hebben verschillende behoeften.	P 9: Beslisser L, 't Derkshoes - 9:40 [Maar je zou ook de andere kant..] (174:175) P139: Beslisser M, Rigtershof - 139:12 [Dan praat je over starters, en..] (60:62) (Super) P238: Beslisser L, BaLaDe - 238:28 [Zo'n zelfde vraag ten aanzien ..] (58:59) (Super) P240: Beslisser M - BaLaDe - 240:21 [Ik dacht dat dat alleen de dem..] (43:44) (Super) P128: Beslisser L, De Wemel - 128:51 [Dus en eh aan de niet-zorg kan..] (81:82) (Super)	5	Nou, daar was destijds gewoon... hoefden we niet aan te denken want we kregen bijna geen plaatsen. Dus dat was gewoon helemaal niet aan de orde. Kijk, het idee vind ik heel goed, maar ik denk dat er ook heel veel haken en ogen aan zitten. Wij hadden in Gasselte zoiets, en dat is toch helemaal ten gronde gegaan omdat het niet accordeerde. Ja, de behoeftes zijn zo anders. Toen ik in ... werkte...dat is natuurlijk heel lang geleden...toen hadden wij daar zo'n flat, een torenflat had je daar zelfs, en dat waren woningen die heel geschikt waren voor tweepersoonshuishoudens. Die waren groot genoeg voor ouderen en groot genoeg voor jongeren die met zijn tweeën waren, eventueel één klein kindje. Maar...en dat ging daar ook mooi, daar hebben we heel veel tijd in gestopt...maar dat wou helemaal niet, want die jongeren die waren de hele dag weg, want die moesten met zijn tweeën. Dus die ouderen vonden daar niets aan want er woonde niemand overdag. En die jongeren die wilde 's avonds laat nog van alles, maar dan wilden die ouderen op tijd gaan slapen. Dus daar waren wel ontmoetingsmogelijkheden, maar toch veel minder dan wij in de dromen hadden gedacht. Dus ik vond dat niet altijd een succes. En we hebben hier ook wel eens dit soort beelden gehad maar dat valt lang niet mee. Je moet toch altijd kijken van: wat wil je dan gezamenlijk met zo'n bevolking, en wat is je doelstelling wat je met zo'n bevolking wil. Kijk, wat

			ik heb altijd gezegd: als jij in een straat gewoond met een woning, en je wordt daar collectief oud, hè? Daar heb je altijd jong en oud door elkaar. Daar komen weer nieuwe gezinnen erbij, weer oude mensen...dat gaat prima want daar is men mee opgegroeid. Maar om dat later bij elkaar te plaatsen, is eigenlijk heel lastig (P9, Beslisser L, 't Derkshoes, 175).
Het is moeilijk om gezonde ouderen te mengen met dementerenden of gehandicapten. Als het beeld ontstaat dat er teveel van deze mensen zijn, wil niemand meer naar het complex verhuizen.	P 9: Beslisser L, 't Derkshoes - 9:42 [En aan de zwaardere kant, hè? ..] (182:185)	1	Zeg maar mensen die... nou ja, er is in ieder geval de groep met dementerenden is er op een gegeven moment bijgekomen, of mensen met een behoorlijke lichamelijke beperking, of juist mensen met niet-aangeboren hersenletsel... Ja, dat is een interessante discussie die je op veel dorpen tegenkomt, omdat die vaak te klein zijn om alles te hebben, en dan wordt dat in die woonservicezones gezet. Dan moet je wel vreselijk uitkijken dat je een goede mix maakt. Want als het té veel is dan willen mensen daar helemaal niet heen (P9, Beslisser L, 't Derkshoes, 182).
Er is te weinig gefocust op de gezonde ouderen in het complex. De nadruk lag op de minder gezonde mensen.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:9 [Die haal je dan binnen dan? Ja..] (96:97) (Super)	1	Ja. Aan de andere kant: we hebben heel veel ingezet in het verleden om buiten binnen te halen. Dat was ook onze missie van: goh, er zijn een heleboel ouderen die niet meer naar buiten kunnen, dus wij moeten zorgen dat buiten binnen komt, en daardoor zijn we eigenlijk vergeten om ouderen en mensen te faciliteren om ook naar buiten te gaan. En dat is eigenlijk wat de mensen het liefst willen. Gewoon echt zelf naar buiten gaan. Mobiel zijn. Letterlijk hier op een terrasje zitten. Hoe mooi het hier ook is, maar letterlijk gewoon op een terrasje te zitten en de wereld, of het leven voorbij zien gaan, met al zijn positieve en negatieve dingen. Ja (P30, Beslisser M, Bergweg, 97).
Er zijn groepen mensen die niet uit hun stoel te branden zijn. Men	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:22 [Dan heb ik het over de groep m..] (201:201)	1	Dan heb ik het over de groep mensen, 75+, die eigenlijk niet meer uit hun stoel, bank te branden zijn. Want die zijn er

probeert hen uit hun comfortzone te halen en ze echt actief maken. Dat is lastig.	(Super)		natuurlijk ook heel erg veel. Als je hier een activiteit organiseert...dan heb ik het over een band, dan heb ik het over dans- en zangavond...dan zie je toch een hele grote groep die gaan zitten en denken: we willen vermaakt worden, en we komen niet van die stoel... want dat is eng, hè? Dan kom je uit die comfortzone...: maar we zitten gewoon en we hebben het naar ons zin, om te kijken, en we worden vermaakt. Ik wil wel die omdraaiing maken dat mensen ook een verantwoordelijkheid hebben dat ze zichzelf kunnen vermaken. En die slag, met behulp van homoseksuele ouderen, van multiculturele groepen, die zijn we nu wel aan het maken. Ja. We noemen dat dan beweging. En dat zou wel wat meer kunnen (P30, Beslisser M, Bergweg, 201).
Doordat de buitenwereld naar binnen kwam, kregen mensen een onveilig gevoel in het complex.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:30 [En ook een cliëntentevredenheid..] (226:227) (Super)	1	Daar is veiligheid een onderdeel van. Ja. Dat is een cliëntenkwaliteitonderzoek. Daar is uit naar voren gekomen dat heel veel bewoners het gevoel hadden...en ik zeg letterlijk 'een gevoel hadden'...dat hier heel veel mensen kwamen die hier niks te zoeken hadden. En misschien nog iets ergers, dat ze dachten van: goh, er komen hier mensen die hier niks te zoeken hebben. Dat kan. Mensen die hier uit de buurt gaan eten, die hier een activiteit opzoeken, die hebben hier...dat lijkt dat ze hier niks te zoeken hebben, maar die hebben hier wel wat te zoeken. Maar ze dachten ook van dat er mensen hier kwamen die kwade dingen wilden, hè? Beroven, mensen willen pesten, jeugd die het zien als een soort jeugdhonk (P30, Beslisser M, Bergweg, 227).
De mensen vinden niet zo gemakkelijk de weg naar binnen. Een woon-zorgcomplex geeft drempelvrees want zorg is geen	P50: Beslisser M, De Pleinen - 50:12 [In dit gebouw...? Hier is de...waa..] (107:112) (Super)	1	Ja. Dus ik heb meteen toen ik hier kwam heb ik contact gezocht met de bewonersverenigingen. Dus we hebben...ik heb gelukkig nog wat contacten kunnen opbouwen ook hier met de Steinberg hier...een stukje ...huis wat hier direct aangrenst. Maar dat is wel een

goede trekker.			gemiste kans geweest, vind ik als ik terugkijk. De mensen vinden niet zo makkelijk de weg hier naar binnen (P50, Beslisser M, De Pleinen, 107-112).
We wilden een meer voorzieningen in het complex huisvesten gericht op mengen van oud en jong, maar de samenwerking is op financiële gronden afgeketst.	P51: Beslisser L, De Pleinen - 51:15 [Tevens zijn we hier bezig geweest.] (122:122) (Super) P140: Beslisser L, Rigtershof - 140:10 [Nee, van wat wij doen, maar ik..] (48:48) (Super)	2	Tevens zijn we hier bezig geweest ... maar die samenwerking is niet geheel gelukt ... met Cultura hier uit ede om hier een bibliotheek te plaatsen. Want er is in de ze wijk helemaal geen bibliotheek. Enkel maar in het centrum van Ede. Nou, dan ook een kinderbibliotheek erbij. En dan breng je oud en jong bij elkaar. Dacht ik. Dus op financiële gronden is de samenwerking niet gelukt. Helaas. Maar dat was wel de bedoeling om dus hier van ... die wanden die je hier hebt ... om daar een bibliotheek te maken. EN dan krijg je oud en jong door mekaar. En je krijgt wat reuring in deze straat, hè? (P51, Beslisser L, De Pleinen, 122).
Er wordt geroddeld, uitgesloten en gepest in het complex.	P62: Professional J, De Schermerij - 62:30 [Merk je ook dat daardoor veel ..] (233:238) (Super) P130: Beslisser L, Malburgstaete - 130:17 [Ik heb ook al begrepen, maar d..] (43:43) (Super)	2	Sommige mensen zijn er wel door thuis gebleven ja. Van nou ik hoef daar niet naar toe te gaan want het wordt toch niet, het is toch niet gezellig daar. En we proberen dat dan wel weer in goede banen te leiden, weet je wel. Het is toch, te begeleiden weer naar de koffie. Een praatje te maken met de mensen en ze zo een plaats eh.. Maar dat is niet altijd makkelijk. Nee. We hebben ook een cliënt een bewoner hier die is heel jong. Die is pas 39. Maar die komt er bijna niet tussen. Nee. En die woont hier omdat hij zorg nodig heeft? Ja, die heeft een hersen ja. En eh die wilde koffie komen drinken ook, maar die werd echt eh van wat doe jij hier? ... Ja. Ja, dat gebeurt. Ja. Heel triest (P62, Professional J, De Schermerij, 233-238).
Als mensen te slecht worden moeten ze helaas worden overgeplaatst naar een ander	P136: Beslisser L, Reggedal - 136:24 [Dus feitelijk zijn er drie gro..] (128:133) (Super) P242: Professional J -	3	Bewoners in het verzorgingshuis, ja, die willen hier graag blijven wonen, en er komt nog wel eens een situatie voor dat je gewoon geen verantwoorde zorg kunt geven, iemand overgeplaatst

complex. We hebben namelijk geen pg.	Onderwatershof - 242:12 [Zodra ze gaan dementeren, dan ..] (39:40) (Super) P249: Beslisser N, Domus Bona Ventura - 249:39 [Nee, hier is het niet. In een ..] (96:96) (Super)		moet worden naar Wierden of Almelo, of Delden. En dan denk ik: als wij meer plekken hadden voor psychogeriatrische verpleeghuiszorg zou heel wenselijk zijn. Dan zou je aan die vraag voldoen? Ja. Maar ook somatische verpleeghuiszorg. Zoals het afgelopen jaar hebben wij bewoners met een hoog zorgzwaarte-pakket opgenomen. Ja, die kun je ook ... naar een somatische verpleeghuisplek. Dat zou ook heel wenselijk zijn (P136, Beslisser L, Reggedal, 133).
Bewoners die op de pg komen krijgen een dikke stempel opgeplakt door de andere bewoners.	P204: Professional J, Rigtershof - 204:21 [Dat gaf ze zelf ook aan. Hoe i..] (89:91) (Super)	1	Dat drukt nog al een stempel op de mensen, op de psychogeriatrische cliënt. Het is ook, als je daar op de groepsverzorging komt, voor een hele hoop het beeld, van daar moet je niet zijn, dan ben je gek. Zo wordt er ook echt over gedacht. Daar zitten een beetje de gekken, zeg maar. Zo wordt er door menig mens wel tegen aan gekeken. Is er tussen de verschillende, ik plaats de mensen wel een beetje in groepen (P204, Professional J, Rigtershof, 91).
Gezonde ouderen ervaren minging met dementerenden als erg confronterend . Naarmate de leeftijd vordert, worden de kantjes scherper . Mensen zijn minder flexibel.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:14 [De doelgroepen zijn, toch wat ..] (44:47) (Super) P251: Beslisser L, De Berken - 251:38 [Maar als je ze dan mixt met vi..] (134:135) (Super)	2	U hoort mij niet zeggen, zwaardere zorg liever niet hoor, dat zeggen de buitenstaanders die hier komen eten. Ik heb gezegd, dat is lastig, in verband met eten, ik was ook idealist vroeger, van dat moet allemaal met elkaar gemengd worden, voorbeeldje was, in Tabitha had ik een prachtige keuken en ik kreeg hele grote groepen en het liep storm in huis, als we de zaken maar scheiden. Dus als ik twee keer zestig mensen in een eetzaal had s 'middags prima, maar in een aparte zaal, maar niet bij de groep. Ik heb dat geprobeerd te integreren, in het kader van integratie, meer reuring, meer contact, nou die mensen liepen allemaal heel hard weg. En ik heb daar dus mijn bedenkingen over, van wat is er nou aan de hand. Ik had er op een gegeven moment 60 mensen daar in drie groepen

		van ongeveer 25 mensen; het was gezellig, het waren mensen met dezelfde problematiek, leeftijdsniveau tussen de 70 en de 80, het voorportaal van het verzorgingshuis, maar wel nog heel erg in de samenleving, dus heel zelfstandig nog wel, in die zin, grip op geld en regie op leven. Zelfstandig, kranige mensen die nog prima zelfstandig kunnen leven, dat moet ook, met buurt en bewoners, maar die bij ons kwamen eten, maar gescheiden. Maar ik zie hier wel, dat ik hoor wel van ouderen die hier 's avonds komen eten, ik moet echt een themamaaltijd, iets bijzonders maken, en dan zie je dat de keuze van de mensen hier wat minder wordt, en dat de mensen van boven wat meer vertegenwoordigd zijn. Want die koken normaal gesproken zelf? (P239, Beslissers L, Onderwatershof, 44-47).

Tabel 5-16 Doelgroepmenging x Niet tevreden
(professionals en beslissers, totaal 58 narratieven)

5.4 Ervaringen en afwegingen professionals en beslisseren ten aanzien van het voorzieningenniveau

5.4.1 Voorzieningenniveau x Sociale kwaliteit van wonen

Voorzieningenniveau x Sociale kwaliteit van wonen (professionals en beslisseren, totaal 101 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De aanwezigheid van zorg en het alarmeringssysteem zorgen voor een gevoel van veiligheid bij de bewoners. Dit verhoogt de kwaliteit van wonen.	P118: Professional J, Huis ter Leede - 118:33 [n als bewoners bij voorbeeld e..] (97:102) (Super) P129: Beslisser L, Malburgstaete - 129:50 [Ervoor zorgen dat er een syste..] (72:72) P133: Beslisser L, Nij Dekama - 133:19 [Hoe ervaren de bewoners dat? D..] (143:144) (Super) P238: Beslisser L - Onderwatershof - 238:36 [Die veiligheid, die noemde u a..] (126:129) (Super) P243: Professional K - Onderwatershof - 243:27 [Dus ze hoeven niet altijd mee...] (126:129) P243: Professional K - Onderwatershof - 243:28 [Ja. En een aantal bewoners, da..] (130:131) (Super)	6	Ja, vaak is dat de beslissende reden om hier naartoe te stappen, hè? Mensen die...als je ze vraagt en iemand zegt van: "ik ga later naar een aanleunwoning toe te wonen"... Maar vooral de partner, hè? Die vindt dat 'ie een hele verantwoording heeft, die vindt het gewoon een geruststellende gedachte: als er wat is: ik druk op het belletje dan komt er iemand (P133, Beslisser L, Nij Dekama, 143-144).
Veiligheid kost een complex veel geld, maar een veilig gevoel is erg belangrijk voor de bewoners.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:31 [Maar het veiligheidsgevoel...? M..] (228:229) (Super) P243: Professional K - BaLaDe - 243:27 [Denkt u dat de bewoners zich o..] (98:99) (Super)	2	Nee niet altijd. Ze voelen zich niet altijd veilig. Ik hoor wel, er zit beveiliging tot 11 uur 's avonds of tot 10 uur 's avonds en daarna vinden mensen het wel eng. Maar dat vinden ze eng net zoals in elk ander complex. Ze maken de voordeur open en dat is een automatische deur en die gaat natuurlijk niet meteen achter ze dicht. Dus dan hebben ze even.. Sommige mensen

			hebben dan het gevoel, dat hoor ik dan wel eens, er kan zo iemand meelopen. Ja dat kan inderdaad, ja daar heb je geen, daar is geen Oplossing voor. Ja behalve als je het 24 uur zou bemensen, de receptiepost of de beveiliging. Dat is onbetaalbaar. Maar het is wel zo, er is sprake geweest van, die beveiliging is in het leven geroepen omdat er in het begin nogal veel rotzooi was, niet in het gebouw zelf, maar om het gebouw heen (P243, Professional K, BaLaDe, 99).
Welzijnsvoorzieningen zijn erg belangrijk voor mensen die thuis wonen. Ze komen dan weer eens onder de mensen.	P10: Beslisser L, 't Derkshoes - 10:36 [Wij hebben bij voorbeeld heel ..] (147:147) (Super)	1	Wij hebben bij voorbeeld heel veel projectjes gehad voor mensen die aan huis gebonden waren. Dagprojecten etcetera. Die doen we hier ook gezamenlijk, hè? Tussen zorg en welzijn. Waar mensen dan opeens weer geconfronteerd worden met het feit dat bepaalde dingen bestaan. Want als je de hele dag thuis zit, of nergens komt, dan weet je niet eens meer dat er nog aardbeien bestaan, om wat te noemen. Dat merk je pas in de praktijk dan, hè? Dat wist ik ook niet, dat het zo werkte, maar dat zie je dan gebeuren. En ik denk dat dat dus belangrijke voorzieningen zijn. En ik denk dat als je het heel kleinschalig doet dat je dan aanvullingen moet bieden. Maar ik denk als je iets grootschaliger doet dat je dat ook moet bieden (P10, Beslisser L, 't Derkshoes, 147).
Het atrium is een belangrijke ontmoetingsplek voor bewoners. Heeft een meerwaarde voor de kwaliteit van wonen.	P32: Professional J, Bergweg - 32:21 [We hadden het net al een beetje..] (121:122) (Super) P142: Beslisser L, St. Annahof - 142:21 [Ik vind het atrium dat vindt o..] (39:39) (Super) P249: Beslisser L, De Schermerij - 249:37 [Dus die	3	Vrouwentongen hoort bij het atrium voor in de baan. Daar ontmoeten zij elkaar. En je hebt ergens geloof ik ook activiteiten waar ze dingetjes maken. Nee die zie ik ook niet meer. Ja, dan alleen dit vrouwentongen. Zondag dat is zondag. Vrouwen bij elkaar om 10 uur tot 12 uur (P32, Professional J, Bergweg, 121).

	mensen die zijn afhank..] (89:89) (Super)		
De gemeenschappelijke ruimte is erg belangrijk voor bewoners omdat er allerlei activiteiten worden georganiseerd.	P92: Professional J, Domus Bona Ventura - 92:5 [En wat vinden de bewoners wel ..] (99:102) (Super) P126: Professional J, Huize st. Franciscus - 126:39 [Ik zie hier nog staan: waar on..] (260:265) (Super)	2	Wat ze prettig vinden is de gezamenlijke ruimte waar ze gebruik van kunnen maken, plus de...wat ik van familie maar ook van de bewoners zelf hoor, is...de Domotica, de alarm...dan voornamelijk de alarmering. Het stukje veiligheid wat ze dan hebben. Van: ze weten dat ze natuurlijk niet moeten bellen van: kom je mijn gordijnen dicht doen. Want...dat niet. En nou, echt voor spoed is het ook een geruststelling voor kinderen, van: als er met pa of ma wat is: ze kunnen bellen. Ja. Een stukje veilig gevoel. Ja, een stukje veilig gevoel wat je hebt. Kun je in de wijk natuurlijk ook creëren, want daar kun je ook een alarmering vragen. Dat kan ook (P92, Professional J, DOMus Bona Ventura, 99-102).
Sommige complexen hebben een speciaal activiteiten centrum .	P239: Beslissers M - BaLaDe - 239:24 [Jullie hebben ook een activite..] (51:54) (Super)	1	Ja eigenlijk zijn dat de ruimtes waar mensen allerlei activiteiten kunnen doen. We hebben bijvoorbeeld danslessen gehouden, bewegingslessen voor ouderen. Er vinden vergaderingen plaats, er vindt kaarten plaats, eigenlijk wat je normaal in een buurthuis ziet gebeuren. En dat vinden mensen gewoon leuk en dat doen ze dan ook, of een cursus bloemschikken. Het is maar net wat er op dat ogenblik voorradig is. Want het wordt ook gebruikt voor conferenties. ... Daar zorgt de beheerder van de horeca voor. Dat is de man die alles regelt. Ik doe niet zoveel in dat soort dingen. Met name te kletsen, te schrijven en te beslissen (P239, Beslissers M, BaLaDe, 51-54).
Er wordt ook individuele begeleiding geboden door de organisatie.	P117: Professional K, Huis ter Leede - 117:8 [Ook voor de individuele	1	Ook voor de individuele begeleiding die wij bieden. Want het is natuurlijk zo als wij bij mensen thuis komen, daar

	begele..] (40:40) (Super)		betalen mensen ook natuurlijk een bijdrage voor. Kijk, en als ze niet tevreden zijn, zeggen ze natuurlijk: kom maar niet meer terug. Zo zijn ze ook nog wel, zo ... om dat aan te kunnen geven. Maar gelukkig komen we dat niet vaak tegen (P117, Professional K, Huis ter Leede, 40).
Een hogere sociale kwaliteit van wonen zal zorgen voor een hogere sociale kwaliteit van wonen .	P134: Beslisser L, Parc Imstenrade - 134:51 [Dat zou ik veranderen. Het nad..] (202:202) (Super)	1	Dat zou ik veranderen. Het nadere is, zeg maar, dat plein, dat Plaza idee, waar alle ondernemers bij elkaar zitten, dat je synergie krijgt, ... krijgt, maar ook levendigheid want dat is wat ik hier wel mis. En we gaan het wel komende jaren omgooien. Op het moment dat de appartementen naast het restaurant vrijkomen, gaan we die uit de huur halen, en dan gaan we de kapsalon verplaatsen, dan gaan we de winkel verplaatsen, dat we die pleingedachte krijgen. Dat is een verandering... (P134, Beslisser L, Parc Imstenrade, 202).
Grotere en betere appartementen vinden de bewoners steeds belangrijker voor hun sociale kwaliteit van wonen.	P136: Beslisser M, Reggedal - 136:13 [Ja. Maar kijk, ik hoop ook hee..] (105:105) (Super)	1	Ja. Maar kijk, ik hoop ook heel erg dat de Reggevaart, ik hoorde van X: daar zijn jullie ook net even geweest, dat dat een thuis is voor mensen. En dat ons verzorgingshuis een thuis is voor mensen. Kijk, daarom zeggen wij ook...alle nadruk leggen wij op dat wonen. Wij willen dat de mensen zich hier thuis voelen en dat mensen zich... Kijk, je ziet eigenlijk een paar dingen, hè. Als je nou... Je ziet als je de ouderen nu onderzoekt, dan zegt de oudere, waar heeft hij behoefte aan? Hij heeft behoefte aan veiligheid, hij heeft behoefte aan welzijn over het algemeen. Dat vindt hij heel fijn. Hij heeft behoefte aan een aardige woning. Een mooi wooncomfort. Vroeger had je één kamer. Tegenwoordig wil men ook een extra kamer, of een computerkamer of een logeeradres voor de

			kleinkinderen. Kijk, en dat kun je krijgen, bij voorbeeld, als je bouwt in, ja, wat meer complexachtige dingen. Dat zien we ook, dat doen we ook vaak in onze complexen. Dat we aanleunwoningen, verzorgingshuis, verpleeghuishouding bij elkaar zetten. Gewoon ook om die veiligheid te garanderen, van: er is bij voorbeeld 's nachts een zuster (P136, Beslissers M, Reggedal, 105).
Hotelaspecten dragen bij aan de sociale kwaliteit van wonen.	P238: Beslissers L - Onderwatershof - 238:31 [Oké. Het hotelaspect is belang..] (100:103) (Super)	1	Het hotelaspect is belangrijk en het moet in de zorg, moet het gewoon met aandacht en liefdevol, warme zorg krijgen. Want mensen hebben ontzettend, vooral als je afhankelijk bent van mensen en afhankelijk van ziekten, dan is die aandacht verschrikkelijk belangrijk, dan hebben de mensen behoefte aan contact. En daarin zeg ik, vind ik wederkerig contact. Ook degene die verzorgd wordt, is verantwoordelijk voor de verzorging. Dat zijn nieuwe begrippen. ... Een stukje verantwoordelijkheid dragen voor de verzorgende (P238, Beslissers L, Onderwatershof, 100-103).

Tabel 5-17 Voorzieningsniveau x Sociale kwaliteit van wonen
(professionals en beslissers, totaal 101 narratieven)

5.4.2 Context x Voorzieningsniveau

Demografie x Voorzieningsniveau (professionals en beslissers, totaal 1 narratief)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bewoners kunnen tot hun dood in het complex blijven.	P142: Beslissers L, St. Annahof - 142:49 [De bewoners wonen er graag zei..] (100:103) (Super)	1	Ja, en daar gaan we ook van uit. Ja wonen tot in de dood in dit complex ja. (P142, Beslissers L, St. Annahof, 100-103).

Tabel 5-18 Context x Voorzieningsniveau
(professionals en beslissers, totaal 1 narratief)

Wetgeving x Voorzieningsniveau

(professionals en beslisser, totaal 20 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Door veranderende wetgeving is er steeds minder geld in de zorg.	P29: Beslisser L, Bergweg - 29:4 [Wat klanten ook vroegen, daar ..] (62:64) (Super) P125: Beslisser L, st. Franciscus - 125:21 [Bij dat welzijn is daar de ver..] (85:86) (Super) P127: Beslisser L, De Wemel - 127:7 [Daar was op een gegeven moment..] (27:27) (Super) P244: Beslisser M, De Sfinx - 244:10 [wij hebben nu scheiden van, ee..] (39:39) (Super)	4	Wat klanten ook vroegen, daar werd ook wel op ingespeeld. Maar wat ik met name de laatste jaren ook zie, door de verandering in de wetgeving, in de indicatiestelling, dat dat soms wel enigszins op gespannen voet leeft met wat uiteindelijk vanuit de praktijk haalbaar is. ... Omdat het idee wat mensen hier...en dan praat ik even specifiek voor dit wooncomplex, omdat mensen die hier in 1996 zijn komen wonen nog steeds varen op dat gevoel van sky is the limit en alles kan, en er vanuit de zorg allerlei ontwikkelingen plaats hebben gevonden, ook op wettelijk...hè? Op landelijk niveau. Maar daar houden niet alle cliënten zich mee bezig. En mijn mening is dat de cliënten daar ook onvoldoende in meegenomen zijn, hè? Ze hebben een deel eigen verantwoordelijkheid daarin, hè? Van wat vindt er nou op landelijk niveau allemaal plaats in die veranderingen. Maar ik heb het idee...ik kan dat niet onderbouwen met feiten...maar ik heb wel het gevoel dat ze vanuit de organisatie in al die ontwikkelingen onvoldoende meegenomen zijn, zodat je nu een situatie hebt waarbij zij leven in 1996 qua voorzieningen, qua voorwaarden die gecreëerd konden worden, en wij te maken hebben met de huidige wet- en regelgeving en indicatiestelling waarbij de zaken er anders uitzien. (P29: Beslisser L, Bergweg – 29)
Wonen tot de dood. Dat is helaas niet altijd mogelijk in verband met wet en regelgeving. Je kan niet gaan zitten prutsen.	P29: Beslisser L, Bergweg - 29:35 [Wonen tot de dood, dat...He? Lev..] (183:184) P42: Professional J, De Berken - 42:7 [Kunnen bewoners hier dan hun h..] (75:86) (Super) P93: Professional L, Domus Bona Ventura - 93:12	4	Nou ja, dat wordt gewoon steeds lastiger kijkend naar wat die hulpvraag van de klant is. Wat kunnen wij binnen de gestelde indicaties leveren aan de cliënten. Hoe creatief kunnen wij daar nog in zijn door daar nog iets anders in te zoeken, hè. Dan hoeven wij niet altijd zelf de zorg te leveren. Maar: welke partijen, waar kunnen we de brug tussen slaan. Maar soms is het ook gewoon niet kunnen leveren. Hoe triest dat dan ook is,

	[Dan kunnen ze eigenlijk gewoon..] (66:69) (Super) P255: Professional K, st. Franciscus - 255:6 [En komen jullie ook wel eens m..] (68:71) (Super)		maar dan is hulp soms zo specifiek dat we gewoon die deskundigheid niet bezitten en ja, vind ik het wel behoren tot kwaliteit van zorg dat we het niet kunnen. We kunnen wel van alles gaan prutsen en bedenken en doen, waarbij de kwaliteit van zorg van die cliënt het niet ten goede komt in elk geval (P29, Beslisser L, Bergweg, 183).
Er is een heel stuk begeleiding weggevallen met de overgang van AWBZ naar Wmo.	P238: Beslisser L - Onderwatershof - 238:20 [Zijn dat licht-dementerenden? ..] (62:65) (Super)	1	Ja, door het hele huis eigenlijk ook al. Als iemand uit de aanleunwoningen het nodig heeft, krijgt hij ook dag verzorging. Dan wordt die begeleiding ook geïndiceerd, links of rechts door de gemeente via een zorgzwaarte pakket via de ABBZ. Dat is erg in beweging, en ook onduidelijk, zeker in het afgelopen jaar, toen in een keer die begeleiding is weggevallen, uiteraard, ABBZ, dat is overgegaan naar de WMO en gemeentes weten niet hoe ze dat moeten doen, dat is een rommeltje. Op dit moment kijken we daar waar mensen het nodig hebben, krijgen ze het, en we zien ook bijvoorbeeld, wat een uitdaging is aan de andere kant op dit moment is dat we zomaar uitbreiding hebben gekregen van 22 VVT's en dat we er 15 in een jaar proberen weg te zetten. Een enorme groei van zorg, zonder kapitaalslasten (P238, Beslisser L, Onderwatershof, 62-65).
Wanneer mensen naar een gesloten inrichting gaan zijn er veel regels waaraan je moet voldoen.	P246: Beslisser M, 't Derkshoes - 246:32 [Maar wordt het dan ook het ide..] (204:207) (Super)	1	Ja, kijk, je moet het je zo voorstellen: als je hier echt behandeling gaat geven dan gaat dat met een WOPZ verklaring. Dat betekent dat het een gesloten afdeling wordt. En als je zegt van: ja, het is gesloten ter beveiliging van de cliënt zelf. Maar daarom kun je nog wel allerlei activiteiten samen doen. Als dat altijd maar goed...onder begeleiding is. Want we hebben hier een mooie recreatiezaal dus ik ben er een erge voorstander van dat het zoveel mogelijk geïntegreerd gaat worden. Maar ja, je zit met die WOPZ verklaring. Dat betekent eigenlijk dat je...ja, de mensen die veiligheid moet kunnen garanderen, en helaas...ik had het onder de lunch

			al met een van je medestudenten over domotica, en nou, dat neemt een vogelvlucht. Daar zijn ze zo geavanceerd zijn ze daarmee met knopjes en signalen, nou, ik... Straks heb je een zendertje die kun je op je tand laten opbrengen en dan wordt je overal getraceerd, bij wijze van spreken. (P246, Beslissers M, 't Derkshoes, 204-207).

Tabel 5-19 Wetgeving x Voorzieningenniveau
(professionals en beslissers, totaal 20 narratieven)

Financiering x Voorzieningenniveau (professionals en beslissers, totaal 15 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Bij fusies passen beslissers grootschalig beleid toe op kleinschalige huizen. Dat werkt op financieel gebied niet.	P 9: Beslissers L, 't Derkshoes - 9:14 [Omdat? Ik heb daar voorbeelden..] (66:69) (Super)	1	Ik heb daar voorbeelden van gezien... ik zal geen namen noemen ... maar ik had met heel veel collega's in kleinschalige huizen contact, en dan waren een aantal van die kleinschalige huizen waren onderdeel van een grootschalig huis, die altijd grootschalig was geweest. En dan bedoel ik eigenlijk: hier is niks grootschalig, maar honderdtwintig of meer plaatsen. Die gingen de principes toepassen op de kleinschaligheid. Dat kan dus niet, volgens mij dan, hè? Dat is mijn persoonlijke mening. ... Nou, ik zal wel een voorbeeld noemen. Toen wij hier gestart zijn, toen zijn we gestart met een slaapwacht 's nachts. Een werkende nachtdienst is héél duur. Die is drie keer zo duur of vier keer zo duur als een slaapwacht. Nou, als je meteen met een slaapdienst begint, dan kun je het natuurlijk wel vergeten want dan zit je al meteen in de problemen. Wij hadden dus ruimte in het budget om andere dingen te doen. En naar gelang de zorgwaarde van de bewoner probeerden we dat een beetje aan te passen, want...nou ja, dat voert iets te ver hier, maar dat kon je aanpassen in verband met je ... zo iemand mocht dan toch nog twee keer per nacht iets doen. De zorgwaarde was hier niet lager dan ergens anders, dus het had ergens anders ook gekund. Maar goed, ja, als je natuurlijk in grotere aantallen

			denkt, dan denk je: wij moeten gewoon een nachtdienst hebben want er moet 's nachts ... En zelfs al was dat een complex naast een groter complex, dan durfden men het nog niet aan, want dan moesten mensen over straat. Mensen intramuraal die dat lang doen, zijn erg behept met normen en waarden vanuit grootschaligheid (P9, Beslissers L, 't Derkshoes, 66-69).
Juist nu wordt er beknot op welzijn , terwijl dit zorg uitstelt.	P30: Beslissers M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95) (Super)	1	En juist binnen de ouderenzorg wordt nu beknot op dat welzijn. Dat wordt dus niet meer vergoed. Dat moet je op andere manieren eigenlijk hier binnen halen. En dat lukt ook wel, hè? Dat vraagt creativiteit... (P30, Beslissers M, Bergweg, 93-95).
Er zijn verliezen geleden door niet strikte scheiding van wonen en zorg	P30: Beslissers M, Bergweg - 30:39 [De betaalbaarheid van de wonin..] (274:275) (Super)	1	Even een goed teken: we hebben gigantisch verlies geleden vanaf 1996. En dat komt: het is een heel groot gebouw hier en dat is eigenlijk ... het scheiden van wonen en zorg moet je ook strikt nemen. Dat betekent dus dat als je woningen verhuurt, dan verhuur je dus woningen aan mensen, en dan verhuur je dus geen activiteiten, dan verhuur je dus geen zorg. Dan is het ... dan worden mensen behandeld alsof het in de straat is. Dan moet je dus strikt kijken van: goh ... Dan moet je het eigenlijk als een soort thuiszorg behandeld. Als mensen mankementen hebben dan komt die thuisverzorgende of verplegende bij je langs. Dat kan tien minuten zijn, dat kan twintig minuten zijn. Maar wat hier dus gebeurde, dat is de valkuil: dit werd gezien als een verpleeghuis. 'Kom je eenmaal hier dan wordt alles voor je gedaan'. En dat was ook in het begin zo van: god, het was nieuw, 'maar we doen ook alles voor u, mevrouw. U bent nog weliswaar helemaal gezond, maar toch schenken we voor u de koffie in. En als u hier binnen komt dan (...) onze maaltijd: 'joh, u hoeft niet naar het restaurant te komen, wij komen het wel bij u thuis brengen'. Weet je wel? (P30, Beslissers M, Bergweg, 274-275).
Tot wanneer je in	P42: Professional J,	1	Nou, het is als ze met twee

het complex kunt blijven wonen is uiteindelijk een financiële kwestie.	De Berken - 42:7 [Kunnen bewoners hier dan hun h..] (75:86) (Super)		verzorgenden voortgeholpen moeten worden, dan mag het niet. Dan moeten ze naar het verpleeghuis. Dat is ook weer...ja, sorry dat ik het moet zeggen, maar het is gewoon alles een financiële kwestie. En dat vinden wij zelf héél jammer. Want wij hebben nu ook een mevrouw die niet meer alleen het bed uit kan. En een dochter die heeft een jaar verlof gepakt om hier altijd bij haar moeder te zijn. Anders moet mevrouw hier weg. En mevrouw is achtennegentig. En oude bomen kun je eigenlijk niet meer verplanten. Dat moet je eigenlijk niet doen. Maar ja, de zorginstelling zegt van "je moet met tweeën verzorgd worden en dan kun je hier gewoon niet blijven". En daar hebben wij allemaal gruwelijk veel moeite mee. Maar ja, de overheid doet dat. (P42, Professional J, De Berken, 76).
Bewoners moeten betalen voor het gebruik van extra voorzieningen.	P128: Beslisser L, Jean Sibelius - 128:59 [En hoe bekostig je dat? Door h..] (75:76) P129: Beslisser L, Malburgstaete - 129:57 [Zowel Eilandstaete als Malburg..] (77:77) (Super)	2	Door het voeren van een exploitatie, door de dranken die we verkopen, daar hebben we een marge op en de bewoners dragen een vast bedrag per maand bij aan de voorziening de ontmoetingsruimte, en daar bedoelen we niet de muren en het glas en zo mee, dat zit al in de kale huurprijs, maar wel de tafels en stoelen die er in zitten, de afschrijving daarvan, reparaties, het koffiezetapparaat. Daar dragen ze allemaal een vast bedrag per maand voor bij. Dat verschilt wel per gebouw maar ik denk dat het hier neerkomt om 10 euro per maand en dat dragen bewoners bij. Dat is een onderdeel, en vervolgens draait die exploitatie met een bepaalde marge, dat komt er aan inkomsten binnen maar de kosten die gemaakt worden zijn nog vele malen hoger en dat deel bekostigd de coöperatie als zijnde maatschappelijk investeren. Omdat er naast het realiseren van woonruimte ook voor een coöperatie een doelstelling is voor het bijdrage aan leefbaarheid en dat doen we door dit soort faciliteiten en dat betekent dat de

			coöperatie daar per jaar daar een aanzienlijk bedrag bijlegt om die tien gebouwen in de lucht te houden (P128, Beslisser L, Jean Sibelius, 75-76).
Je hebt voldoende zorgzwaarte nodig in een complex om ook lichte zorg te kunnen verlenen.	P129: Beslisser L, Malburgstaete - 129:19 [Wij zijn de woningcorporatie w..] (47:47) P138: Beslisser M, Rigtershof - 138:19 [En als je los van de bouw kijk..] (81:84) (Super)	2	Wij zijn de woningcorporatie wij weten dat niet, wat ik wel weet is dat zorginfrastructuur heb je nodig om aan voldoende zorgzwaarte te hebben in dat gebouw om ook die lichtere zorg te kunnen verlenen anders krijg je dat apparaat niet in de lucht houden. (P129: Beslisser L, Malburgstaete - 129)
Sommige complexen worden beperkt in het daadwerkelijk zorg verlenen aan patiënten.	P130: Beslisser L, Menno Simons - 130:21 [a, het probleem is wel: we wil..] (89:89) (Super)	1	Ja, het probleem is wel: we willen heel veel, maar kunnen niet meer zo veel. Medewerkers...alles gaat op tijd. Alles wat je doet is...echt bij voorbeeld: kousen aantrekken kost vijftien minuten. Ik roep maar wat. En voorheen kon je daar ook wel eens twintig minuten binnen zijn. Maar je moet nu gewoon, je moet je houden aan die vijftien. Iedere medewerker heeft een lijst: mensen douchen, mensen aankleden, hè? Allemaal dat soort zaken. Maar dat geldt ook voor ons verzorgingshuis. Sommige bewoners hebben extra aandacht nodig en die kunnen wij als verzorgend personeel niet altijd geven. En dat betekent dat we of de zorg niet in huis hebben of het betekent dat het misschien te duur is om die zorg in huis te houden of te nemen. Het alternatief daarvoor is dat we met heel veel vrijwilligers werken die wel die zorg bij onze bewoners zouden kunnen geven. Dat kan zijn voor een praatje, dat kan zijn om gezellig eens een uurtje te zitten en een spelletje te doen, dat kan zijn om lekker naar buiten te gaan. Dus we worden wel beperkt in onze middelen om echt daadwerkelijk die zorg aan onze bewoners te gaan geven (P130, Beslisser L, Menno Simons, 89).
Het café is in de avonduren niet open omdat er dan verlies wordt gedraaid.	P239: Beslisser M - BaLaDe - 239:11 [En denk je dat de bewoners die..] (15:20) (Super)	1	Wij hebben zodanige afspraken over onze aanpak, dat we daarin een soort Level Agreement hebben, waarin gewoon bepaald wordt aan welke kwaliteitseisen wij moeten voldoen. Één daarvan is klanttevredenheid, en daar scoren

			we goed op, dat is ook onderzocht. ... Ja dat is het verschil, want als wij open zijn op een avond en niks verdienen. ... Dat is het rare wat mensen zeggen, als je vraagt aan bewoners, het zou mooi zijn om iedere avond open te zijn. Dat hebben we ook met de zondagmiddag gedaan, mensen wilden graag dat we op de zondagmiddag open waren, en vervolgens lever je ieder zondag 160 euro in, want er kwam bijna niemand. Er komt er eentje een kopje koffie drinken, en die gaat weer. Dan zeggen wij op een gegeven moment, waar is de grens waarop je zegt diensten kunt verlenen? Als mensen er geen gebruik van maken, dan gaat het maar weer dicht. Dat is het moeilijke van het vermengen van dit soort gebouwen met waar is men dan tevreden over. Natuurlijk wil met het iedere dag open hebben, maar men gaat er niet iedere dag zitten (P239, Beslisser M, BaLaDe, 15-20).
Financiering uit WMO, AWBZ en verzekerde zorg is erg ingewikkeld voor kleine complexen.	P244: Beslisser M, De Sfinx - 244:10 [wij hebben nu scheiden van, ee..] (39:39) (Super)	1	We hebben nu scheiden van, eerst viel alles onder de AWBZ, nu is de huishoudelijk zorg is naar de gemeente gegaan, dus wij hebben op één project twee financierders stromen. Dat worden er dadelijk drie want er zit ook een deel verzekerde zorg in. Uh, dan moet je administratief, om het naar drie kanten te financieren is zo ingewikkeld, dat je ook voor zo'n kleinschaligheid, dat je denkt nou, dat gaan we niet doen. Maar als je naar de klant kijkt, dan vind ik dat het meest ideaal. Maar ja, je moet naar beide dingen kijken anders lukt het niet (P244, Beslisser M, D Sfinx, 39).

Tabel 5-20 Financiering x Voorzieningenniveau
(professionals en beslissers, totaal 15 narratieven)

Padafhankelijkheid x Voorzieningenniveau (professionals en beslissers, totaal 0 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld

Tabel 5-21 Padafhankelijkheid x Voorzieningenniveau
(professionals en beslissers, totaal 0 narratieven)

Trends x Voorzieningenniveau			

(professionals en beslisser, totaal 28 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er wordt in de ouderenzorg beknot op welzijn.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95) (Super)	1	En juist binnen de ouderenzorg wordt nu beknot op dat welzijn. Dat wordt dus niet meer vergoed. Dat moet je op andere manieren eigenlijk hier binnen halen. En dat lukt ook wel, hè? Dat vraagt creativiteit (P30, Beslisser M, Bergweg, 93-95).
Ouderen moeten door het personeel behandeld worden als zelfstandige mensen met eigen regie.	P51: Beslisser L, De Pleinen - 51:35 [Want dan heb je het veel meer ..] (224:226) P203: Professional J, Rigtershof - 203:34 [Zij ze best wel ruim, als ik k..] (135:135) (Super) P238: Beslisser L - Onderwatershof - 238:9 [Ja. Dus de keuzevrijheid is he..] (27:28)	3	Want dan heb je het veel meer over de attitude van medewerkers. Van hoe ga je nou met oudere mensen om. Hoe ga je met je cliënten om. Het zijn in principe wel je werkgevers. Een bepaalde groep medewerkers die denken nog heel institutioneel, van: u bent hier dus u hebt te luisteren naar mij. Maar die tijd is voorbij. (P51, Beslisser L, De Pleinen, 224-226).
Het verzorgingstehuis is er steeds meer alleen voor de zware gevallen.	P116: Professional L, Huis ter Leede - 116:12 [Maar het is wel zo dat we vier..] (61:62) (Super)	1	Maar het is wel zo dat we vierentwintig uur zorg in kunnen zetten. Er is steeds meer, ondanks dat het thuiszorg is, is het steeds meer mogelijk om als iemand terminaal wordt tot het eind te begeleiden. Zowel de mantelzorg als de familie. Dus er is steeds meer mogelijk. We worden steeds ... kunnen we de zorg uitbreiden. Dat mensen niet meer naar een ziekenhuis hoeven, of naar een hospis hoeven om de laatste fase in te gaan, of wat dan ook. Dus dat is wel heel fijn. Maar dan wel: medicaties moeten dan aangevraagd worden. Allemaal via de huisarts en... Dat is allemaal mogelijk (P116, Professional L, Huis ter Leede, 61-62).
Mensen moeten in principe zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen.	P127: Beslisser L, De Wemel - 127:6 [De oorspronkelijke bedoeling w..] (27:27) (Super) P136: Beslisser M, Reggedal - 136:11 [En die zorgzwaarte 1 & 2, die ..] (94:99) (Super)	2	De oorspronkelijke bedoeling was natuurlijk dat mensen zelfstandig gingen wonen. Daarbij tevens ook een stuk begeleiding zouden ontvangen van een zorgbegeleiding. Begeleiding van van een zorg coördinator die op een gegeven moment ook mensen zou kunnen assisteren en helpen bij het vinden of nee voor het naar het zoeken van passende hulp die men nodig had (P127, Beslisser L,

			De Wemel, 27).
In kleine kernen kan het complex ook dienen als multifunctioneel dorpshuis.	P127: Beslissers L, De Wemel - 127:58 [Ontzettend goed om dat te comb..] (88:88) (Super)	1	Ontzettend goed om dat te combineren, met name dan zo'n dorpshuis natuurlijk. Waardoor je heel veel verschillende voorzieningen eigenlijk in 1 gebouw kunt brengen. En ook voor de bewoners wat toegankelijker maken (P127, Beslissers L, De Wemel, 88).

Tabel 5-22 Trends x Voorzieningenniveau
(professionals en beslissers, totaal 28 narratieven)

5.4.3 Voorzieningenniveau x Tevredenheid

Voorzieningenniveau x Tevreden (professionals en beslissers, totaal 118 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Door het wegvallen van geld voor welzijn, zal er beter samengewerkt moeten worden met andere partijen om de voorzieningen op peil te houden.	P30: Beslissers M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95) (Super)	1	Dat betekent dat je moet kijken in zo'n wijk van: goh... Er gebeurt hier namelijk heel erg veel, want er zijn allemaal pareltjes. Alleen gesubsidieerde instellingen hebben de neiging van: goh, ik ben dat pareltje, ik krijg nu geld, ik doe mijn ding, ik vind het allemaal prima zo, daar hoef ik eigenlijk niks anders bij te betrekken, daar hoef ik niet een Humanitas bij te betrekken, of de ouderen van Humanitas, die mensen komen toch wel naar me toe. En het is nu juist de kracht dat je dat bundelt, hé? Ik krijg niks meer vergoed voor welzijn. Eigenlijk activiteiten: dat is maar zozo. Daar krijg ik niet een pot met geld voor, dus ik moet zorgen dat de activiteiten hier binnen worden gehaald. Ja. Door middel van het ouderenwerk, door middel van vrijwilligerswerk, door middel van een wijktheater die een leuke première wil hebben in een zaal met grandeur voor vijfhonderd man, ik noem maar wat. Dus die combi's zijn we nu aan het maken (P30, Beslissers M, Bergweg, 93-95).
Er wordt tegenwoordig ook zorg verleend in de aanleunwoningen . Bewoners kunnen zorg inkopen.	P31: Professional K, Bergweg - 31:10 [Zijn er dan ook mogelijkheden ..] (31:32) (Super) P243: Professional K - Onderwatershof - 243:32 [Ja. Maar ze kunnen, wel als	2	We hebben hier wel de Hofjes. Hebben we tegenwoordig. Maar dan moet je daar echt gaan wonen. Ja, en dan krijg je dat weer splitsing. Maar in principe ja, wat we zo lang mogelijk willen is dat ze samenwonen. En daar proberen we ook zo veel mogelijk naar toe te gaan. Dat is ook met als een

	he..] (146:147) (Super)		partner lichamelijk achteruit gaat. En dan hebben we hier wel verschillende mensen dan komen wij de partner wassen. Maar de partner zorgt bijvoorbeeld voor eh het eten, voor het drinken en zo kunnen ze toch samen zijn. En dat vinden mensen heel prettig. Het is toch moeilijk als je bijvoorbeeld 60 jaar getrouwd bent en je moet ineens eh. Jij gaat in Schiebroek wonen en dat is best moeilijk lijkt mij. Dus dat vind ik een voordeel van hier en dat vinden veel mensen ook voordelen. Ja een voordeel van hier wonen (P31, Professional K, Bergweg, 31-32).
Er zijn ruim voldoende voorzieningen in het complex.	P32: Professional J, Bergweg - 32:15 [Wat vindt u van de aanwezige v..] (89:90) (Super) P90: Professional M, De Schermerij - 90:17 [Wat vind je van de aanwezige v..] (75:78) P134: Beslisser L, Parc Imstenrade - 134:38 [Ondernemers zijn wel uitgebrei..] (109:109) (Super) P173: Professional K, Mercator - 173:11 [Ja, klopt, ja. Wat vindt u van..] (85:100) P181: Professional K, Nij Dekama - 181:12 [En over de voorzieningen: wat ..] (154:159) P246: Beslisser M, 't Derkshoes - 246:55 [Ja, en winkeltje zag ik...? Ja, ..] (280:285) (Super)	6	
Een eigen keuken is een sterk pluspunt qua voorzieningen.	P117: Professional K, Huis ter Leede - 117:32 [En de Boulevard wordt als heel..] (127:129) (Super)	1	En de Boulevard wordt als heel prettig ervaren door een grote cliëntgroep. Keuken krijgt zeer sterke pluspunten. Qua eten. Want dat is gewoon... Een centrale keuken (P117, Professional K, Huis ter Leede, 127-129).
De nabijheid van	P132: Beslisser M,	3	En dat is allemaal nieuw. Het

een winkelcentrum is erg prettig.	Mercator - 132:17 [En dat is allemaal nieuwe. Het..] (123:123) (Super) P233: Professional J, St. Annahof - 233:9 [Ja u denkt wel dat ze hier pre..] (28:29) P246: Beslisser M, 't Derkshoes - 246:58 [Want zijn hier verder nog veel..] (288:291) (Super)		winkelcentrum heeft een metamorfose ondergaan. Dat was heel erg naar binnen gekeerd. Dat was heel erg...een beetje luguber, beetje eng allemaal, en dat heeft zich allemaal naar buiten gekeerd nu. De HEMA is er gekomen, Kruitvat, dus allemaal winkels hebben zich nu daar gevestigd. En daar zijn bewoners ook heel erg blij mee (P132, Beslisser M, Mercator, 123).
Het aantal voorzieningen is door de jaren heen toegenomen.	P134: Beslisser L, Parc Imstenrade - 134:38 [Ondernemers zijn wel uitgebrei..] (109:109) (Super)	1	Ondernemers zijn wel uitgebreid in de loop der jaren. Er is een muziekcentrum bij gekomen. Klassieke muziek (...) Die is op zichzelf begonnen en die doet klassieke luistergroepen maar ook muzikale reizen naar het buitenland en dergelijke. En dat is verbonden zowel aan Parc Imstenrade als de externe markt. Het draait als een tierelier. Er is een psychotherapie praktijk bij gekomen, maar die is voornamelijk gericht op de externe markt, maar die heeft Parc Imstenrade gekozen vanwege de uitstraling en alles. Er is een praktijk voor alternatieve geneeswijzen bij gekomen, intern en extern gericht. Hier zijn ook commerciële ruimten. Verder zijn er een aantal aanbieders bij gekomen die gewoon dagdelen aanwezig zijn. De tandarts is iedere week aanwezig, ... is iedere week aanwezig, Beter Horen is hier iedere week aanwezig, de diëtist is iedere maand aanwezig, pedicure is drie dagen per week hier aanwezig. Dus het voorzieningenniveau is wel uitgebreid (P134, Beslisser L, Parc Imstenrade, 109).
Het complex is de uitvalbasis voor de thuiszorg.	P138: Beslisser M, Righershof - 138:7 [Dat begint voornamelijk met ee..] (42:42)	1	Dat begint voornamelijk met een stuk idealisme, daar begint het mee, op een begeben moment heb je wel een bepaalde grootte nodig, in het kader van het moet wel behapbaar blijven. Van wat kun je er mee. En op het moment, in het gebouw vindt je ook een uitvalbasis voor de thuiszorg, dus dat betekent dat een deel van de zorg, dat kunnen je

			thuiszorgmedewerkers, die gaan dan het gebouw in. En die kunnen elkaars rug ook wassen, dan kan het zo zijn, en nu ga ik misschien hele rare dingen zeggen, misschien dat het zorghoofd zegt je bent gek, op het moment dat er bijvoorbeeld een zware zorgbehoefte is bij de verzorgingshuisbewoner, een zwaardere behoefte dan dat jij zou kunnen leveren vanuit wat de overheid daarin voor uitgetrokken heeft. Dan kun je ook zeggen ik heb thuiszorgmedewerkers hier rondlopen, die hebben op het moment weinig te doen. Organisatorisch die kan wel naar die plaats, die schotten willen weg. Met verpleeghuis indiceerde kan dat ook, dus binnen de organisatie kun je dus meer mensen gaan huisvesten. Alleen moet je dat op papier weer recht breien natuurlijk, daar zijn we in Nederland geweldig in (P138, Beslisser M, Rigtershof, 42).
Het atrium heeft een grote meerwaarde als voorziening.	P142: Beslisser L, St. Annahof - 142:21 [Ik vind het atrium dat vindt o..] (39:39) (Super)	1	Ik vind het atrium dat vindt ook een erg grootte meerwaarde hebben en zeker voor onze doelgroep en niet door de verstandelijke handicap maar door hun leeftijd is het dat ze dagbesteding en dag invulling wordt steeds minder en dit is zo vlakbij, dat die mensen die stap wel nog maken om daar heen te gaan en ja dat vind ik ook wel een groot succes (P142, Beslisser L, St. Annahof, 39).
Er zijn inluistersystemen die ouders 's nachts in de gaten houden.	P233: Professional J, St. Annahof - 233:18 [Wat houdt dat in? In Malde zit..] (58:59)	1	Wat houdt dat in? In Malden zit een nachtdienstenploeg met allemaal inluistersystemen en die zijn aangesloten bij onze woningen, bij onze kamers. Dus als.. geven wij door, ja bijvoorbeeld er komt onweer en die en die is bang, dan luisteren ze die iets harder in en dan hoor je alles. Dan hoor je gewoon het ademen en alles (P233, Professional J, St. Annahof, 58-59).

Tabel 5-23 Voorzieningenniveau x Tevreden/Oplossing
(professionals en beslissers, totaal 118 narratieven)

Voorzieningenniveau x Niet tevreden
(professionals en beslissers, totaal 79 narratieven)

Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Grootschalig management werkt niet in kleine complexen.	P 9: Beslisser L, 't Derkshoes - 9:14 [Omdat? Ik heb daar voorbeelden..] (66:69)	1	Ik heb daar voorbeelden van gezien...ik zal geen namen noemen...maar ik had met heel veel collega's in kleinschalige huizen contact, en dan waren een aantal van die kleinschalige huizen waren onderdeel van een grootschalig huis, die altijd grootschalig was geweest. En dan bedoel ik eigenlijk: hier is niks grootschalig, maar honderdtwintig of meer plaatsen. Die gingen de principes toepassen op de kleinschaligheid. Dat kan dus niet, volgens mij dan, hè? Dat is mijn persoonlijke mening. ... Nou, ik zal wel een voorbeeld noemen. Toen wij hier gestart zijn, toen zijn we gestart met een slaapwacht 's nachts. Een werkende nachtdienst is héél duur. Die is drie keer zo duur of vier keer zo duur als een slaapwacht. Nou, als je meteen met een slaapdienst begint, dan kun je het natuurlijk wel vergeten want dan zit je al meteen in de problemen. Wij hadden dus ruimte in het budget om andere dingen te doen. En naar gelang de zorgzwaarte van de bewoner probeerden we dat een beetje aan te passen, want...nou ja, dat voert iets te ver hier, maar dat kon je aanpassen in verband met je...zo iemand mocht dan toch nog twee keer per nacht iets doen. De zorgzwaarte was hier niet lager dan ergens anders, dus het had ergens anders ook gekund. Maar goed, ja, als je natuurlijk in grotere aantallen denkt, dan denk je: wij moeten gewoon een nachtdienst hebben want er moet 's nachts... En zelfs al was dat een complex naast een groter complex, dan durfden men het nog niet aan, want dan moesten mensen over straat. Mensen intramuraal die dat lang doen, zijn erg behept met normen en waarden vanuit grootschaligheid (P9, Beslisser L, 't Derkshoes,

			66-69).
De behoeften van de ouderen veranderen en het is soms lastig om daar op in te spelen .	P11: professional K, 't Derkshoes - 11:18 [a ik heb wel eens een keer iem..] (172:176) (Super)	1	Ik heb wel eens een keer iemand, een spreker gehad bij een hoe heet z'n bijeenkomst, eh dan eh zeggen ze van ja in de toekomst moeten we nog meer klant gericht gaan. Dan heb ik het over het eten. Ik bijvoorbeeld ik zou er niet over prakkiseren om 's middags warm te eten. Dat zou ik verschrikkelijk vinden. Hm ja zit je in z'n huis dan heb je maar aan te passen. Nou eh dat is natuurlijk vreemd. Als ik gewend ben om eh s' avond te doen dan moet dat ook s' avonds kunnen. ... Nou ja dat vind ik natuurlijk. Maar z'n geleerde meneer die zegt nou dat gaan we in de toekomst toch naar toe nou ja. Dat is alleen maar prettig. Ja als je dat graag wilt nou dan vind ook dat moet kunnen (P11, professional, K 't Derkshoes, 172-176).
Het is jammer dat er niet meer gekookt wordt in het complex.	P12: Professional J, 't Derkshoes - 12:18 [Ja ik zal beginnen bij de keuk..] (97:97) (Super)	1	Ja ik zal beginnen bij de keuken bijvoorbeeld. Ik vind het gewoon vreselijk jammer dat er niet meer gekookt wordt. Nou hebben wij natuurlijk bestwel als K dienst veel mee te maken, met de maaltijden. En wij vinden eigenlijk iedereen ook als zorg dat ze de maaltijd een van de belangrijkste dingen per dag voor een bewoner, voor een ouder iemand. Hier wordt niet meer gekookt. Hier komt dus alles uit de vrachtauto aan. Dat komt allemaal van de groothandel. Dus wij hebben meals on wheels wagens. Dus ene heel mooi systeem. Maar ik vind persoonlijk, niet alleen ik, er zijn heel veel die dat vinden. Als er niet meer zelf gekookt kan worden kun je ook niet voldoen aan de wensen van de mensen (P12, Professional J, 't Derkshoes, 97).
Toen we net open gingen was the sky the limit . Alles kon; met de nieuwe wet- en regelgeving kan dat	P29: Beslisser L, Bergweg - 29:4 [Wat klanten ook vroegen, daar ..] (62:64) (Super)	1	Wat klanten ook vroegen, daar werd ook wel op ingespeeld. Maar wat ik met name de laatste jaren ook zie, door de verandering in de wetgeving, in

niet meer.			de indicatiestelling, dat dat soms wel enigszins op gespannen voet leeft met wat uiteindelijk vanuit de praktijk haalbaar is. ... Omdat het idee wat mensen hier...en dan praat ik even specifiek voor dit wooncomplex, omdat mensen die hier in 1996 zijn komen wonen nog steeds varen op dat gevoel van sky is the limit en alles kan, en er vanuit de zorg allerlei ontwikkelingen plaats hebben gevonden, ook op wettelijk...hè? Op landelijk niveau. Maar daar houden niet alle cliënten zich mee bezig. En mijn mening is dat de cliënten daar ook onvoldoende in meegenomen zijn, hè? Ze hebben een deel eigen verantwoordelijkheid daarin, hè? Van wat vindt er nou op landelijk niveau allemaal plaats in die veranderingen. Maar ik heb het idee...ik kan dat niet onderbouwen met feiten...maar ik heb wel het gevoel dat ze vanuit de organisatie in al die ontwikkelingen onvoldoende meegenomen zijn, zodat je nu een situatie hebt waarbij zij leven in 1996 qua voorzieningen, qua voorwaarden die gecreëerd konden worden, en wij te maken hebben met de huidige wet- en regelgeving en indicatiestelling waarbij de zaken er anders uitzien (P29, Beslisser L, Bergweg, 62-64).
Men kan niet alle zorg leveren . Oude patiënten moet je eigenlijk niet meer willen verplaatsen, maar financieel gezien kan dat soms niet anders. Meer zorg voorzieningen zijn wenselijk. Immers wanneer de juiste voorzieningen niet aanwezig zijn, kost het meer personeel en dat is duur.	P42: Professional J, De Berken - 42:7 [Kunnen bewoners hier dan hun h..] (75:86) (Super) P135: Beslisser L, Reggedal - 135:24 [Dus feitelijk zijn er drie gro..] (128:133) (Super) P181: Professional K, Nij Dekama - 181:15 [Ja. Maar op het moment vind ik..] (181:187)	3	Nou, het is als ze met twee verzorgenden voortgeholpen moeten worden, dan mag het niet. Dan moeten ze naar het verpleeghuis. Dat is ook weer ... ja, sorry dat ik het moet zeggen, maar het is gewoon alles een financiële kwestie. En dat vinden wij zelf héél jammer. Want wij hebben nu ook een mevrouw die niet meer alleen het bed uit kan. En een dochter die heeft een jaar verlof gepakt om hier altijd bij haar moeder te zijn. Anders moet mevrouw hier weg. En mevrouw is achtennegentig. En oude bomen kun je eigenlijk niet meer

	(Super)		verplanten. Dat moet je eigenlijk niet doen. Maar ja, de zorginstelling zegt van "je moet met tweeën verzorgd worden en dan kun je hier gewoon niet blijven". En daar hebben wij allemaal gruwelijk veel moeite mee. Maar ja, de overheid doet dat. (P42, Professional J, De Berken, 75-86).
Wanneer er een kleine bijdrage voor de voorzieningen en activiteiten wordt gevraagd, haken er mensen massaal af.	P92: Professional J, Domus Bona Ventura - 92:21 [Hebben we nog een aantal vrage..] (69:70) (Super)	1	...die zouden hier activiteiten gaan houden. En volgens mij Land van Horne ook met activiteiten. In het begin was het gratis. Toen hebben ze een kleine bijdrage gevraagd voor activiteiten. Dan haken mensen massaal af. Als ze een euro moeten betalen voor te gymmen, nou, dat vinden ze teveel. Maar ik bedoel: mijn sportabonnement is iets duurder dan een euro, dus (P92, Professional J, Domus Bona Ventura, 70).
Er zijn ook gebouwen zonder ontmoetingsruimten . Dat is heel jammer.	P92: Professional J, Domus Bona Ventura - 92:33 [Er zijn ook gebouwen waar geen..] (114:114) (Super)	1	Er zijn ook gebouwen waar geen ontmoetingsruimte is, wat dan heel jammer is (P92, Professional J, Domus Bona Ventura, 114).
Het complex verkoopt zich zelf wel, maar qua beleving en welzijn is er sprake van verschraling .	P127: Beslisser L, De Wemel - 127:71 [Ja, dan eh verkoopt dat produc..] (119:119) (Super)	1	Ja, dan eh verkoopt dat product zich wat dat betreft vanzelf. Maar in de beleving qua welzijn denk ik dat het verschraling is (P127, Beslisser L, De Wemel, 119).
Soms staan er verhuurbare ruimten leeg . Dan is er minder voorzieningenaanbod.	P129: Beslisser L, Malburgstaete - 129:38 [Bij Eilandstaete zit ook nog e..] (61:61) (Super)	1	Bij Eilandstaete zit ook nog een fysiotherapie, ben even kwijt of die er nu zit. Maar we hadden algemene bedrijfsruimte. Die zijn gewoon niet af, af. Er is gewoon geen ondernemer die daar wil zitten, zo simpel is het. We hebben het een beetje zitten betimmeren zodat we het toch verhuurd konden krijgen. Volgens mij zit er een fysiotherapie en nog iets. Dezelfde visie maar in de uitwerking onvoldoende draagvlak voor een ondernemer om af te nemen en dan houdt het op (P129, Beslisser L, Malburgstaete, 61).
De huisartsenpost is	P233: Professional	1	Ja. Alleen de huisartsenpost zit

te ver weg.	J, St. Annahof - 233:43 [Nou wat u al zei, zijn de voor..] (140:141) (Super)		net ongunstig, een beetje verder weg. Maar die komen dan toch naar hier (P233, Professional J, St. Annahof, 141).
Tijdens de bouw zijn er partijen afgehaakt waardoor er nu minder voorzieningen in het complex zijn.	P237: Beslisser L, BaLaDe - 237:11 [Zijn er ook nog partijen afgeh..] (25:26) (Super)	1	In de tijd zoals ik het heb meegemaakt zijn er geen partijen afgehaakt sec. Er zijn wel partijen die hebben hun functies veranderd. Bijvoorbeeld te noemen het ROC. Die zou hier oorspronkelijk komen met een kapsalon en 1 lokaal. Het ROC heeft op een zeker moment laten weten, dat had veel te maken met dat veel ROC's in financieel zwaar weer kwamen. Ja, we kunnen dat. We kunnen die kapsalon niet meer. Die willen we niet meer huren want wij kunnen die dienstverlening kunnen we niet meer afnemen. Dus we gaan weer helemaal terug naar de onderwijsfunctie. Dus we willen wel meer lokalen. Nou ja, we hadden maar 1 lokaal. Konden niet meer lokalen realiseren. Dus we hadden gelijk wel een probleem rondom de participatie van het ROC. Daar is uiteindelijk, zijn we. Met de basisschool een oplossing gevonden. Doordat zij een lokaal wat de basisschool had laten ontwikkelen voor de groei van hun school, in deelgebruik konden nemen. Vervolgens moesten we een andere partij zoeken voor die kapsalon. Wat interessant is geweest bij het ROC. Is zij zijn anders gaan denken over een participatie in Ballade. Hebben vastgesteld hier zitten wonen, zorg en educatie in 1 gebouw. Als we nou eens de opleidingsrichtingen vanuit het ROC, die te maken hebben met onderwijsassistent, met zorgverlenende. Als we die nu in dit gebouw zetten dan kunnen we niet alleen in dit gebouw leren, maar ook werken. En dat heeft er uiteindelijk toe geresulteerd dat ze niet 1 lokaal, maar nu 3 lokalen gebruiken. En dat ze eigenlijk veel meer delen van het gebouw zouden willen

			gebruiken. Voor zowel het werk als het leren. Dus in feiten is dat alleen maar verbeterd. Dat is eigenlijk een mooi voorbeeld van een bedrijf wat heeft nagedacht over: Hoe ga ik anders participeren? Nou dat soort transitie daar hebben we een paar voorbeelden van. Van meer en minder (P237, Beslisser L, BaLaDe, 25-26).
Door het samenvoegen van alle functies in een gebouw worden de functies niet meer als zodanig herkend door externe gebruikers.	P237: Beslisser L, BaLaDe - 237:24 [Waar je ook tegenaan loopt is ..] (53:53) (Super)	1	Waar je ook tegenaan loopt is als je al die functies bij elkaar stopt. Wat niet elders voorradig is. Wordt dat nog wel door de interne en externe gebruikers herkend? Is het nog wel een gebouw waarvan je denkt, daar kan ik naar toe. Is het laagdrempelig genoeg? He dus het hele idee van: Wie wil ik zijn en hoe heb ik dat geregeld, is gewoon onuitgesproken. We hebben altijd gezegd we moeten een soort kruispunt van voorzieningen zijn. Maar dat het ook echt een kruispunt is en functioneert als een kruispunt is niet gedefinieerd in de zin van: Is dat groot, klein, is dat een kruisvorm, is dat 24 uur per dag open, heeft het 3 toegangen of juist 1? Dus het is gewoon een stapeling van functies waarvan ik nu zeg. We hadden eigenlijk beter hebben moeten definiëren wat we wilden zijn. En daar vervolgens de vorm uit moeten bedenken (P237, Beslisser L, BaLaDe, 53).
In het weekend is de receptie onbemand en dat is erg lastig.	P243: Professional K - Onderwatershof - 243:23 [En mis je ook nog bepaalde voo..] (100:101) (Super)	1	Even kijken hoor, nou ja, wat ik mis, is in het weekend, dat de receptie dan onbemand is. Dat is wel lastig. Alle telefoontjes komen dan op onze pieper. En dan ben je bezig, terwijl de bewoner onder de douche staat, ja dan wordt er steeds gebeld. Dat werkt niet, maar het is niet anders (P243, professional K, Onderwatershof, 101).

Tabel 5-24 Voorzieningenniveau x Niet tevreden
(professionals en beslisser, totaal 79 narratieven)

5.5 Ervaringen en afwegingen professionals en beslissersten aanzien van de sociale kwaliteit van wonen

5.5.1 Context x Sociale kwaliteit van wonen

Demografie x Sociale Kwaliteit van Wonen (professionals en beslissersten, totaal 1 quote)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Ontmoetingsruimte met activiteiten wenselijk in door verandering in dagpatroon bij ouderen.	P143: Beslisser L, St. Annahof - 143:21 [Ik vind het atrium dat vindt o..] (39:39) (Super)	1	Ik vind het atrium ... ook een erg grootte meerwaarde hebben en zeker voor onze doelgroep en niet door de verstandelijke handicap maar door hun leeftijd is het dat ze dagbesteding en dag invulling wordt steeds minder en dit is zo vlakbij, dat die mensen die stap wel nog maken om daar heen te gaan en ja dat vind ik ook wel een groot succes. (P143: Beslisser L, St. Annahof – 143)

**Tabel 5-25 Demografie x Sociale Kwaliteit van Wonen
(professionals en beslissersten, totaal 1 quote)**

Wetgeving x Sociale Kwaliteit van Wonen (professionals en beslissersten, totaal 8 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De verschillende zorgzwaarten zorgen voor onenigheid tussen de verschillende groepen (jaloezie)	P90: Professional K, Domus Bona Ventura - 90:6 [Behalve dan de zorg...ok. En kri..] (50:55)	1	Nou, wij als professionals maken daar eigenlijk...ja, zeg niet: weinig van mee, maar we krijgen het altijd te horen. Die cliënten die klagen nog wel eens daarover. En klagen in die zin omdat het nog als eens niet echt op één lijn zit, hè? Dus dan krijg je dat toch. Dus mondeling wordt er toch hier en daar heel wat gespeculeerd. ... Ja, het gaat eigenlijk allemaal om kleine dingetjes. Ik noem het niks, maar een...ja, als je wat ouder bent dan maak je er altijd meer van, als natuurlijk...als je jonger bent dan kun je er beter...selecteren, maar als je ouder bent dan gaat dat een stuk moeilijker eigenlijk (P90, Professional K, Domus Bona Ventura, 55).
De complexen moeten rekening houden met de voorschriften van de brandweer. Rolstoelen, rollators, bloembakken en tuinstoelen mogen	P94: Professional L, Domus Bona Ventura - 94:35 [Het viel mij op dat sommige be..] (106:107) (Super)	1	Je hebt daar rekening te houden met de toegankelijkheid via de galerijen van alle appartementen, dus het kan niet uitgebreid. Dat zijn puur brandweervoorschriften. Maar de beperkte aankleding die je hier ziet dat is toegestaan. Een bloemetje, een verfraaiing. Maar er waren ook mensen, en ook in

niet overal staan.			andere gebouwen, die er al echt zitjes neer gaan zetten. Ja, dat kan niet. Puur uit brandweervoorschriften, maar je moet mensen ook die rolstoelgebruiker zijn, rollator, die moet je ook de toegang geven om goed over die galerijen te kunnen. Dus dan wordt dat beperkt tot in die hoeken die je daar ziet. Daar zie je nog wel wat zitjes staan. Dat kan wel. Dat kan wel. Dus zolang je de anderen niet hindert en de voorschriften niet in het gedrang komen, mag het (P94, Professional L, Domus Bona Ventura, 106-107).
Een nachtdienst voor 33 bewoners, dan heb je je handen vol.	P108: Professional J, Het Spijk - 108:29 [Nee, want dat is één, zeg maar..] (92:92) (Super)	1	Nee, want dat is één, zeg maar, één nachtdienst voor drieëndertig bewoners. En daar kun je echt niet weglopen, hè? Daar mag je ook niet weg. Dus dan is het zo van, stel dat er iemand...of dat er iets is 's nachts, dat er iets gebeurt, en de familie bij voorbeeld... stel dat iemand slecht is, die is aan het overlijden...familie komt, die staat voor een dichte deur, nou, dan bellen ze aan, dan gaat dáár de telefoon over en dan kan ze via de telefoon kun je de deur openen. Kun je eerst nog weer via het interne systeem kijken...beeldscherm...van nou, daar zitten ook camera's. Wie staat er voor de deur? Kan ze vanuit...ja, nu even niet omdat het net veranderd is, maar in principe kun je van daaruit zien wie er voor de deur staat, en dan kun je de deur openen of niet. Snap je? (P108, Professional J, Het Spijk, 92).
Zonder zorgindicatie geen welzijn. Daarvoor heb je een abonnementpas nodig, op eigen kosten.	P134: Beslisser L, Nij Dekama - 134:49 [Nou kijk, dat geldt in princip..] (264:264) (Super)	1	Nou kijk, dat geldt in principe ook voor de mensen van de aanleunwoningen. Ja, die moeten een abonnementpas hebben maar die heeft eigenlijk iedereen. (P134: Beslisser L, Nij Dekama – 134)
De zorgwaarte bepaalt op wat voor zorg iemand recht heeft.	P182: Professional K, Nij Dekama - 182:21 [En onderneemt u dan actie om...?..] (213:220) (Super)	1	Ja, natuurlijk. Die signalen pik je op. Het is ook maar net wat de bewoner zelf wil. ... Individuele zorg zou kunnen We hebben ook iemand die individuele zorg doet. Dat kan je ook overleggen...nou, daar is iemand die dat hier doet. Dat kan ik

			aanvragen. Zoveel uur in de week bij iemand langs te gaan. Maar hoe doen ze dat dan? Want dat zijn extra uren dan die...? Ja, er zit in het zorgzwaarte-pakket zit... bepaalde facetten of zorg... er zit dus ook individuele zorg bij. Die kun je inzetten, maar dat hoeft niet. Maar ja, je hebt een aantal minuten en die kun je wegschrijven. Dus ja, vaak zit daar wel ruimte in om daar nog wat mee te doen. En anders moet je ergens anders wat laten. En dat vind ik soms wel moeilijk. Ja. Dat blijft ook moeilijk. Mensen worden weer in hokjes geduwd eigenlijk. En de ene die heeft meer minuten dan de ander. Ja. Maar is het dan niet zo dat iemand dan naar een zwaarder pakket gaat? Dat kan, maar... Het zou kunnen, maar dat is soms wel heel moeilijk om dat aan te vragen. Ja. (P182, Professional K, Nij Dekama, 220).
Men wil graag voor kwaliteit gaan, maar daarin worden we gehinderd door geld en regels.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:47 [Je wilt graag kwaliteit voeren..] (159:168) (Super)	1	Je wilt graag kwaliteit voeren, maar je wordt gehinderd door geld en door regels. En de wensen en de eisen, en externe beelden. Want waarom gaat het niet goed met ons, en zijn er zoveel Kamervragen, omdat wij hele verkeerde beelden hebben. Van organisatie en het kunnen van organisaties. En veel eisen stellen, ze moeten ouderen toch goed verzorgen, maar betalen we dat dan ook? Willen we dat dan ook, willen we dan randvoorwaarden scheppen? ... En dan is er altijd een spanningsveld van ja, euh, mensen worden steeds langer alleen gelaten, vereenzamen, minder controle, minder zicht op mensen, er gebeuren allerlei dingen, en dan kunnen mensen een dag dood zijn, op de kamer liggen. Ik sluit het niet uit, ik durf niet m'n hand in het vuur te steken, dat dat bij ons niet gaat gebeuren. ... En dan zeggen ze, het is een kleine moeite om langs te gaan, maar

			sommige mensen willen niet 's morgens gewekt worden. ... En als je het andere kant bekijkt, dan kan het in de buitenwereld ook gebeuren. Dat kan ons ook gebeuren, waarom moet het dan bij ons anders? ... En je zou aan de andere kant zeggen, dat als je de mensen eenmaal binnen de organisatie hebben gebracht, dan verwachten we gewoon, dat de zorg top is. En de zorg moet echt tot zijn, eerste klas bij iedereen. En altijd zicht op mevrouw en moeder. Met wonen had het te maken hè? (P239, Beslissers L, Onderwatershof, 168).

Tabel 5-26 Wetgeving x Sociale Kwaliteit van Wonen
(professionals en beslissers, totaal 8 narratieven)

Financiering x Sociale Kwaliteit van Wonen (professionals en beslissers, totaal 21 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Er wordt juist bezuinigd op welzijn, en het complex moet dus creatieve manieren verzinnen om welzijnsactiviteiten te behouden.	P30: Beslissers M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95) (Super)	1	En juist binnen de ouderenzorg wordt nu beknot op dat welzijn. Dat wordt dus niet meer vergoed. Dat moet je op andere manieren eigenlijk hier binnen halen. En dat lukt ook wel, hè? Dat vraagt creativiteit... ... Dat betekent dat je moet kijken in zo'n wijk van: goh... Er gebeurt hier namelijk heel erg veel, want er zijn allemaal pareltjes. Alleen gesubsidieerde instellingen hebben de neiging van: goh, ik ben dat pareltje, ik krijg nu geld, ik doe mijn ding, ik vind het allemaal prima zo, daar hoef ik eigenlijk niks anders bij te betrekken, daar hoef ik niet een Humanitas bij te betrekken, of de ouderen van Humanitas, die mensen komen toch wel naar me toe. En het is nu juist de kracht dat je dat bundelt, hé? Ik krijg niks meer vergoed voor welzijn. Eigenlijk activiteiten: dat is maar zozo. Daar krijg ik niet een pot met geld voor, dus ik moet zorgen dat de activiteiten hier binnen worden gehaald. Ja. Door middel van het ouderenwerk, door middel van vrijwilligerswerk, door middel

			van een wijktheater die een leuke première wil hebben in een zaal met grandeur voor vijfhonderd man, ik noem maar wat. Dus die combi's zijn we nu aan het maken (P30, Beslisser M, Bergweg, 93-95).
Een eigen bijdrage voor welzijn is in zowel kleine als grote complexen noodzakelijk.	P32: Professional J, Bergweg - 32:17 [Worden er activiteiten georgan..] (99:104) (Super) P135: Beslisser L, Parc Imstenrade - 135:36 [Hoe betaalt u dat dan? Dat bet..] (114:117) (Super)	2	Maar die kosten geld he. Moeten betalen €12,50 voor het eten en het drinken. En dan eh. Kijk ze hebben het niet allemaal dus eh. Dat vind ik wel jammer dat ze niet iets doen. Ja, er is geen geld zeggen ze. Is lastig. Want vroeger gingen we nog weg met de bewoners. En zo. Vroeger kon je nog weggaan met de bewoners. Nu kan het niet meer hè. Want eh de uren hè. Er zijn niet zo veel uren. En dat vind ik jammer. Dat je geen leuke dingen met de bewoners kan doen. Omdat er geen geld is. ... Niet zo veel. Nee, niet zo veel. ... Nee, zo af en toe staat er een blaadje maar niet echt veel (P32, Professional J, Bergweg, 99-104).
De organisatie van welzijnsactiviteiten in (zeer) Kleinschalige complexen is exploitatietechnisch lastig.	P51: Beslisser L, De Pleinen - 51:30 [Het is een kleinschalige woonv..] (184:184) (Super)	1	Het is een kleinschalige woonvorm. Ik heb grootschalige woonvormen gehad van meer dan tweehonderd. Tweehonderdvijfenzeventig in Ede. Dat heeft zijn charmes. Dat geeft reuring. En nog een grote recreatiezaal waar het gewoon elke dag feest was. De doelgroep wordt wel steeds slechter, maar maakt steeds minder gebruik van die voorzieningen. Ik zie hier en een kleinschalige woonvorm...heeft ook zijn charmes. Want iedereen kent mekaar nog. En exploitatie technisch wordt het wel steeds lastiger. En dan komen we nu met de nieuwe financieringsvorm komen we er wel degelijk achter. (P51: Beslisser L, De Pleinen – 51)

Tabel 5-27 Financiering x Sociale Kwaliteit van Wonen
(professionals en beslissers, totaal 21 narratieven)

Padafhankelijkheid x Sociale Kwaliteit van Wonen (professionals en beslissers, totaal 1 quote)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
De heersende	P136: Beslisser L,	1	Zowel hier als Hoog Zuylenburgh

cultuur onder de mensen pas je niet zomaar aan.	Reggedal - 136:17 [Hoe aten ze toen? Voordat dat ..] (100:101) (Super)		kregen de mensen de maaltijd in het appartement geserveerd. Maar mensen moeten over een drempel heen, of ze moeten elkaar meenemen en... En zoals hier in Enter is een beetje de cultuur wel: wel op de kamer blijven. Maar dan denk ik: wij waren wel heel verrast dat we zoveel bewoners in de zaal kregen, en we zijn 1 oktober pas van start. (P136: Beslisser L, Reggedal - 136)

Tabel 5-28 Padafhankelijkheid x Sociale Kwaliteit van Wonen
(professionals en beslissers, totaal 1 quote)

Trends x Sociale Kwaliteit van Wonen (professionals en beslissers, totaal 16 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Welzijn wordt steeds minder vergoed in woon-zorgcomplexen.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95) (Super)	1	En juist binnen de ouderenzorg wordt nu beknot op dat welzijn. Dat wordt dus niet meer vergoed. Dat moet je op andere manieren eigenlijk hier binnen halen. En dat lukt ook wel, hè? Dat vraagt creativiteit (P30, Beslisser M, Bergweg, 93-95).
Veiligheid en vrijheid wordt een steeds belangrijker onderdeel in een woon-zorgcomplex.	P139: Beslisser M, Rigershof - 139:23 [En in welk aspect zal dat dan ..] (91:93) (Super)	1	De vrijheid denk ik, vrijheid en veiligheid, je woont in een straat, je hebt je eigen appartement, je hebt er een flink slot op zitten, hè hebt er een bel opzitten, je kunt binnen kijken wie er voor de deur staat. Als je wilt kun je allerlei contacten opdoen, mocht je je niet lekker voelen kun je je terugtrekken. Dat zijn een aantal dingen hebt die je heel prettig kan vinden, die het hier prettig maken, dat denk ik. Maar met name veiligheid en vrijheid, die twee dingen, dat kan ik me voorstellen (P139, Beslisser M, Rigershof, 91-93).
De vrijheid, zelfredzaamheid en privacy van de cliënt is erg belangrijk in het complex.	P142: Beslisser M, Rigershof - 142:23 [En in welk aspect zal dat dan ..] (91:93) (Super) P143: Beslisser L, St. Annahof - 143:42 [We hebben het al een beetje ov..] (82:83) (Super) P234: Professional J, St. Annahof -	6	De vrijheid denk ik, vrijheid en veiligheid, je woont in een straat, je hebt je eigen appartement, je hebt er een flink slot op zitten, he hebt er een bel opzitten, je kunt binnen kijken wie er voor de deur staat. Als je wilt kun je allerlei contacten opdoen, mocht je je niet lekker voelen kun je je terugtrekken. Dat zijn een aantal dingen hebt die je heel prettig kan vinden, die het hier prettig maken, dat denk ik.

	234:33 [Hebben jullie eigenlijk iets g..] (95:100) (Super) P245: Beslisser M, De Sfinx - 245:13 [Dat je gaat zorgen dat mensen,..] (43:43) (Super) 247: Beslisser M, 't Derkshoes - 247:64 [Ja, daarom. Even kijken. Denkt..] (320:323) (Super) P251: Beslisser L, De Berken - 251:18 [Wat ze uitstralen is dat ze he..] (92:92) (Super)		Maar met name veiligheid en vrijheid, die twee dingen, dat kan ik me voorstellen (P142, Beslisser M, Rigtershof, 91)

Tabel 5-29 Trends - Sociale Kwaliteit van Wonen
(professionals en beslissers, totaal 16 narratieven)

5.5.2 Sociale kwaliteit van wonen x Tevredenheid

Sociale Kwaliteit van Wonen x Tevreden (professionals en beslissers, totaal 75 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Een huiskamerproject kan ook in een groot project gezelligheid en knusheid brengen voor eenzame mensen.	P12: Professional J, 't Derkshoes - 12:25 [En kun je daar nog door de kle..] (155:160) (Super)	1	Nou ja wij hebben, daar zijn op een gegeven ogenblik toch ook op het huiskamer verhaal gekomen. Want dat speelt hier al een poosje, dat wij denken dat misschien de eenzamen mensen daardoor wat knussigheid en gezelligheid wat kan vinden aan elkaar. En dat ze dan misschien wat minder eenzaam gaan worden. ... Eh wij als zorg, vanavond, ik heb straks een late dienst en vanavond kom je bij die mevrouw, je doet haar afwasje smeert een broodje. Je geeft haar een kopje koffie, je doet haar kousen uit en we zijn weer weg. En dat gebeurt in een kleine 10 minuten. En die mevrouw zit voor de rest alleen. Ze kan geen tv meer kijken, ze kan haast niet meer bellen met haar kinderen. Dat hoort ze niet meer. ... En dan denk ik van ja, misschien als je dan inderdaad een huiskamer project krijgt waar twee verzorgende op zitten of helpende

			op zit. En de mevrouw zit daar en die wordt betrokken bij iets. Want als ik tegen over haar ga zitten en ik krijg oogcontact en dan praat ik dan kan ze mij wel verstaan. Maar daar hebben wij geen tijd voor omdat te doen (P12, Professional J, 't Derkshoes, 155-160).
We moeten proberen de krachten in de wijk te bundelen en de activiteiten samen te brengen in het woon-zorgcomplex.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:8 [En juist binnen de ouderenzorg..] (93:95) (Super) P51: Beslisser L, De Pleinen - 51:18 [Even kijken. Ik zie dat ik nog..] (131:132) (Super)	2	En juist binnen de ouderenzorg wordt nu beknot op dat welzijn. Dat wordt dus niet meer vergoed. Dat moet je op andere manieren eigenlijk hier binnen halen. En dat lukt ook wel, hè? Dat vraagt creativiteit... ... Dat betekent dat je moet kijken in zo'n wijk van: goh... Er gebeurt hier namelijk heel erg veel, want er zijn allemaal pareltjes. Alleen gesubsidieerde instellingen hebben de neiging van: goh, ik ben dat pareltje, ik krijg nu geld, ik doe mijn ding, ik vind het allemaal prima zo, daar hoef ik eigenlijk niks anders bij te betrekken, daar hoef ik niet een Humanitas bij te betrekken, of de ouderen van Humanitas, die mensen komen toch wel naar me toe. En het is nu juist de kracht dat je dat bundelt, hé? Ik krijg niks meer vergoed voor welzijn. Eigenlijk activiteiten: dat is maar zozo. Daar krijg ik niet een pot met geld voor, dus ik moet zorgen dat de activiteiten hier binnen worden gehaald. Ja. Door middel van het ouderenwerk, door middel van vrijwilligerswerk, door middel van een wijktheater die een leuke première wil hebben in een zaal met grandeur voor vijfhonderd man, ik noem maar wat. Dus die combi's zijn we nu aan het maken (P30, Beslisser M, Bergweg, 95).
Het ideale beeld is 1500 bewoners die in verschillende groepen samenleven met sociale controle.	P30: Beslisser M, Bergweg - 30:34 [En je hebt dan inderdaad de so..] (240:249) (Super)	1	Ja, dan heb ik kleinschalig en grootschalig. Dan heb ik het over verschillende doelgroepen. Nou, je ziet het al, zo'n ster... Dit is even dromen, hè? Voor mezelf. Dan heb ik het over, ik zal maar zeggen, een roze vleugel, of een Surinaamse vleugel, of studentenhuysvesting daarin, of een...weet ik veel... met een sportfaciliteit erin. ...

			En die groepen verwacht ik dan uiteindelijk dat die zelf een sociale band krijgen, sociale controle plegen. Ja. Dat is eigenlijk een soort van vijf keer dit gebouw? Ja, vijf keer dit gebouw. Ja (P30 Beslissers M, Bergweg, 249).
Er is een koffiekamer gerealiseerd zodat mensen elkaar kunnen ontmoeten.	P133: Beslissers M, Mercator - 133:26 [Ja. En daar hebben we...ik ben m..] (144:144) (Super)	1	Ja. En daar hebben we...ik ben met die groep in gesprek geweest. Ik heb er stickers opgehangen, die hebben ze er weer weggehaald. Ik ben met ze in gesprek geweest, en de huismeester ook, hoe gaan we dit nu oplossen? En hebben we ook met het zorggedeelte gesproken van: "hoe gaan we dit nu doen?" Want die groep heeft behoefte aan contact. Dat is duidelijk, hè? Want ze kunnen ook bij elkaar in een woning koffie gaan zitten drinken. Waarom moeten ze nu juist daar zitten? Nou, omdat er mensen binnen komen, het leeft daar, enzovoort. Vinden ze leuk, een beetje kijken. E toen heeft het zorggedeelte aangeboden dat zij in de koffiekamer 's avonds van...ik weet het niet meer....maar in ieder geval: dáár mogen ze nu koffie drinken, dingetjes doen, met elkaar kletsen...en dat is gewoon opgelost op die manier (P133, Beslissers M, Mercator, 144).
We hebben een inluistersysteem, zodat je op de kamer kan horen of iemand ademt.	P234: Professional J, St. Annahof - 234:18 [Wat houdt dat in? In Malde zit..] (58:59) (Super)	1	In Malden zit een nachtdienstenploeg met allemaal inluistersystemen en die zijn aangesloten bij onze woningen, bij onze kamers. Dus als.. geven wij door, ja bijvoorbeeld er komt onweer en die en die is bang, dan luisteren ze die iets harder in en dan hoor je alles. Dan hoor je gewoon het ademen en alles (P234, Professional J, St. Annahof, 59).
Een verzorgingstehuis is geen goede publiekstrekker, maar cultuur en sport wel. Die moet je ook in je complex stoppen.	P238: Beslissers L, BaLaDe - 238:26 [Maar dan is de koppeling tusse..] (54:55) (Super)	1	Nou dan krijg je een oud probleem hè. Van ga ik die, hoe leer ik die samenwerking in een wijk organiseren. Als die niet vanzelfsprekend is omdat je bij elkaar binnenkomt. Nou dat vind ik de gunstige randvoorwaarden van BaLaDe. Daar zie ik ook de grote kans. En ik zou eigenlijk zelf veel meer willen streven om binnen het gebouw de compartimentering nog door te voeren. Dus dat je wel

			delen van het gebouw separaat kunt laten functioneren. Om dat wat in Bezooien dan fysiek gescheiden is, omdat te overzien. Ik zou zelf ook veel meer functies op het gebied van eh van cultuur en sport binnen willen brengen. Omdat ik merk dat met name zorg en welzijn zijn niet de trekkersfuncties voor een breed publiek. En onze ervaring op het gebied van wijkontwikkeling is wel. Als je sport en cultuur hebt dat zijn veel positieve binders. Dat zijn A leuke activiteiten, makkelijke mensen om te mobiliseren en het is ook leuk om naar te kijken dus het trekt publiek. En daarmee kun je ook makkelijker aandacht vragen en andere doelgroepen combineren die wat meer in een ander circuit zitten (P238, Beslisser L, BaLaDe, 55).
Als complex kunnen we nog veel meer activiteiten organiseren.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:25 [Het gaat ook om de interactie,..] (82:85) (Super)	1	Ja. Daar kunnen we nog wel een puntje aan zuigen hoor, daarin moet ik heel eerlijk zijn. Ik vind dat wij als huis, hier, facilitair bedrijf, locatiemanager en dergelijke, en dan zeg ik niets ten nadele van hen, maar ik vind dat we hier nog veel meer activiteiten kunnen ontplooiën. ... Ja ook 's avonds, op de vraag van de klant, zeg ik (P239, Beslisser L, Onderwatershof, 82-85).
De goede en persoonlijke omgang tussen personeel en bewoners is erg belangrijk voor de sociale kwaliteit van wonen.	P239: Beslisser L - Onderwatershof - 239:31 [Oké. Het hotelaspect is belang..] (100:103) (Super) P242: Professional J - Onderwatershof - 242:21 [Maar onderling ziet u wel enig..] (67:68) (Super)	2	Het hotelaspect is belangrijk en het moet in de zorg, moet het gewoon met aandacht en liefdevol, warme zorg krijgen. Want mensen hebben ontzettend, vooral als je afhankelijk bent van mensen en afhankelijk van ziekten, dan is die aandacht verschrikkelijk belangrijk, dan hebben de mensen behoefte aan contact. En daarin zeg ik, vind ik wederkerig contact. Ook degene die verzorgd wordt, is verantwoordelijk voor de verzorging. Dat zijn nieuwe begrippen. Verantwoordelijkheid voor de verzorging? Een stukje verantwoordelijkheid dragen voor de verzorgende (P239, Beslisser L, Onderwatershof, 103).
Complexen doen	P240: Beslisser M -	1	Ja dat je het zodanig wel fysiek

veel met vrijwilligers maar er moet ook een verantwoordelijke beroepskracht aanwezig zijn, en dit is zeker in de avonduren en het weekend erg kostbaar.	BaLaDe - 240:17 [Om het fysiek echt te scheiden..] (31:34) (Super)		bouwt dat je het centrum als dit, hier zijn 2 verdiepingen, ook niet toegankelijk hebt op het moment dat het niet nodig is. Ik denk dat dat wel een les hier is. De gedachte van het is mooi om "je hebt toch horeca dus dan is er toezicht", ja vergeet dat maar. Als je in de keuken bezig bent, dan zie je niet wie er binnenkomt. Dus dat is een.. we zijn nu aan het kijken naar de bedrijfsprocessen en hoe stem je dat op elkaar af. En werken met vrijwilligers, ja hier vrijwilligers 's avonds is goed, maar daar zul je een beroepskracht bij moeten hebben. Want wie is verantwoordelijk als het fout gaat? Dat is de organisatie die die vrijwilligers heeft, als die daar niemand heeft staan, heeft hij een Probleem. Verder zul je al die vrijwilligers moeten opleiden, ze zullen een BHV diploma moeten hebben en wat dan ook. En op het moment is het bij vrijwilligers dat ze bij de tweede herhaling zeggen van nou... Is er voor geen enkele doelgroep 24 uur per dag zorg aanwezig? Ja die is er wel, die zit op de verdiepingen. Die zitten niet hier aan de balie. Die hebben daar ja logisch, die zitten bij een lege ruimte (P240, Beslissers M, BaLaDe, 13-34).
Het zorgpersoneel stimuleert de ouderen tot activiteit.	P242: Professional J - Onderwatershof - 242:21 [Maar onderling ziet u wel enig..] (67:68) (Super)	1	Ja, en dat motiveren we ook. Ga naar beneden, blijf niet op je appartement, ga lekker. 's morgens kun je dat nog wel voorstellen, dat is dat opstarten. Ga naar beneden, ga eten. Dat wordt erg gestimuleerd. En 's avonds ook. Dan kom je onder de mensen, je hoort weer wat. Wordt veel georganiseerd aan wandelen, sjoelen, weet ik het. Kaarten maken je kan het zo gek niet prakeseren, bloemschikken of het is er (P242, Professional J, Onderwatershof, 67).
Wanneer er geroddeld wordt door bewoners of personeel, wordt er ingegrepen, om de sfeer te verbeteren.	P242: Professional J - Onderwatershof - 242:33 [Wat wij nu al tijdens de ander..] (107:112) (Super)	2	Ja, natuurlijk. Het is gewoon menselijk. Maar hoe ga je daar mee om. Als ik wat hoor in een kamer, dan blijft dat daar. Als ik de deur uit loop, dan blijft het daar. Dat is de bedoeling. Daar en niet

	P247: Beslisser M, 't Derkshoes - 247:70 [Wordt er ook wat geroddeld ond..] (340:351) (Super)		verder. Het heeft helemaal geen zin. Die heeft gezegd dat of. Bij collega's doen ze het ook wel. Jouw collega doet dit, dan denk ik ja. Klaar. Dat blijft daar en verder niet. Dan kom je er niet verder mee. ... Nee, niet meer als ergens anders. Nee. Want daar wordt ook op ingegrepen dan. Als we dat merken, dan wordt gezegd de één doet dit de ander doet dat. Iedereen in z'n waarde laten (P242, Professional J, Onderwatershof, 112).
Er wordt geprobeerd om zo veel mogelijk dezelfde externe mensen in te huren, bekendheid schept een veilig gevoel en sociale interacties.	P91: Professional M, Domus Bona Ventura - 91:21 [Daar is een hoop voor teruggek..] (101:106) (Super)	1	Daar is een hoop voor teruggekomen. Ja. ... Sociale controle. Dat de deuren gesloten zijn. Mensen kennen elkaar bijna allemaal. Ze kennen ook...wij proberen met onderhoud altijd dezelfde monteur hier naartoe te krijgen. Bij voorbeeld van de liften. Dan zien de mensen van: o, dat is die van de lift. Dat zien ze meteen. Dus dat is... Vaste onderhoudsbedrijven voor cv-onderhoud en noem maar op. En vaak zijn het ook dezelfde monteurs die dan komen. (P91, Professional M, Domus Bona Ventura, 106).

Tabel 5-30 Sociale Kwaliteit van Wonen x Tevreden
(professionals en beslissers, totaal 75 narratieven)

Sociale kwaliteit van wonen x Niet tevreden (professionals en beslissers, totaal 79 narratieven)			
Patroon	Bron	Aantal	Voorbeeld
Het complex is saai en niet levendig .	P61: Professional K, De Schermerij - 61:2 [Y: En wat viel je toen op? Toe..] (34:37) (Super)	1	Eh. Ja dat de mensen toch wel zelfstandig wonen. Als je het gebouw binnenkomt dan denkt je... Ik ben het Zonnehuis gewend dat ziet er anders uit. Eh maar hier wonen de mensen echt zelfstandig. Het is dus zeg maar gewoon een appartementengebouw. Is dit en dat viel me wel op. Ik had verwacht dat het meer was net als het Zonnehuis. Maar dan viel je op dat er minder mensen rondliepen of dat...? Ja, dat was eigenlijk om eerlijk te zijn vond ik het wel eh, ja hoe moet ik het eh het beste omschrijven? Nou misschien wel te saai. Te te, ja

			niet niet levendig (Professional K, De Schermerij, 34-37).
Bewoners willen of kunnen niet extra betalen voor de activiteiten welzijn .	P93: Professional J, Domus Bona Ventura - 93:23 [Zouden de bewoners dat wel gra..] (77:78) (Super) P32: Professional J, Bergweg - 32:17 [Worden er activiteiten georgan..] (99:104) (Super)	2	Ze willen er denk ik niet voor betalen. Maar dat is...hè? Dat is wat ik zeg. Want als ik zie dat inderdaad voor een bepaalde activiteit bijna een symbolisch bedrag zouden zeggen, dat wil een bepaalde doelgroep niet (P93, Professional J, Domus Bona Ventura, 77).
Bewoners zijn met niets meer tevreden tegenwoordig.	P129: Beslisser L, Jean Sibelius - 129:67 [Mensen zeggen dan dat er niks ..] (82:82) (Super) P250: Beslisser L, De Schermerij - 250:71 [Werkt het? Ik heb op dit momen..] (184:187) (Super)	2	Mensen zeggen dan dat er niks te doen is, terwijl we een weekplanning hebben van tot en met, maar ze vinden dan niks leuk, en dan vraag je aan dat soort mensen van ja, wat wil je dan graag en dan nee ik hoef niet niks, tja Niet tevredenheid, het zit hem met name in het consumentengedrag, daar zit meer de niet tevredenheid in (P129, Beslisser L, Jean Sibelius, 82).
Bewoners roddelen en zijn niet aardig tegen elkaar. Er wordt gepest en buitengesloten.	P174: Professional K, Mercator - 174:10 [En als ze dan zo samen in het ..] (69:84) (Super) P250: Beslisser L, De Schermerij - 250:68 [vijf minuten. Nee, helder. Hoe..] (171:175) (Super) P250: Beslisser L, De Schermerij - 250:69 [Want ik heb hier ook staan: wo..] (176:179) (Super) P12: Professional J, 't Derkshoes - 12:13 [En zijn er dan ook groepjes of..] (76:79) (Super) P130: Beslisser L, Malburgstaete - 130:17 [Ik heb ook al begrepen, maar d..] (43:43) (Super)	7	Stoelen die bezet worden gehouden. Of nieuwe mensen die in huis komen wonen, die willen dan bij de gezellige tafel zitten, zeg maar. Want mensen met de grootste mond zijn vaak het gezelligst denkt iedereen. En dan zeggen ze gelijk van: nee hoor, deze stoel is bezet, en jij hoort hier niet. Ja, ze zijn heel hard een hoop mensen. Verschrikkelijk (P174, Professional K, Mercator, 69-84).

	P134: Beslisser L, Nij Dekama - 134:54 [Wordt er wat aan gedaan als da..] (281:284) (Super) P174: Professional K, Mercator - 174:10 [En als ze dan zo samen in het ..] (69:84) (Super)		
In een dorp is er relatief veel sociale controle : er wordt dus veel geroddeld.	P248: Beslisser M, Nij Dekama - 248:7 [Ja. Het heeft ook zijn nadelen..] (48:48) (Super)	1	Ja. Het heeft ook zijn nadelen, maar in zijn algemeenheid..... van: het is een dorp in een dorp. Dus als je het hebt over sociale controle, of als je het hebt over...ja, ik noem het dan maar even roddelen, dat heb je hier ook. Uiteraard (lacht). Uiteraard. Dus daarna wordt het wel eens wat erger gemaakt dan dat het is (P28, Beslisser M, Nij Dekama, 48).
Sociale interactie tijdens eten of koffiedrinken is soms gering . Ze komen voor de koffie en vertrekken daarna weer snel.	P249: Beslisser N, Domus Bona Ventura - 249:18 [En daar zie je ook wel dat men..] (40:40) (Super) P64: Professional M, De Schermerij - 64:23 [Waar ontmoet men elkaar? In he..] (99:104) (Super)	2	En daar zie je ook wel dat mensen zeggen van...ze hebben ook wel behoefte aan een stuk...ja, veilige, rustige omgeving in de zin om hun maaltijden te kunnen gebruiken, om een aantal mensen te...ja, weer te ontmoeten. En nu zie je toch vaak dat het...ik ga naar die ruimte toe, ik eet even, ik ben weg...ja, dat is spijtig, dus (P249, Beslisser N, Domus Bona Ventura, 40).
Mensen vereenzamen , zeker als ze erg op zich zelf zijn, ook in een groot complex met veel verschillende mensen.	P31: Professional K, Bergweg - 31:6 [Het heeft zijn voor- en nadele..] (29:29) (Super)	1	Het heeft zijn voor- en nadelen merk ik. Wat mensen ook wel zeggen. Als je te vrij op jezelf bent en je zoekt contacten en je hebt daar niet echt veel mensen eh die je eh hoe moet ik dat zeggen, die je daarbij helpen. Dan kan je hier wel eens vereenzamen vind ik. En dan zijn wij eigenlijk degene die langskomen. Kijk je moet wel mobiel zijn om bijvoorbeeld naar het Atrium te kunnen. Zo niet kunnen wij daar wel bij helpen, maar je bent wel afhankelijk. En ik denk soms hoor ik mensen daar wel eens van ik vereenzaam wel eens. Ja, ja moet wel op zoek naar contacten (P31, Professional K, Bergweg, 29).
Zowel in grote als (zeer) kleinschalige	P92: Professionals J en K, Reggedal - 92:25 [En zijn er	7	Familie wat ver weg woont. Er zijn een aantal mensen een aantal jaren geleden van de Parkstede

complexen zijn er eenzame mensen.	hier ook bewoners d..] (182:188) (Super) P141: Beslisser L, Rigtershof - 141:20 [En die eenzaamheid, wat je nu ..] (61:62) (Super) P183: Professional J, Nij Dekama - 183:33 [En heeft u wel eens het idee d..] (213:214) (Super) P201: Professional K, Parc Imstenrade - 201:22 [En heeft u het idee...u had het ..] (184:195) (Super) P250: Beslisser L, De Schermerij - 250:85 [En we hadden het al over rodde..] (257:262) (Super) P247: Beslisser M, 't Derkshoes - 247:67 [Zijn er bewoners wel eens eenz..] (332:333) (Super)		gekomen, en vanuit de Parkstede zaten heel veel mensen uit het Westen van het land, zeg maar. En dat zijn wel eenzame mensen. Die hebben de familie allemaal En die kennen Enter niet. En Enter is wel heel erg Enters. Parkstede werd... Werd afgebroken. Dus toen werden die mensen elders geplaatst en toen zijn er hier toen ook een aantal van gekomen (P92, Professionals, J en K, Reggedal, 182-188).
Het is erg stil en daardoor unheimisch in het complex.	P133: Beslisser M, Mercator - 133:31 [Het is stil. Helemaal in het z..] (154:157) (Super)	1	Het is stil. Helemaal in het zelfstandige gedeelte. Is het héél stil. ... Nee, ja, toen ik daar binnen kwam, wat ik daar dan van vond, is: ik kom daar binnen en de zorg...ja, dat is wel sfeervol dan...maar als je dan and e andere kant loopt dan heb je een beetje... Ik heb er een beetje een kil gevoel erbij eerlijk gezegd. Ja, daar leeft men natuurlijk ook meer zelfstandig en op zichzelf. En we hebben een wijkcentrum, het Dok, dat ligt er schuin tegenover, en sommige bewoners gaan daar een hapje eten, of er zijn allemaal dingen voor ouderen waaraan kunnen deelnemen. Clubjes enzovoort. Dat doen een aantal. En sommige vinden het denk ik ook prima. Dat durf ik ook niet te zegen. Maar het klopt wel. Als je daar loopt dan is het...ja, rustig.

			Maar je kunt je aanmelden voor die recreatiegroep. Daar moet je dan voor betalen. Een deel zou dat misschien financieel niet kunnen doen, of misschien ook niet willen omdat ze daar niet bij willen horen. Dat vind ik wel het enge, en dat bespreek ik ook vaak met het zorggedeelte, de laatste tijd hebben we daar niet zoveel gesprekken meer over, maar voorheen, dat ik het wel een beetje eng twee groepen vind. Dat dat niet integreert, dat vind ik wel heel erg jammer. Maar daar hebben ze zelf ook altijd wel aan bijgedragen door ook geld te vragen, hè (P133, Beslisser M, Mercator, 157).

**Tabel 5-31 Sociale kwaliteit van wonen x Niet tevreden
(professionals en beslissers, totaal 79 narratieven)**

5.6 Kwalitatieve analyse ervaringen en afwegingen professionals en beslissers sociale kwaliteit van wonen

In deze paragraaf worden de hiervoor per groep respondenten weergegeven patronen, onderling vergeleken, ingedikt en gecombineerd. Zo ontstaan ingedikte patronen, zogenaamde thick descriptions. In dit geval per indicator sociale kwaliteit van wonen in relatie tot de invloed van het voorzieningenniveau.

Het aantal narratieven dat een patroon ondersteunt wordt aangegeven door te stellen dat het genoemd wordt door een enkeling (1), enkele (2 a 3), meerdere (3> aantal <7) of vele (7> aantal <14) of zeer vele (15 of meer) respondenten.

Hierbij is van belang te beseffen dat de aantallen respondenten binnen de sets zeer gering verschillen, namelijk 40 en 35 respondenten.

Uitgaande van een theoretische saturatie bij 30 respondenten, wordt deze theoretische waarde bij beide groepen respondenten afgerond ruim eenmaal behaald. De aantallen narratieven zijn dus ook in relatieve zin vergelijkbaar.

5.6.1 Ervaringen en afwegingen ten aanzien van invloed fysieke schaalgrootte

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de ervaringen en afwegingen van professionals en beslissers ten aanzien van de invloed van fysieke schaalgrootte op de ervaren sociale kwaliteit van wonen opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende zes thema's: Hoeveelheid voorzieningen, Participatie, Verbondenheid, Eenzaamheid, Organisatie en Gebouw

Hoeveelheid voorzieningen

Resultaat

In een kleinschalig complex is minder reuring dan in een grootschalig complex. **Meerdere** beslissers stellen dat grootschaligheid een voorwaarde is voor voldoende levendigheid en een proper range van activiteiten bijvoorbeeld naar culturele voorkeur. Hoe groter het complex, des te meer mogelijkheden om daaraan te voldoen.

Enkele professionals en een **enkeling** bij de beslissers stellen dat je ook in een kleinschalig complex voldoende activiteiten kunt organiseren.

Een **enkeling** bij de beslissers stelt dat doordat perifere streken dunbevolkt zijn en er maar weinig woon-zorgcomplexen buiten de steden zijn, dorpelingen deze enorm waarderen. Ze hoeven dan immers niet naar de stad, die nog verder weg ligt.

Reflectie

Voldoende activiteiten, zeker naar voorkeur van een ieder qua smaak en niveau, is gerelateerd aan het grotere draagvlak van grootschaligheid stellen meerdere beslissers. Enkele professionals zien ook mogelijkheden bij kleinschalige complexen. In dunbevolke gebieden kan het woonzorgcomplex juist een centrale rol spelen in het voorzieningenniveau van het dorp.

" Tweehonderdvijfenzeventig in Ede. Dat heeft zijn charmes. Dat geeft reuring. En nog een grote recreatiezaal waar het gewoon elke dag feest was. De doelgroep wordt wel steeds slechter... maakt steeds minder gebruik van die voorzieningen."

(Beslisser de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

"Dat je gauw honderdvijftig tot tweehonderd appartementen nodig hebt, wil je er überhaupt een boterham aan verdienen. En wil je het een beetje royaler kijken, heb je die vierhonderd eenheden nodig."

(Beslisser Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Als we naar boven toe redeneren...minimaal 350 heb ik er nodig, niet zo zeer vanuit de financiën maar meer voor een zekere reuring en menging en het feit dat je in een zekere anonimiteit kan binnenkomen."

(Beslisser Onderwatershof, Rijswijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Participatie

Resultaat

Er wordt door de organisatie naar de mening en suggesties van bewoners geluisterd om zo de sociale kwaliteit van wonen te verbeteren. Genoemd door **meerdere** beslissers en **enkele** professionals. **Enkele** beslissers noemen dat ze proberen bewoners in het kleine complex ook dingen zelf te laten organiseren en regelen.

Een **enkeling** bij de beslissers en een **enkeling** bij de professionals geven aan dat er zowel door interne als door externe partijen activiteiten worden georganiseerd in het complex. Het ruimtelijke programma is vastgesteld op basis van woningmarktanalyses en de onderhandelingen, enkele jaren geleden, maar vervolgens zijn bewonersbijeenkomsten georganiseerd. Genoemd door **enkele** beslissers.

Reflectie

Ten aanzien van participatie zijn het meeorganiseren van activiteiten, het aandragen van ideeën daarvoor en daadwerkelijk participeren bij de besluitvorming van het complex de drie, in volgorde van participatie oplopende, sporten van de ladder. Beslissers en een enkeling onder de professionals geven echter aan dat er vooral enkel nog naar de mening van bewoners wordt geluisterd in de gerealiseerde bouw. Meeorganiseren van activiteiten geschiedt soms. Ten aanzien van het bouwproces zijn het vooral bewonersbijeenkomsten die reageren op reeds uitgedachte plannen.

"Ik weet dat er een aantal bewonersbijeenkomsten zijn geweest. Waarbij mensen zijn gevraagd over fasen in de ontwikkeling... Maar dat is... toch wel meer reactief zou ik willen zeggen. Je legt een plan voor en dan komt er iets terug."

(Beslisser BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

Verbondenheid

Resultaat

Meerdere beslissers noemen dat in kleinschalige complexen het feit dat iedereen elkaar kent een positief effect heeft. Sociale controle en sociale cohesie zijn sterker dan bij een grotere fysieke schaalgrootte.

Een **enkeling** bij de beslissers stelt dat hij leider probeert te zijn in een grootschalige, stedelijke omgeving, maar merkt dat er in een kleinschalige, dorpse omgeving veel meer betrokkenheid is. Met 450 man krijg je nooit alle neuzen de zelfde kant op, dat is logisch, stelt een **enkeling** bij de professionals.

Enkele professionals geven aan dat het leuke van een kleine locatie is dat je als organisatie de vrijheid hebt, want je bent overal bij betrokken.

In een groter complex is meer anonimiteit dan een klein complex, wordt door **meerdere** beslissers aangegeven.

Door het gebouw te compartimenteren of op te splitsen in meerdere gebouwen wordt de schaal kleiner, stelt een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

Sociale controle, sociale cohesie en betrokkenheid onder bewoners zijn sterker bij een kleinere fysieke schaalgrootte stellen meerdere beslissers. Professionals geven dit ook aan ten opzichte van hun eigen functioneren.

De negatieve zijde van sociale controle is er ook, dan kan het anonieme karakter van een groter complex juist een voordeel zijn. Als de anonimiteit van een groot gebouw te groot wordt kan compartimenteren een oplossing zijn.

"Ik denk dat het dan meer, misschien iets meer lucht is voor de ander."

(Beslisser St. Annahof, Uden: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Het is niet zo dat ik in het verzorgingshuis woon en jij in het verpleeghuis. Ze wonen allemaal in één straat die het Rigtershof heet en dat is toevallig onder een dak."

(Bewoner Rigtershof: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Mijn visie is dat mensen zich hier thuis voelen. Het is hun thuis... dat groepssprekuren één keer in de veertien dagen is voor mij ook heel wezenlijk."

(Beslisser de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"En in het bestaande gebouw zou je beter willen compartimenteren, maar dat heeft dan niet zo zeer met woonkwaliteit te maken maar meer met beheer... En ook herkenbaarheid voor de functies."

(Beslisser BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Eenzaamheid

Resultaat

Het woonzorg concept van het complex is gericht op sociale interactie en ontmoeting om de sociale kwaliteit van wonen te vergroten. Genoemd door een **enkeling** bij de professionals.

Kijken we naar eenzaamheid en schaal dan noemt een **enkeling** bij de professionals dat in een klein complex mensen minder eenzaam zijn, omdat ze op elkaar zijn aangewezen. In een groot complex is het gemakkelijker om mensen met gelijke interesses te vinden, noemt een **enkeling** bij de beslissers.

Zowel in grote als (zeer) kleinschalige complexen zijn er eenzame mensen. Mensen vereenzamen, zeker als ze erg op zich zelf zijn, ook in een groot complex met veel verschillende mensen. Stellen **meerdere** beslissers en professionals.

Reflectie

Eenzaamheid is veelvoorkomend stellen meerdere beslissers en professionals. Het concept van het woonzorgcomplex helpt door sociale interactie dit te verlichten.

In een klein complex zouden volgens een enkeling bij de professionals mensen minder eenzaam zijn, omdat ze op elkaar zijn aangewezen. In een groot complex echter is het gemakkelijker om mensen met gelijke interesses te vinden stelt een enkeling bij de beslissers.

"D'r zijn hier een heleboel mensen die eenzaam zijn. En dan denk ik, zal je dan meer kleinere wooneenheden hebben, dan gaan de mensen toch wat meer samen met elkaar en kan je een stukje eenzaamheid oplossen."

(Professional Rigtershof: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Kijk je moet wel mobiel zijn om bijvoorbeeld naar het Atrium te kunnen. Zo niet kunnen wij daar wel bij helpen, maar je bent wel afhankelijk. En ik denk soms hoor ik mensen daar wel eens van ik vereenzaam wel eens. Ja, je moet wel op zoek naar contacten."

(Professional Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Familie wat ver weg woont... vanuit de Parkstede zaten heel veel mensen uit het Westen van het land... En dat zijn wel eenzame mensen... En die kennen Enter niet."

En Enter is wel heel erg Enters."

(Professionals 't Reggedal, Enter: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Organisatie

Resultaat

Je moet geen grootschalige principes toepassen op een kleinschalig huis, dat werkt niet, noemen **enkele** beslissers. Een **enkeling** noemt het feit dat een woongroep de maximale grootte van 6 personen kent, en dat daarboven het huiskamer/gezinsmodel niet werkt. De provincie staat grootschalige complexen niet meer toe, noemen een **enkeling** bij de beslissers.

Er is speelruimte om het woonzorgconcept in te vullen zoals zij dat belangrijk vinden. Genoemd door **enkeling** bij de beslissers.

Met de komst van de financiering en zorgzwaartepakketten gaan (zeer) Kleinschalige complexen terug naar de basis, wat een verandering in bedrijfscultuur vraagt weg van de focus op zorg. Genoemd door **enkeling** bij de beslissers.

Zorgpersoneel wil niet de straat over om nachtdienst aan de overkant in te vullen vanwege de intramurale bedrijfscultuur. Genoemd door **enkeling** bij de beslissers.

Enkele beslissers stellen dat door de veranderingen in wetgeving zorgorganisaties concurrenten zijn geworden. Een **enkeling** geeft aan dat men wel veel bewuster van de kosten van huisvesting is geworden.

Dienstverlening- en beheercontract nodig bij samengevoegde functies in maatschappelijk vastgoed vanaf een bepaalde schaal. Genoemd door **enkeling** bij de beslissers.

Vele beslissers noemen de verandering in wetgeving waardoor een minimale zorgindicatie nodig is om in het woonzorgcomplex te kunnen wonen.

Een zeker schaalgrootte en een aantal ZZP uren is nodig vanwege financiële haalbaarheid voor de zorgorganisatie. Bewoners met een lagere zorgindicatie zijn financieel minder lucratief. Voorzieningen als een restaurant, winkel of nachtdienst vereisen een zeker schaalgrootte om rendabel te zijn. Genoemd door **meerdere** beslissers, een **enkeling** noemt dat de haalbaarheid van het draagvlak van 60 gasten om een restaurant te laten draaien afhankelijk is van de aanwezige doelgroepen.

Een kleinschalig woon-zorgcomplex heeft relatief gezien veel hogere personeelskosten. Complexen proberen op allerlei manieren kostendekkend te zijn bijvoorbeeld door kleinschalige groepswoningen toe te voegen. Genoemd door **enkele** beslissers.

Het ideale beeld is 1500 bewoners die in verschillende groepen samenleven met sociale controle, stelt een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

Schaalgrootte is voor beslissers een belangrijk item, professionals noemen het nagenoeg niet. De schaal bepaalt met name hoe het complex georganiseerd dient te worden en met welke financiële haalbaarheid. Dit speelt steeds sterker door de uitkleding van de AWBZ waardoor een zekere schaal in combinatie met een zekere zorgzwaarte nodig is voor een solide financiële basis. Het realiseren van een nachtdienst, restaurant of winkel zijn daarbij sluitposten.

"Friesland is natuurlijk...dun bevolkt... het vergrijst, mensen hechten dus enorm aan kleinschaligheid en binnen die gemeenschap wonen. De ondergrens voor ons is vierentwintig bewoners."

(Beslisser Nij Dekama, Weidum: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"In St. Barbara zijn de appartementen zo gebouwd, heel vooruitziend, dat gezegd is: vierentwintig van de tweeëndertig kunnen zo verhuurd worden. Want ik denk als ik nu kijk...dat had ik vier jaar geleden niet gedacht."

(Beslisser de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Ik zou nu zeggen: doe het verpleeghuisdeel twee keer zo groot. Wel kleinschalig als het is maar dan gewoon als het ware twee aan elkaar geplakt... doe een heel klein deeltje verblijfs- verzorgingshuis, wat je dan wel kan bemensen met een soort basis."

(Beslisser de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Daar zijn nog een aantal juridische procedures in het land over gevoerd, maar het mag tenzij je niet een concurrent helemaal wegblaast. Nou, doen we niet want het zijn zevenentwintig plekken... dan zorgen wij voor de zorginfrastructuur."

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Er wonen verschillende echtparen, dat is voor het huis financieel gunstig want het levert dan toch wel meer op... Voor de bewoners heeft het als voordeel dat als een van de partners overlijdt, hoef je nooit te verhuizen."

(Professional Huis ter Leede, Leerdam: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Ik heb ook complexen gezien waar onder druk toch van de marktwerking eigenlijk...ja, in kleinere huizen zelfs, drie tot vier thuiszorgorganisaties werken waardoor het dus geen van de vier het nog lukt om die vierentwintig uur zorg te bemensen."

(Beslisser Huize St. Franciscus, Veendam: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Die gingen de principes toepassen op de kleinschaligheid... Een werkende nachtdienst is... drie keer zo duur of vier keer zo duur als een slaapwacht. Maar goed, ja, als je natuurlijk in grotere aantallen denkt, dan denk je: wij moeten gewoon een nachtdienst hebben... behept met normen en waarden vanuit grootschaligheid."

(Beslisser 't Derkshoes, Westerbork: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

Gebouw

Resultaat

Ten aanzien van fysieke eigenschappen worden vooral negatieve eigenschappen van een groot gebouw genoemd. Een **enkele** beslisser noemt dat het gebouw door zijn grootte onoverzichtelijk is en er daarmee veel nodig is om het goed te beveiligen.

Een **enkeling** bij de professionals noemt dat in een groot complex de loopafstanden ook groter zijn zeker indien er zijvleugels zijn. Dat is een nadeel voor mensen die slecht ter been zijn.

Enkele beslissers noemen dat het gebouw te groot is voor zijn omgeving.

Reflectie

Als het gaat om de schaal van het gebouw zelf worden nadelen van grootschalige gebouwen genoemd als onoverzichtelijkheid en daarmee onveiligheid en loopafstanden.

"Dan moet je toch heel goed nadenken of je dat wonen en de voorziening niet beter kunt scheiden... het gebouw moet eigenlijk altijd open zijn... Het gebouw is zodanig complex en onoverzichtelijk dat je heel veel nodig hebt om dat goed te beheren."

(Beslisser BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Als je een groot complex hebt, zijn de loopafstanden natuurlijk ook groter... als iemand niet goed ter been is, dan wordt dat lastiger."

(Professional BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

***Mensen ervaren die drukte eigenlijk juist als prettig. Ik hoor vaak... in de weekenden,
dat mensen het erg stil vinden. En daardoor ook eng.***

Als het gebouw leeg is, dan wordt het gevoelsmatig een stuk groter."

(Professional BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

5.6.2 Ervaringen en afwegingen ten aanzien van invloed doelgroepenmenging

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de ervaringen en afwegingen van professionals en beslissers ten aanzien van de invloed van doelgroepenmenging op de ervaren sociale kwaliteit van wonen opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende drie thema's: Fysieke veiligheid, Menging binnen het complex en Menging met de buurt.

Fysieke veiligheid

Resultaat

Veiligheid is belangrijk voor ouderen. Ze zijn vaak argwanend naar vreemden, andere sociale groepen en bang voor inbraak en beroving. Doordat de buitenwereld naar binnen kwam, kregen mensen een onveilig gevoel in het complex. Genoemd door **meerdere** beslissers. Een **enkeling** noemt vervolgens dat toen met het mengen van mensen van buiten de cliënten zich onveilig voelden, ze een beveiligingsbureau in de arm genomen hebben, om dat te onderzoeken. Het gevoel van onveiligheid bleek ongegrond.

De complexen moeten rekening houden met de voorschriften van de brandweer. Rolstoelen, rollators, bloembakken en tuinstoelen mogen niet overal staan. Stelt een **enkeling** bij de professionals.

Veiligheid wordt een steeds belangrijker onderdeel in een woonzorgcomplex. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

Fysieke veiligheid is een primaire behoefte, nog uitvergroot door de kwetsbaarheid van de doelgroep. Angst voor inbraak en beroving is aan de orde van de dag. Een gemeenschappelijk gebouw biedt veiligheid door voorzieningen als receptie en alarmering, maar roept door de menging met mensen van buiten ook onveiligheid op. Het gaat daarbij om ervaren veiligheid.

Brandveiligheid is daarnaast cruciaal.

"Dat ze dachten van: goh, er komen hier mensen die hier niks te zoeken hebben..."

***Dus we hebben een week van de veiligheid hier gehad...
in negen van de tien gevallen bleken dat gewoon mensen die hier gewoon ook horen."***

(Beslisser Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Sommige mensen hebben dan het gevoel... er kan zo iemand meelopen... daar is geen oplossing voor. Ja behalve als je het 24 uur zou bemensen... dat is onbetaalbaar."

(Professional BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Vrijheid en veiligheid, je woont in een straat, je hebt je eigen appartement, je hebt er een flink slot op zitten... Als je wilt kun je allerlei contacten opdoen, mocht je je niet lekker voelen kun je je terugtrekken."

(Beslisser Rigtershof: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

Menging binnen het complex

Resultaat

De verschillende doelgroepen gaan goed met elkaar om. Verzorgingstehuis, aanleunwoning of verpleeghuis, iedereen woont gewoon in het complex. Mensen vinden de mix van doelgroepen juist wel gezellig. Het geeft reuring. Genoemd door **enkele** beslissers.

Voor mensen die beginnen met dementeren is de mix met gezonde mensen belangrijk om ze zo lang mogelijk op niveau en alert te houden. De verschillende doelgroepen kijken wel om naar elkaar in het complex. Genoemd door **meerdere** professionals.

Er is te weinig gefocust op de gezonde ouderen in het complex. De nadruk lag op de minder gezonde mensen, genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Een **enkeling** bij de beslissers noemt dat er mensen bij de groepen 75+ zijn die niet uit hun stoel te branden zijn. Men probeert hen uit hun comfortzone te halen en ze echt actief maken. Dat is lastig.

Het is moeilijk om gezonde ouderen te mengen met dementerenden of gehandicapten. Het mengen van doelgroepen is erg lastig. Vooral dementeerden kunnen erg confronterend zijn voor relatief gezonde ouderen. Dit komt de sociale kwaliteit van wonen niet altijd ten goede. Genoemd door **enkele** beslissers.

Gezonde ouderen ervaren menging met dementerenden als erg confronterend. Naarmate de leeftijd vordert, worden de kantjes scherper. Mensen zijn minder flexibel. Genoemd door **meerdere** beslissers.

Er wordt geroddeld, uitgesloten en gepest in het complex. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers en een **enkeling** bij de professionals.

Doelgroepenmenging heeft grenzen die van dag tot dag en persoon tot persoon door de zorgprofessionals bewaakt worden. Genoemd door **enkeling** bij de beslissers.

Professionals en beslissers kunnen er niets aan doen dat de zorgzwaarte toeneemt, maar de lichtere gevallen mogen we door veranderende wetgeving niet meer huisvesten, dat is jammer, genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Als mensen te slecht worden moeten ze helaas worden overgeplaatst naar een ander complex, we hebben namelijk geen pg. Genoemd door **enkele** beslissers en een **enkeling** bij de professionals.

Doelgroepmenging is op financiële gronden mislukt. Genoemd door **meerdere** beslissers. Complexen krijgen geen geld meer voor welzijn. Wanneer je te weinig bewoners hebt met een hoge zorgzwaarte, wordt het financieel lastig. Genoemd door **enkele** beslissers.

Een complex moet er voor zorgen dat er zo min mogelijk een stempel op het complex wordt gedrukt. Als het beeld ontstaat dat er teveel van deze mensen zijn, wil niemand meer naar het complex verhuizen. Genoemd door **enkele** beslissers.

Bewoners die op de PG komen krijgen een dikke stempel opgeplakt door de andere bewoners. Genoemd door een **enkeling** bij de professionals.

De mensen vinden niet zo gemakkelijk de weg naar binnen. Een woon-zorgcomplex geeft drempelvrees want zorg is geen goede trekker. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Er komen veel mensen voor het kinderdagverblijf en de peuterspeelzaal. Daar zou meer sociale interactie met de bewoners kunnen plaatsvinden. De omgang met kleine kinderen heeft echt een positief effect op de bewoners. Genoemd door **enkele** beslissers en een **enkeling** bij de professionals.

Een **enkeling** bij de beslissers noemt de mix van ouderen met jongeren, en dat het goed is dat verschillende leeftijdsgroepen met elkaar in aanraking komen. **Meerdere** beslissers

noemen dat het mengen met jongeren niet goed gaat, omdat ze verschillende behoeften hebben. **Enkele** beslissers noemen dat ze eens meer voorzieningen in het complex wilden huisvesten gericht op mengen van oud en jong, maar dat deze combinatie op financiële gronden afgeketst is.

Een **enkeling** bij de beslissers stelt dat als je flexibel bouwt je starters best kunt mixen met ouderen.

Er zijn soms historische redenen waarom mensen met verschillende achtergronden in zelfde complex wonen. Stelt een **enkeling** bij de beslissers. Een **enkeling** bij de beslissers noemt dat er verschillende etnische groepen in het complex zitten die andere gewoonten en cultuur hebben. Daar is ruimte voor gemaakt.

Er wordt soms bewust gekozen voor een nichemarkt in het luxesegment. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

De verschillende zorgzwaarten zorgen voor onenigheid tussen de verschillende groepen (jaloezie), stelt een **enkeling** bij de professionals.

Mensen moeten in principe zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, liefst tot hun dood in het complex kunnen blijven. Noemen **enkele** beslissers.

Dat is helaas niet altijd mogelijk in verband met wet en regelgeving, stelt een beslisser en enkele professionals. Tot welk moment je in het complex kunt blijven wonen is uiteindelijk een financiële kwestie, genoemd door een **enkeling** bij de professionals.

Het verzorgingstehuis is er steeds meer alleen voor de zware gevallen. Genoemd door een enkele professional. Wanneer mensen naar een gesloten inrichting gaan zijn er veel regels waaraan je moet voldoen. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Het aantal dementerenden neemt enorm toe, wat meer zorg vraagt. Kleinschalige woonvorm zonder voorzieningen/ dagactiviteiten werkt daarom niet. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Er wordt ook individuele begeleiding geboden door de organisatie. Genoemd door een **enkeling** bij de professionals. Daarnaast wordt tegenwoordig ook zorg verleend in de aanleunwoningen. Bewoners kunnen zorg inkopen, genoemd door **enkele** professionals.

Het complex werkt als de uitvalbasis voor de thuiszorg, genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

De meningen over het welslagen van menging zijn verdeeld. Menging van doelgroepen is van belang stellen beslissers, bewoners vinden het gezellig. Voor minder gezonde bewoners is de menging goed om alerter te blijven stellen professionals. Bovendien hoeven bewoners daardoor minder snel te verhuizen naar een zwaardere zorgvoorziening. Andere beslissers stellen dat de menging met bewoners met dementie confronterend is. En dat het relationele agressie oproept, iets wat veel aandacht behoeft. Tenslotte stellen beslissers dat het verschil in zorgzwaarte ook jaloezie ten aanzien van verschil in behandeling oproept.

Menging met jongeren heeft ook twee zijden, enerzijds stimuleert het bewoners met enige beperkingen, anderzijds is het verstorend door te grote verschillen in behoeften.

"Net zoals mensen die van voetbal houden, die vinden elkaar... Dan haal je dat verplichte eraf... Het is nu een spontane actie... Daar ga ik me aan verbinden, daar doe ik aan mee... Maar mensen kunnen ook zeggen van: joh, nee, dat is niks voor mij."

(Beslisser Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Aan de ene kant, wij willen die woningen natuurlijk bezet hebben, dat hele gebouw eigenlijk ook. Aan de andere kant, wij willen er liever iemand in die wij moeten helpen te douchen en die huishoudelijke hulp bij ons afneemt dan iemand die compleet zelf redt."

(Beslisser Nij Dekama, Weidum: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Dat is wel een hele speciale groep in die zin... bepaalde activiteiten zijn niet helemaal open, en zeker niet voor deze groep. Dat brengt soms meer onrust."

(Beslisser Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Kijk, het is niet een afspiegeling verpleeghuis, het is echt een afspiegeling van de wijk. Dan heb ik het over een mix in gezondheid, dan heb ik het over een mix homohetero, dan heb ik het over een mix allochtoonautochtoon."

(Beslisser Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"U hoort mij niet zeggen, zwaardere zorg liever niet hoor... ik was ook idealist vroeger, van dat moet allemaal met elkaar gemengd worden... meer reuring, meer contact, nou die mensen liepen allemaal heel hard weg."

(Beslisser Onderwatershof, Rijswijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"We halen het label eraf van verzorgingshuis of verpleeghuis... dat is niet slim als je kijkt naar de vergrijzing van Enter. Dus dan moeten de mensen toch de plaats uit... gaan we toch een aantal plekken... scheiden van wonen en zorg doen. En laten we die gewoon een woning huren, maar wel vertrouwd, dichtbij, veilig hier in dit pand wonen."

(Beslisser 't Reggedal, Enter: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Die twintigers voelen zich ook minder thuis hier, omdat ze het idee hebben dat ze echt in een seniorencomplex zitten... Dan merk je wel dat daar wat frictie is... Ja dat zijn dezelfde irritaties die je ook in buurten en straten ziet. Van te hard rijden met de brommer. Dat is niet anders dan ergens anders."

(Professional BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Dat men graag onder gewone bewoners wil wonen. Dus niet allemaal senioren in één complex, maar men wil ook wel een leuke jongere buurman of buurvrouw, of een gezin naast zich. Maar een andere doelgroep wil dat weer niet. Dus wat wij zoveel mogelijk doen met nieuwe complexen... daar zo min mogelijk een stempel opzetten."

(Bewoner Mercator, Groningen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

Menging met de buurt

Resultaat

Het dorp wordt ook betrokken bij de activiteiten, omdat dat goed is voor de sociale interactie. Andersom wordt het complex ook betrokken bij activiteiten in het dorp. Genoemd door **meerdere** beslissers en een **enkeling** bij de professionals. Een andere beslissers stelt dat de omwonenden ook uitgebreid zijn betrokken bij de bouw.

Het gebouw moet uitnodigend zijn voor buurtbewoners, noemt een **enkeling** bij de beslissers. Mensen komen o.a. naar het complex vanwege de gezelligheid, activiteiten en de voorzieningen, als middelpunt van de wijk en of woonservice zone, noemen **vele** beslissers en **enkele** professionals.

Financieel is de wijkfunctie nauwelijks interessant, maar het geeft wel reuring en sociale interactie en is dus goed voor de sociale kwaliteit van wonen. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers en professionals. Bovendien zijn gesubsidieerde instellingen geneigd alleen aan zich zelf te denken, genoemd door een **enkeling** bij de beslissers. We moeten proberen de krachten in de wijk te bundelen en de activiteiten samen te brengen in het woon-zorgcomplex. Genoemd door **enkele** beslissers.

Reflectie

Er is sprake van menging met de buurt doordat bewoners uit het complex de buurt in gaan en vice versa. Bewoners uit de buurt komen naar het complex vanwege de gezelligheid, activiteiten en de voorzieningen, als middelpunt van de wijk en of woonservicezone, noemen vele beslissers en enkele professionals. Het is daarmee positief voor de sociale kwaliteit van wonen, financieel daarentegen is deze wijkfunctie niet interessant.

"Dat mensen niet hoeven te verkassen als ze oud worden. En dat ze gewoon in de buurt kunnen blijven waar ze altijd gewoond hebben... het staat wel midden in de wijk... waar ook mensen binnenlopen die geen zorg nodig hebben... Ook al ben je oud en krakkemikkig... dat je wel gewoon meedoet. Dat je met je rolstoel naar de bakker kan."

(Beslisser 't Reggedal, Enter: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Daar zie ik wel de mix van ouderen met jongeren... jongeren vanuit het ROC of vanuit de scholen wat gaan doen daar... wat wel goed is, is als je die verschillende groepen van verschillende leeftijden bij elkaar brengt en wat voor elkaar laat doen."

(Beslisser De Sfinx, Zeewolde: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Juist binnen de ouderenzorg wordt nu beknot op dat welzijn... Dat vraagt creativiteit... Er gebeurt hier namelijk heel erg veel, want er zijn allemaal pareltjes..."

En het is nu juist de kracht dat je dat bundelt."

(Beslisser Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

Relationele agressie**Resultaat**

Bewoners roddelen en zijn niet aardig tegen elkaar. Er wordt gepest en buitengesloten. Genoemd door **meerdere** beslissers en professionals. Wanneer er geroddeld wordt door bewoners of personeel, wordt er ingegrepen, om de sfeer te verbeteren, stelt een **enkeling** bij de beslissers en een **enkeling** bij de professionals.

In een dorp is er relatief veel sociale controle: er wordt dus veel geroddeld. Stelt een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

Roddelen geschiedt, pesten en uitsluiten eveneens stellen meerdere beslissers en professional. Hierop wordt ingegrepen omdat het de sfeer verslechtert stel een enkeling onder professionals en beslissers. In een dorp wordt door de grotere sociale controle relatief meer gepest.

"Sommige mensen zijn er wel door thuis gebleven... ik hoef daar niet naar toe te gaan want... het is toch niet gezellig daar... We hebben ook een cliënt... die is pas 39.

Maar die komt er bijna niet tussen... wat doe jij hier?"

(Professional De Schermerij: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Kwaliteit)

"Dat drukt nog al een stempel op de mensen, op de psychogeriatrische cliënt... Daar zitten een beetje de gekken... Zo wordt er door menig mens wel tegen aan gekeken."

(Professional Rigtershof: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Of nieuwe mensen die in huis komen wonen, die willen dan bij de gezellige tafel zitten... En dan zeggen ze gelijk van: nee hoor, deze stoel is bezet, en jij hoort hier niet.

Ja, ze zijn heel hard een hoop mensen. Verschrikkelijk."

(Professional Mercator, Groningen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

5.6.3 Ervaringen en afwegingen ten aanzien van invloed voorzieningenniveau

In deze paragraaf worden de narratieven betreffende de ervaringen en afwegingen van professionals en beslissers ten aanzien van de invloed van voorzieningenniveau op de ervaren sociale kwaliteit van wonen opgesomd en geanalyseerd. Deze zijn gegroepeerd onder de volgende zeven thema's: Hoeveelheid voorzieningen, Aard en kwaliteit voorzieningen, Betaalbaarheid voorzieningen, Gemeenschappelijke ruimte, Informele zorg, Veiligheid door zorg en Organisatie.

Hoeveelheid voorzieningen

Resultaat

Er zijn ruim voldoende voorzieningen en activiteiten in het complex. Genoemd door **meerdere** professionals en beslissers. Een hoger voorzieningen niveau zal zorgen voor een hogere sociale kwaliteit van wonen, gesteld door een **enkeling** bij de beslissers.

Tijdens de bouw zijn er partijen afgehaakt waardoor er nu minder voorzieningen en activiteiten in het complex zijn, dan wel staan er verhuurbare ruimten leeg, gesteld door een **enkeling** bij de beslissers.

Als complex kunnen we nog veel meer activiteiten organiseren. Stelt een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

De hoeveelheid voorzieningen en activiteiten in de complexen is op peil. Kennelijk ervaart men daarover geen klachten. Door een hoger voorzieningenniveau ontstaat meer levendigheid en sociale interactie en daardoor een hogere sociale kwaliteit van wonen.

"Dat plein, dat Plaza idee, waar alle ondernemers bij elkaar zitten, dat je synergie krijgt, ... krijgt, maar ook levendigheid want dat is wat ik hier wel mis."

(Beslisser Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

"Als je vraagt aan bewoners, het zou mooi zijn om iedere avond open te zijn... mensen wilden graag dat we op de zondagmiddag open waren, en vervolgens lever je ieder zondag 160 euro in, want er kwam bijna niemand."

(Beslisser BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

Aard en kwaliteit voorzieningen

Resultaat

In het weekend is de receptie onbemand en dat is erg lastig. Genoemd door een **enkeling** bij de professionals.

Een eigen keuken is een sterk pluspunt qua voorzieningen. Het is jammer als er niet meer gekookt wordt in het complex. Genoemd door **enkele** professionals.

Welzijnsvoorzieningen zijn erg belangrijk voor mensen die thuis wonen. Ze komen dan weer eens onder de mensen. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

In kleine kernen kan het complex ook dienen als multifunctioneel dorpshuis. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Sommige complexen hebben een speciaal activiteiten centrum. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Het café is in de avonden niet open omdat er dan verlies wordt gedraaid. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Het complex verkoopt zich zelf wel, maar qua beleving en welzijn is er sprake van verschraving. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers. Hotelaspecten dragen bij aan de sociale kwaliteit van wonen. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Door het samenvoegen van alle functies in een gebouw worden de functies niet meer als zodanig herkend door externe gebruikers. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Een verzorgingstehuis is geen goede publiekstrekker, maar cultuur en sport wel. Die moet je ook in je complex stoppen. Stelt een **enkeling** bij de beslissers.

Sociale interactie tijdens eten of koffiedrinken is soms gering. Ze komen voor de koffie en vertrekken daarna weer snel. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers en een **enkeling** bij de professionals.

Bewoners zijn met niets meer tevreden tegenwoordig, stellen **enkele** beslissers.

Reflectie

Welzijnsvoorzieningen zijn belangrijk voor de sociale interactie. Maar het niveau van de voorzieningen staat onder druk. Voldoen al de vele wensen lukt niet altijd, soms ontbreekt een bemande receptie in het weekend, een eigen keuken, een cultuur- of sportvoorziening. Als het complex een centrale voorziening kan zijn helpt dit voor de herkenbaarheid en daarmee het functioneren als middelpunt van een wijk.

**"Nou, dan ook een kinderbibliotheek erbij...
op financiële gronden is de samenwerking niet gelukt... maar dat was wel de
bedoeling...
dan krijg je oud en jong door mekaar... wat reuring in deze straat."**
(Beslisser de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

**"Vrouwentongen hoort bij het atrium... Daar ontmoeten zij elkaar...
dat is zondag. Vrouwen bij elkaar om 10 uur tot 12 uur."**
(Professional Bergweg, Rotterdam: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

**"Het hotelaspect is belangrijk... met aandacht en liefdevol, warme zorg
krijgen... als je afhankelijk bent... dan is die aandacht verschrikkelijk
belangrijk... Wederkerig contact, ook degene die verzorgd wordt, is
verantwoordelijk voor de verzorging."**
(Beslisser Onderwatershof, Rijswijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Daar gaan we ook van uit. Ja wonen tot in de dood in dit complex."
(Beslisser St. Annahof, Uden: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

**"Er is een muziekcentrum bij gekomen. Klassieke muziek... Het draait als een
tierelier. Er is een psychotherapie praktijk bij gekomen... voornamelijk gericht
op de externe markt... Er is een praktijk voor alternatieve geneeswijzen bij
gekomen, intern en extern gericht... de tandarts... Beter Horen..., de diëtist...
Dus het voorzieningenniveau is wel uitgebreid."**
(Beslisser Parc Imstenrade, Heerlen: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Extra)

**"Mensen zeggen dan dat er niks te doen is, terwijl we een weekplanning hebben
van tot en met, maar ze vinden dan niks leuk... wat wil je dan graag en dan nee
ik hoef niet niks... het zit hem met name in het consumentengedrag."**
(Beslisser Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Basis)

Betaalbaarheid voorzieningen

Resultaat

Door veranderende wetgeving is er steeds minder geld in de zorg. Genoemd door **meerdere** beslissers. Toen we net open gingen was the sky the limit. Alles kon; met de nieuwe wet- en regelgeving kan dat niet meer. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Financiering uit Wmo, AWBZ en verzekerde zorg is erg ingewikkeld voor kleine complexen. Er is bijvoorbeeld een heel stuk begeleiding weggevallen met de overgang van AWBZ naar Wmo. Genoemd door **enkele** beslissers.

Er wordt in de ouderenzorg beknot op welzijn. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers. Terwijl dit zorg uitstelt. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Door het wegvallen van geld voor welzijn, zal er beter samengewerkt moeten worden met andere partijen om de voorzieningen op peil te houden. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Bewoners moeten betalen voor het gebruik van extra voorzieningen. Genoemd door **enkele** beslissers. Wanneer er een kleine bijdrage voor de voorzieningen en activiteiten wordt gevraagd, haken er mensen massaal af. Genoemd door een **enkeling** bij de professionals.

Men kan niet alle zorg leveren. Oude patiënten moet je eigenlijk niet meer willen verplaatsen, maar financieel gezien kan dat soms niet anders. Meer zorg voorzieningen zijn wenselijk. Immers wanneer de juiste voorzieningen niet aanwezig zijn, kost het meer personeel en dat is duur. Genoemd door **enkele** professionals en een **enkeling** bij de beslissers.

Zonder zorgindicatie geen welzijn. Daarvoor heb je een abonnementpas nodig, op eigen kosten. Stelt een **enkeling** bij de beslissers.

De zorgzwaarte bepaalt op wat voor zorg iemand recht heeft. Stelt een **enkeling** bij de professionals.

Een nachtdienst voor 33 bewoners, dan heb je je handen vol. Stelt een **enkeling** bij de professionals.

Welzijn wordt steeds minder vergoed in woonzorgcomplexen. Er wordt bezuinigd op welzijn, en het complex moet dus creatieve manieren verzinnen om welzijnsactiviteiten te behouden. Stellen **enkele** beslissers. De organisatie van welzijnsactiviteiten in (zeer) Kleinschalige complexen zijn daarbij exploitatietechnisch het lastigst, genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Een **enkeling** bij de beslissers en een **enkeling** bij de professionals noemen daarbij de eigen bijdrage voor welzijn is in zowel kleine als grote complexen noodzakelijk. Enkele professionals stellen dat bewoners niet extra willen of kunnen betalen voor de activiteiten welzijn.

Men wil graag voor kwaliteit gaan, maar daarin worden we gehinderd door geld en regels. Stelt een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

De veranderende wetgeving zorgt voor steeds minder geld in de zorg en welzijn stellen meerdere beslissers. Men kan daardoor niet alle zorg leveren waardoor bewoners soms ongewenst moeten verhuizen. De bezuinigingen op welzijn noodzaken tot creatieve manieren om welzijnsactiviteiten te behouden omdat het idee heerst dat welzijn een beroep op duurdere zorg uitstelt.

"Bieden wij hun aan dat wij maandelijks vijftien euro als vrijwillige bijdrage willen want dan kunnen we meer welzijn bieden... heel veel mensen voelen zich dan toch gedwongen om te betalen... Zeggen ze: "waarom mogen wij niet meedoen met die wafel middag?"

(Beslisser de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Omdat er... voor een coöperatie een doelstelling is voor het bijdrage aan leefbaarheid en dat doen we door dit soort faciliteiten en dat betekent... een aanzienlijk bedrag... om die tien gebouwen in de lucht te houden."

(Beslisser Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig – Niet gemengd – Basis)

"Toen hebben ze een kleine bijdrage gevraagd voor activiteiten. Dan haken mensen massaal af. Als ze een euro moeten betalen voor te gymmen, nou, dat vinden ze teveel. Maar ik bedoel: mijn sportabonnement is iets duurder dan een euro."

(Bewoner Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Nou kijk, dat geldt in principe ook voor de mensen van de aanleunwoningen. Ja, die moeten een abonnementpas hebben maar die heeft eigenlijk iedereen."

(Beslisser Nij Dekama, Weidum: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

Gemeenschappelijke ruimte

Resultaat

De gemeenschappelijke ruimte is een belangrijke ontmoetingsplek en erg belangrijk voor bewoners omdat er allerlei activiteiten worden georganiseerd. Genoemd door **meerdere** professionals en beslissers. Als deze ontmoetingsruimte ontbreekt is dat is heel jammer, stelt een **enkeling** bij de professionals.

Atrium met activiteiten voldoet goed voor de doelgroep: oude mensen. Stelt een **enkeling** bij de beslissers. Een huiskamerproject kan ook in een groot project gezelligheid en knusheid brengen voor eenzame mensen. Stelt een **enkeling** bij de professionals. Er is een koffiekamer gerealiseerd zodat mensen elkaar kunnen ontmoeten. Stelt een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

Een gemeenschappelijke ruimte is cruciaal als ontmoetingsplek voor een grotere sociale interactie en een hoger activiteitsniveau stellen meerdere professionals en beslissers.

"Wat ze prettig vinden is de gezamenlijke ruimte waar ze gebruik van kunnen maken."

(Professional Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Ik vind het atrium dat vindt ook een erg grote meerwaarde hebben... zeker voor onze doelgroep... niet door de verstandelijke handicap maar door hun leeftijd..."

dagbesteding en daginvulling wordt steeds minder.

En dit is zo vlakbij, dat die mensen die stap wel nog maken om daar heen te gaan."

(Beslisser St. Annahof, Uden: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Er zijn ook gebouwen waar geen ontmoetingsruimte is, wat dan heel jammer is."

(Professional Domus Bona Ventura, Nederweert: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

Informele zorg**Resultaat**

Vrijheid, zelfredzaamheid en privacy van de cliënt is erg belangrijk in het complex. Genoemd door **vele** beslissers en een **enkeling** bij de professionals.

De heersende cultuur onder de mensen pas je niet zomaar aan. Stelt een **enkeling** bij de beslissers.

Reflectie

Ten aanzien van het inspelen op informele zorg zijn vrijheid, zelfredzaamheid en privacy van de cliënt erg belangrijk, stellen vele beslissers en een enkeling bij de professionals. D Ook is de heersende cultuur van institutionele zorg niet zomaar verdwenen en vraagt verandering daarvan aandacht.

"Terwijl in het oude stramien hadden we veel meer van: wij moeten alles organiseren. Die tijd is voorbij. Die tijd is voorbij. Wij moeten niks. En de bewoner heeft zijn eigen verantwoordelijkheid."

(Beslisser de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

"Proberen te zijn zoals thuis. En dat is voor de medewerker wel eens lastig... Want die is opgegroeid vanuit een gedachtegang van: ik neem het van u over. Terwijl ze nu eigenlijk met de handjes op de rug moeten staan en wachten tot de bewoner echt pijn heeft."

(Beslisser de Pleinen, Ede: Zeer grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Basis)

" Je ziet hier toch wel een duidelijke bezorgdheid... de senioren helpen die andere doelgroepen wel... niet in de zin dat ze ze aan het handje nemen, ze maken een praatje... Daar is helemaal geen animositeit tussen."

(Professional BaLaDe, Waalwijk: Middelgrootschalig - Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"Nee, nee, weer de ouden... zet er wat jongeren in. Die kunnen vrijwilligerswerk gaan doen, je kunt elkaar helpen."

(Bewoner Jean Sibelius, Eindhoven: Middelgrootschalig - Niet gemengd - Basis)

Veiligheid door zorg

Resultaat

De aanwezigheid van zorg en het alarmeringssysteem zorgen voor een gevoel van veiligheid bij de bewoners. Onder andere door inluistersystemen die ouderen 's nachts in de gaten houden. Dit verhoogt de kwaliteit van wonen. Genoemd door **meerdere** professionals en beslissers.

Veiligheid kost een complex veel geld, maar een veilig gevoel is erg belangrijk voor de bewoners. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers en professionals.

We hebben een inluistersysteem, zodat je op de kamer kan horen of iemand ademt. Stelt een **enkeling** bij de professionals.

Er wordt geprobeerd om zo veel mogelijk dezelfde externe mensen in te huren, bekendheid schept een veilig gevoel en sociale interacties. Stelt een **enkeling** bij de professionals.

De goede en persoonlijke omgang tussen personeel en bewoners is erg belangrijk voor de sociale kwaliteit van wonen. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers en een **enkeling** bij de professionals.

Het zorgpersoneel stimuleert de personeel tot activiteit. Stelt een **enkeling** bij de professionals.

Reflectie

De aanwezigheid van zorg en het alarmeringssysteem is niet goedkoop maar zorgen voor een gevoel van veiligheid bij de bewoners en daardoor voor een hogere sociale kwaliteit van wonen. Daarbij is een goede en persoonlijke omgang tussen extern en intern personeel en bewoners erg belangrijk voor de sociale kwaliteit van wonen.

"Dat geeft veel meer mogelijkheden, dat mensen zonder zorgvraag... toch de bescherming en beschutting van zo'n huis in de buurt willen hebben... 24-uurs zorg heel dicht bij te kunnen krijgen, maar ook zelfstandig te wonen.

(Beslisser Onderwatershof, Rijswijk: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Kwaliteit)

"Een zwaardere behoefte dan... wat de overheid daarin voor uitgetrokken heeft. Dan kun je ook zeggen ik heb thuiszorgmedewerkers hier rondlopen... Alleen moet je dat op papier weer recht breien natuurlijk, daar zijn we in Nederland geweldig in."

(Beslisser Rigtershof: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg - Extra)

"In Malden zit een nachtdienstenploeg met allemaal inluistersystemen... bijvoorbeeld er komt onweer en die en die is bang, dan luisteren ze die iets harder in en dan hoor je alles... gewoon het ademen en alles."

(Professional St. Annahof, Uden: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

Organisatie

Resultaat

Door veranderende wetgeving is er steeds minder geld in de zorg. Genoemd door **meerdere** beslissers. Toen we net open gingen was the sky the limit. Alles kon; met de nieuwe wet- en regelgeving kan dat niet meer. Genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

Financiering uit Wmo, AWBZ en verzekerde zorg is erg ingewikkeld voor kleine complexen. Er is bijvoorbeeld een heel stuk begeleiding weggevallen met de overgang van AWBZ naar Wmo. Genoemd door **enkele** beslissers.

Bij fusies passen beslissers grootschalig beleid toe op kleinschalige huizen. Dat werkt op financieel gebied niet. Genoemd door **enkele** beslissers. Je hebt voldoende zorgzwaarte nodig in een complex om ook lichte zorg te kunnen verlenen. Genoemd door **enkele** beslissers. Er zijn verliezen geleden door niet strikte scheiding van wonen en zorg, genoemd door een **enkeling** bij de beslissers.

De behoeften van de ouderen veranderen en het is soms lastig om daar op in te spelen. Genoemd door een **enkeling** bij de professionals. Ouderen moeten door het personeel behandeld worden als zelfstandige mensen met eigen regie. Genoemd door **enkele** beslissers en een **enkeling** bij de professionals. De gedachte dat ze alles aanbieden dient te veranderen naar die van eigen verantwoordelijkheid van de ouderen. Genoemd door **enkele** beslissers.

Reflectie

De veranderende wetgeving biedt minder financiële middelen wat noodzaakt tot bezuinigingen of creativiteit. Voldoende zorgzwaarte is financieel nodig stellen enkele beslissers. Een omslag in het denken van bewoners en professionals in hun zelfredzaamheid kan leiden tot een andere cultuur en het dienen van veranderende behoeften van ouderen.

"Wij mogen niet de markt verdelen. Dan krijgen wij met de NMA te maken... je kan wel met elkaar afspraken maken:... wij laten hier ook de welzijnsstichting binnen. belang ook van de burger... zullen we ook wel moeten met de ontwikkeling van de WMO."

(Beslisser 't Reggedal, Enter: Middelgrootschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Kwaliteit)

"Dus enerzijds ben ik gewoon heel erg blij dat wij twee kleinschalige groepswoningen krijgen... dat ik ook voor die twee woningen de nachtdienst kan gaan draaien... Want een klein huis is natuurlijk altijd véél duurder uit dan een groot huis: ik moet altijd gediplomeerd personeel in dienst hebben."

(Beslisser De Berken, Milheeze: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Nou, als je het hebt over het uitgangspunt van... hoe kunnen wij nu nog 24-uurs zorg ook dekkend maken, dan is de ondergrens vierentwintig bewoners."

(Beslisser Nij Dekama, Weidum: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Dat de overhead heel laag is ... wat je ziet is dat er naar verhouding binnen Tellens op het middenkaderniveau redelijk veel leidinggevenden zijn."

(Beslisser Nij Dekama, Weidum: Kleinschalig – Gemengd met zwaardere zorg – Basis)

"Wij zijn de woningcorporatie wij weten dat niet... zorginfrastructuur heb je nodig om aan voldoende zorgzwaarte te hebben... om ook die lichtere zorg te kunnen verlenen."

(Bewoner Malburgstaete, Arnhem: Grootschalig – Gemengd met zwaardere zorg en niet zorg – Extra)

6. Patronen in 'Waarheidstabel' QCA

Met de resultaten uit de narratieve analyse is een vergelijking per set gemaakt. Er is ook gepoogd dit in een zogenaamde waarheidstabel te presenteren.

Indicator sociale kwaliteit van wonen	Patroon	Sets geordend naar onderzoeksvariabele							
		Fysieke Schaalgrootte			Doelgroepen menging		Voorzieningen niveau		
		(X) S	M	(X) L	Cat. I	Cat. II	B	K	E
Sociale interactie	Er is veel sociale interactie tussen de bewoners	1	1	1	1	1	1	1	1
	Sociale interactie is voordeel van WoZoCo, het stimuleert de hechtheid, de saamhorigheid	1	1	1					
	Koffiedrinken is een belangrijk ritueel	1	1	1	1	1	1	1	1
	Samen eten in de gemeenschappelijke ruimte is belangrijk				1	1	0	1	0
	Bewoners gaan naar de gemeenschappelijke ruimte voor sociale interactie						0	1	1
	De gemeenschappelijke ruimte met concentratie aan activiteiten trekt mensen						0	0	1
	Deel van de bewoners is graag op zichzelf	1	1	1	1	1	1	1	1
	Sociaal contact met dementerende bewoners wordt niet altijd gewenst, vaak confronterend				0	1	0	1	1
	Interne activiteiten zijn cruciaal voor sociale interactie	1	0	0	1	1			
	Je moet het doen met de groep, er is minder keuze uit medebewoners	1	0	0					
	Men heeft minder sociaal contact dan vroeger				1	0	1	0	0
	Er is sprake van een dorps karakter, wat intiemer wordt ervaren en contact vergemakkelijkt	1	1	0					
	Groot deel bewoners heeft contact buiten complex	0	0	1	1	0	1	1	0
	Groot deel bewoners heeft contact buiten activiteiten met elkaar	0	1	1			1	1	0
	Relatief groter belang contact (klein)kinderen	1	1	0	1	0			
Verscheidenheid aan activiteiten en ontspanning	Men is tevreden over het kwantitatieve aanbod van activiteiten	1	1	1	1	1	1	1	1
	Een deel is ontevreden over het kwalitatieve aanbod van activiteiten, het niveau, afstemming doelgroep en spreiding in tijd.	1	1	1	0	1	1	1	1
	Afstemming op (zorg)doelgroep niet altijd goed				1	1	1	1	1
	Minderheid vindt activiteiten en abonnement daarop te duur	1	1	1					
	Men blijft weg bij activiteiten vanwege roddelen	1	1	1					
	Eigen initiatief speelt een rol bij de activiteiten, dit wordt gemengd gewaardeerd door de organisatie						0	1	1
	Men heeft veelal een vaste plek in de gemeenschappelijke ruimte				1	1	1	0	0
	De vaste plek is ook om eenzaamheid te voorkomen				0	1			
	Mensen van buiten het complex doen nadrukkelijk mee aan de activiteiten				1	0			
	Nood om meer activiteiten. Vanwege rol in sociale interactie en regelmaat in dagritme	1	0	0					
	Vaak geringer aanbod door te weinig potentiële deelname	1	0	0			1	1	0
	Lokale instanties en bewoners spelen een grote rol in aanbod activiteiten	1	0	0					
	Sterke roep om variatie	0	0	1					
	Grote minderheid vindt activiteiten te duur	0	0	1					
	Bijdrage vrijwilligers wordt gezien				1	0			
	Eigen initiatief wordt niet gewaardeerd bij de activiteiten							1	0
Veiligheid en verbondenheid	Aanwezigheid van 24 uren zorg en zorgalarmering geeft nadrukkelijk gevoel van veiligheid	1	1	1	1	1	1	1	1
	Aanwezigheid van 24 uren zorg en zorgalarmering geeft zeer nadrukkelijk gevoel van veiligheid	1	0	0	0	1			
	Opvolging zorg niet altijd gegarandeerd						1	0	0
	Belang en het niveau van fysieke veiligheid is hoog	1	1	1	1	1	1	1	1
	Eenzaamheid is vaak reden voor wonen in	1	1	1					

WoZoCo, maar komt evengoed voor								
Belang van fysieke veiligheid is zeer hoog	1	0	1	1	1			
Een WoZoCo kan leiden tot verbonden voelen	1	1	1		1	0	1	1
Roddelen, uitsluiten of uitgesloten voelen is een vervelend probleem	1	1	1	1	1	1	1	1
Roddelen wordt nadrukkelijk als probleem ervaren	1	1	0	1	1			
Roddelen wordt door sommigen minder als probleem ervaren	1	1	0	1	1			
Voor- en nadelen sociale controle worden ervaren	1	1	1					
Negatieve zijde sociale controle wordt sterker ervaren	1	0	0					
Vele bewoners voelen zich thuis en willen niet meer weg						1	1	0
Niet alle zorgdoelgroepen mengen, er is sprake van groepsvorming in negatieve zin				0	1			
Er is soms nadrukkelijk sprake van eenzaamheid	0	0	1	0	1	0	0	1
Groot deel bewoners leeft prettig op zichzelf	0	1	1	1	0	0	1	1
Men voelt zich verbonden omdat men de mensen kent	1	0	0					
De dorpse mentaliteit wordt als prettig ervaren. Men voelt zich thuis, zelfstandig maar niet eenzaam	0	1	0					
Ertussen komen als nieuweling is erg lastig	1	1	0	0	1			
Men vindt dat men tegenwoordig minder voor elkaar klaar staat	1	0	0					
Men voelt zich anoniemer en zorgpersoneel biedt privacy	0	0	1	?	0			
Het gebouw is ongezellig (groot en) kaal	0	0	1					

Tabel 6-1 Patronen in 'Waarheidstabel' QCA

0=niet aanwezig, 1=aanwezig, 1=aanwezig in alle sets binnen de variabele

Nb rij Cat. III niet gepresenteerd ivm ontbreken saturatie van die set.

Reflectie

Sommige patronen in alle sets binnen een variabele aanwezig, oranje gekleurd. Indien aanwezig in alle sets dan waarschijnlijk algemeen kenmerk van deze generatie woonzorgcomplexen.

Sommige patronen komen enkel boven drijven gericht op één of twee onderzoeksvariabelen. Vaak ook logisch verbonden daarmee.

Nuances gaan verloren vanuit de analyse, om te komen tot 0 of 1 in de waarde. Ook enkelingen gaan verloren, omdat het om breed voorkomende patronen gaat. Conclusie is voorsnog dat een waarheidstabel enkel als een grover vergelijkend overzicht van de sets is te gebruiken. Er is voor een minder grove wijze van vergelijken gekozen.