

alleato)

De maat van MENS

Eindevaluatie pilotproject MENS De Bilt



•) Inhoud

Voorwoord	2
Inleiding	2
Het innovatieproject MENS	3
Wat heeft het pilotproject tot nu toe opgeleverd?	5
Hoe nu verder?	8
Slotsom van Alleato	10

Colofon

Tekst: Monique Postma
Eindredactie: Ageeth van der Veen
Productie: Marc Engberts
Vormgeving: Suggestie & illusie

Maart 2009

•) Voorwoord

Sinds het voorjaar van 2007 is Alleato betrokken bij onderdelen van project MENS. Destijds heette het nog Innovatieproject wonen, welzijn en zorg De Bilt. In de beginfase lijkt het projectplan vooral ambitieus. Het unieke en veelomvattende komt Alleato steeds meer op het netvlies. Door het uitvoeren van verschillende - onderzoeksmatige - werkzaamheden voor MENS De Bilt komt Alleato in contact met alle geledingen in het project.

Via de buurtinterviewers krijgen we meer zicht op de wensen en behoeften van bewoners in de wijk. Hun betrokkenheid, enthousiasme en inzet oogst veel waardering. Daarnaast kunnen we een kijkje in de keuken nemen van de wijk-servicecentra, de helpdesks en de bewonersadviseurs. Ook daar zien we vanuit Alleato dat er hard wordt gewerkt en dat bewoners langzaam hun weg vinden met vragen rond hulp en ondersteuning.

Door middel van enquêtes en interviews komen we meer te weten over de drijfveren van de convenantpartijen, en de kritische vragen die ze zichzelf steeds stellen: zitten we op de goede weg? Petje af voor deze vorm van ondernemerschap gericht op de mensen om wie het gaat.

Alleato pleit voor samenwerking tussen burgers, organisaties en overheid / gemeente zoals in het project MENS in de Bilt wordt vormgegeven. Wij zeggen: nu niet stoppen, maar vooral verder doorgaan. Er is nog meer winst te behalen. Vanuit onze rol dragen we de opgedane kennis en ervaring graag verder uit naar andere geïnteresseerde partijen.

Lineke Maat
directeur Alleato

•) Inleiding

Sinds 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) van kracht. Deze nieuwe wet is in de plaats gekomen van de Welzijnswet, de Wet voorzieningen gehandicapten en delen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Doel van de WMO is dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. De WMO draagt er bovendien toe bij dat *alle* burgers kunnen participeren in de samenleving. Het zijn de gemeenten die de WMO uitvoeren. Ze hebben daarbij de vrijheid om de wet naar eigen inzicht vorm te geven.

Ook gemeente De Bilt is aan de slag gegaan met deze nieuwe wet. De gemeente wil graag een integraal pakket van zorg- en welzijnsvoorzieningen bieden vanuit de wijk, zodat burgers zo lang mogelijk in de eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Om inhoud en vorm te geven aan de WMO-doelen is project MENS gestart in twee wijken van De Bilt, om hier woonservicewijken te realiseren.

De pilot is inmiddels ten einde. De gemeente De Bilt heeft Alleato, Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Utrecht, gevraagd het project te monitoren en te evalueren. Deze brochure is een verkorte versie van het evaluatierapport van Alleato over de pilot.

Het innovatieproject MENS

In De Bilt werd voorjaar 2007 gestart met het pilotproject MENS. MENS is een acroniem, waarbij de afzonderlijke letters een bestaand woord vormen: **M**eedoen, **E**rvaren, **N**ieuw en **S**amen.

Doelstelling

Uiterlijk april 2009 moet er een volledig dienstenpakket op het gebied van wonen, welzijn en zorg beschikbaar zijn in twee pilotwijken van gemeente De Bilt. Wijkbewoners moeten in hun wijk de faciliteiten, het advies en de hulp kunnen vinden, waarmee zij zo lang mogelijk op zichzelf kunnen blijven wonen.

Twee wijken bleken voor het pilotproject MENS het meest geschikt: De Bilt West en Maartensdijk. De doelgroep waar het project zich op richt, was in deze wijken goed vertegenwoordigd: ouderen en mensen met een beperking, die alleen zelfstandig kunnen blijven wonen en functioneren met wat hulp uit de directe omgeving.

Uitgangspunten

Het project MENS hanteert de volgende uitgangspunten: vraaggericht, integraal, wijkgericht, ontokerd, werkend vanuit de

ketenbenadering (d.i. vanuit een samenhangend dienstenpakket van wonen, zorg en welzijn). Het gaat er niet om iets nieuws toe te voegen, maar om het bestaande waar nodig aan te vullen en wijkgericht, transparant en toegankelijk te organiseren: dichtbij de mens. Het versterken van de wijkinfrastructuur is daarbij essentieel.

Concrete invulling

In beide wijken is een wijkservicecentrum ingericht. In De Bilt West is het aanbod van dat servicecentrum gericht op burgers van alle leeftijden, in Maartensdijk voornamelijk op ouderen. Het uitgangspunt in beide wijkservicecentra is hetzelfde, namelijk dat ouderen en mensen met een beperking zoveel mogelijk met de gewone activiteiten mee moeten kunnen doen. Om dit voor elkaar te krijgen werken alle partijen die met het WMO-convenant

te maken hebben samen: professionele aanbieders van zorg en voorzieningen én vrijwilligersorganisaties.

Essentiële rollen

In beide wijkservicecentra staat de adviseur Wonen, Welzijn en Zorg (wwz) bewoners bij om de juiste diensten te verkrijgen. Hij/zij doet dit vanuit een onafhankelijke positie. Wanneer iemand problemen ondervindt in het dagelijks leven en daar zelf geen oplossing voor weet, kan hij of zij bij de adviseur wwz terecht. De adviseur kan dan bemiddelen tussen klant en verschillende aanbieders van zorg-, welzijn- en woondiensten. Daarbij moet de adviseur natuurlijk wel rekening houden met de wettelijke en financiële mogelijkheden. Samen met de klant wordt bekeken wat deze zelf gaat ondernemen en waar de hulp van de adviseur wwz bij nodig is.

Een coördinator of wijkprojectleider zorgt er daarnaast voor dat in de wijkservicecentra partijen elkaar kunnen vinden en het aanbod aan voorzieningen goed op elkaar wordt afgestemd. De in dit project aangestelde coördinatoren waren vanuit een andere functie al actief in de wijk. Zij kennen de wijk en de bewoners dus goed en beschikken al over relevante netwerken.

Daarnaast spelen in beide wijkservicecentra ook vrijwilligers een prominente rol: burgers die willen bijdragen aan de leefbaarheid van hun eigen wijk en graag klaarstaan voor hun medewijkbewoners.

Samenwerking

De helpdesks worden aangestuurd door een coördinator en verder bemenst door vrijwilligers. Dat die samenwerking op rolletjes loopt, is voor iedereen belangrijk. Immers, hoe beter vrijwilligers en

medewerkers erin slagen om hun klanten goed te helpen, hoe meer plezier zij zelf aan hun werk beleven én hoe meer zij voor elkaar krijgen aan goede zorg en ondersteuning voor hun klanten. Samenwerking tussen professional en vrijwilliger ten behoeve van de klant is daarmee een sleutel tot succes.

Infrastructuur

Buiten de bovengenoemde menselijke component, is ook de fysieke infrastructuur een succesfactor. De manier waarop de wijkservicecentra zijn georganiseerd zorgt voor een heel concrete inbedding van zorg en welzijn in de wijk of buurt. De wijkservicecentra bieden volop ontmoetingsmogelijkheden en er is een gevarieerd aanbod aan activiteiten. Ze bieden informatie, advies en ondersteunen het lokale vrijwilligerswerk. Er is een catalogus gemaakt van alle diensten waarvoor buurtbewoners in het wijkservicecentrum terecht kunnen.

Bewoners grijpen de geboden mogelijkheden met beide handen aan. In De Bilt West worden door bewoners allerlei activiteiten georganiseerd vanuit het centrum en kunnen bewonerscommissies bijvoorbeeld vergaderen in het gebouw. In Maartensdijk is het wijkservicecentrum nu nog vooral gericht op ouderen, waardoor de aansluiting op andere bewoners van de wijk nog niet erg groot is. Maar ook hier doen zich vergelijkbare mogelijkheden voor.



Veel activiteiten in de wijk vinden plaats in of worden gecoördineerd vanuit het wijkservicecentrum in samenwerking met vrijwilligers, bewonersorganisaties en leveranciers van diensten. Naast informatie en advies- en de ondersteuningsfunctie van het wijkservicecentrum, nemen tal van ontmoetingsactiviteiten en cursussen een prominente plaats in in het aanbod.



Wat heeft het pilotproject tot nu toe opgeleverd?

Om erachter te komen wat wel en niet werkt, heeft Alleato de opbrengsten van project MENS onderzocht. Daartoe deden we een bewonerszelfonderzoek en legden we de wijkservicecentra langs de lat van kwaliteitscriteria van Movisie. Ten slotte vroegen we de bij project MENS betrokken partijen naar hun mening over de resultaten (zie het kader op blz 6).

Het voert te ver om op deze plaats diep in te gaan op de evaluatiemethode. Geïnteresseerden hierin verwijzen wij naar het eind-evaluatierapport zelf. Wij bepalen ons nu tot de hoofdlijnen van wat het pilotproject tot nu toe heeft opgeleverd. Conclusies en aanbevelingen volgen daarna.

Uit het bewonersonderzoek komt naar voren:

Een 8 voor wonen en leven

Vooral oudere bewoners deden mee aan het bewonersonderzoek. Over het algemeen zijn de geïnterviewde bewoners best tevreden met het wonen en leven in hun wijk. Ze wonen er vaak al erg lang, en het gemiddelde rapportcijfer dat ze hun wijk geven is een 7,6 voor De Bilt West en een 8,1 voor Maartensdijk.

Voorzieningen van goede kwaliteit

De publieke ruimte in de wijk wordt wisselend beoordeeld, en verdient extra aandacht. Een deel van de geïnterviewden mist nog wel bepaalde voorzieningen in de wijk, maar vindt de kwaliteit van de voorzieningen die er zijn wél voldoende.

Diepgaande contacten gewenst

Met de contacten van de bewoners onderling lijkt het wel goed te zitten: mensen kennen elkaar en burens helpen elkaar waar nodig. Een deel van de geïnterviewden geeft wel aan onvoldoende mensen in de buurt te hebben met wie ze belangrijke zaken kunnen bespreken. Zij hebben behoefte aan meer intieme contacten, meer kwaliteit dus van de bestaande contacten.

Lage deelname activiteiten

Meer dan de helft van de geïnterviewde bewoners heeft nog nooit meegedaan aan activiteiten en cursussen in hun wijk. We weten niet hoe dat komt, dat is mogelijk iets voor nader onderzoek.

Gezondheidsbeleving positief

Veel mensen voelen zich gezond. Toch heeft een groot deel van de respondenten last van een chronische aandoening. Veel mensen zijn echter positief ingesteld. Zij weten zich te redden en zitten niet bij de pakken neer.

Diensten mantelzorgers onbekend

Ongeveer een derde van de respondenten biedt mantelzorg aan vrienden, familie of buurtbewoners. De meeste mantelzorgers geven die zorg overigens aan personen



Het oordeel van de convenantpartijen

Ook de convenantpartijen kregen een enquête voorgelegd. Zestien ingevulde vragenlijsten kwamen terug en met zes personen is daarnaast nog een telefonisch interview gehouden.

Uit de enquête bleek dat de convenantpartijen vinden dat het project grotendeels volgens plan is verlopen. Aspecten waar de convenantpartijen tevreden over waren, zijn: het signaleren van behoeftes in de pilotwijken, de wijkcontactambtenaar, de adviseurs wwz, de dienstencatalogus en de goede samenwerking tussen de verschillende partijen onderling én met de helpdesk.

Lastiger te beoordelen vinden zij of het project nu al tot ‘actief burgerschap’ heeft geleid. Het kost tijd om vrijwilligers en mantelzorgers te binden, voor een oordeel lijkt het te vroeg. De integrale teams uit het oorspronkelijke plan zijn om organisatorische en financiële redenen door de betrokken zorgorganisaties afgewezen. De helft van de respondenten zou wél graag integraal gaan werken op termijn.

Het vraaggericht werken is volgens de helft van de geënquêteerden goed uit de verf gekomen. De anderen twijfelen aan het onderzoek naar de behoeften in de wijk of vinden dat niet alle betrokken partijen zélf even vraaggericht werken. En hoe vraaggericht is het uit te gaan van het doel ‘zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen’, waar de cliënt misschien een andere keuze wil maken?

Al met al geven de convenantpartijen zelf het project gemiddeld een 7.

In het project MENS werken de volgende convenantpartijen samen: Buurtwerk De Bilt (Stichting Animo), De Bilthuysen, Cordaan/Dijckstate, Gemeente De Bilt, Gezondheidscentrum De Bilt, Kwintes, Provincie Utrecht, SWO De Zes Kernen, Reinaerde, Vitras en Woonstichting SSW.

buïten de wijk. Ondanks dat de helft van de mantelzorgers aangeeft de zorg soms als een last te ervaren, geven ze aan daarbij geen ondersteuning te willen ontvangen. Men heeft wel eens van het steunpunt mantelzorg gehoord, maar de helft van de mensen is niet bekend met de diensten van dat steunpunt.

Rol en functie instanties nog te onbekend

De meeste instanties die vertegenwoordigd zijn in de buurt, zijn wel bekend bij de bewoners. Maar waarvoor ze er zijn, weet niet iedereen. Mensen geven aan meer te willen weten over de diensten waarvoor ze in het wijkservicecentrum terecht kunnen.

Resultaten evaluatie wijkservicecentra

Midden in de wijk

De wijkservicecentra liggen centraal in de wijk, nabij winkels en woningen voor ouderen. Bewoners kunnen in hun buurt op één plek terecht voor informatie en advies, activiteiten en ondersteuning.

Korte lijnen

Door de samenwerking op wijkniveau zijn er kortere lijntjes ontstaan tussen de verschillende aanbieders van zorg en ondersteuning waar ouderen en gehandicapten mee te maken hebben. Het lijkt erop dat daardoor minder ‘versnippering’ optreedt in de hulp die mensen krijgen, de hulp wordt beter op elkaar afgestemd.

Helpdesks en adviseurs gewenst

Per kwartaal maken op dit moment tussen de 40 en 80 bewoners gebruik van de helpdesk in één van de wijkservicecentra. Per kwartaal worden tussen de 20 en 38 bewoners per wijk ondersteund door de adviseurs wwz. Daarmee lijken zowel de helpdesks als de adviseurs wwz te voorzien in een behoefte. Het aantal bewoners dat gebruikmaakt van de ondersteuning van de adviseur wwz groeit op dit moment nog.

Rekenen we onszelf niet rijk?

Het is goed bij een evaluatie als deze kritisch te zijn op de bevindingen. Het is niet eenvoudig vast te stellen wat nou werkelijk de bijdrage is van wijkservicecentra in het zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen van kwetsbare groepen mensen. Daarbij komt dat de centra in De Bilt en Maartensdijk nog maar net op streek zijn: ze bestaan nog maar een jaar. Veel zaken zijn nog in ontwikkeling. Voor wijkservicecentra bestaan op dit moment nog geen harde prestatie-indicatoren of kwaliteitseisen. Wij gaan daarom graag te rade bij een eerder onderzoek, dat van Movisie.

In het onderzoek van Movisie wordt onderscheid gemaakt tussen twee begrippen, ‘de stenen’ en ‘het steunen’. Met het eerste worden de ligging, de fysieke nabijheid en de mogelijkheden van het gebouw bedoeld. Het steunen gaat over de zorg, het welzijn en de samenhang daartussen. Het gaat dan om multifunctionaliteit, ketensamenwerking, de rol van de coördinator, de inbreng



van vrijwilligers, de samenwerking van hen met beroepskrachten en de inbedding in de wijk of buurt.

Het project MENS ligt goed op koers. De medewerkers slagen erin op een vraagge-richte manier om te gaan met behoeften van buurtbewoners op het gebied van wonen, welzijn en zorg. De dienstencatalogus brengt het aanbod per wijk goed in beeld.

Toch zijn er wel aandachtspunten waar nog aan gewerkt moet worden. Zo heeft het project MENS nog geen integraal team gere-aliseerd. In het oorspronkelijke projectplan was dat wel de bedoeling. Ook de inzet van vrijwilligers en mantelzorg heeft minder resultaat opgeleverd dan de bedoeling was.

De interactie en communicatie tijdens het opzetten van het project zijn goed verlo-pen, en project MENS is wat betreft orga-nisatie, samenwerking, ontwikkelproces, financiële middelen en planning redelijk tot goed verlopen.

De betrokken partijen zijn enthousiast over de opbrengst van de samenwerking en geven aan dat zij een volgende keer weer mee zullen doen met een project als dit. Ze vinden het een aanrader voor andere gemeenten. Bovendien - en dat is natuurlijk het allerbelangrijkste - heeft het innovatieproject MENS voldoende bijge-dragen aan de mogelijkheid om zelfstandig te blijven wonen in de wijk voor bewoners van De Bilt West en Maartensdijk.

Vergelijken we de criteria van Movisie met de beide Wijkservicecentra in gemeente De Bilt, dan zien we het volgende beeld:

Kwaliteitsbepalende kenmerken Movisie	Wijkservicecentrum De Bilt West	Wijkservicecentrum Maartensdijk
De ligging/fysieke nabijheid	++	++
De mogelijkheden die het gebouw biedt	+ -	+ -
Multifunctionaliteit, een kleurrijk en aantrekkelijk aanbod	++	++
Ketensamenwerking	++	++
Coördinator als stuwende kracht	++	++
Inbreng van vrijwilligers	++	++
Samenwerking beroepskrachten en vrijwilligers, belang van de combinatie	+	+
Inbedding in de wijk/buurt	++	+
Beoogde doelgroepen en het daadwerkelijk bereik	++	+ -
Opbrengsten voor de gebruikers	+	+

++ = zeer goed + = goed +- = voldoende - = onvoldoende -- = slecht



Onderzoeksbureau Movisie heeft een lijst samengesteld van mogelijke diensten waarvoor burgers in wijkservicecentra terecht kunnen:

Ontmoetingsmogelijkheid voor wijkbewoners	Open inloop, jongerensoos, internetcafé
Georganiseerde welzijns-activiteiten en cursussen	Diverse cursussen en activiteiten, verhuur aan derden zoals verenigingen en clubs
Horeca	Maaltijdvoorziening, grand café, sociaal restaurant
Informatie en advies	WMO-loket, spreekuren
Cliëntondersteuning	Ouderenadviseur, MEE-adviseur, GGZ-steunpunt
Mantelzorgondersteuning	Ook informele zorg
Vrijwilligersondersteuning	Ook o.a. opbouwwerk, vrijwilligersbank
Zorgsteunpunt AWBZ-zorg	24-Uurszorg, dagbehandeling, dagbesteding, tijdelijke opvang
Gezondheidszorg	Huisartsenzorg, gezondheidscentra, consultatiebureau, polikliniek, Fysiotherapie
Brede school	Basisonderwijs, kinderopvang, speltheek, BSO, peuterspeelzaal
Winkels	Pinautomaat, postkantoor, bank, supermarkt, etc
Uitvalsbasis voor persoonlijke dienstverlening	Klusjes, boodschappendiensten, oppasservice, vervoer, etc
Overige	Sportvoorzieningen, bibliotheek, etc

Hoe nu verder?

De wijkservicecentra lijken een goede basis te zijn voor toekomstige uitbouw van WMO-diensten in De Bilt. Maar er zijn verbeteringen mogelijk. Zo lijkt het zaak een bredere groep bewoners te bereiken. En mogelijk is er behoefte aan meer of andere diensten en activiteiten voor specifieke groepen burgers vanuit de wijkservicecentra.

Ideeën en adviezen

Verstevigen en uitbouwen

Alleato is het zeer eens met de uitspraak in het evaluatie-onderzoek dat het project MENS meer ontwikkeltijd verdient en nodig heeft. Er is zoveel moois gebeurd en tot stand gebracht in de pilotwijken, maar een wijkservicecentrum is niet in één jaar gereed. Eerst verstevigen wat er is, dan verder. Formuleer daarbij meetbare en haalbare doelen op alle onderdelen voor het vervolg.

Budget nodig

Zorg voor voldoende budget voor wijkgerichte activering, signalering, en communicatie. Stel een kleine klankbordgroep in en een gebruikerspanel om een vinger aan de pols te houden bij nieuwe ontwikkelingen in het project.

Decentraal of centraal

Houd goed uit elkaar wat wijkgericht kan gebeuren en wat bovenwijks of gemeentebreed aangepakt moet worden.

Wat moet bijvoorbeeld de schaal zijn van de helpdesks in de buurt en wanneer wordt het iets voor de gemeente? Wie kan het beste de coördinatie van de vrijwilligers organiseren? En als mantelzorgers veelal hun mantelzorg verlenen buiten de eigen buurt, wie kan dan het beste die mantelzorgers ondersteunen: de buurt of de gemeente?

Communiceer met alle partijen

Er moet veel aandacht blijven uitgaan naar de communicatie met burgers. Maar ook de communicatie tussen instellingen is belangrijk. Alle betrokken partijen moeten weten wat er speelt, dat er bijvoorbeeld een nieuwe cursus start op het gebied van sport of een speciaal spreekuur komt. Nieuwe ontwikkelingen en de algemene gang van zaken moeten in alle lagen van de verschillende organisaties bekend zijn.

Consistente presentatie

Het imago van de wijkservicecentra verdient ook aandacht. In Maartensdijk is het wijkservicecentrum nog teveel op ouderen

gericht. Met name als op termijn de doelgroep breder zou worden, hoort daar natuurlijk een aanpassing van de presentatie bij. De wijkservicecentra moeten een open en toegankelijke uitstraling hebben, zodat bewoners uit de wijk zich uitgenodigd voelen. Voor wijkservicecentrum De Bilt West betekent dit dat het gebouw een verandering moet ondergaan, in welke vorm dan ook.

Geef ruimte aan innovatie

Innovatieve technieken als *screen-to-screen*-zorg staan nu nog in de kinderschoenen. In de toekomst wordt daar veel van verwacht. De wijkservicecentra zullen daarvan meeprofiteren bij de afstemming van de zorg en de efficiëntie in het uitwisselen van informatie.

‘De zorg via beeldscherm is een goed voorbeeld wat er in samenwerking allemaal is gerealiseerd. Er zijn al mensen op aangesloten, nog geen vijftig, maar we kunnen nu kijken hoe het werkt!’

Structuur en organisatie

Naast duidelijke doelen zijn structuur en organisatie belangrijk voor het vervolg van het project MENS. Gemeente De Bilt zou daarbij eens kunnen kijken naar andere voorbeelden in het land. Zij kunnen dienen als inspiratiebron. In Den Haag is in enkele woonservicewijken

bijvoorbeeld gekozen voor een structuur van werkgroepen. De betrokken partijen verbinden zich daar aan één of meerdere werkgroepen en komen zo tot resultaat.

Aandacht voor eenzaamheid

Uit de evaluatie blijkt dat eenzaamheid een onderschat probleem is. Belangrijk is meer aandacht te geven aan het signaleren van eenzaamheid en het bedenken van goede interventies om daar wat aan te doen. Vanuit het nog te starten Sociaal Steunpunt kunnen wellicht bijeenkomsten georganiseerd worden voor vrijwilligers en professionals over signalen van eenzaamheid. De risicofactoren voor eenzaamheid en mogelijkheden voor interventies kunnen in kaart worden gebracht.

Jarenlang is gedacht dat bij vereenzaming van ouderen de oplossing vooral gezocht moet worden in uitbreiding van contacten. Contacten zijn zeker van belang, maar het gaat daarbij veel meer om de ervaren kwaliteit van de contacten dan de hoeveelheid ervan. Iemand met een groot netwerk kan zich desondanks

behoorlijk eenzaam voelen. Interventies zullen onder meer gericht moeten zijn op de acceptatie van (gevoelens van) eenzaamheid bij betrokkenen en het werken aan sociale vaardigheden om niet alleen contact te leggen, maar de bestaande contacten ook te verdiepen.

Ondersteuning van mantelzorgers

Mantelzorgers zijn in WMO-verband een heel belangrijke partner voor overheid en professionals. Daar waar ze hulp nodig hebben, moeten mantelzorgers ondersteund en gefaciliteerd worden. Steunpunten mantelzorg kunnen voorzien in een behoefte aan informatie en advies, zij beschikken over specifieke kennis. Lotgenotengroepen of themabijeenkomsten kunnen ook in het wijkservicecentrum plaatsvinden. Daarnaast moet mantelzorgondersteuning vorm krijgen op de plaatsen (apotheek, huisarts, WMO-loket, werkomgeving, zorginstelling) waar de vraag zich voordoet.

Betrek moeilijk bereikbare groepen

Kwetsbare bewoners die verder weg wonen of die zelf geen contact opnemen, zou het wijkservicecentrum actiever kunnen benaderen. Eerst moet dan duidelijk zijn wat de risicogroepen zijn. Maak een plan om ook deze mensen te bereiken. Stel vast of er voor specifieke groepen ook eigen activiteiten nodig zijn op wijkniveau, zoals de mogelijkheden voor deelname aan sport, of welke ondersteuning nodig is voor deelname aan het reguliere aanbod van de wijkservicecentra.

Welke bewoners of groepen bewoners uit de buurt bereiken de wijkservicecentra nog niet? Hoe kunnen deze bewoners wel bereikt worden en wat hebben deze bewoners nodig? Dat moet beter in kaart worden gebracht. Voorbeelden van activiteiten voor specifieke groepen burgers zijn kookcursussen voor mensen met een GGZ-achtergrond en projecten rond het organiseren van burenhulp.

Vrijwilligers als spil van beleid

Vrijwilligers moeten de mededragers zijn van de visie en uitgangspunten van het wijkservicecentrum. Het doen van vrijwilligerstevredenheidsmetingen is een goed hulpmiddel om te zien of de vrijwilligers zich herkennen in de aanpak van het centrum.

Verbetercyclus

Alleato raadt de wijkservicecentra aan te bepalen met welke indicatoren de opbrengsten voor bewoners te meten zijn. In kwantitatieve zin: hoeveel deelnemers, uit ook benoemde kwetsbare groepen, deden er aan hoeveel activiteiten mee. Maar zeker ook in kwalitatieve zin: in hoeverre draagt deelname aan activiteiten bij aan het verminderen van het gevoel van eenzaamheid onder bewoners. Daarbij is het zaak de juiste vragen te stellen. Deze zijn immers bepalend voor de waarde van de meting. Kortom: om tot blijvend resultaat te komen, is het zaak zorg te dragen voor een continue evaluatie- en verbetercyclus.



Slotsom van Alleato

Wijkservicecentra zijn veel meer een samenwerkingsverband dan bijvoorbeeld de klassieke dienstencentra voor ouderen of buurthuizen. Dat maakt project MENS enerzijds kwetsbaar. Immers, hoe meer partijen, hoe meer afstemming nodig is om tot overeenstemming te komen. Maar het vergroot ook het aanbod en de kwaliteit van dienstverlening voor de buurtbewoners. De pilots met de wijkservicecentra in De Bilt tonen aan dat het de inspanning meer dan waard is tot deze goede afstemming te komen. Buurt en burger varen er wel bij en de WMO-doelstelling dat kwetsbare groepen langer thuis kunnen wonen met wat hulp vanuit de directe omgeving, wordt naar het zich nu laat aanzien met dit soort projecten gemakkelijker behaald.

Alleato concludeert dat er veel onderwerpen tegelijkertijd zijn opgepakt en in ontwikkeling gebracht vanuit project MENS. De lijst met gerealiseerde zaken is indrukwekkend.

- Er is in beide wijken een wijkservicecentrum met een helpdesk. De adviseur wvz is beschikbaar voor regioondersteuning. Bewoners kunnen hier terecht met hun vragen.

- Er is een dienstencatalogus beschikbaar, deze kan binnenkort ook digitaal geraadpleegd worden.
- Er is een methodiek voor vroegsignalering, het sociaal steunpunt, ontwikkeld. Dit start in mei 2009.
- Er wordt gewerkt aan een opzet en methodiek voor wijkgerichte sociale activering en sociale werkvoorziening via wijkserviceteams.
- Er zijn verbindingen gelegd met de terreinen wonen en woonomgeving (leefbaarheid en veiligheid).
- Er is een onderzoek verricht naar kleinschalig wonen.
- Er zijn aanvullende financiën gerealiseerd om deelprojecten uit te kunnen voeren en/of een verdere impuls te geven.
- Er is een website en er verschijnen nieuwsbrieven.
- Er worden klanttevredenheidsmetingen uitgevoerd en bewoners zijn actief betrokken bij een bewonersonderzoek in de wijken.
- Er wordt gewerkt aan 24-uurs onplanbare zorg.
- Processen en resultaten worden geëvalueerd.

Project MENS is er voor alle mensen, van jong tot oud, ongeacht gezondheidsproblemen of handicap. In de pilotfase is project MENS vooral gericht op ouderen en mensen met een al dan niet tijdelijke beperking. Het kan gaan om fysieke, sociale, psychische of verstandelijke beperkingen.



- Er is samenwerking tussen organisaties en instellingen rond de zorg en diensten aan burgers.

Daar waar projectonderdelen nog niet zijn afgerond, is er een basis voor verdere ontwikkeling en uitbouw. Een aantal onderdelen is nog in voorbereiding, zoals het sociaal steunpunt, de wijkgerichte sociale activering en wijkserVICETEAMS. Ook die onderdelen zullen binnenkort in uitvoering worden genomen.

Er is gewerkt aan de realisatie van een krachtige infrastructuur, waar burgers op wijkniveau van kunnen profiteren. Met het innovatieproject MENS is in De Bilt een zeer brede samenwerking gerealiseerd op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Bestaande samenwerkingsverbanden in De Bilt zijn verbreed.

Onze ervaring als Alleato in soortgelijke projecten, is dat het vaak een moeilijk en tijdrovend proces is om zo'n brede samenwerking op gang te brengen. Een geformaliseerd samenwerkingsverband in de startfase van een project is waardevol. Daarin is project MENS geslaagd.

Door te kiezen voor die brede en allesomvattende aanpak, is het project in de planning wellicht te ambitieus geweest en op onderdelen te kort geschoten. Om alle ambities waar te maken en doelstellingen

te behalen, is er meer tijd nodig dan nu beschikbaar was in de pilot. Op veel onderdelen is een verdere doorontwikkeling nodig. Daarvoor kunnen de komende tijd concrete plannen worden gemaakt en uitgevoerd.

Werk aan de winkel

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat het voor gemeenten lastig is om moeilijk te bereiken groepen actief te betrekken. Hierop vormt de gemeente De Bilt geen uitzondering. Toch laten in de wijkservicecentra kwetsbare burgers hun gezicht zien. Vrijwilligers hebben een sleutelrol bij het succes. Zij worden door de beide wijkservicecentra dan ook omarmd als zeer belangrijk in het kader van activering en maatschappelijke inzet.

In de pilotwijken van MENS is de aandacht en energie vooral uitgegaan naar het opzetten en realiseren van een infrastructuur voor het aanbod van de verschillende diensten in de aangewezen wijken, voor de langere termijn. Alleato constateert ook dat er hard gewerkt is aan het realiseren van een infrastructuur in de wijk. Op dit moment is dat echter nog niet altijd direct merkbaar voor de burgers. Toch is zo'n infrastructuur een voorwaarde voor een goede dienstverlening en ondersteuning van burgers. De burger zal hier in de nabije toekomst voordeel van gaan merken doordat hij/zij sneller juiste informatie,

advies en ondersteuning krijgt. We vinden het daarom waardevol dat in De Bilt deze keuze is gemaakt.

Daarbij willen we opmerken dat op onderdelen nog verbetering mogelijk is. Bijvoorbeeld de samenwerking en afstemming tussen het WMO-loket (zorgloket De Bilt) en de informatievoorziening vanuit het wijkservicecentrum (helpdesk). Op dit moment wordt op minimaal twee plaatsen los van elkaar de informatie aan burgers aangeboden, dat lijkt niet handig. Mogelijk moet de burger zo nog steeds twee keer zijn verhaal doen.

In het project MENS is er nadrukkelijk voor gekozen om te wachten met informatie en communicatie naar burgers tot er daadwerkelijk iets te melden was. Dit vanuit het idee dat je burgers niet blij maakt met enkel mooie voornemens. De projectleider van MENS geeft aan dat er te weinig communicatiebudget voor handen was. Ook respondenten geven aan dat hiervoor meer middelen en menskracht beschikbaar had moeten zijn.

Voor én door wijkbewoners

Het is er in dit project om begonnen dat burgers hun zelfredzaamheid behouden, of waar nodig die zelfredzaamheid met wat hulp van buiten kunnen versterken of herstellen. Dit kan het beste gebeuren zo dicht mogelijk bij de burger in de wijken

en de directe woon- en leefomgeving. De functie van adviseur wwz levert hierin een belangrijke bijdrage.

Het project MENS is wellicht nog niet breed bekend bij alle bewoners van De Bilt. Dan kan ook niet, twee pilotwijken in een hele gemeente is nog niet zoveel.

Respondenten geven aan dat ze graag zien dat er nog meer partijen bij de wijkservicecentra betrokken worden, bijvoorbeeld de sportverenigingen. Alleato kan, gezien de bevindingen in de wijken De Bilt West en Maartsensdijk, niet anders zeggen dan dat dat positieve geluiden zijn. Het zijn immers de bewoners van de pilotwijken die maken dat de wijkservicecentra worden tot wat beleidsmakers ermee beoogden: het centrale punt voor ontmoeting, advies, hulp en ondersteuning waar het gaat om wonen, zorg en welzijn.

Meer weten over project MENS?

www.mensdebilt.nl

Meer weten over Alleato? www.alleato.nl

Meer weten over de WMO?

www.minvws.nl/wmo

Meer weten over gemeente De Bilt?

www.debilt.nl



alleato) Centrum voor
Maatschappelijke
Ontwikkeling Utrecht

Alleato is een adviesbureau voor sociale vraagstukken in de provincie Utrecht. Wij brengen overheden, instellingen en burgers bij elkaar en ondersteunen hen bij het benutten van hun kwaliteiten. Alleato heeft krachtige netwerken en brengt nieuwe inzichten in praktijk.

Bemuurde Weerd Westzijde 4, 3513 BH Utrecht
t (030) 231 38 33, f (030) 232 87 77 info@alleato.nl, www.alleato.nl