

## **Evaluatie woonservicegebied Delden 2009-2012.**

### **Inhoudsopgave**

Hoofdstuk 1	Achtergronden van de pilot	blz. 2
	Korte achtergrondschets pilot Delden	
	Omschrijving woonservicegebied	
	Opdracht pilot Delden	
	Stuurgroep pilot Delden	
Hoofdstuk 2	Resultaten van de pilot	blz. 4
	Wat is er bereikt	
	Wat staat er nog open	
	Financien	
Hoofdstuk 3	Conclusies en aanbevelingen	blz. 6
	Conclusies	
	Aanbevelingen	
	Bruikbare ervaringen van de pilot	
Hoofdstuk 4		blz. 7
	Organisatiemodel	
Bijlagen		
	1. Evaluatie 2009	
	2. Evaluatie 2010	
	3. Jaarverslag 2012 activiteiten Stadshagen	

## **Hoofdstuk 1           Achtergronden van de pilot**

### **Korte achtergrondschets pilot Delden**

De pilot woonservicegebied komt voort uit de nota Wonen, welzijn en zorg. De nota wonen, welzijn en zorg (november 2005) heeft verschillende beleidsdoelen. Eén daarvan is het ontwikkelen van een woonservicegebied. Er is gekozen om een pilot in Delden uit te voeren. Na een uitgebreid inventarisatie-onderzoek is de uitvoering van de pilot gestart in 2009. De evaluaties van 2009 en 2010 vindt u in de bijlagen. Deze evaluatie laat het totaalbeeld zien van 2009 -2012.

### **Omschrijving woonservicegebied**

Onder een woonservicegebied verstaat de nota wonen, welzijn en zorg het volgende:

“Onder een woonservicegebied verstaan wij een woongebied (in een wijk of dorp) waar zich woningen bevinden die geschikt zijn voor zorgvragers en waar zorg en service (welzijnsvoorzieningen, dienstverlening, wijkbeheer) extra goed geregeld zijn. Een dergelijk woonservicegebied kan zich bevinden rondom een woonzorgcentrum of een aantal geclusterde zorgwoningen. Voor zorgvragers of ouderen is het vaak een veilig gevoel te weten dat als het nodig is, de zorg vlakbij is. Van belang is dat de woonomgeving veilig en goed toegankelijk is. Het verdient de voorkeur dat voorzieningen (zoals openbaar vervoer, ontmoetingsruimte, welzijnsvoorzieningen, eerstelijnsvoorzieningen) op loopafstand bereikbaar zijn of naar de gebruiker toegebracht kunnen worden. In de gespreksronden (voorafgaand aan de totstandkoming van de nota) is ook naar voren gekomen dat men het prettig vindt als buurten gemêleerd zijn qua bevolkingssamenstelling. Het is van belang een plan uit te werken voor woonservicegebieden (waar een concentratie van zorgvragers woont) zonder afbreuk te doen aan de wens van gemêleerd wonen. Onderzocht zal moeten worden waar woonservicegebieden ontwikkeld kunnen worden, welke service en voorzieningen daarbij passen en op welke wijze het buitengebied hierbij betrokken kan worden.”

### **Opdracht pilot Delden**

Het beleidsdoel uit de nota wonen, welzijn en zorg luidt als volgt:

“Samen met zorgvragers werken de aanbieders van wonen, welzijn en zorg een plan uit voor woonservicegebieden. Ook de zorgverzekeraars kunnen hierin een rol spelen. Zij betrekken hierbij de wens voor gemêleerd wonen, evenals de afweging tussen goed bereikbare voorzieningen of het brengen van voorzieningen naar de gebruiker toe. De gemeente heeft de regie en neemt het initiatief. Het uitvoeren van de plannen zal t.z.t. een nader te bepalen bedrag vergen; hiervoor zijn de aanbieders van wonen, welzijn en zorg verantwoordelijk.”

Dit beleidsdoel kan beschouwd worden als de opdracht voor de pilot te Delden.

### **Stuurgroep woonservice Delden**

De stuurgroep woonservice Delden heeft op basis van een inventariserend onderzoek een planning gemaakt voor het realiseren van een woonservicegebied in Delden. Jaarlijks vond er een evaluatie plaats en op basis hiervan een planning voor het jaar daarop. De evaluaties van voorgaande jaren zijn bijgevoegd.

De stuurgroep bestaat uit de volgende leden:

Wonen Delden	H. Manrho
St. Welzijn Ouderen Hof van Twente	E. Prent
Carint-Reggeland	J. Meijer
Mee Twente	J. van der Slikke
Gemeente Hof van Twente	H. Stam

De stuurgroep komt 4 á 5 keer per jaar bij elkaar om de uitvoering van de pilot te sturen en te bewaken.

## **Hoofdstuk 2            Resultaten van de pilot**

### **Wat is er bereikt (periode 2009-2012)**

#### *Activiteiten gericht op ontmoeting*

1. Digitale activiteitenkalender
2. Digitale klussenbank
3. Activiteiten in Stadshagen
4. Huiskamergesprekken in 2 wijken
5. Naschoolse activiteiten S.V. Delden (inmiddels weer opgeheven)
6. Boodschappenservicebusje voor ouderen

#### *Activiteiten gericht op bereikbaarheid en toegankelijkheid*

7. Rapport 'toegankelijkheid woonservicegebied Delden
8. Rapport 'Bijzondere doelgroepen in beeld'
9. Realisatie Wijkserviceteam

#### Ad 1 en 2

Het Servicepunt Vrijwilligerswerk Hof van Twente beheert de digitale activiteitenkalender en klussenbank. Vrijwilligersorganisaties kunnen hun activiteiten laten plaatsen. De gedachte erachter is dat er een volledig beeld is van wat er allemaal te doen is in en rond Delden. En dat er afstemming kan plaatsvinden, zodat niet 2 verenigingen eenzelfde activiteit organiseren. Deze afstemming vindt plaats in het vrijwilligersoverleg, 3 keer per jaar georganiseerd door het Servicepunt Vrijwilligerswerk en de St. Welzijn Ouderen. Inmiddels is de digitale activiteitenkalender en klussenbank Hofbreed bruikbaar.

#### Ad 3

Vrijwilligers, o.a. van de UVV organiseren met en voor ouderen, bewoners van Stadshagen en van elders in Delden, verschillende activiteiten. Ontspanning en ontmoeting staat hierin centraal. In bijlage 3 vindt u het jaarverslag 2012 activiteiten Stadshagen.

#### Ad 4.

De huiskamergesprekken hebben plaatsgevonden in de Vogelbuurt en Koninginnebuurt, zie ook evaluaties van voorgaande jaren. De meeste vragen die burgers hadden, hadden betrekking op verkeersveiligheid en groenonderhoud. Het bleek een meerwaarde te hebben dat de rayonbeheerder aanwezig was om deze vragen te beantwoorden. Dit pleit ervoor de samenwerking op dit gebied te verstevigen, b.v. in het wijkserviceteam, zie onder 9.

#### Ad 5 en 6

De naschoolse opvang bij S.V. Delden is na een jaar gestopt wegens de roosterwijziging van de basisscholen. De boodschappenservice rijdt wekelijks ca. 6 ouderen naar de markt en winkels, zodat zij zelf hun boodschappen kunnen doen.

#### Ad 7 en 8

De rapporten zijn uitgebracht. De aanbevelingen zijn verwerkt in de jaarplannen 2011 en 2012. Het onderwerp 'toegankelijkheid Delden' is nog steeds actueel. Een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de Stadsraad Delden, ondernemersvereniging Delden, gemeente en burgers, houdt zich bezig met de toegankelijkheid van de Langestraat en de toegangswegen naar het centrum.

#### Ad 9.

Het wijkserviceteam is een groot succes. De deelnemers kennen elkaar goed en weten elkaar snel te vinden. De deelnemers bestaan uit vertegenwoordigers van de thuiszorg Carint Reggeland, maatschappelijk werk, politie, MeeTwente, St. Welzijn Ouderen, Wonen Delden en Bouwvereniging Ambt Delden. Het team signaleert en lost problemen van en met

burgers op het gebied van wonen, welzijn en zorg op. Hierbij maakt men gebruik van elkaars deskundigheid en netwerk. Er vindt afstemming plaats wie een casus coordineert en voor de burger aanspreekpunt is, om te voorkomen dat verschillende organisaties bij dezelfde situatie betrokken zijn en langs elkaar heen werken. Indien er andere deskundigheid is vereist, worden organisaties als b.v. jeugdzorg, GGD of Mediant ingeschakeld. Omdat de lijnen kort zijn, kan er snel en efficiënt gewerkt worden.

Het wijkserVICETEAM Delden heeft een folder en een registratiesysteem ontwikkeld wat voor andere op te richten wijkserVICETEAMS bruikbaar is.

In maart 2013 heeft een eerste overleg plaatsgevonden voor een wijkserVICETEAM Diepenheim/Markelo. De verwachting is dat dit team in april 2013 aan de slag gaat.

Het verdient aanbeveling een nauwe samenwerking aan te gaan met het wijkbeheer van de gemeente, zodat ook problemen op het gebied van onderhoud en veiligheid opgepakt kunnen worden.

### **Wat staat er nog open**

1. Preventie eenzaamheid onder ouderen (aanbeveling uit rapport 'bijzondere doelgroepen in beeld'). De gedachte is een maatjesproject te ontwikkelen of vrijwilligersorganisaties als de Zonnebloem inschakelen;
2. Inventarisatie aangepaste woningen;
3. Domotica in Stadshagen mogelijk maken;
4. Uitvoeren plan van aanpak 'Bereikbaarheid en toegankelijkheid centrum'.

### **Financien**

Voorafgaand aan het project heeft een inventariserend onderzoek plaatsgevonden naar wonen, welzijn en zorg in Delden. De provincie Overijssel heeft dit onderzoek mogelijk gemaakt door 50.000,- beschikbaar te stellen.

In 2010 zijn een aantal projecten (zie hoofdstuk 2, activiteiten 1 t/m 6) gerealiseerd m.b.v. een door de gemeente beschikbaar gesteld budget van 30.000,-

Daarnaast hebben de organisaties die deelnemen aan de stuurgroep woonservice Delden menskracht kosteloos beschikbaar gesteld, voor deelname aan de stuurgroep, de 2 onderzoeken die zijn uitgevoerd en het beschikbaar stellen van een busje voor de boodschappenservice.

### Conclusies

- De toegankelijkheid vereist een lange adem en gezamenlijk optrekken van gemeente en burgers.
- Door de samenwerking en onderlinge coordinatie tussen partijen van de stuurgroep kunnen welzijnsactiviteiten snel opgepakt worden en vrijwilligers ingeschakeld worden om de activiteit uit te voeren, zoals in Stadshagen, de boodschappenservice en naschoolse activiteiten.
- Het huisbezoekproject is een zeer tijdrovende activiteit. Gebleken is dat de meerwaarde hiervan met name betrekking heeft op de inbreng van openbare werken t.a.v. de openbare ruimte, groenonderhoud en verkeersveiligheid. Een structurele samenwerking tussen wijkserviceteam en openbare werken (wijkbeheer) is van belang
- Het wijkserviceteam is een efficiënt netwerk dat signaleert en problemen oplost door eigen inzet of het inschakelen van specialistische instanties. .

### Aanbevelingen

- Investeren in elkaar kennen en in samenwerken; samenwerking stimuleren tussen het wijkserviceteam en wijkbeheer.
- Meer vrijwilligers betrekken bij de activiteiten
- Zorgen voor goede borging/overdracht aan vrijwilligersorganisaties en eigen organisaties van de stuurgroepleden.
- De pilot woonservicegebied Delden kan worden beëindigd. De werkzaamheden zullen voortgezet worden door de dan te noemen projectgroep Delden. De projectgroep maakt een uitvoeringsplan en zoekt hierbij indien nodig, partners bij om het uitvoeringsplan te realiseren.

### Bruikbare ervaringen uit de pilot

*Regierol:* omdat wonen, welzijn en zorg zoveel verschillende terreinen omvat is het belangrijk dat er een goede coördinatie is. Met name in de beginfase is het belangrijk dat de gemeente de regierol neemt in de zin van initiatieven neemt, coördineert en de samenwerking tussen partijen stimuleert. In een later stadium van het project kan de gemeente de coördinerende rol bij andere partners neerleggen. Partijen vinden het belangrijk dat de gemeente de regierol heeft en houdt.

*Communicatie:* een woonservicegebied is een abstract begrip. Wat het precies is kan het beste duidelijk gemaakt worden aan de hand van concrete plannen en behaalde resultaten. Het vieren van successen maakt de woonservicegebieden levend. Het is belangrijk burgers die betrokken zijn, zoals de werkgroep toegankelijkheid, regelmatig op de hoogte te houden, ook als de voortgang tijdelijk stagneert.

*Samen met inwoners:* inwoners weten zelf het beste wat er verbeterd kan worden in hun buurt en welke bijdrage zij daaraan zelf kunnen leveren. De huiskamergesprekken hebben hierin een goede rol vervuld. Ook bij het in kaart brengen van de toegankelijkheid zijn inwoners nauw betrokken geweest.

*Enthousiaste stuurgroepleden:* de stuurgroepleden van het woonservicegebied Delden zijn de ambassadeurs van het project en brengen het project onder de aandacht in hun eigen organisatie, bij inwoners en andere (vrijwilligers)organisaties. Hun enthousiasme werkt aanstekelijk.

*Voorstel voor organisatiemodel woonservicegebieden Hof van Twente*

Stuurgroep woonservice Hof van Twente

Hiermee wordt bedoeld de huidige stuurgroep woonservicegebieden: werkvelden wonen, welzijn en zorg vertegenwoordigd door Viverion resp. gemeente Hof van Twente resp. Carint Reggeland)

Rol: aansturen en realiseren van woonservicegebieden, bewaken planning en doelstelling, verantwoordelijk voor terugkoppeling naar eigen werkveld (wonen, welzijn en zorg).

Het advies is de stuurgroep uit te breiden met een welzijnspartner, te weten de St. Welzijn Ouderen Hof van Twente.

Lokale projectgroepen

Lokaal werkende professionals en vrijwilligers op gebied van wonen, welzijn, zorg.

Rol: deelprojecten aansturen, wijkserviceteams, terugkoppeling aan projectleider

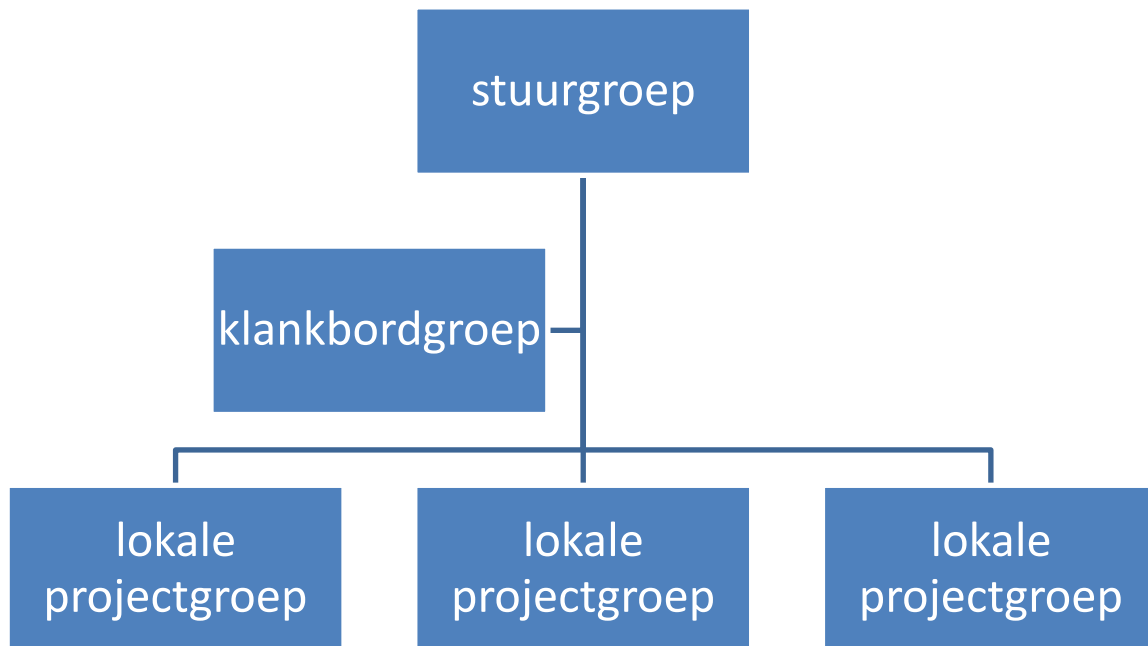
Projectleider

Schakel tussen stuurgroep, werkgroepen en klankbordgroep

Klankbordgroep Hof van Twente

Ondertekenaars intentieverklaring woonservicegebieden.

Rol: denktank, delen van kennis en ervaringen, deelnemen aan lokale projectgroepen.



## Bijlage 1 bij evaluatie pilot woonservice Delden 2009-2012

### Evaluatie ontwikkeling woonservicegebied Delden 2009

De ontwikkeling van een woonservicegebied is één van de uitwerkingen van de nota wonen, welzijn en zorg. Hieronder eerst een korte terugblik op deze nota. Daarna volgt een samenvatting van de ontwikkelingen in het woonservicegebied Delden.

#### 1. Nota Wonen, welzijn en zorg

De nota wonen, welzijn en zorg is op 8 november 2005 vastgesteld.

De nota is tot stand gekomen met medewerking van verschillende partijen op het terrein van wonen, welzijn en zorg.

De nota benoemt een aantal maatschappelijke ontwikkelingen die ertoe hebben geleid de nota te maken, zoals vermaatschappelijking van de zorg, keuzevrijheid, herziening van de AWBZ en komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo, deze is in 2007 van kracht geworden). Deze ontwikkelingen zijn nog steeds actueel.

In de nota is de visie op wonen, welzijn en zorg als volgt geformuleerd:  
Kwetsbare burgers in staat stellen zolang mogelijk zelfstandig te wonen in hun eigen omgeving en deel te nemen aan het maatschappelijk leven.  
Op basis hiervan zijn de volgende doelstellingen beschreven:

- afstemmen van het aanbod van voorzieningen voor wonen, welzijn en zorg op de huidige vraag en op de toekomstige vraag;
- in overleg met zorgvragers het aanbod verder ontwikkelen
- zorgdragen voor een integraal aanbod wonen, welzijn en zorg in samenwerking met aanbieders
- voorkomen van sociaal isolement van burgers

De nota heeft verschillende beleidsdoelen opgenomen. Veel daarvan zijn gerealiseerd of maken deel uit van het Wmo-beleidsplan.

Eén van de beleidsdoelen is het ontwikkelen van woonservicegebieden. In Bentelo is dit gebeurd in 2007/2008. Sinds 2007 zijn verschillende partijen bezig om in Delden een woonservicegebied te ontwikkelen.

#### 2. Wat is een woonservicegebied

In de nota wonen, welzijn en zorg wordt over een woonservicegebied het volgende vermeld.

“Onder een woonservicegebied verstaan wij een woongebied (in een wijk of dorp) waar zich woningen bevinden die geschikt zijn voor zorgvragers en waar zorg en service (welzijnsvoorzieningen, dienstverlening, wijkbeheer) extra goed geregeld zijn. Een dergelijk woonservicegebied kan zich bevinden rondom een woonzorgcentrum of een aantal geclusterde zorgwoningen. Voor zorgvragers of ouderen is het vaak een veilig gevoel te



weten dat als het nodig is, de zorg vlakbij is. Van belang is dat de woonomgeving veilig en goed toegankelijk is. Het verdient de voorkeur dat voorzieningen (zoals openbaar vervoer, ontmoetingsruimte, welzijnsvoorzieningen, eerstelijnsvoorzieningen) op loopafstand bereikbaar zijn of naar de gebruiker toegebracht kunnen worden. In de gespreksronden (voorafgaand aan de totstandkoming van de nota) is ook naar voren gekomen dat men het prettig vindt als buurten gemêleerd zijn qua bevolkingsamenstelling. Het is van belang een plan uit te werken voor woonservicegebieden (waar een concentratie van zorgvragers woont) zonder afbreuk te doen aan de wens van gemêleerd wonen. Onderzocht zal moeten worden waar woonservicegebieden ontwikkeld kunnen worden, welke service en voorzieningen daarbij passen en op welke wijze het buitengebied hierbij betrokken kan worden.”

Het beleidsdoel luidt als volgt:

“Samen met zorgvragers werken de aanbieders van wonen, welzijn en zorg een plan uit voor woonservicegebieden. Ook de zorgverzekeraars kunnen hierin een rol spelen. Zij betrekken hierbij de wens voor gemêleerd wonen, evenals de afweging tussen goed bereikbare voorzieningen of het brengen van voorzieningen naar de gebruiker toe. De gemeente heeft de regie en neemt het initiatief. Het uitvoeren van de plannen zal t.z.t. een nader te bepalen bedrag vergen; hiervoor zijn de aanbieders van wonen, welzijn en zorg verantwoordelijk.”

### **3. Verkenningsfase woonservicegebied Delden**

Voor het ontwikkelen van een woonservicegebied in Delden heeft de gemeente bij de provincie Overijssel subsidie aangevraagd en ontvangen voor de eerste fase van het woonservicegebied Delden. Er is een stuurgroep samengesteld. Deze bestaat uit vertegenwoordigers van Carint, Mee Twente, St. Welzijn Ouderen Hof van Twente (SWO), Wonen Delden en gemeente (afdelingen REO en Welzijn/Onderwijs). Deze eerste fase heeft een rapport van bevindingen en een overdrachtsdocument opgeleverd om aan de hand van een aantal thema's uitvoering te geven aan het ontwikkelen van een woonservicegebied.

In de rapportage van bevindingen (september 2007) heeft bureau AAG aangegeven welke zaken in Delden goed ontwikkeld zijn en welke meer aandacht zouden behoeven om de leefbaarheid ook voor mensen met een beperking te verhogen. Op grond hiervan hebben leden van de stuurgroep vrijwilligers en vertegenwoordigers van organisaties op het gebied van wonen, welzijn en zorg bij elkaar geroepen rondom een aantal thema's:

- afstemming bestaande initiatieven, vroegtijdige signalering en passend aanbod van diensten;
- bereikbaarheid en toegankelijkheid; huisvesting bijzondere doelgroepen.

Dit heeft geresulteerd in het overdrachtsdocument (november 2008). Het overdrachtsdocument geeft aan welke vraag aan het thema ten grondslag ligt en op welke wijze het thema uitgewerkt kan worden. Het overdrachtsdocument bevat ook een doorkijk naar thema's die in een later stadium opgepakt zullen worden (gebouwde voorzieningen buiten het centrum, toegankelijkheid van de woningen, informatievoorziening, voorlichting en regieondersteuning, afstemming zorg).

### **4. Uitvoeringsfase woonservicegebied Delden 2009**

In 2009 is de stuurgroep aan het werk gegaan met de uitwerking van de thema's 'ontmoeting en diensten' en 'bereikbaarheid en toegankelijkheid' en 'huisvesting bijzondere doelgroepen'. Binnen de thema's is vervolgens gekeken naar wat als eerste kan worden opgepakt en wat in 2010 en volgend kan worden uitgewerkt. De stuurgroepleden hebben hierbij verschillende (vrijwilligers)organisaties betrokken.

De resultaten staan hieronder vermeld.

## **Thema: afstemming bestaande initiatieven, vroegtijdige signalering en passend aanbod van diensten**

### Project Huiskamergesprekken

In mei 2009 zijn in de Vogelbuurt/Peppelaar zes huiskamergesprekken georganiseerd. Medewerkers van SWO Hof van Twente en Scala hebben de gesprekken begeleid. Vijftig personen hebben hieraan meegedaan. De gesprekken concentreerden zich rondom de vraag: wat moet er in de buurt gebeuren om ervoor te zorgen dat iedereen, jong en oud, zolang mogelijk zelfstandig in de buurt kan blijven wonen?

De bewoners hebben de gesprekken als positief ervaren. Over het algemeen is men zeer tevreden over de buurt. Klachten en problemen liggen vooral op het gebied van onderhoud en veiligheid. Wel is naar voren gekomen dat een boodschappenbusje voor minder mobiele mensen een uitkomst zou zijn.

De uitkomsten van de gesprekken zijn in juni 2009 gepresenteerd aan de bewoners. Op de avond is aangegeven welke problemen opgepakt zullen worden en wanneer de terugkoppeling hierover zal plaatsvinden. De terugkoppeling heeft plaatsgevonden op 28 oktober 2009. Wonen Delden, de SWO Hof van Twente, Scala, politie en gebiedscoördinatoren hebben vragen beantwoord en verteld wat wel is aangepakt, wat niet kan (en waarom) en wat nog moet wachten. Een aantal onderwerpen dat die avond niet aan bod kwam, is in het Hofweekblad toegelicht. Enkele meer tijdrovende problemen worden in samenwerking met buurtbewoners verder uitgewerkt.

Omdat deze werkwijze door de bewoners zeer enthousiast is ontvangen, zal deze ook in andere buurten geïntroduceerd worden.

### Activiteiten gericht op ontmoeting

Er zijn ververschillende activiteiten voorgedragen die betrekking hebben op ontmoeting, signalering en (uitwisseling van) diensten:

- digitale activiteitenkalender: overzicht van activiteiten van (vrijwilligers)organisaties en oproepen van burgers die met iemand anders/anderen een activiteit willen ondernemen.
- digitale klussen- en talentenbank: vraag en aanbod van klussen en talenten (b.v. iemand vraagt naar hulp bij computergebruik, ander biedt dit aan)
- activiteiten in Stadshagen: open eettafel, bewegingsactiviteiten, spreekuren SWO Hof van Twente;
- voortzetting huiskamergesprekken: inwoners betrekken bij hun buurt en vragen naar wat er nodig is voor de leefbaarheid van de buurt;
- naschoolse activiteiten: in de sportkantine en op het sportveld van de voetbalvereniging activiteiten voor kinderen organiseren op woensdagmiddag
- boodschappenservice: in afstemming met het bestaande regiovervoer mensen met een beperking met een busje vervoeren naar de markt en aansluitend gezamenlijk een kopkoffie drinken.

Hiervoor heeft de gemeente in december 2009 een aanjaagbudget ad € 30.000,-- beschikbaar gesteld. De activiteiten zijn in voorbereiding en dienen in 2010 te zijn gerealiseerd.

## **Thema: bereikbaarheid en toegankelijkheid**

### **Toegankelijkheid centrum**

Er zijn 4 inventarisaties gedaan met medewerking van mensen die slecht ter been zijn of visueel gehandicapt. Van de plaatsen die slecht toegankelijk zijn (b.v. brede

winkeluitstalling) zijn foto's gemaakt. Ook is er op koninginnedag een enquête gehouden onder het publiek.

De volgende stap is het maken van een plan van aanpak, in nauwe samenwerking met de gemeente, binnen het kader van het beleid 'Rolstoelvriendelijke openbare ruimte'.

## **Thema: huisvesting en ontmoeting bijzondere doelgroepen**

### **Bijzondere doelgroepen in beeld**

Omdat er geen gegevens beschikbaar zijn over woonbehoeften van bijzondere doelgroepen, wordt eerst in beeld gebracht welke bijzondere doelgroepen er zijn en wat de omvang daarvan is. In het voorjaar van 2010 zal dit onderzoek afgerond zijn en zal ook helder zijn wat de vraag van wonen en ontmoeten is van bijzondere doelgroepen en hoe de afstemming is tussen vraag en aanbod op het gebied van wonen en ontmoeten. Dit project is uniek in Nederland, gemeenten en organisaties worstelen allemaal met hetzelfde probleem: wie precies behoren tot bijzondere doelgroepen, wat is de omvang van de bijzondere doelgroepen en welke wensen t.a.v. wonen en ontmoeting hebben deze groepen? Omdat het project uniek is heeft het veel tijd gekost om de juiste mensen te vinden voor de uitvoering van het project (woonconsulent Mee Twente) en een methodiek op te zetten.

### **Vervolg project woonservicegebied Delden 2009**

In het overdrachtsdocument (van verkenningsfase naar uitvoeringsfase) was een activiteitschema opgenomen. De stuurgroep heeft hierin een prioritering aangebracht. Deze komt tot uitdrukking in het hieronder beschreven jaarplan 2010.

### **Jaarplan 2010 woonservicegebied Delden**

#### **Uitwerken activiteiten gericht op ontmoeting**

Activiteit	Wie*	
<b>Gereed</b>		
1. Digitale activiteitenkalender	Scala	Juni
2. Digitale klussen- en talentenbank	Scala	Juni
3. Activiteiten in Stadshagen	Wonen Delden/ SWO	April
4. Huiskamergesprekken 2 <sup>e</sup> ronde	SWO	November
5. Naschoolse activiteiten	Scala	Mei
6. Boodschappenservice	Carint/SWO	Mei

#### **Uitwerken bereikbaarheid en toegankelijkheid**

7. Plan van aanpak toegankelijkheid centrum	Wonen Delden	Juni
8. Bijzondere doelgroepen in beeld	Mee Twente	Mei
9. Uitwerking aanbevelingen nr. 8	Mee Twente	November

Genoemde organisatie is trekker van het deelproject en betreft hierbij vrijwilligers en organisaties.

## Bijlage 2 bij evaluatie woonservice Delden 2009-2012

### Evaluatie Woonservice Delden 2010

De pilot woonservicegebied Delden bevindt zich in de realisatiefase. De eerste evaluatie vond plaats in 2009 (zie bijlage). Deze evaluatie heeft betrekking op 2010. In deze evaluatie willen we aangeven wat er in 2010 is gerealiseerd en wat we van de pilot hebben geleerd. Deze ervaringen willen we gebruiken in de ontwikkeling van woonservicegebieden in de andere kernen.

De pilot wordt uitgevoerd door de stuurgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van

Carint Reggelandgroep, Wonen Delden, St. Welzijn Ouderen Hof van Twente, Mee Twente, gemeente Hof van Twente en inwoners van Delden.

#### **Korte achtergrondschets**

Nota wonen, welzijn en zorg

De pilot woonservicegebied komt voort uit de nota Wonen, welzijn en zorg.

De nota wonen, welzijn en zorg (november 2005) heeft verschillende beleidsdoelen. Eén daarvan is het ontwikkelen van een woonservicegebied. Er is gekozen om een pilot in Delden uit te voeren. Na een uitgebreid inventarisatie-onderzoek is de uitvoering van de pilot gestart in 2009.

#### **Woonservicegebied**

Onder een woonservicegebied verstaat de nota wonen, welzijn en zorg het volgende:

“Onder een woonservicegebied verstaan wij een woongebied (in een wijk of dorp) waar zich woningen bevinden die geschikt zijn voor zorgvragers en waar zorg en service (welzijnsvoorzieningen, dienstverlening, wijkbeheer) extra goed geregeld zijn. Een dergelijk woonservicegebied kan zich bevinden rondom een woonzorgcentrum of een aantal geclusterde zorgwoningen. Voor zorgvragers of ouderen is het vaak een veilig gevoel te weten dat als het nodig is, de zorg vlakbij is. Van belang is dat de woonomgeving veilig en goed toegankelijk is. Het verdient de voorkeur dat voorzieningen (zoals openbaar vervoer, ontmoetingsruimte, welzijnsvoorzieningen, eerstelijnsvoorzieningen) op loopafstand bereikbaar zijn of naar de gebruiker toegebracht kunnen worden. In de gespreksronden (voorafgaand aan de totstandkoming van de nota) is ook naar voren gekomen dat men het prettig vindt als buurten gemêleerd zijn qua bevolkingsamenstelling. Het is van belang een plan uit te werken voor woonservicegebieden (waar een concentratie van zorgvragers woont) zonder afbreuk te doen aan de wens van gemêleerd wonen. Onderzocht zal moeten worden waar woonservicegebieden ontwikkeld kunnen worden, welke service en voorzieningen daarbij passen en op welke wijze het buitengebied hierbij betrokken kan worden.”

#### **Opdracht pilot Delden**

Het beleidsdoel uit de nota wonen, welzijn en zorg luidt als volgt:

“Samen met zorgvragers werken de aanbieders van wonen, welzijn en zorg een plan uit voor woonservicegebieden. Ook de zorgverzekeraars kunnen hierin een rol spelen. Zij betrekken hierbij de wens voor gemêleerd wonen, evenals de afweging tussen goed

bereikbare voorzieningen of het brengen van voorzieningen naar de gebruiker toe. De gemeente heeft de regie en neemt het initiatief. Het uitvoeren van de plannen zal t.z.t. een nader te bepalen bedrag vergen; hiervoor zijn de aanbieders van wonen, welzijn en zorg verantwoordelijk.”

Dit beleidsdoel kan beschouwd worden als de opdracht voor de pilot te Delden.

## **Evaluatie 2010**

### Deelprojecten

In het jaarplan 2010 waren de volgende deelprojecten opgenomen:

#### *Activiteiten gericht op ontmoeting*

1. Digitale activiteitenkalender	Scala
2. Digitale klussenbank	Scala
3. Activiteiten in Stadshagen	Wonen Delden/ SWO
4. Huiskamergesprekken 2 <sup>e</sup> ronde	SWO
5. Naschoolse activiteiten S.V. Delden	Scala
6. Boodschappenservicebusje	Carint/SWO

#### *Activiteiten gericht op bereikbaarheid en toegankelijkheid*

7. Plan van aanpak toegankelijkheid centrum	Wonen Delden
8. Bijzondere doelgroepen in beeld	Mee Twente
9. Uitwerking aanbevelingen nr. 8	Mee Twente

De deelprojecten 1 t/m 8 zijn gerealiseerd. De genoemde organisaties achter de deelprojecten zijn de trekkers van de betreffende deelprojecten. Zij zien er op toe dat de activiteiten ook voor de toekomst geborgd zijn.

De huiskamergesprekken bleken een methodiek te zijn die burgers zeer op prijs stellen. Na de eerste ronde in 2009 hebben we ervoor gekozen om in de tweede ronde in 2010 de gemeentelijke rayonmanager uit te nodigen. Deze kon direct vragen over onderhoud van plantsoen en wegen etc. beantwoorden. De meeste vragen als dergelijke vragen niet beantwoord kunnen worden, blijft de discussie er vaak in hangen. Nu ontstond er ruimte om ook over zaken als zorg en welzijn in de buurt te praten.

Er zijn 4 huiskamergesprekken geweest, waaraan 34 mensen hebben deelgenomen. Op 15 november vond de integrale terugkoppeling plaats, hierbij waren 40 buurtbewoners aanwezig.

Het meest voorkomende onderwerp van gesprek was onderhoud en veiligheid.

## Rapporten

Twee deelprojecten hebben een rapport opgeleverd:

- Bijzondere doelgroepen in beeld
- Toegankelijkheid woonservicegebied Delden

Het rapport bijzonder doelgroepen in beeld bevat een aantal aanbevelingen:

- *Openbaar karakter voor ontmoeten.* D.w.z. dat georganiseerde vormen van ontmoeten zich openstellen voor anderen, zodat een groep voldoende schaalgrootte heeft om exploitabel te kunnen zijn. Dit betekent dat we groepen met elkaar in contact brengen en met hen zoeken naar onderlinge samenwerkingsmogelijkheden.
- *Preventief aan de slag.* In Delden is er sprake van een tweedeling die zich met name bij ouderen manifesteert. Er is een groep ouderen die afkomstig is van buiten Delden en een minder groot sociaal netwerk heeft. De huisbezoeken van de SWO kunnen hierin een grotere signalerende rol gaan spelen en mensen in contact brengen met anderen.
- *Aandacht voor communicatie.* Er zal meer bekendheid gegeven worden aan de vele voorzieningen die er in Delden zijn. De digitale activiteitenkalender kan hierin een rol gaan spelen, de Sociale Kaart van Mee Twente, evenals persberichten en publiciteit door (vrijwilligers)organisaties zelf.
- *Koffie.* Er is behoefte aan ontmoeting en gelegenheid om koffie te drinken in een informele sfeer. De mogelijkheid hiertoe bestaat in Stadshagen, ook hier is meer bekendheid geven belangrijk.
- *Gebruik maken van de aanwezige kracht.* De hechtheid van de gemeenschap kan gebruikt worden bij het realiseren van activiteiten. De klussenbank kan hierin een rol gaan vervullen, door mensen met elkaar in contact te brengen en onderlinge dienstverlening te bevorderen.

Het rapport 'Toegankelijkheid woonservicegebied' biedt een uitgebreide inventarisatie van knelpunten die aangepakt moeten worden om het voor mensen met een beperking mogelijk te maken zich veilig in Delden te verplaatsen.

De themagroep die het rapport heeft opgesteld, adviseert het volgende:

- Instellen van een 'commissie toegankelijkheid' die adviseert om de geïnventariseerde knelpunten op te lossen en adviseert bij nieuwe ontwerpen;
- Keuzes maken m.b.t. de Langestraat en andere winkelstraten en m.b.t. bereikbaarheid van het station via de Reigerstraat;
- Fysieke maatregelen treffen m.b.t. onder meer stoepen, lantaarnpalen, markeringen voor visueel gehandicapten.

### **Bruikbare ervaringen voor de ontwikkeling van woonservicegebieden in Hof van Twente**

*Regierol:* omdat wonen, welzijn en zorg zoveel verschillende terreinen omvat is het belangrijk dat er een goede coördinatie is. Met name in de beginfase is het belangrijk dat de gemeente de regierol neemt, initiatieven neemt, coördineert en de samenwerking tussen partijen stimuleert. In een later stadium van het project kan de regierol ook bij andere partners liggen., als maar duidelijk is wie de regierol heeft

*Communicatie:* een woonservicegebied is een abstract begrip. Wat het precies is kan het beste duidelijk gemaakt worden aan de hand van concrete plannen en behaalde resultaten. Het vieren van successen maakt de woonservicegebieden levend.

*Samen met inwoners:* inwoners weten zelf het beste wat er verbeterd kan worden in hun buurt en welke bijdrage zij daaraan zelf kunnen leveren. De huiskamergesprekken hebben hierin een goede rol vervuld. Ook bij het in kaart brengen van de toegankelijkheid zijn inwoners nauw betrokken geweest.

*Enthousiaste stuurgroepleden:* de stuurgroepleden zijn de ambassadeurs van het project en brengen het project onder de aandacht, in hun eigen organisatie, bij inwoners en andere (vrijwilligers)organisaties. Hun enthousiasme werkt aanstekelijk.

*Onderzoek naar bijzondere doelgroepen:* volgens de aanpak van genoemd rapport

*Onderzoek toegankelijkheid:* volgens de aanpak van genoemd rapport

## **Korte beschrijving van de activiteiten in 2010**

### Digitale activiteitenkalender

Via de site van het Servicepunt voor vrijwilligers kunnen (vrijwilligers)organisaties vermelden welke activiteiten zij uitvoeren en welke in de planning staan. De verwachting is dat organisaties hun aanbod meer op elkaar zullen gaan afstemmen om dubbelingen te voorkomen.

### Digitale klussenbank

Via de site van het Servicepunt voor vrijwilligers kunnen vrijwilligers opgeven wat ze leuk vinden om te doen; anderen kunnen aangeven wat ze nodig hebben. Bijv. iemand die slecht ter been is, zoekt en vrijwilliger die geregeld een stevige wandeling met zijn hond wil maken.

### Activiteiten in Stadshagen

Dagelijks of wekelijks vinden er verschillende activiteiten plaats in Stadshagen, voor en door bewoners georganiseerd. Ook andere inwoners van Delden zijn welkom. De activiteiten variëren van open-eettafel tot biljarten of lezingen.

### Huiskamergesprekken 2<sup>e</sup> ronde

De huiskamergesprekken hebben plaatsgevonden in de Koninginnebuurt. Ruim 50 mensen hebben deelgenomen aan de huiskamergesprekken. Veel vragen en klachten hadden betrekking op de openbare ruimte en groenonderhoud. De aanwezige rayonmanager kon direct vragen beantwoorden en/of uitleg geven.

### Naschoolse activiteiten S.V. Delden

Op de woensdagmiddagen organiseert S.V. Delden voor kinderen van 6 – 14 jaar een sport-spelmiddag onder leiding van 2 sportstudenten van het ROC. In de kantine maken de kinderen een gezond hapje klaar.

### Boodschappenservicebusje

Op vrijdag heeft Carint een busje beschikbaar gesteld voor mensen die slecht ter been zijn en graag zelf naar de markt willen en boodschappen willen doen. De mogelijkheid bestaat daarna met elkaar koffie te drinken.



## Bijlage 3 bij evaluatie woonservice Delden 2009-2012



### Jaarverslag activiteiten Stadshagen concept "Vitaal Wonen" 2012

<u>Activiteit</u>	<u>dagdeel bijz.heden</u>	<u>cyclus</u>	<u>gemidd. aantal deelnemers</u>	
Open Tafel van UVV/In de Hagen dagelijks	12.00-14.00	za t/m vrijdag	10	
Soos UVV	14.00-16-00	dinsdag	15-20	wekelijks
Bridge	14.00-17.00	woensdag	24	wekelijks
Bridge	14.00-17.00	donderdag	40	wekelijks
Koersbal wekelijks	09.30-11.00	maandag	12	
Ouderengym(3 groepen á 1 uur) wekelijks	09.00-12.00	woensdag	3x15	
Fietsclub	13.30-16.30	dinsdag	28	april-oktober
Scotmobielclub wekelijks	14.00-16.00	donderdag	30	2-
Computerlessen KBO	10.00-12.00	di-do-dag	10	wekelijks (2x)
Schrijfcafé	10.00-12.00	woensdag	10	1x maand
Studieclub	19.30-21.30	woensdag	10	wekelijks
<b><u>Evenementen</u></b>				
Zomercafé Rode Kruis per zomer	13.30-16.30	zaterdag	140	4x
Muzikale Wandeling	10.00-15.00	zondag	100	jaarlijks
Kerstmarkt	10.00-15.00	di/wo	800	jaarlijks 2 dg
<b><u>Restaurant In de Hagen</u></b>				

Indonesische avond/buffet	18.00-22.00	vrijdag	40	3x per jaar
Walking Dinner	18.00-22.00	vrijdag	40	1x per jaar
Paasbrunch	11.00-13.30	zondag	60	
Kerstdiner	17.00-19.00		60	2x
Jaarvergaderingen diversen	19.30-22-00	div.	20-120	div.