

Evaluatie Woonservicewijken Holendrecht en Kplus Amsterdam-Zuidoost

*Lessen voor de toekomstige organisatie van
wijkgerichte zorg en welzijn*

Opgetekend door 7Zebra's
Margot Gerritsen en Birgit Oelkers

november 2013



7Zebra's BV
Willem van Noortplein 15
3514 GK Utrecht
www.7zebras.nl

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting **pagina 3**

1. Inleiding **pagina 9**

- 1.1. Aanleiding en context
- 1.2. Onderzoeksvragen en afbakening van het onderzoek
- 1.3. Het onderzoeksproces
- 1.4. Leeswijzer

2. Korte toelichting op de woonservicewijken **pagina 13**

- 2.1. Het begrip Woonservicewijken
- 2.2. Woonservicewijk Holendrecht
- 2.3. Woonservicewijk Kplus
- 2.4. Organisatie van de uitvoering
- 2.5. Financiering van de woonservicewijken
- 2.6. Voortgangsrapportages

3. Terugblik op het concept van de woonservicewijken **pagina 16**

- 3.1. Algemene bevindingen over het concept 'woonservicewijken'
- 3.2. Samenwerking
- 3.3. Overleg en communicatie
- 3.4. De rol van het stadsdeel
- 3.5. Resultaten van het concept woonservicewijken
- 3.6. Conclusies

4. Lessen voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn in Zuidoost **pagina 21**

- 4.1. Kleiner denken en meer organisch werken
- 4.2. Open, flexibele samenwerkingsverbanden van professionals en bewoners op gang brengen
- 4.3. Minder nieuwe concepten, meer aandacht voor bestaande structuren en netwerken
- 4.4. Meer aandacht voor inspireren en verbinden
- 4.5. Als stadsdeel verschillende rollen vervullen, afhankelijk van situatie en gebied
- 4.6. Organiseren van flexibele geldpotjes

5. Conclusies en aanbevelingen **pagina 26**

- 5.1. Conclusies
- 5.2. Aanbevelingen

6. Over olifantenpaadjes en snelwegen **pagina 30**

Bijlage 1: Interviewpartners en deelnemers rondetafelgesprekken pagina 32

Bijlage 2: Informatie over de ontwikkeling van de twee woonservicewijken pagina 33

Bijlage 3: Bronnenoverzicht pagina 39

Bestuurlijke samenvatting

In opdracht van stadsdeel Amsterdam Zuidoost evalueerde 7Zebra's de woonservicewijken om na te gaan wat de lessen zijn die getrokken kunnen worden uit de ervaringen met de woonservicewijken (wsw'en). In Zuidoost zijn er twee woonservicewijken, Holendrecht en Kplus, waarvoor convenanten en plannen van aanpak zijn opgesteld.

Met convenantpartners en andere direct betrokkenen hebben we teruggeblikt om na te gaan wat werkte en wat niet en welke lessen daaruit getrokken kunnen worden. Vervolgens is in een breder verband besproken wat deze lessen kunnen betekenen voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn in Zuidoost.

Terugblik op de woonservicewijken

In 2007 zijn de centrale stad, stadsdelen, zorgverzekeraar Agis en de woningcorporaties overeen gekomen om in alle stadsdelen Woonservicewijken te realiseren. Het idee was dat woonservicewijken normale buurten waren voor iedereen, waar een verhoogd zorg- en welzijnsniveau is en waar bewoners, ondanks een grotere zorgvraag, zelfstandig kunnen blijven wonen. Aan de woonservicewijken zijn normen gekoppeld voor de openbare ruimte, de woningen en de voorzieningen op het gebied van zorg en welzijn. In Zuidoost zijn twee woonservicewijken aangewezen: Holendrecht en de Kplus. Voor beide woonservicewijken is een plan van aanpak en een convenant afgesloten. Daarnaast waren er financiële middelen beschikbaar om initiatieven te ondersteunen.

In onderstaande tabel is samengevat wat de woonservicewijken volgens de gesprekspartners hebben gebracht hebben, en wat ook niet. Deze punten worden toegelicht in hoofdstuk 3.

	Gerealiseerd / pluspunten	Niet gerealiseerd / minpunten
Focus	Extra aandacht van het stadsdeel voor het onderwerp zorg, buurtgericht denken en handelen van professionele partijen. In de verkenning werd duidelijk hoe het gesteld was met de zorgvoorzieningen, mobiliteit en zorgwoningen in de wijken.	De woonservicewijken zijn geen leidend principe geworden voor de wijkgerichte ontwikkeling van zorg en welzijn. Het begon met een gezamenlijke visie, maar deze werd niet doorontwikkeld/aangepast. In de uitvoering was de focus vooral gericht op de subsidiemogelijkheden die via het concept voor initiatieven ontstonden.
Overleg en communicatie	Partijen – vooral de convenantpartners – weten elkaar beter te vinden in de dagelijkse praktijk.	Partijen geven aan dat het maar beperkt lukt om over de grenzen van de eigen 'toko' heen te kijken. Niet alle partijen op het gebied van zorg en welzijn zijn betrokken. Samenwerking formele en informele zorg was maar beperkt onderdeel van het concept.

	Gerealiseerd / pluspunten	Niet gerealiseerd / minpunten
	Het coördinatieoverleg was gericht op uitwisseling stand van zaken en toekennen van middelen voor het realiseren van initiatieven	Coördinatieoverleg was weinig gericht op inspiratie en het creëren van gezamenlijke belangen, doelen en nieuwe ideeën.
Rol stadsdeel	Partijen bij elkaar gebracht en initiatief genomen voor het opstellen van verkenningen, plannen van aanpak en convenanten. Financiële ondersteuning van buurtinitiatieven	Woonservicewijken staan los van reguliere wijkplannen en wijkontwikkeling.
Resultaten	Circa 60% (Holendrecht) ¹ en 75% (Kplus) ² van de initiatieven in de plannen van aanpak is uitgevoerd. Er zijn ook initiatieven gerealiseerd buiten het plan van aanpak om, zoals mantelzorgambassadeurs, die bijdragen aan de wsw-doelstelling. Het onderwerp Toegankelijkheid is op de agenda gezet.	Veel (vanuit de vliegwielfunctie belangrijke) fysieke projecten zijn door de crisis niet uitgevoerd. Het concept had geen antwoord/oplossing voor die projecten die door de crisis bedreigd werden.

De ontwikkelingen hebben sinds 2007 niet stilgestaan. Naast de (bouw)crisis ziet het stadsdeel zich anno 2013 geconfronteerd met ontwikkelingen waar het stadsdeel zich toe moet verhouden of waarvoor het aan de lat staat om te zorgen voor een goede uitvoering. De belangrijkste ontwikkelingen en actuele beleidskaders, die daarop inspelen, zijn:

- De scheiding van wonen en zorg, waardoor verzorgingshuisplaatsen niet meer volledig uit de AWBZ worden vergoed en leegstand in bepaalde complexen ontstaat;
- De drie decentralisaties in het sociale domein: AWBZ/WMO, Jeugdzorg en participatiewet, gepaard gaand met forse bezuinigingen;
- Zorgvisie van de centrale stad, 'Amsterdamse Zorg: Noodzaak voorop', met daaruit voortvloeiend een proeftuin met een proeftuin voor wijkzorg in Gaasperdam en Driemond. Op dit moment zijn verschillende zorgaanbieders met elkaar in gesprek hoe dit georganiseerd kan worden. De bedoeling is om deze zorgteams rond gezondheidscentra te formeren.
- Zorgvisie van stadsdeel 'Visie op zorg' uit 2012. In dit document ligt de nadruk op een vraaggericht en toegankelijk zorgaanbod en de verbetering van de samenwerking tussen formele en informele zorg. De veranderingen voor de rol van het stadsdeel worden beschreven als: 'van zorgen voor, naar zorgen dat' vanuit een faciliterende regierol, met eigen kracht van bewoners als uitgangspunt;
- Nieuw bestuurlijk stelsel in Amsterdam na de gemeenteraadsverkiezingen in 2014. Stadsdelen zullen dan verder gaan als bestuurscommissie met andere taken en verantwoordelijkheden. Naar verwachting blijft de individuele zorgverlening een verantwoordelijkheid van de centrale stad en wordt de organisatie van participatieve, preventieve en informele zorg en dienstverlening een verantwoordelijkheid van de bestuurscommissies.
- Participatiesamenleving: overkoepelend aan deze zorgspecifieke ontwikkelingen zijn de schuivende maatschappelijke verhoudingen die enerzijds door de netwerksamenleving en de financiële crisis ontstaan en anderzijds door de gevolgen van de grenzen van de huidige verzorgingsstaat.

¹ Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Voortgangsrapport woonservicewijk Holendrecht', april 2012

² Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Voortgangsrapport woonservicewijk K-plus', april 2012

Deze (landelijke) beleids- en maatschappelijke veranderingen vragen om nieuwe visies en werkpraktijken, een herijking van bestaande zorg- en welzijnsarrangementen en een nieuwe blik op de rol van bewoners, vrijwilligers, sociaal ondernemers en publieke instanties.

De wijk wordt een belangrijk schaalniveau voor al deze ontwikkelingen. De vraag is, op welke manier wijkgerichte zorg- en welzijnsdiensten in de toekomst het beste georganiseerd kunnen worden en welke koppelingen mogelijk zijn met huidige manieren van gebieds- en wijkgericht werken, nieuwe programma's en pilots en reeds bestaande samenwerkingsverbanden.

Tegelijkertijd is een antwoord op deze vraag niet zomaar te geven, zeker niet alleen maar gestoeld op de ervaringen met twee woonservicewijken. Wel kan een evaluatieonderzoek naar de kansen en beperkingen van het concept woonservicewijken in Zuidoost een bijdrage leveren aan het ontwikkelen van nieuwe contouren voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijnsdiensten in het stadsdeel.

Conclusie n.a.v. de evaluatie

Uit de evaluatie komt naar voren dat het concept woonservicewijken zijn waarde heeft gehad, maar dat het gezien de actuele ontwikkelingen niet zinvol geacht wordt om op dezelfde voet in de huidige woonservicewijken verder te gaan en om het concept uit te rollen naar andere wijken.

Naast de actuele ontwikkelingen, die om andere vormen voor de organisatie/mobilisatie van een wijkgerichte infrastructuur voor zorg en welzijn vragen, worden daarvoor als redenen genoemd, dat het concept:

- Als te statisch, weinig dynamisch en flexibel werd ervaren. Er was in het kader van het convenant bijvoorbeeld geen ruimte om in te spelen op nieuwe initiatieven/ontwikkelingen. Buiten het convenant deden zich in de afgelopen jaren veel ontwikkelingen en initiatieven voor, waar het convenant geen invloed op had en vice versa. Een uitzondering op het statische karakter was de financiële flexibiliteit: de woonservicewijk-middelen gaven een duwtje aan goede ideeën en nieuwe initiatieven op buurtniveau.
- Te aanbodgericht is. Het gaat uit van 'maakbaarheid' en heeft een blauwdruk-karakter: van bovenaf, niet op basis van wensen bewoners ('de overheid bedenkt wat goed is voor de mensen'). Gesprekspartners van het onderzoek plaatsen hierbij één kanttekening: de start van de woonservicewijken is volgens hen juist veel energie gestoken in de vraagkant, onder andere door gesprekken te voeren met bewoners en bewonersorganisaties, maar deze communicatie en contacten zijn bij de uitvoering niet doorgezet. Op uitvoeringsniveau, bij de meeste woonservicewijkprojecten, was er wel sprake van contact en samenwerking met bewoners.
- Los staat van andere vormen van wijkgericht en gebiedsgericht werken en wijkgerichte pilots en ook geen plek heeft gekregen in integrale wijkvisies en -plannen.
- In de praktijk niet zozeer een sturingsinstrument voor een nieuwe inrichting van welzijn en zorg in de wijken is geworden, maar meer een subsidie-instrument voor het ondersteunen van buurtinitiatieven.
- Zich in de uitvoering vooral op stenen en voorzieningen heeft gericht en weinig op maatschappelijke zorginitiatieven van onderop en de collectieve eigen kracht en activiteiten van bewoners en buurten .

De doelstelling achter het concept woonservicewijken – *wijken waar bewoners ondanks een grotere zorgvraag zelfstandig kunnen blijven wonen* - wordt nog altijd breed gedragen. Ook is brede waardering voor de woonservicewijkmiddelen waarmee veel nuttige initiatieven en projecten op buurtniveau tot stand kunnen komen. Het is vooral het concept – de manier waarop de overkoepelende aansturing en uitvoering georganiseerd zijn – dat volgens de gesprekspartners ‘niet meer van deze tijd’ is. Het continueren van het concept woonservicewijken zal weinig effectief zijn als het er om gaat vorm en inhoud te geven aan de ontwikkelingen die op dit moment op het stadsdeel afkomen.

De lessen uit de woonservicewijken voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn

Uit het onderzoek komen zes lessen die relevant zijn voor het organiseren van toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn. Ze zijn bedoeld voor alle partners die een rol spelen bij wijkgerichte zorg en welzijn, niet alleen het stadsdeel. Samengevat luiden de lessen:

1. kleiner denken en meer organisch werken: facilitering en projecten aanpassen aan de beleefde samenhangende gebieden van bewoners (straat/buurt/wijkniveau)
2. open en flexibele samenwerkingsverbanden van professionals en bewoners op gang brengen, bewoners meer als partners beschouwen
3. minder nieuwe concepten in buurten en wijken lanceren, meer aandacht hebben voor bestaande structuren en netwerken
4. meer aandacht besteden aan inspiratie als aanjager van vernieuwing en het verbinden tussen initiatieven en partners
5. als stadsdeel verschillende rollen vervullen bij het organiseren van wijkgerichte zorg en welzijn, afhankelijk van de situatie en het gebied (regisseur, partner, faciliteerder, handhaver, controleur etc.)
6. flexibele geldpotjes organiseren voor buurtinitiatieven die gaandeweg ontstaan.

Een rode draad bij alle lessen voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn is het organiseren van ‘verbinding en ontmoeting’: tussen bewoners onderling, tussen bewoners en organisaties, tussen organisaties. Vanuit het motto: *“om elkaar te helpen en voor elkaar te kunnen zorgen, moet je elkaar eerst kennen”*.

Een belangrijke onderzoeksconclusie is dat het tijd is voor een meer radicale omslag naar een werkwijze voor het organiseren van zorg en welzijn die aansluit bij de organische praktijk in de buurten, bij de ‘olifantenpaadjes’ die er al zijn: zoals bestaande initiatieven, werkwijzen, structuren, samenwerkingsverbanden. Voor een dergelijke werkwijze kunnen de geformuleerde lessen als basis dienen.

Aanbevelingen

1. **Besluit als stadsdeel niet verder te gaan met het concept wijkservicewijken voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn en communiceer hier duidelijk over.**
Koester de ontstane netwerken, samenwerkingsverbanden en initiatieven en houdt de flexibele financieringsmogelijkheden in stand voor maatschappelijke initiatieven die een bijdrage leveren aan de doelstelling van de woonservicewijken: *wijken waar bewoners ondanks een grotere zorgvraag zelfstandig kunnen blijven wonen* .
2. **Breng, om tot een robuuste zorg- en welzijnsinfrastructuur in buurten en wijken te komen, de verschillende actuele ontwikkelingen, ervaringen en lessen bij elkaar, om te voorkomen dat er parallel aan elkaar verschillende visies met elkaar concurreren.**
Actualiseer op basis daarvan de ‘Visie op zorg’ uit 2012 en verbind hem aan de uitkomsten van allerlei

lopende ontwikkelingen (decentralisaties, bestuurscommissies etc.). De aanbeveling is om zich te beperken tot een aantal bestuurlijke doelstellingen en leidende principes, zonder daar een nieuw blauwdrukachtig concept of sturend plan aan te verbinden.

3. Ga binnen de eigen organisatie en zo mogelijk samen met bewoners/netwerken/partners in gesprek over vragen die voortkomen uit de nieuwe ontwikkelingen en die kunnen helpen om nieuwe manieren van samenwerking te vinden m.b.t. wijkgerichte zorg en welzijn:

- Wat zijn de natuurlijk beleefde buurten/wijken binnen het stadsdeel?
- Hoe komen wij – als stadsdeel - beter te weten wat er speelt in die buurten/wijken?
- Hebben wij de formele en informele organisaties, netwerken en sleutelpersonen in beeld? Ook degenen met wie we geen samenwerkings- of subsidierelatie hebben?
- Weten we wie belangrijke (informele) oliemannen/vrouwen zijn die voor verbindingen (kunnen) zorgen? Horen onze (wijk)medewerkers daar ook bij?
- Weten we dat ook van onze professionele partners en opdrachtnemers op het gebied van zorg en welzijn?
- Wat betekenen de lessen uit de woonservicewijken voor visie en besluitvorming van de stadsdeelraad en het stadsdeelbestuur? Hoe creëren we een klimaat – financieel, organisatorisch en inhoudelijk – waarin maatschappelijke en zorginitiatieven van onderop op buurtniveau zoveel mogelijk kunnen gedijen? Wat betekent dat voor onze interne organisatie en werkwijzen en die van onze opdrachtnemers/subsidiepartners die een bijdrage leveren aan zorg en welzijn in buurten en wijken? Gaan we voldoende in gesprek met maatschappelijke initiatiefnemers als basis voor beleidsontwikkeling, besteden we genoeg aandacht aan inspiratie en verbinding?
- Hoe gaan we om met ongelijkheid die ontstaat als we ondersteuning op maat, per buurt/wijk organiseren i.p.v. voor alle buurten/wijken hetzelfde? Zijn we bereid om het ontstaan van verschillen te accepteren?
- Wat doen we nu al om ontmoetingen, inspiratie en verbindingen tussen bewoners/initiatieven/netwerken onderling en met professionals mogelijk te maken? Wat zijn goede voorbeelden? Ook bijv. om de kracht van (informeel) opbouwwerk, participatie- en cultuurwerk beter te benutten in samenspel met zorgorganisaties en maatschappelijke dienstverleners?
- Wat kunnen manieren zijn om op een eenvoudige wijze financiële middelen ter beschikking te stellen aan kansrijke initiatieven of door te schuiven naar bepaalde gebieden, waar mogelijk in samenwerking met andere partijen?
- Kunnen we vast beginnen om in een bepaalde buurt/wijk samen met partners inspirerende, kleinschalige of informele bijeenkomsten te organiseren rondom thema's die er spelen (of om te bepalen welke thema's er spelen) en naar innovatieve manieren zoeken om daar werk van te maken?

4. Zoek naar concrete aangrijpingspunten in bestaande structuren en werkwijzen om vast vorm en inhoud te geven aan andere organisatie- en mobilisatievormen van wijkgerichte zorg en welzijn. Dat kan bijvoorbeeld door:

- Samen met de convenantpartners de lessen uit deze evaluatie te bespreken. Welke bijdrage kunnen de ex-convenantpartners aan de omslag leveren, hoe kunnen partijen hierin samen optrekken? Wat betekent het voor het vervolg in de huidige woonservicewijken, hoe kunnen de

lessen daar toegepast worden? Welke nieuwe partners zijn daarvoor nodig?

- In een andere wijk, zoals de Venserpolder, concreet aan de slag te gaan met de lessen. Bijv. door contact te maken met bestaande buurtnetwerken, 'oliamannen/vrouwen' en bestaande initiatieven, door in beeld te brengen welke zaken urgent zijn voor bewoners en maatschappelijke organisaties, van welke zaken en ideeën zij zelf met elkaar werk van willen maken, welke faciliteiten daarvoor nodig zijn, welke werkwijzen verbeterd en welke initiatieven een impuls moeten krijgen, waar nieuwe verbindingen mogelijk zijn.
- Binnen de stadsdeelorganisatie aan de hand van de lessen het gesprek te voeren over de gevolgen ervan voor beleid en ontwikkeling van nieuwe strategische kaders voor de WMO, voor gebiedsgerichte programmering, voor de werkorganisatie en –processen en voor nieuwe taken in het kader van de bestuurlijke stelselwijziging.

1. Inleiding

Na vier jaar werken aan de woonservicewijken Holendrecht en K-plus laat stadsdeel Zuidoost de woonservicewijken evalueren. Dit om inzicht te krijgen in de leerervaringen die zijn opgedaan met de woonservicewijken en in de lessen die hieruit getrokken kunnen worden voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn.

7Zebra's – creatief adviesnetwerk voor maatschappelijke uitdagingen - heeft de evaluatie uitgevoerd en is daarvoor in gesprek gegaan met convenantpartners en andere betrokkenen. In deze rapportage is opgetekend welke ervaringen zij hebben met de woonservicewijken en wat volgens hen de lessen zijn die bruikbaar zijn voor de toekomstige organisatie van wijkgerichte zorg en welzijn in Zuidoost.

1.1 Aanleiding en context

De noodzaak van een dergelijke evaluatie heeft met hele actuele ontwikkelingen te maken. De tijden zijn ingrijpend veranderd sinds het stadsdeel taken kreeg op het gebied van (preventieve) zorg en het eerste woonservicewijk-convenant (voor de woonservicewijk Holendrecht in 2009) getekend is.

Er zijn verschillende ontwikkelingen die op het stadsdeel afkomen en waartoe het zich moet verhouden of waarvoor het aan de lat staat om te zorgen voor een goede uitvoering. Deze ontwikkelingen vormen de context voor het evaluatieonderzoek naar de woonservicewijken. Hieronder noemen we de meest dominante ontwikkelingen die van grote invloed zijn op toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn.

- **Scheiding van wonen en zorg:** bewoners van een zorginstelling moeten voortaan zelf betalen voor het wonen, verzorgingshuisplaatsen worden dus niet meer volledig uit de AWBZ vergoed. Steeds meer mensen blijven daardoor, ook als ze structurele zware zorg nodig hebben, langer in hun eigen huis wonen. Met als gevolg dat zorg buurtgericht georganiseerd moet worden en dat er toenemende leegstand ontstaat in woonzorgcentra, verzorgingshuizen en aanleunwoningen. In Zuidoost is een stuurgroep 'scheiding wonen/zorg' bezig met het opstellen van scenario's voor leegkomende woonzorgcentra en aanleunwoningen in het stadsdeel.
- **De drie decentralisaties in het sociale domein:** De AWBZ is er straks alleen nog maar voor mensen met een zware zorgbehoefte die intramuraal verblijven. Alle andere extramuraal zorg (begeleiding, verzorging, ondersteuning) wordt geregeld via de WMO en de zorgverzekering. Vanaf 2015 worden gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de participatiewet en de jeugdzorg en wordt de begeleiding, ondersteuning en verzorging uit de AWBZ overgeheveld naar de Wmo. Deze drie decentralisaties gaan gepaard met forse bezuinigingen.
- **Zorgvisies centrale stad en stadsdeel**
In het stedelijke koersbesluit 'Amsterdamse Zorg: Noodzaak Voorop' wordt ingegaan op de veranderingen in de zorgverlening en WMO voor Amsterdam. Het koersbesluit schetst de kaders voor het nieuwe stelsel van langdurige ondersteuning en zorg voor volwassen Amsterdammers. Centraal in het besluit staan: een basisaanbod dat eigen kracht van bewoners ondersteunt, het instellen van wijkzorgteams en de wijze van zorginkoop. *"Door de beleidslijn 'Van aanspraak naar noodzaak' zal de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen burgers, gemeente en maatschappelijke/zorginstellingen drastisch veranderen. Van recht op voorzieningen, naar onderzoek van het probleem en ondersteuning bij zelfredzaamheid betekent een grote omslag in denken en doen bij alle betrokken*

partijen. Daarnaast vraagt het realiseren van de gestelde uitgangspunten om samenwerking op verschillende niveaus. Samenwerking die vaak verder zal gaan dan het hebben van inspraak; voor een deel is er sprake van co-creatie.”

- Een concreet gevolg van het koersbesluit voor Zuidoost is een proeftuin voor wijkzorg in Gaasperdam en Driemond. Op dit moment zijn verschillende zorgaanbieders met elkaar in gesprek hoe dit georganiseerd kan worden. De bedoeling is om deze zorgteams rond gezondheidscentra te formeren.

Het stadsdeel speelde in 2012 op de aankomende veranderingen op het gebied van zorg in met een ‘Visie op Zorg’. Daarin ligt de nadruk op een vraaggericht en toegankelijk zorgaanbod en de verbetering van de samenwerking tussen formele en informele zorg. De veranderingen voor de rol van het stadsdeel worden beschreven als: ‘van zorgen voor, naar zorgen dat’ vanuit een faciliterende regierol, met eigen kracht van bewoners als uitgangspunt.

- **Nieuw bestuurlijk stelsel in Amsterdam.** Na de gemeenteraadsverkiezingen van 2014 maken de stadsdelen plaats voor bestuurscommissies. Wat precies de taken en bevoegdheden worden van deze bestuurscommissies, is bij het opstellen van dit rapport nog onduidelijk. Dat geldt ook voor de taakverdeling tussen bestuurscommissies en centrale stad op het gebied van de drie decentralisaties in het sociale domein. Naar verwachting blijft de individuele zorgverlening een verantwoordelijkheid van de centrale stad en wordt de organisatie van participatieve en preventieve en informele zorg en dienstverlening een verantwoordelijkheid van de bestuurscommissie. De taak- en bevoegdheidsverdeling kan, evenals de door de centrale stad aan de bestuurscommissie toebedeelde formatieruimte, van invloed zijn op de werkwijze m.b.t. wijkgericht werken.
- **‘Participatiesamenleving’:** overkoepelend aan deze zorgspecifieke ontwikkelingen zijn de schuivende maatschappelijke verhoudingen die enerzijds door de netwerksamenleving en de financiële crisis ontstaan en anderzijds door de gevolgen van de grenzen van de huidige verzorgingsstaat. Steeds meer bewoners en sociale ondernemers gaan lokaal aan de slag met maatschappelijke initiatieven op het gebied van zorg, duurzaamheid, leef/woon omgeving, stadslandbouw etc. Daardoor ontstaan nieuwe krachtenvelden, nieuwe spelers in het werkveld van overheid en professionals en nieuwe verhoudingen tussen publieke instanties, particuliere initiatiefnemers en maatschappelijke organisaties. Deze maatschappelijke ontwikkeling wordt aangeduid met termen als ‘participatiesamenleving’, ‘doe-democratie’ en ‘doe-het-samen-maatschappij’.

Deze landelijke beleids- en maatschappelijke veranderingen vragen om nieuwe visies en werkpraktijken, een herijking van bestaande zorg- en welzijnsarrangementen en een nieuwe blik op de rol van bewoners, vrijwilligers, sociaal ondernemers en publieke instanties.

De wijk wordt een belangrijk schaalniveau voor al deze ontwikkelingen. De vraag is, op welke manier wijkgerichte zorg- en welzijnsdiensten in de toekomst het beste georganiseerd kunnen worden en welke koppelingen mogelijk zijn met huidige manieren van gebieds- en wijkgericht werken, nieuwe programma’s en pilots en reeds bestaande samenwerkingsverbanden.

Tegelijkertijd is een antwoord op deze vraag niet zomaar te geven, zeker niet alleen maar gestoeld op de ervaringen met twee woonservicewijken.

Wel kan een evaluatieonderzoek naar de kansen en beperkingen van het concept woonservicewijken in Zuidoost een bijdrage leveren aan het ontwikkelen van nieuwe contouren voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijnsdiensten in het stadsdeel. In dit rapport geven we de uitkomsten van het onderzoek weer.

1.2 De onderzoeksvragen en de afbakening van het onderzoek

In de evaluatie naar de woonservicewijken stonden de volgende onderzoeksvragen centraal.

Stadsdeelbreed:

- *Wat zijn de lessen die uit de samenwerking, werkwijzen en resultaten van vier jaar werken aan de woonservicewijken Holendrecht en K-plus getrokken kunnen worden?*
- *Wat zijn kansen en beperkingen van het concept woonservicewijken voor het organiseren van wijkgerichte zorg en welzijn in andere wijken, in het licht van de hierboven genoemde ontwikkelingen? Welke kenmerken, werkwijzen en ondersteuningsvormen van het concept 'woonservicewijk' leveren daar een waardevolle bijdrage aan?*

Wijkgericht:

- *Moet het concept woonservicewijken voor wijkgerichte zorg en welzijn voor de Kplus en Holendrecht overeind blijven?*
- *Zo ja, op welke manier, met welke partners en met welke focus en initiatieven?*
- *Zo niet, wat zijn alternatieve vormen voor het organiseren/stimuleren van wijkgerichte zorg en welzijnsdiensten, wie zijn daarvoor de partners en waar moet de focus op komen te liggen?*

7Zebra's onderzocht het concept van de woonservicewijken: de werkwijze, de samenwerking, de aanpak. We onderzochten niet de resultaten en effecten van individuele initiatieven die in het kader van de woonservicewijken of met woonservicewijk-middelen zijn uitgevoerd. In 2012 heeft in opdracht van het stadsdeel een tussenevaluatie plaatsgevonden. Daarin is onderzocht hoe het feitelijk stond met de uitvoering van de convenantafspraken en de uitvoering van projecten en initiatieven in de twee woonservicewijken. De belangrijkste uitkomsten van deze tussenevaluatie hebben we opgenomen in bijlage 2.

1.3 Het onderzoeksproces

Na bestudering van relevante documenten over de woonservicewijken Holendrecht en K-plus hebben we aan de hand van een vragenlijst zes groepsinterviews gehouden met in totaal veertien personen van elf organisaties (zie bijlage 1). De interviewpartners waren, met uitzondering van twee deelnemers, vertegenwoordigers van convenantpartners van de woonservicewijken. In de interviews stond een terugblik op het werken aan de woonservicewijken en de beoordeling van het concept centraal. Daarnaast is de gesprekspartners gevraagd welke lessen zij uit de woonservicewijken hebben getrokken en zouden meenemen naar de toekomstige organisatie van wijkgerichte zorg en welzijn.

De bevindingen van de interviewpartners hebben we geanalyseerd, in een notitie samengevat en in een eerste rondetafelgesprek met twaalf deelnemers op 15 oktober 2013 ter toetsing voorgelegd. In dat gesprek zijn ook de lessen besproken die op basis van de interviews uit de woonservicewijken getrokken kunnen worden.

In een tweede rondetafelgesprek, op 17 oktober 2013, ging het om de betekenis van de lessen voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn. De bevindingen en uitkomsten naar aanleiding van de interviews en rondetafelgesprekken zijn opgetekend in voorliggende rapportage.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 is kort uiteengezet wat het concept woonservice-wijken is en hoe het vorm heeft gekregen in Holendrecht en de Kplus. Hoofdstuk 3 bevat de terugblik op de woonservicewijken. In hoofdstuk 4 staan de lessen centraal, die getrokken kunnen worden uit het werken met woonservicewijken. In hoofdstuk 5 voorzien we de onderzoeksvragen van conclusies en aanbevelingen.

Tot slot reflecteren we in hoofdstuk 6 op de uitkomsten van het onderzoek die betrekking hebben op een andere rol van het stadsdeel. We leggen een verband met landelijke onderzoeken en aanbevelingen met betrekking tot de toekomstige rol van de overheid en mogelijke obstakels die zich bij het vormgeven van de nieuwe verhoudingen in een participatiesamenleving voordoen.

Een overzicht van onze interviewpartners en de deelnemers aan de rondetafelgesprekken hebben we opgenomen in bijlage 1. Bijlage 2 bevat een (uitgebreidere) toelichting op de woonservicewijken en bijlage 3 een bronnenoverzicht.

2. Korte toelichting op de woonservicewijken

In dit hoofdstuk wordt het concept van de woonservicewijken kort toegelicht. We gaan in op het ontstaan, het doel, de organisatie en de financiering. In bijlage 2 van deze rapportage is een uitgebreidere toelichting op de woonservicewijken Holendrecht en Kplus opgenomen.

2.1. Het begrip Woonservicewijk

In 2007 zijn de centrale stad, stadsdelen, zorgverzekeraar Agis en de woningcorporaties overeengekomen om in alle stadsdelen woonservicewijken te realiseren. Hun gezamenlijke definitie van een woonservicewijk luidt als volgt: *‘een normale buurt voor iedereen, waar een verhoogd zorg- en welzijnsniveau aanwezig is en waar bewoners, ondanks een grotere zorgvraag, zelfstandig kunnen blijven wonen’*. De laatste zinsnede *‘waar bewoners ondanks een grotere zorgvraag zelfstandig kunnen blijven wonen’* is de achterliggende doelstelling van het organiseren van woonservicewijken.

Voor de inrichting van de woonservicewijken zijn stedelijke criteria opgesteld. Die criteria bevatten normen voor de openbare ruimte, de woningen en de voorzieningen in de wijk op het gebied van zorg en welzijn.

2.2 Woonservicewijk Holendrecht

De wijk Holendrecht is één van de zeven gebieden in Zuidoost die door het stadsdeelbestuur zijn aangewezen voor de ontwikkeling van een woonservicewijk; een wijk waar het voorzieningenniveau voor alle bewoners net wat hoger is dan elders in het stadsdeel. In Holendrecht komt de eerste woonservicewijk van Amsterdam-Zuidoost. In november 2008 wordt het plan van aanpak vastgesteld door de stadsdeelraad. Het samenwerkingsconvenant is op 9 februari 2009 ondertekend door 10 partijen. Dit betreft professionele partijen als woningcorporaties, gemeente/stadsdeel, zorg- en welzijnsorganisaties. Bewonersorganisaties of -initiatieven behoren niet tot de convenantpartners. De convenantpartijen hebben aangegeven samen de krachten te willen bundelen om het gezamenlijk geïntegreerd plan van aanpak voor de woonservicewijk Holendrecht uit te voeren. De partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de kostendekking van de deelprojecten waarvoor zij de trekker zijn. De looptijd van het convenant is februari 2009 tot januari 2011. Het plan van aanpak voorziet in 36 projecten. Belangrijke onderdelen van het plan van aanpak zijn onder meer: een uitbreiding van het woonzorgcentrum De Drecht met allerlei gemaksdiensten, gezondheids-, zorg- en welzijnsvoorzieningen, het Madi-project ‘Een goede buur’, nieuwe woningen, veilige oversteekplaatsen.

2.3 Woonservicewijk Kplus

In mei 2009 heeft het dagelijks bestuur van stadsdeel Zuidoost de ‘Kplus’ als tweede woonservicewijk van het stadsdeel aangewezen. De Kplus bestaat uit de K-buurt, Nellestein en Driemond. In oktober 2010 hebben veertien samenwerkingspartners het convenant voor de woonservicewijk Kplus ondertekend. De convenantpartners zijn ook bij de Kplus voornamelijk professionele partijen zoals woningcorporaties, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeente/stadsdeel, maar deze keer ook met de Dorpsraad Driemond en het Platform Gehandicapten en Ouderen Amsterdam Zuidoost als partners. Doel van dit convenant is om de Kplus, bestaande uit de K-buurt, Nellestein en Driemond, geschikt te maken als ‘levensloopbestendige’ wijk waar ook mensen met een zorgvraag goed kunnen (blijven) wonen. Het convenant is aangegaan voor de periode oktober 2010 tot en met december 2012. In het plan van aanpak ‘Woonservicewijk Kplus’ staan 27 woon-servicewijk-initiatieven beschreven op het gebied van wonen, zorg, dienstverlening en openbare ruimte.

2.4 Organisatie van de uitvoering

Voor de uitvoering van het plan van aanpak Holendrecht was een overlegstructuur ingericht waarin de stadsdeelbrede Regiegroep Zorg & Samenleven onder voorzitterschap van de portefeuillehouder Zorg en Maatschappelijke Dienstverlening toezag op de uitvoering van het plan van aanpak woonservicewijk Holendrecht. Voorts werd een coördinatiegroep ingericht met vertegenwoordigers en projectleiders van de afzonderlijke initiatieven voor de woonservicewijk. De groep kwam één à twee keer per jaar bijeen onder leiding van de projectleider woonservicewijken van het stadsdeel.

Ook voor de uitvoering van het plan van aanpak Kplus werd een overlegstructuur met een coördinatiegroep ingericht. De coördinatiegroep bestond uit vertegenwoordigers van de convenantpartners, aangevuld met netwerkpartners die een rol vervullen in de realisatie van de woonservicewijk. In 2012 werd ervoor gekozen om de coördinatieoverleggen van Holendrecht en K-buurt samen te voegen. De portefeuillehouder Zorg en Maatschappelijke Dienstverlening is bestuurlijk verantwoordelijk voor realisatie van de woonservicewijken.

2.5 Financiering van de woonservicewijken

In de convenanten is afgesproken dat de ondertekenende partijen zelf verantwoordelijk zijn voor de kosten-dekking van de deelprojecten waarvoor zij de trekker zijn. Daarnaast zijn er middelen beschikbaar gesteld door de centrale stad, die het stadsdeel vervolgens toekende aan buurt- en wijkinitiatieven die bijdroegen aan de doelstellingen van de woonservicewijken. Hierbij is breder gekeken dan alleen de woonservicewijken Holendrecht en Kplus, deze middelen zijn ook toegekend aan wsw-initiatieven in andere wijken.

2.6 Voortgangsrapportages

De voortgang van de woonservicewijken is in 2012 geëvalueerd. In de voortgangsrapportages wordt aangegeven hoe het staat met de uitvoering van de plannen van aanpak en zijn aanbevelingen gedaan voor het vervolgproces en de toekomstige samenwerking binnen de convenanten.

Uit de voortgangsrapportage voor de woonservicewijk Holendrecht komt naar voren dat in 2012 circa 60% van de plannen was uitgevoerd of in uitvoering was. Van de 36 initiatieven die in het plan van aanpak voor de woonservicewijk Holendrecht zijn opgenomen en de twee initiatieven die na afsluiting van het convenant zijn gestart, zijn 22 initiatieven conform planning of iets later en/of in aangepaste vorm uitgevoerd of nog in uitvoering. In de rapportage werd aangegeven dat er vanaf 2009 verschillende ontwikkelingen van grote invloed waren op de realisatie van de woonservicewijkplannen, waaronder de bouwcrisis en signalen van overaanbod en dreigende leegstand in verpleeg- en verzorgingshuizen, woonzorgcentra en aanleunwoningen in Zuidoost.

In de voortgangsrapportage over de woonservicewijk Kplus werd in 2012 geconcludeerd dat 75% van de plannen op dat moment in uitvoering waren of op afzienbare termijn gestart zouden worden. Van de 26 initiatieven die in het plan van aanpak voor de woonservicewijk Kplus waren opgenomen en vier nieuwe initiatieven, waren of worden 24 initiatieven uitgevoerd conform de planning dan wel in aangepaste vorm en/of op een later tijdstip. In totaal was dat in 2012 80% van alle initiatieven.

In de voortgangsrapportages wordt ook ingegaan op de samenwerking binnen beide convenanten. Er wordt aangegeven dat een aantal betrokkenen (vooral cliëntvertegenwoordigers) teleurgesteld zijn in de voortgang vanwege het stagneren van bouwplannen. Ook wordt geconstateerd dat het concept minder levend is na de uitgebreide investeringen in de opstartfase. Juist in tijden van bezuinigingen worden investeringen in de

verbindings- en aanjaagfunctie van belang gevonden. Als het gaat om de concrete initiatieven lijken de convenantpartners elkaar goed te vinden, al wordt aangegeven dat het van belang is om hierin te blijven investeren.

Over het stadsdeel wordt opgemerkt dat het de regierol voert in een context waarin het niet direct verantwoordelijk is voor de prestaties van andere partners. Om die reden wordt een meer faciliterende, stimulerende en co-creërende houding passend geacht. Over het coördinatieoverleg geven partners aan dat ze het een belangrijk overleg vinden vanuit het oogpunt van netwerk en informatievoorziening over ontwikkelingen, initiatieven en financiële mogelijkheden. Tegelijkertijd plaatst een aantal partners kanttekeningen bij het functioneren van het overleg en loopt de opkomst terug.

Er worden in de voortgangsrapportage ook verschillende suggesties gedaan om de samenwerking, het coördinatieoverleg en de netwerkfunctie te versterken. Zoals het organiseren van meer themagerichte bijeenkomsten, het maken van gerichte afspraken n.a.v. signalen en knelpunten, die weer tot nieuwe initiatieven kunnen leiden en het gezamenlijk ontwikkelen van nieuwe projecten.

Vanuit de Wmo-adviesraad zijn aanvullend op de aanbevelingen uit de voortgangsrapportages diverse aandachtspunten en adviezen geformuleerd. Zoals: meer communicatie over de woonservicewijken onder bewoners; de vraag of het concept wellicht aan herijking toe is gezien de financiële crisis; meer verbindingen met andere wijkprogramma's; een intensievere samenwerking tussen partijen en meer investeringen in verandering van werkwijzen, onder andere om zorgaanbod beter op de vraag af te stemmen. Meer achtergrondinformatie over de woonservicewijken is te vinden in bijlage 2 van deze rapportage.

3. Terugblik op het concept van de woonservicewijken

Met de interviewpartners en de deelnemers van een rondetafelgesprek is teruggeblikt op hun ervaringen met en beoordeling van het concept woonservicewijken. In dit hoofdstuk hebben we de bevindingen naar aanleiding van die gesprekken neergelegd, geordend naar:

- algemene bevindingen,
- de samenwerking binnen de woonservicewijken,
- het overleg en de communicatie,
- de rol van het stadsdeel en
- de resultaten van de woonservicewijken.

We sluiten het hoofdstuk af met een aantal conclusies.

De groep van interview- en gesprekspartners³ is zeer divers, gezien de organisaties die zij vertegenwoordigen, de wijze waarop zij betrokken zijn geweest in het proces van de woonservicewijken en de fase waarin zij betrokken zijn geweest. De grote lijnen uit de interviews zijn in een eerste rondetafelgesprek getoetst. Op sommige punten heeft dit geleid tot aanvullingen en nuanceringen van de bevindingen.

3.1 Algemene bevindingen over het concept 'woonservicewijken'

Wat alle gesprekspartners positief duiden, is de gedachte achter de woonservicewijken. Het idee van 'samen help je elkaar' en de doelstelling 'wijken zo inrichten dat mensen er zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen' spreken aan en worden nog altijd gesteund.

De start van de woonservicewijken markeerde de nieuwe taken die stadsdelen en centrale stad kregen op het gebied van zorg en het creëren van zorgvoorzieningen. Dit betekende extra aandacht van het stadsdeel voor het onderwerp zorg. Bij het opstellen van de plannen van aanpak voor de woonservicewijken is veel tijd en energie gestoken in het maken van verkenningen van de betreffende wijken. Hierin werd zichtbaar gemaakt wat er al gebeurde in de wijken en hoe het gesteld was met zorgbehoefte, zorgvoorzieningen, mobiliteit en zorgwoningen. Het concept heeft er, vooral in de begintijd, voor gezorgd dat professionele partijen (vooral sommige zorgpartners) buurtgericht gingen denken en werken. In de Kplus waren bewoners en belangengroepen nauw betrokken bij het opstellen van het plan van aanpak voor de woonservicewijken.

Het convenant en stedelijke criteria voor voorzieningen, wonen, mobiliteit, toegankelijkheid en sociaalmaatschappelijke diensten structureerden in het begin de nieuwe focus op zorg in de wijken en buurten. Met woonservicewijkmiddelen, die door de centrale stad beschikbaar gesteld werden, konden nieuwe kleinere en grotere buurtinitiatieven ondersteund worden.

De gesprekspartners zijn van mening dat het concept woonservicewijken zijn waarde heeft gehad, maar dat er goede redenen zijn om in de toekomst niet op soortgelijke voet verder te gaan. Achteraf gezien is het concept:

- Onvoldoende verbonden aan een buurt met weinig verband met wijkgericht werken/wijkgerichte ontwikkelingen. Tijdens het rondetafelgesprek werd hier aan toegevoegd dat er een integrale blik op de wijken mist, waar ook welzijn en zorg onder vallen.

³ Een overzicht van de interviewpartners en deelnemers aan het eerste rondetafelgesprek is opgenomen in bijlage 1.

- Te statisch, weinig dynamisch en flexibel. Er is bijvoorbeeld geen ruimte om in te spelen op nieuwe initiatieven/ontwikkelingen. Buiten het convenant deden zich in de afgelopen jaren veel ontwikkelingen en initiatieven voor, waar het convenant geen invloed op had en vice versa. Een uitzondering daarop: de flexibiliteit die het convenant/de plannen van aanpak ontbeerden, zat wel in de financiering: goede ideeën werden gehonoreerd.
- Vooral gericht op stenen en voorzieningen en weinig op maatschappelijke zorginitiatieven en de collectieve eigen kracht en activiteiten van bewoners en buurten.
- Te aanbodgericht. Het gaat uit van 'maakbaarheid' en bestaat uit blauwdrukken: van bovenaf, niet op basis van wensen bewoners. De gesprekspartners merken op dat bij de start van de woonservicewijken juist veel energie gestoken is in de vraagkant, onder andere door gesprekken met bewoners en bewonersorganisaties, maar deze communicatie en contacten zijn bij de uitvoering niet doorgezet. Op uitvoeringsniveau, bij de meeste woonservicewijkprojecten, was er wel sprake van contact en samenwerking met bewoners.
- In de praktijk niet zozeer een sturingsinstrument voor een nieuwe inrichting van welzijn en zorg in de wijken, maar meer een subsidie-instrument voor het ondersteunen van buurtinitiatieven geworden.

In de volgende paragrafen gaan we dieper in op verschillende aspecten van de woonservicewijken.

3.2 Samenwerking

De basis onder de woonservicewijken zijn de plannen van aanpak en de convenanten. De gesprekspartners geven aan dat het concept voor meer verbindingen zorgde tussen de verschillende groepen, diensten en voorzieningen. Deze verbindingen zijn vooral zichtbaar aan de kant van de professionele partijen: de convenantpartners wisten elkaar beter te vinden. Aangegeven wordt dat de verbindingen ontstonden tussen de praktijkmensen, veelal ook wanneer er werd samengewerkt aan concrete projecten in buurten. In hoeverre er ook op directieniveau nauwere contacten door de woonservicewijken zijn ontstaan is niet bekend.

Hoewel er wel netwerken zijn ontstaan tussen de convenantpartners, vertonen deze weinig onderlinge inhoudelijke binding en gemeenschappelijke doelen. Partijen constateren zelf dat zij als partners nog steeds niet makkelijk over hun eigen toke heen kijken. Dat geldt ook voor het verbinden van individuele netwerken en projecten aan woonservicewijk-initiatieven.

De overkoepelende samenwerking per woonservicewijk was vooral gericht op professionele partners c.q. de convenantpartners. Het versterken van de samenwerking tussen formele en informele zorg was maar beperkt een onderdeel van het concept, al werden door het stadsdeel voor bijeenkomsten van de coördinatiegroep ook partijen uitgenodigd, die vanuit de wsw-middelen subsidie kregen voor projecten in de informele zorg. De samenwerking tussen belangengroepen en professionele organisaties kreeg incidenteel aandacht, bijvoorbeeld doordat het Platform Gehandicapten en Ouderen die de drijvende kracht werd bij het agenderen van toegankelijkheidsmaatregelen.

Bij de uitvoering van het woonservicewijk-concept zijn op sturingsniveau niet of nauwelijks bewoners betrokken. Dit gebeurde wel op initiatief- en uitvoeringsniveau in de buurten.

Gesprekspartners hebben aangegeven dat ze bepaalde partijen binnen de samenwerking rondom de woonservicewijken misten. Genoemd zijn maatschappelijke initiatiefnemers, huisartsen (deze zijn alleen indirect betrokken), vrijwilligersorganisaties en informele zorgpartners (behalve mantelzorgers).

3.3 Overleg en communicatie

Het coördinatie-overleg is het enige overleg waar partners elkaar over de wsw-plannen ontmoeten. Dit overleg vond één a tweemaal per jaar plaats. Er hebben geen bestuurlijke overleggen tussen convenantpartners plaatsgevonden.

Naar mening van de gesprekspartners was het coördinatieoverleg vooral gericht op uitwisseling van de stand van zaken van de afzonderlijke projecten/initiatieven. Het was niet zodanig opgezet dat er ruimte ontstond voor wederzijdse inspiratie en het creëren van gezamenlijke belangen, doelen en nieuwe ideeën. Tegelijkertijd heeft ook geen van de convenantpartners het voortouw genomen om daar verandering in aan te brengen. In de tussenevaluatie uit 2012 stonden gedragen aanbevelingen voor andere vormen van afstemming en uitwisseling, zoals het organiseren van thematische subgroepen. Deze zijn in het afgelopen jaar door geen van de partijen opgepakt. Ook was er weinig onderling contact tussen convenantpartners in het afgelopen jaar.

De communicatie met bewoners over wsw-maatregelen was beperkt. Het concept 'woonservicewijk' was bij de meeste bewoners niet bekend en veelal niet goed te begrijpen (wat is het en wat is het niet?) of het is hen niet goed uitgelegd en de indeling van de wsw-wijken zegt hen weinig.

3.4 De rol van het stadsdeel

Het stadsdeel heeft het initiatief genomen voor de woonservicewijken, voor het opstellen van de plannen van aanpak en de convenanten. Dit alles heeft geleid tot meer aandacht voor buurtgerichte zorg en welzijn in het stadsdeel. Het stadsdeel heeft haar regierol ingevuld om professionele partijen tot samenwerking te brengen. De wijze waarop dit gebeurde wordt door de gesprekspartners gekarakteriseerd als vrij formeel: regie bij het opstellen van de wsw-plannen, de monitoring van de uitvoering, het organiseren en voorzitten van de coördinatieoverleggen en het verdelen van wsw-geld.

Het beschikbaar stellen van middelen wordt als een heel waardevol element van het concept beschouwd. Dit omdat daarmee nieuwe (preventieve) buurtgerichte zorginitiatieven makkelijker van de grond of versterkt konden komen. Bovendien gebeurde de toekenning van de middelen juist niet op een formele, maar op een flexibele, onbureaucratische manier. Dit werd door de meeste gesprekspartners zeer gewaardeerd. Door sommige anderen werd juist naar voren gebracht dat er onduidelijkheid was over de budgethoogte, de verdeling en de criteria die daarbij gehanteerd werden.

Wat als een soort ontkrachting van het concept benoemd werd, is het feit dat het woonservicewijk-concept als een apart project georganiseerd is en geen onderdeel uitmaakt van reguliere wijkplannen en wijkontwikkeling (wijkuitvoeringsplannen, gebiedsprogrammering etc.). Dat maakt dat het concept min of meer los staat van het reguliere (wijk)werk en niet verbonden is met andere plannen en ontwikkelingen. Daardoor ontstaat een soort projecteneiland, dat haaks staat op de ambitie van integraal werken en op het streven om vanuit meer samenhang op een buurt of wijk situatie in te spelen.

Partners maakten een belangrijke kanttekening die verder reikt dan het concept woonservicewijken zelf. Zij vinden het verwarrend en hebben er last van dat er verschillende wijkconcepten door elkaar heen spelen: de pilots en bijhorende wijkindeling vanuit het stedelijke koersbesluit Zorg, de wijkaanpak, wijkuitvoeringsprogramma's, gebiedsprogramma's, 'allerlei financiële potjes en overlap'. Bij elke nieuwe ontwikkeling wordt er als het ware weer een nieuw 'grid' over het stadsdeel heen gelegd. Deze kanttekening wordt zowel door

de professionele partners als door bewonersorganisaties (zoals de Dorpsraad Driemond) onderschreven.

3.5 Resultaten van het concept woonservicewijken

We hebben de gesprekspartners gevraagd aan te geven wat de woonservicewijken hebben opgeleverd. Wat is er bereikt in de woonservicewijken en wat ook niet?

Door de woonservicewijken zijn er meer onderlinge contacten ontstaan en versterkt tussen (vooral professionele) partijen die een rol hebben bij wonen, welzijn en zorg. Dit heeft, samen met de aanvullende financieringsmogelijkheden, geleid tot de uitvoering van concrete projecten, zoals inloopactiviteiten en activeringsprojecten Holendrecht, inloophuis licht dementerenden, gezondheidscentrum in de plint van De Drecht, een lift in buurthuis Holendrecht, een terras bij woonzorgcentrum Nellestein, verbetering van de sociale cohesie en veiligheid in de wijk Nellestein, activiteiten bij het Van Harte Resto. Allemaal activiteiten en initiatieven die op verschillende terreinen een bijdrage leveren aan zelfstandig blijven wonen en collectieve voorzieningen in de wijken.

Of deze resultaten er zonder woonservicewijken helemaal niet gekomen waren is moeilijk te zeggen. De gesprekspartners geven aan dat voor het realiseren van de resultaten de financiële middelen van de woonservicewijken belangrijker waren dan het concept. Daarnaast was, naast de mogelijkheden van de woonservicewijken, de inzet van bepaalde personen voor het behalen van resultaten belangrijk.

Het concept woonservicewijken heeft daarnaast geleid tot een aantal 'zachtere' resultaten buiten het plan van aanpak om. Zo heeft het concept bij bepaalde zorgaanbieders de aandacht voor zorg op buurtniveau op gang gebracht. Ook kon de informele zorg in de wijk door woonservicewijkmiddelen versterkt worden door bijvoorbeeld een project voor mantelzorgambassadeurs.

Een indirecte bijdrage van het woonservicewijkconcept was dat het Platform Gehandicapten en Ouderen door de woonservicewijken empowered, gegroeid en zichtbaarder is geworden en dat door hen toegankelijkheid op de agenda is gezet. Op dat gebied heeft het Platform in het kader van de woonservicewijk een belangrijke bijdrage geleverd.

Het concept woonservicewijken heeft ook een aantal zaken niet weten te bereiken. Genoemd is dat veel fysieke projecten door de crisis niet zijn uitgevoerd (zo had het ABCC, Amsterdams Bijlmer Care Center bijvoorbeeld het vliegwiel moeten worden voor de K-buurt, maar is door de bouwcrisis niet tot stand gekomen). Het concept had geen antwoord/oplossing voor projecten die door de bouwcrisis bedreigd werden. Daarnaast wordt geconstateerd dat de woonservicewijken geen leidend concept is geworden voor de wijkgerichte ontwikkeling van zorg en welzijn. Ook werd het concept niet de motor voor doorontwikkeling van bestaande initiatieven die niet in het convenant stonden.

3.6 Conclusies

De gesprekspartners zijn van mening dat het concept woonservicewijken zijn waarde heeft gehad, maar dat er goede redenen zijn om in de toekomst niet op soortgelijke voet verder te gaan, niet in nieuwe wijken en ook niet in de huidige woonservicewijken.

De doelstelling achter het concept wordt nog altijd breed gedragen, er is een focus op de buurt ontstaan als schaalniveau voor het ontwikkelen van zorgbeleid, convenantpartners weten elkaar beter te vinden, er zijn

veel nieuwe initiatieven van de grond gekomen en de financiële mogelijkheden van het woonservicewijken worden zeer gewaardeerd; zij bieden initiatiefnemers de kans om innovatieve werkwijzen uit te proberen en nieuwe activiteiten te ondernemen. Veel van deze kleinschalige initiatieven waren bij afsluiting van de convenanten van ondergeschikt belang of ontstonden pas na convenantafsluiting, terwijl zij in de praktijk juist heel tastbaar en waardevol voor bewoners waren.

Het is meer het concept – de manier waarop de overkoepelende aansturing en uitvoering georganiseerd zijn – dat volgens de gesprekspartners ‘niet meer van deze tijd’ is. Het organiserend vermogen van het concept woonservicewijk is volgens hen zeer beperkt. Dit zijn de belangrijkste redenen die daarvoor genoemd zijn:

- Het concept woonservicewijk is te blauwdrukachtig en statisch: niet flexibel genoeg om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen, nieuwe spelers, problemen en kansen. Het kon bijvoorbeeld niet voorkomen dat door de crisis bepaalde doelstellingen niet gehaald konden worden. Ook zijn er sinds de convenantafsluiting veel nieuwe ontwikkelingen ontstaan op het gebied van zorg en welzijn, die los staan van de woonservicewijken.
- Het concept is te idealistisch, het gaat uit van een maakbaarheidsdenken, dat in de praktijk niet haalbaar is: het herinrichten van wijken en buurten en het organiseren van zorgvoorzieningen op basis van landelijk bepaalde normen en voorzieningenmatrixen.
- Het is goed dat het stadsdeel het voortouw heeft genomen om meer focus op buurtgerichte zorg te krijgen, maar het concept heeft niet tot dynamische samenwerkingsverbanden en vernieuwing van zorg en welzijn in de wijken geleid. Er zijn weliswaar meer netwerken en korte lijnen ontstaan tussen de convenantpartners, maar geen nieuwe duurzame verbanden, ook niet tussen informele en professionele zorg.
- Het wordt als hinderlijk ervaren dat de woonservicewijken slechts één van de vele concepten zijn die door het stadsdeel en de centrale stad voor zorg en welzijn in buurten en wijken - in wisselende samenstelling en met telkens nieuwe buurtcombinaties - worden geïntroduceerd. Telkens moeten inspelen op en meeveren met de nieuwe concepten kost veel tijd en maakt het moeilijk om bestaande succesvolle plannen en initiatieven te verduurzamen en door te ontwikkelen. Dat wordt extra bemoeilijkt doordat de woonservicewijken als ‘stand-alone’-concept vormgegeven waren – niet aangehaakt of ingebed in andere concepten of regulier beleid rondom wijkgericht werken en wijk- en gebiedsontwikkeling.

4. Lessen voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn in Zuidoost

In de gesprekken zijn de interviewpartners gevraagd naar de lessen die getrokken kunnen worden uit de ervaringen met de woonservicewijken. Deze lessen zijn gebundeld en vervolgens besproken en verder geconcretiseerd met de deelnemers van de twee rondetafelgesprekken. De lessen zouden volgens de gespreksdeelnemers een plaats moeten krijgen bij het vormgeven van toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn.

De zes lessen voor de toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn op een rij:

1. Kleiner denken en meer organisch werken
2. Open en flexibele samenwerkingsverbanden van professionals en bewoners op gang brengen
3. Minder nieuwe concepten lanceren, meer aandacht voor bestaande structuren en netwerken
4. Meer aandacht besteden aan inspireren en verbinden
5. Als stadsdeel verschillende rollen vervullen, afhankelijk van situatie en gebied
6. Flexibele geldpotjes organiseren voor buurtinitiatieven die zich gaandeweg aandienen

Deze lessen hebben we hieronder toegelicht en voorzien van een mogelijke praktische uitwerking en, waar mogelijk, van praktijkvoorbeelden. De lessen zijn bedoeld voor alle partners die een rol spelen bij wijkgerichte zorg en welzijn, niet alleen het stadsdeel. Waarbij het een passende regisseursrol van het stadsdeel kan zijn om het gesprek over deze rollen en het inburgeren ervan op gang te brengen.

4.1 Kleiner denken en meer organisch werken

Begin niet met grote algemene doelen, werk organisch, zonder blauwdruk. Houdt het klein, werk van onderop, sluit aan bij wat er al is (structuren, initiatieven, mensen).

Een convenant is een te statisch middel en teveel door professionals opgelegd. Laat je als professionals leiden door wat mensen met elkaar willen en kunnen doen. En versterk dat, zonder het over te nemen.

Richt de inspanningen niet alleen op zorg- en welzijnsvoorzieningen, maar stop meer energie en tijd in het op gang brengen van ontmoetingen tussen wijkactoren. Wie het voortouw hiervoor neemt, kan per straat, buurt, wijk verschillen.

Een goed voorbeeld van nieuwe kleinschaligheid zijn de wijkverpleegkundigen. Deze staan dicht bij de bewoners, kennen ze vaak ook en weten daardoor goed wat er in de wijk speelt. Dit in tegenstelling tot grote organisaties waar de bewoners veelal een nummer zijn en persoonlijke contacten schaars. Er is behoefte aan kleinschaligheid. Of zoals een deelnemer aan het rondetafelgesprek opmerkte: 'er is behoefte aan oude waarden die in een nieuw jasje gestoken worden'.

De les van 'kleiner denken en meer organisch werken' kan verder geconcretiseerd worden door:

- Het maken van wijk- en buurtscans, stel deze samen met bewoners op. Kijk op basis daarvan wat er in de buurt nodig én mogelijk is. Doe dat fijnmazig, waar nodig op straat- en buurtniveau.
- Kijk als professional hoe je (beleids)thema's op maat naar de betreffende buurten en wijken kunt vertalen, sluit aan bij de bestaande structuren, kracht en dynamiek van de betreffende buurt, zoals die beleefd wordt door bewoners, ondernemers en anderen die de buurt maken. Dat geldt voor het

ontwikkelen van scenario's voor omgaan met leegstand net zo goed als voor het bepalen van de werkgebieden en de focus van wijkverpleegkundigen.

Praktijkvoorbeeld Driemond

Voor de bewoners van Driemond was het veel logischer geweest als de pilot wijkverpleegkundigen samen met Weesp was georganiseerd, simpelweg omdat de meeste Driemonders gebruik maken van het gezondheidscentrum en de thuiszorg in Weesp.

- Persoonlijk contact is een succesfactor voor samenwerking tussen professionele partners, maar ook met maatschappelijke initiatiefnemers en buurtorganisaties. Zorg dat partijen met elkaar en met bewoners in gesprek blijven, laat geen radiostiltes ontstaan. Als contacten en onderlinge verbindingen niet vanzelf gaan, kan het zinvol zijn om in buurten 'oliemannetjes' te zoeken of in te zetten, die veel contacten hebben, makkelijk communiceren en iedereen weten te vinden.
- Richt je bij investeringen en het faciliteren als stadsdeel of professionele organisatie op initiatieven die bewoners zelf willen en ontwikkelen/ontwikkeld hebben en waar zij de hoofdrolspelers zijn. Zoals dat bij het Odensehuis het geval is, bij de Garstkamp, de Dorpsraad Driemond, bij kerkelijke organisaties, bij buurtgerichte bewonersverenigingen. Neem dit soort initiatieven en verbanden als vertrekpunt bij het versterken van zorg en welzijn in de betreffende wijk.
- Kies voor kleinschalig organiseren. Natuurlijk is het vanuit een overheid of grote organisatie bezien heel handig om de gebieden op te schalen. Het devies is echter om juist 'af te schalen' en op buurt- en straatniveau via de weg van persoonlijk contact goede en duurzame verbindingen te leggen.
- Leer van opgedane ervaringen, van klein naar groot. Trek op basis van de ervaringen van kleinschalige initiatieven in de buurten en wijken lessen voor het institutionele werk/ de organisatie en accenten van professionele zorg en welzijn. Heel belangrijk: faciliteer het leren van elkaar.
- Beoordeel en waardeer het succes van initiatieven en projecten niet alleen op hun inhoudelijke resultaten, bijvoorbeeld bij sport niet alleen het aantal mensen dat sport of bij nutstuinen de effecten voor groen. Ze dragen namelijk ook bij aan gemeenschapsvorming, aan ontmoetingen en onderlinge contacten en veelal ook aan onderlinge zorg voor elkaar in een buurt. *'Je moet elkaar eerst kennen, wil je voor elkaar kunnen zorgen.'*

Praktijkvoorbeeld Garstkamp

De Garstkamp is een voorbeeld voor een nieuwe manier van verbinden, organisch en kleinschalig werken. Het complex bestaat uit 350 appartementen, 95% van de bewoners is aangesloten bij de bewonerscommissie. Er is een website en een digitale nieuwsbrief. 'We hebben geleerd dat zaken op te lossen zijn als de bewoners enthousiast zijn. Samen maken we de Garstkamp. Resultaat? In januari stonden er nog 30 appartementen leeg, nu nog maar 6 en we hebben zelfs een wachtlijst.' Mia Rodenburg van bewonerscommissie Garstkamp.

4.2 Open en flexibele samenwerkingsverbanden van professionals en bewoners op gang brengen

Maak alleen nog nieuwe wijkplannen voor zorg en welzijn waarin professionals en bewoners samen optrekken en maak meer werk van samenwerking tussen professionele- en informele zorgverleners. Zoek als wijkprofessional creatief mét bewoners naar oplossingen. Werk netwerkachtig, beperk je niet tot een bepaalde kring van partijen, stimuleer gelegenheidscoalities. Maak er een ambitie van om meer synergie tussen mensen, maatregelen en netwerken te bewerkstelligen. Dit betekent dat je elk (beleids)thema op maat naar de betreffende buurten en wijken vertaalt.

Het gaat bij het rondetafelgesprek over deze les steeds weer om de basis: het verbinden van initiatieven, mensen en ideeën.

Deze les kan als volgt verder geconcretiseerd worden:

- Mensen organiseren zich rondom bepaalde belangen/interesses of in een bepaald gebied. Zoek die op en pas nieuwe concepten en projecten daarop aan. Benut praktijksignalen voor het bijstellen van plannen en werkwijzen en creëer daarvoor een lerende omgeving.
- Kijk breder dan de eigen netwerken. Verken wijkbreed wat er aan netwerken is. Zo kunnen bijvoorbeeld kerken of sportverenigingen waardevolle partners zijn bij het vormgeven van wijkgerichte zorg en welzijn. Het stadsdeel heeft bepaalde initiatieven en netwerken – vooral die geen subsidie ontvangen - nu niet ‘op de radar’.

Bij deze manier van werken kun je ook te maken krijgen met ‘de paradox van de collectieve verantwoordelijkheid’: hoe meer mensen verantwoordelijk zijn, hoe minder er gebeurt als niet één iemand het voortouw neemt. Dat is te ondervangen door op zoek te gaan naar ‘oliamannetjes’: aanjagers, best persons, mensen die zich persoonlijk verantwoordelijk voelen om van ‘kraaltjes een ketting te maken’ en daar ook naar te handelen. Bijvoorbeeld door een zetje te geven als iets vastloopt, creatief op zoek gaan naar oplossingen, mensen uit te nodigen om met elkaar in gesprek te gaan. Soms vervullen organisaties en personen die er in een buurt toe doen deze rol al van nature. Maar als er gaten vallen, zijn ze ook bewust te introduceren in een wijk. Zo’n oliemannetje/vrouwetje moet een soort meewerkende voorman/vrouw zijn, goed geworteld zijn in de netwerken waar hij/zij actief is en niet het belang van een enkele organisatie, maar juist dat van de hele wijk of buurt vertegenwoordigen.

Praktijkvoorbeeld

Stef Spigt van Amstelkring was ‘het oliemannetje’ op IJburg. Uit de essay ‘Wijk zonder scheidslijnen’: *‘Hij is formeel in dienst van de zorginstantie Amstelring, maar wordt betaald door alle coalitiepartners. Hij heeft de ruimte om zich soepel tussen alles en iedereen te bewegen. De marktmeester is van iedereen en voor iedereen. Een belangrijke sleutel voor het succes van IJburg is het bestaan van vele verbindende leiders op alle niveaus en tussen alle niveaus, organisaties en bewoners. Het bijzondere van deze zwervers is dat ze in staat zijn om te pendelen tussen allerlei organisaties en tussen alle hiërarchische niveaus. Niet als coördinatoren, maar als mensen met visie die wat voor elkaar willen krijgen op basis van gedeelde ambities en dromen en daarop mensen mobiliseren en committeren.’*

4.3 Minder nieuwe concepten, meer aandacht voor bestaande structuren en netwerken

Lanceer niet continu nieuwe doelstellingen en beleidsplannen voor wijkgerichte zorg en welzijn. En als dat wel nodig is, lanceer ze niet als afzonderlijke concepten en projecten. Maak ze tot onderdeel van wijk- en dorps⁴ontwikkeling. Versterk daarmee bestaande structuren en verbanden. Voorkom stapeling van methodieken en nieuwe werkvormen, blijf dicht bij wat er al is.

Deze les geldt voor alle actuele ontwikkelingen, of het nou de drie decentralisaties betreft, de stedelijke visie op zorg of het ‘uitrollen’ van best practices. Hij kan als volgt verder geconcretiseerd worden:

- Sluit aan bij en werk vanuit door bewoners gevoelde samenhangende gebieden/eenheden. Er zijn nu veel overlappende structuren op basis van geografische eenheden of thema’s. Vaak zijn dat geen door bewoners gevoelde natuurlijke eenheden. Voorbeelden: EGK als eenheid, K-plus als eenheid, het pilotgebied voor de wijkverpleegkundigen als eenheid.

Praktijkvoorbeeld

Driemond is een dorp en geen wijk. Maar in de meeste beleidsstukken wordt het als een van de wijken van het stadsdeel behandeld, terwijl veel vergelijkingen niet opgaan. In de nieuwe gebiedsprogrammering wordt wel rekening gehouden met het bijzondere karakter van Driemond. Enig nadeel: de integraliteit is ook hier beperkt, er zit geen zorg- en welzijnsdeel in het programma.

⁴ Driemond is een dorp.

- Houd kleinschalige dingen en gebieden ook kleinschalig. Probeer ze niet groter of onderdeel van iets te maken dat niet bijdraagt aan de gevoelde samenhang van bewoners. En bedenk ook geen standaards voor kleinschaligheid, kijk wat per situatie kan/nodig is.
- Doorkruis bestaande initiatieven en goed lopende werkwijzen niet met nieuwe pilots;
- Organiseer de ambtelijke organisatie meer gebiedsgericht. Dit betekent dat ambtenaren veel meer uitgaan van het gebied, daar de input voor beleid ophalen, dat wil zeggen van daaruit de verbindingen leggen naar verschillende beleidsterreinen en andersom. Het betekent ook dat beleid meer vanuit een integraal wijkperspectief gemaakt wordt, i.p.v. afzonderlijke plannen en visies voor een en dezelfde wijk op te stellen.
- Vind niet altijd opnieuw het wiel uit, kijk vooral naar wat er al is en verbeter dat.

4.4 Meer aandacht besteden aan inspireren en verbinden

Faciliteer bijeenkomsten waar samenwerkingspartners bij elkaar komen om van elkaar te leren, dilemma's open te bespreken, ideeën met elkaar te leren. Vermijd een vergadersetting. Besteed minder tijd aan controle en monitoring en meer aan inspiratie en verbinding. Prikkel nieuwe verbanden door thematische bijeenkomsten te organiseren en investeer in ontmoetingen in buurten en wijken. Daag alle partners uit om daar een rol in te vervullen. Laat ook regelmatig zien wat er zoal gebeurt, creëer podia daarvoor.

Elkaar inspireren en enthousiasmeren werd in deze les als belangrijke waarde voor nieuwe vormen en werkwijzen voor wijkgerichte zorg en welzijn genoemd.

Deze les kan als volgt verder geconcretiseerd worden:

- Investeer in creativiteit en ondernemerschap in wijken, in samenwerkingsverbanden, initiatieven en bij individuele ondernemers. Het zijn eigenschappen die nodig zijn om problemen op een innovatief-onorthodoxe manier aan te pakken.
- Wijs aanjagers en eigenaren aan van thema's en vervolgacties. Het gebeurt nogal eens dat na een bijeenkomst met zinvolle uitkomsten zaken geen vervolg krijgen, dat het stilvalt. Het werkt alleen als er afspraken gemaakt worden en er een of meer aanjagers zijn die een follow-up op gang brengen. Werk met bestaande verbinders.
- Investeer met elkaar in locaties voor ontmoeting, stel ruimtes open voor bewonersinitiatieven en bemiddel bij vraag en aanbod van ruimtes. Sta accommodaties ook het genereren van eigen inkomsten toe, maak combinaties tussen commercieel en non-profit, hybride verdienmodellen. En maak ook vooral gebruik van bestaande fysieke locaties, zoals gezondheidscentra.

Praktijkvoorbeeld

Tijdens de buurtverkenningen in de aanloop naar het plan van aanpak voor de woonservicewijk Kplus werd duidelijk dat er in de Kbuurt veel zorg- en welzijnsorganisaties en initiatieven bezig waren die elkaar nauwelijks kenden, een stuk of 20-30. Het stadsdeel heeft toen in samenwerking met 'Bij Bosshardt' (Leger des Heils) een kennismakingsbijeenkomst georganiseerd. Er kwamen meer dan 35 deelnemers, van huisarts tot woonconsulent. De bijeenkomst had een informeel karakter, voorzag in creatieve werkvormen voor onderlinge kennismaking met elkaar en elkaars activiteiten, het uitwisselen van ervaringen en vragen en in het maken van gezamenlijke plannen en afspraken. Alle deelnemers waren enthousiast over het initiatief, het nut en de oogst van de bijeenkomst. Er zijn toen allerlei dwarsverbanden en concrete samenwerkingsafspraken ontstaan. Een 2^{de} bijeenkomst heeft niet plaatsgevonden omdat zich niemand opwierp om die te organiseren.

4.5 Als stadsdeel vanuit verschillende rollen werken, afhankelijk van situatie en gebied

Vul als stadsdeel verschillende rollen in, naar gelang wat nodig is: de ene keer als regisseur, de andere keer faciliterend als makelaar en verbinder (netwerken koppelen, optillen van lessen), dan weer als partner of subsidiegever. Het stadsdeel hoeft niet altijd de regisseursrol te vervullen, maar kan ook kiezen een van de partners te zijn. Maar: wees er helder over welke rol je als stadsdeel kiest.

De leidraad voor de rol van het stadsdeel wordt, zoals ook in de visie op zorg is verwoord: 'zorgen dat' in plaats van 'zorgen voor'.

Deze les kan als volgt verder geconcretiseerd worden:

- Geef als stadsdeel, woningcorporatie, zorgaanbieder nog meer ruimte voor bewonersinitiatieven, draag dat ook uit en laat meer aan bewoners over, zonder problemen over de schutting te gooien. Of zoals een van de gesprekspartners opmerkte: *'stel je als stadsdeel niet op als de probleemoplosser, geef anderen ook het recht op 'mede-eigenaar' van een probleem.'* Zonder daardoor als stadsdeel de verantwoordelijkheid op te geven voor zorg voor een vangnet, het bewaken van basiskwaliteit en rechtsgelijkheid en andere stadsdeeleigen taken.
- Weet als instanties wat er speelt in wijken en buurten, communiceer persoonlijk. Zorg voor duidelijke contactpersonen, snelle reacties en duidelijkheid. Ga vaker de wijk in en breng netwerken en sleutelpersonen in beeld en onderhoudt de netwerken ook.
- Breng partijen met elkaar in contact en leg verbindingen met andere ontwikkelingen.
- Communiceer als instanties meer, persoonlijker en op verschillende manieren.

Praktijkvoorbeeld bewonersvereniging Garstkamp

Hier heeft het stadsdeel in principe geen actieve rol. Maar het vervult tegelijkertijd gebruikt het voorbeeld van de bewonersvereniging ter inspiratie van andere bewonersgroepen/complexen en nodigt de voorzitter uit voor visiebijeenkomsten zoals in het kader van de evaluatie woonservicewijken. De rol van het stadsdeel is dus die van netwerkpartner op afstand, van verbinder die praktijkkennis verspreid en lessen verder brengt. Misschien komt er een moment waar het stadsdeel ook de rol van subsidiegever krijgt of van bemiddelaar of faciliteerder. Dat is afhankelijk van de vraag en de situatie.

4.6 Flexibele geldpotjes organiseren voor buurtinitiatieven die zich gaandeweg aandienen

Organiseer voor initiatieven op wijk-, buurt- en straat flexibel in te zetten middelen voor het op gang brengen en houden van maatschappelijke (bewoners)initiatieven en voor zorgvernieuwing in de buurten en wijken.

De convenantpartners en andere gesprekspartners waren het er unaniem over eens dat met de woonservicewijkmiddelen veel kleinschalige, nuttige en innovatieve zorginitiatieven in de woonservicewijken tot stand zijn gekomen, die er anders niet op die manier waren ontstaan.

Deze les – flexibele geldpotjes – kan als volgt verder concreet worden gemaakt:

- Beperk de middelen niet tot bepaalde wijken, stel ze beschikbaar voor alle buurten en wijken. Werk daarin als instanties samen.
- Houd de toekenning ervan simpel, vermijd strenge of ingewikkelde criteria.
- Een specifiek label zoals woonservicewijken, gebiedsgerichte zorg en welzijn, wijkzorg etc. is niet nodig, een basisvisie en doelstellingen op het gebied van wijkgerichte zorg is voldoende.

5. Conclusies en aanbevelingen

De conclusies en aanbevelingen die uit het onderzoek volgen, komen in dit hoofdstuk aan de orde. We volgen hierbij de onderzoeksvragen die ten grondslag lagen aan het onderzoek.

5.1 Conclusies

De onderzoeksvragen op **stadsdeelniveau** zijn:

Wat zijn de lessen die uit de samenwerking, werkwijzen en resultaten van vier jaar werken aan de woonservicewijken Holendrecht en K-plus getrokken kunnen worden?

Op de lessen die getrokken kunnen worden uit de woonservicewijken is uitgebreid ingegaan in hoofdstuk 4. De gesprekspartners en de deelnemers aan de rondtafelgesprekken hebben duidelijk aangegeven wat zij waardevolle elementen dan wel noodzakelijke ingrediënten vinden voor de toekomstige organisatie van wijkgerichte zorg en welzijn. Samengevat luiden de lessen:

1. Kleiner denken en meer organisch werken
2. Open, flexibele samenwerkingsverbanden van professionals en bewoners op gang brengen
3. Minder nieuwe concepten lanceren, meer aandacht voor bestaande structuren en netwerken
4. Meer aandacht besteden aan inspireren en verbinden
5. Als stadsdeel verschillende rollen vervullen, afhankelijk van situatie en gebied
6. Flexibele geldpotjes organiseren voor buurtinitiatieven die zich gaandeweg aandienen

De rode draad van deze zes lessen is ‘verbinding en ontmoeting’: tussen bewoners onderling, tussen bewoners en organisaties, tussen organisaties. Vanuit het motto

“Om elkaar te helpen en voor elkaar te kunnen zorgen, moet je elkaar eerst kennen.”

- **Tussen bewonersinitiatieven en -netwerken onderling** kan de verbinding en ontmoeting gestimuleerd worden door het scheppen van mogelijkheden voor ontmoeting, door het beschikbaar stellen van budgetten en door mensen, initiatieven, netwerken actief met elkaar in contact te brengen.
- **Tussen bewoners en organisaties** kan de verbinding en ontmoeting gestimuleerd worden door organisaties kleinschaliger te laten werken, meer persoonlijk contact te maken, met beleid en professionele diensten aansluiten bij bestaande initiatieven, bij informele structuren en informele zorgverleners.
- **Tussen organisaties** kan de verbinding en ontmoeting gestimuleerd worden door elkaar op te zoeken rond opgaven en ontwikkelingen, door elkaar te inspireren met themagerichte ontmoetingen en door gezamenlijk bijdragen te bedenken die de reguliere zaken die goed gaan in buurten nog meer versterken.

Om te komen tot meer verbinding en ontmoeting is er ook het een en ander nodig qua structuur en organisatie. Maar het is vooral een andere *mindset*, bewustwording van beleid en praktijksituaties waar het al gebeurt en een bepaalde manier van werken, waarmee meer geoefend moet worden.

Wat zijn kansen en beperkingen van het concept woonservicewijken voor het organiseren van wijkgerichte zorg en welzijn in andere wijken, in het licht van de ontwikkelingen?

De kansen van het concept woonservicewijk voor de toekomst en voor andere wijken liggen vooral in de breed gedragen doelstelling die onder het concept liggen: wijken waar bewoners ondanks een grotere zorgvraag zelfstandig kunnen blijven wonen. Juist op die doelstelling kan naar verbinding gezocht worden tussen stadsdeel, organisaties en bewoners. Overige kansrijke elementen van het concept zijn

- de focus op buurten en wijken bij de organisatie/vormgeving van zorg en welzijn;
- de samenwerking tussen partijen vanuit een gezamenlijke doelstelling en de nieuwe verbindingen die daaruit in principe kunnen ontstaan;
- de rol van het stadsdeel om partijen op wijkniveau tot samenwerking te brengen;
- de beschikbaarheid van financiële middelen die bijdragen aan het realiseren van de doelstelling en aan het ontstaan van kleinschalige initiatieven in de buurten.

De beperkingen van het concept zijn in hoofdstuk 3 aan de orde gekomen. Deze zitten vooral in de blauwdruk, het statische karakter en de aparte status van het concept, het feit dat er weinig dwarsverbanden zijn tussen partijen en initiatieven, het ontbreken van inspiratie en de nadruk op professionele initiatieven en criteria als ruggengraat van het concept in plaats van initiatieven van en met bewoners en sociaal ondernemers zelf.

Welke kenmerken, werkwijzen en ondersteuningsvormen van het concept 'woonservicewijk' leveren een waardevolle bijdrage aan de actuele ontwikkelingen op het gebied van zorg en welzijn?

Op basis van de evaluatie kunnen de volgende elementen van de woonservicewijken een waardevolle bijdrage leveren aan de actuele ontwikkelingen:

- Buurten en wijken als schaalniveau voor het organiseren van zorg en welzijn. Gespreksdeelnemers gaven aan dat zij een convenantmodel voor samenwerking en resultaten is niet per se nodig vinden, wel de focus op de buurten plus een flexibele en soepele manier van financiële facilitering van innovatieve zorginitiatieven zoals het Odensehuis, maar ook van kleinschalige buurtinitiatieven zoals het terras van woonzorgcentrum Nellestein;
- Het opstellen van stedelijke toegankelijkheidsrichtlijnen die eenvoudig door bouwers en belangengroepen gebruikt kunnen worden om de mate van toegankelijkheid te kunnen beoordelen;
- Het uitvoeren van een buurtscan en daarmee het verkrijgen van inzicht in bestaande zorgbehoeften, initiatieven en –voorzieningen (bijv. zoals in de Kplus door middel van interviews, een wijkenquête en bijeenkomsten voor bewoners en wijkorganisaties);
- De samenwerking met het platform Gehandicapten en Ouderen en de dorpsraad Driemond als partners bij het afsluiten van het convenant Kplus.

De onderzoeksvragen op het **niveau van de twee woonservicewijken** zijn:

Moet het concept woonservicewijken voor wijkgerichte zorg en welzijn voor de Kplus en Holendrecht overeind blijven? Zo ja, op welke manier, met welke partners en met welke focus en initiatieven? Zo niet, wat zijn alternatieve vormen voor het organiseren/stimuleren van wijkgerichte zorg en welzijnsdiensten, wie zijn daarvoor de partners en waar moet de focus op komen te liggen?

Op basis van de meningen van betrokkenen kunnen wij eenduidig aangeven dat het concept woonservicewijk in zijn huidige vorm kan worden losgelaten. Het maken van een doorstart op basis van aanpassingen binnen het concept van woonservicewijken is niet door de gesprekspartners als optie naar voren gebracht.

Het is tijd voor een meer radicale omslag naar een andere werkwijze die aansluit bij de organische praktijk in de buurten, bij 'olifantenpaadjes' die er al zijn. Om tot deze andere werkwijze te komen, bieden de geformuleerde lessen een goede basis.

5.2 Aanbevelingen voor het stadsdeel

Uit de evaluatie van de woonservicewijken komen de volgende aanbevelingen voor het stadsdeel.

1. Besluit als stadsdeel niet verder te gaan met het concept wijkservicewijken voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn en communiceer hier duidelijk over.

Koester de ontstane netwerken, samenwerkingsverbanden en initiatieven en houdt de flexibele financieringsmogelijkheden in stand voor maatschappelijke initiatieven die een bijdrage leveren aan de doelstelling van de woonservicewijken: *wijken waar bewoners ondanks een grotere zorgvraag zelfstandig kunnen blijven wonen*.

2. Breng, om tot een robuuste zorg- en welzijnsinfrastructuur in buurten en wijken te komen, de verschillende actuele ontwikkelingen, ervaringen en lessen bij elkaar, om te voorkomen dat er parallel aan elkaar verschillende visies met elkaar concurreren.

Actualiseer op basis daarvan de 'Visie op zorg' uit 2012 en verbind hem aan de uitkomsten van allerlei lopende ontwikkelingen (decentralisaties, bestuurscommissies etc.). De aanbeveling is om zich te beperken tot een aantal bestuurlijke doelstellingen en leidende principes, zonder daar een nieuw blauwdrukachtig concept of sturend plan aan te verbinden.

3. Ga binnen de eigen organisatie en zo mogelijk samen met bewoners/netwerken/partners in gesprek over vragen die voortkomen uit de nieuwe ontwikkelingen en die kunnen helpen om nieuwe manieren van samenwerking te vinden m.b.t. wijkgerichte zorg en welzijn:

- Wat zijn de natuurlijk beleefde buurten/wijken binnen het stadsdeel?
- Hoe komen wij – als stadsdeel - beter te weten wat er speelt in die buurten/wijken?
- Hebben wij de formele en informele organisaties, netwerken en sleutelpersonen in beeld? Ook degenen met wie we geen samenwerkings- of subsidierelatie hebben?
- Weten we wie belangrijke (informele) oliemannen/vrouwen zijn die voor verbindingen (kunnen) zorgen? Horen onze (wijk)medewerkers daar ook bij?
- Weten we dat ook van onze professionele partners en opdrachtnemers op het gebied van zorg en welzijn?
- Wat betekenen de lessen uit de woonservicewijken voor visie en besluitvorming van de stadsdeelraad en het stadsdeelbestuur? Hoe creëren we een klimaat – financieel, organisatorisch en inhoudelijk – waarin maatschappelijke en zorginitiatieven van onderop op buurtniveau zoveel mogelijk kunnen gedijen? Wat betekent dat voor onze interne organisatie en werkwijzen en die van onze opdrachtnemers/subsidiepartners die een bijdrage leveren aan zorg en welzijn in buurten en wijken? Gaan we voldoende in gesprek met maatschappelijke initiatiefnemers als basis voor beleidsontwikkeling, besteden we genoeg aandacht aan inspiratie en verbinding?

- Hoe gaan we om met ongelijkheid die ontstaat als we ondersteuning op maat, per buurt/wijk organiseren i.p.v. voor alle buurten/wijken hetzelfde? Zijn we bereid om het ontstaan van verschillen te accepteren?
- Wat doen we nu al om ontmoetingen, inspiratie en verbindingen tussen bewoners/initiatieven/netwerken onderling en met professionals mogelijk te maken? Wat zijn goede voorbeelden? Ook bijv. om de kracht van (informeel) opbouwwerk, participatie- en cultuurwerk beter te benutten in samenspel met zorgorganisaties en maatschappelijke dienstverleners?
- Wat kunnen manieren zijn om op een eenvoudige wijze financiële middelen ter beschikking te stellen aan kansrijke initiatieven of door te schuiven naar bepaalde gebieden, waar mogelijk in samenwerking met andere partijen?
- Kunnen we vast beginnen om in een bepaalde buurt/wijk samen met partners inspirerende, kleinschalige of informele bijeenkomsten te organiseren rondom thema's die er spelen (of om te bepalen welke thema's er spelen) en naar innovatieve manieren zoeken om daar werk van te maken?

4. Zoek naar concrete aangrijpingspunten in bestaande structuren en werkwijzen om vast vorm en inhoud te geven aan andere organisatie- en mobilisatievormen van wijkgerichte zorg en welzijn. Dat kan bijvoorbeeld door:

- Samen met de convenantpartners de lessen uit deze evaluatie te bespreken. Welke bijdrage kunnen de ex-convenantpartners aan de omslag leveren, hoe kunnen partijen hierin samen optrekken? Wat betekent het voor het vervolg in de huidige woonservicewijken, hoe kunnen de lessen daar toegepast worden? Welke nieuwe partners zijn daarvoor nodig?
- In een andere wijk, zoals de Venserpolder, concreet aan de slag te gaan met de lessen. Bijv. door contact te maken met bestaande buurtnetwerken, 'oliamannen/vrouwen' en bestaande initiatieven, door in beeld te brengen welke zaken urgent zijn voor bewoners en maatschappelijke organisaties, van welke zaken en ideeën zij zelf met elkaar werk van willen maken, welke faciliteiten daarvoor nodig zijn, welke werkwijzen verbeterd en welke initiatieven een impuls moeten krijgen, waar nieuwe verbindingen mogelijk zijn.
- Binnen de stadsdeelorganisatie aan de hand van de lessen het gesprek te voeren over de gevolgen ervan voor beleid en ontwikkeling van nieuwe strategische kaders voor de WMO, voor gebiedsgerichte programmering, voor de werkorganisatie en –processen en voor nieuwe taken in het kader van de bestuurlijke stelselwijziging.

6. Over olifantenpaadjes en snelwegen

De uitkomsten van dit onderzoek geven de contouren aan voor een andere organisatie van wijkgerichte zorg en welzijn dan tot nu toe gebruikelijk. De basis daarvan bestaat niet alleen uit de individuele eigen kracht van bewoners, maar ook uit het benutten van de collectieve kracht van de buurt, van maatschappelijke informele initiatieven in samenwerking met professionele dienstverleners.

Zoals ook uit het onderzoek komt, vraagt zo'n basis om organischer en kleinschaliger werken, om wederzijdse inspiratie en om meer aandacht voor ontmoeten en verbinden. Rode draad bij dat alles is het stimuleren van meer maatschappelijke initiatieven en het opzoeken van de olifantenpaadjes in de buurten (de bestaande informele verbanden en structuren) in plaats van nieuwe 'snelwegen' te bouwen in de vorm van wijkgerichte concepten en programma's voor zorg en welzijn.

Opvallend is dat deze conclusie door bijna alle bij het onderzoek betrokken partijen onderschreven worden: bewoners, zorgaanbieders, woningcorporatie, belangengroepen, raadsleden. Opvallend is ook dat deze manier van werken nog overwegend in de kinderschoenen staat en dat convenantpartners er zelf tot nu toe hun organisatie en werkwijzen slechts in beperkte mate op buurt- en wijkpraktijken afstemmen en maatschappelijke initiatieven nog maar mondjesmaat als uitgangspunt voor beleid gebruiken. Op uitvoerend project- en initiatiefniveau gebeurt dat vaak wel. Ook bij visievorming zijn wijken en buurten vaak het uitgangspunt. Maar op tactisch-operationeel niveau, bij de organisatie van professionele dienstverlening en samenwerking, komt dat minder vaak voor en blijkt het een stuk lastiger te zijn.

Het zal in sommige opzichten ook niet makkelijk zijn om de in dit rapport beschreven contouren voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn door te trekken naar beleidsmatige vergadertafels en bestuurlijke besluitvorming. Want in relatie tot het huidige concept- en structuurwerk zijn de nieuwe conclusies en contouren vrij 'vaag' en voldoen ze niet aan de gebruikelijke behoefte aan beheersbaarheid, planmatige werkwijzen, controle, sturing - en maakbaarheid die we kennen.

Tegelijkertijd werpen de onderzoeksuitkomsten twijfels op of de bestaande organisatie- en sturingsstrategieën effectief zijn genoeg zijn om onderop-initiatieven en de collectieve eigen kracht van buurten te kunnen versterken. Het concept woonservicewijk vervangen door een ander concept, een nieuw plan van aanpak of programma, biedt in dat opzicht weinig houvast en kans op succes. Het doel van een meer zelfredzame participatiesamenleving – juist op het gebied van zorg en welzijn, in welke vorm dan ook - vraagt om een ander support en een andere stimulans van instanties. En daar passen de lessen uit dit onderzoek juist weer heel goed bij.

Voor het toepassen van de lessen hebben we een aantal opstapjes gegeven (zie onder aanbevelingen in hoofdstuk 5), waarmee de nieuwe verhoudingen, samenwerking en ondersteuningsmogelijkheden invulling kunnen krijgen. Belangrijk uitgangspunt daarvoor is dat het stadsdeel het proces samen met zijn partners ontwerpt en vormgeeft, ook met bewoners. Niet alleen met bewoners in hun rollen van cliënt, zorgvrager, belanghebbenden of vrijwilligers. Maar juist ook vanuit hun rol als partners, als eigenaren van problemen én oplossingen, als maatschappelijke initiatiefnemers en sociale (wijk)ondernemers.

De lessen betekenen overigens niet dat het stadsdeel niet meer mag sturen of regisseren of dat alles op wijkniveau georganiseerd moet worden. Maar wij zijn ervan overtuigd dat lokale overheden en hun

samenwerkingspartners in de toekomst steeds vaker vanuit verschillende rollen en verhoudingen moeten opereren.

In deze overtuiging worden we gesteund door diverse landelijke trendberichten, nota's en rapporten van de laatste tijd. Zoals de kabinetsnota 'Doe-democratie, ter versterking van de vitale samenleving' en het rapport van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) met de titel 'Terugtrekken is vooruitzien. Maatschappelijke veerkracht in het publieke domein'⁵. In dit rapport wordt onder andere melding gemaakt van drie zogenaamde 'oerkrachten' die het volgens de Raad voor een overheid moeilijk maken om publieke voorzieningen aan burgers over te laten. Deze drie oerkrachten werken ook belemmerend bij de noodzakelijke verandering van rollen en verhoudingen tussen overheid en andere netwerkpartners in de 'doe-democratie' of 'participatiesamenleving'. Wij noemen ze hier:

1. De verstikkende omarming van samenleving en verzorgingsstaat. In het verleden beperkte onderlinge solidariteit zich vooral tot het belastingstelsel, waarbij burgers de rol hadden van 'rechthebbende consumenten' en niet die van actoren of partners van de overheid. De overheid kreeg daarmee de rol van probleem eigenaar. Collectieve maatschappelijke vraagstukken werden niet in de samenleving zelf opgelost, maar als politieke ambitie en als agendapunt voor beleidstafels geformuleerd. In de toekomst wordt het de kunst voor overheden om gedeelde verantwoordelijkheden en ondernemerschap te stimuleren en meer zeggenschap en eigenaarschap aan bewoners toe te staan. En soms kan dat ook betekenen dat je als overheid juist niets moet doen en duidelijk moet maken dat je geen oplossingen hebt.

2. Het ongemak van variëteit en verschil. Particuliere initiatieven behandelen niet iedereen gelijk, zijn niet voor iedereen toegankelijk en verschillen van kwaliteit. Dat strookt niet met de gelijkheidsgedachte die juist in de gedachte van de verzorgingsstaat, zoals we hem tot nu toe kenden, ten grondslag lag. Meer ruimte maken voor particuliere initiatieven en inspelen op specifieke buurtsituaties betekent ook accepteren dat er ongelijkheid kan ontstaan en dat er nieuwe verschillen ontstaan tussen buurten.

3. Bestuurscentrisme en het geloof in centrale planning. Volgens de RMO zitten grote bestuurlijke ambities, de maakbaarheidsgedachte van overheden en de planmatige ordening van instanties het aansluiten bij de leefwereld in wijken en buurten in de weg. Want die leefwereld ontwikkelt zich juist volgens een spontane en relatief onvoorspelbare, maar flexibele ordening.

De RMO is van mening dat overheden zich moeten inspannen om deze oerkrachten zoveel mogelijk te 'beteugelen', zodat meer ruimte kan ontstaan voor maatschappelijke initiatieven, voor zelforganisaties én zeggenschap. Overheden moeten volgens de Raad daarvoor meer aan 'bestuurlijke zelfbinding' doen: minder zelf willen doen, meer overlaten aan wat er zoal ontstaat in wijken en buurten en dat faciliteren en support bieden als samenwerkingspartner. Dat is ook de onderstroom die in de zes lessen van dit onderzoek naar voren komt: meer inspelen op wat er van onderop ontstaat, beleid daarop laten volgen en meer ruimte maken voor zelfsturing.

We hopen dat de lessen een bijdrage leveren aan het ontwikkelen van innovatieve én robuuste perspectieven en handelingsstrategieën voor wijkgerichte zorg en collectieve kracht en -initiatieven die bij de levendige wijken en buurten van Zuidoost passen. We sluiten af met een citaat uit de kabinetsnota 'Doe-democratie': *"Het is een zoektocht naar nieuwe verhoudingen en werkwijzen, waarin we aan de slag gaan zonder vooraf al alle antwoorden te kennen: het is al doende leren."*

⁵ http://www.adviesorgaan-rmo.nl/Publicaties/Adviezen/Terugtrekken_is_vooruitzien_juli_2013

Bijlage 1. Interviewpartners en deelnemers rondetafelgesprekken

Interviewpartners:

Ronald Blonk	Platform Gehandicapten en Ouderen Zuidoost
Paul van der Klundert	Stadsdeel Zuidoost
Tom Witkamp	Dorpsraad Driemond

Connie Janszen	Stadgenoot
Stef Spigt	Amstelring (voormalig Osira)
Erik Zantman	Stadgenoot

Karin de Roo	Markant
Karine Klappe	Samen Leven – Samen Wonen

Karien Rozendaal	Ymere
Bianca Ista	Amsta

Judith Meijer	GAZO
Luuk Donders	GAZO
Phillis Buyserd	GAZO

Tji Way Tang	stichting Madi
--------------	----------------

Deelnemers rondetafelgesprek 15 oktober 2013 (terugblik):

Bianca Ista	Amsta
Caroline Hustzi	Stadsdeel Zuidoost
Flora te Riet	Bewonerscommissie Nellestein
Hans Dijkman	Stadsdeel Zuidoost
Henk Postma	Voormalige bewoner Driemond/bewoner Nellestein
Karinne Klappe	Samen Leven – Samen Wonen
Luuk Donders	GAZO
Phyllis Buyserd	GAZO
Ronald Blonk	Platform Gehandicapten en Ouderen Zuidoost
Tji Way Tang	stichting Madi
Willeke Drevijn	Stadgenoot
Marian van der Vliet-Mühlhaus	Bewonerscommissie Nellestein

Deelnemers rondetafelgesprek 17 oktober 2013 (lessen voor toekomstige wijkgerichte zorg en welzijn):

Erik Sengers	WMO-adviesraad
Lia Vermeë	Bewonerscommissie Nellestein
Marianne Schaap	WMO-adviesraad
Mia Rodenburg	Bewonersvereniging Garstkamp
Michel Idsinga	Raadslid stadsdeelraad Zuidoost
Mirjam Toorman	Bewonerscommissie Nellestein
Piet Wester	OuderenAdviesRaad
Ronald Blonk	Platform Gehandicapten en Ouderen Zuidoost
Siem van 't Oever	Stadsdeel Zuidoost
Stef Spigt	Amstelring (voormalig: Osira)

Bijlage 2. Toelichting op de woonservicewijken

A. Het begrip Woonservicewijk

Alle stadsdelen hebben samen met de gemeente Amsterdam, zorgverzekeraar Agis en de woningcorporaties het karakter van een woonservicewijk gedefinieerd. Volgens deze definitie is *'een woonservicewijk een normale buurt voor iedereen, waar een verhoogd zorg- en welzijnsniveau aanwezig is en waar bewoners, ondanks een grotere zorgvraag, zelfstandig kunnen blijven wonen'*. Voor de inrichting ervan zijn stedelijke criteria opgesteld. Die gaan over de openbare ruimte, de woningen en de voorzieningen in de wijk op het gebied van zorg en welzijn.

B. Woonservicewijken in Amsterdam Zuidoost: Holendrecht en de Kplus

In Holendrecht komt de eerste woonservicewijk van Amsterdam-Zuidoost. Holendrecht is één van de zeven gebieden in Zuidoost die door het stadsdeelbestuur zijn aangewezen voor de ontwikkeling van een woonservicewijk; een wijk waar het voorzieningenniveau voor alle bewoners net wat hoger is dan elders in het stadsdeel.

In mei 2009 heeft het dagelijks bestuur van stadsdeel Zuidoost (ZO) de 'Kplus' als tweede woonservicewijk (wsw) van het stadsdeel aangewezen. Een woonservicewijk is: een normale buurt voor iedereen, waar een verhoogd zorg- en welzijns- niveau aanwezig is en waar bewoners, ondanks een grotere zorgvraag, zelfstandig kunnen blijven wonen. De Kplus bestaat uit de K-buurt, Nellestein en Driemond.

C. Plannen van aanpak

Voor beide woonservicewijken zijn plannen van aanpak opgesteld waarin is vastgelegd hoe die betere voorzieningen daadwerkelijk kunnen worden gerealiseerd.

De ontwikkeling van de woonservicewijk in **Holendrecht**⁶ is nadrukkelijk geen afzonderlijk project; het plan sluit aan bij alle andere vernieuwingsoperaties in de wijk. Op basis van de stedelijke criteria, het programma van het stadsdeel in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de stedenbouwkundige plannen voor het gebied zijn voor de ontwikkeling van de woonservicewijk Holendrecht vijf clusters bepaald. Deze zijn in het plan van aanpak als volgt omschreven:

- De bouw van een nieuw dienstencentrum: de nieuwe Drecht. Het huidige wooncentrum wordt uitgebouwd tot een diensten- centrum met allerlei gemaksdiensten, gezondheids-, zorg- en welzijnsvoorzieningen.
- Bewonersinitiatieven onder het motto van 'Holendrecht voor elkaar'. *'Of mensen in een buurt prettig wonen, is niet alleen afhankelijk van het professionele zorgaanbod. Het gaat er ook om of mensen rekening met elkaar willen houden en in het dagelijks leven naar elkaar omzien en iets voor elkaar willen betekenen.'* (citaat uit Plan van aanpak).
- Een goed toegankelijke en veilige woonomgeving: veilige looproutes, oversteekplaatsen en ingrepen ter verhoging van de sociale veiligheid.
- Een passend woningaanbod: differentiatie van het woningaanbod door nieuwbouw en herstructurering en de bouw van levensloopbestendige woningen in de nabijheid van De Drecht.
- Overige voorzieningen.

Bij de invulling van deze clusters zijn vooraf – in de verkenningsfase - gesprekken gevoerd. Ook is met de gesprekspartners een werkconferentie belegd. Zij hebben concrete initiatieven en maatregelen voor de toekomstige woonservicewijk aangedragen. Ook de Wmo-adviesraad en de Ouderenadviesraad hebben zich over het plan gebogen en hun adviezen meegegeven. Het plan van aanpak bestaat uit 38 initiatieven.

⁶ Woonservicewijk Holendrecht: comfortabel en zorgeloos wonen in Holendrecht. Plan van aanpak van stadsdeel Zuidoost en partners, november 2008

Wsw-aspect	Initiatieven Holendrecht
De Drecht	<ul style="list-style-type: none"> - Advies- en informatiefunctie - Zorg op afroep - Huisvesting gezondheidscentrum en initiatieven zoals nieuwe beweeggroepen en consultatiebureau ouderen - Verpleegunit/wijkziekenboeg - Buurtentree (steunpunt Stadgenoot) - Huisvesting apotheek - Wijkrestaurant - Spreek- en kantoorruimten - Ouder-kindcentrum - Overige ruimten - Dagopvang dementerende ouderen
Voor elkaar	<ul style="list-style-type: none"> - Een goede buur - Zorgvrijwilligers - Wijkhuiskamer - Bewoners met pit - Welkomstproject - Zomerterras - Voorlichting mantelzorg buurtgroep - Workshops Diversity Joy
Passende woningen	<ul style="list-style-type: none"> - 70 x nieuwbouw Drecht - 72 x nieuwbouw oud winkelcentrum - 102 x nieuwbouw nieuw winkelcentrum - 66 nieuwbouw bij maatschappelijk cluster - 600 nieuwbouw bij AMC - Renovatie wibo's De Drecht - Onderzoek kleinschalige woonvormen
Openbare ruimte	<ul style="list-style-type: none"> - Veiligheidsoverleg en –initiatieven - Schouw stationsgebied - Tijdelijk inrichtingsplan/ schouw - Verlaging Holendrecht-dreef - Ophoging hoven - Herinrichting openbare ruimte bij de Drecht - Herinrichting openbare ruimte maatschappelijk cluster - Inrichting openbare ruimte nieuw winkelcentrum - Wandelroute langzame weggebruikers rondom De Drecht
Overige voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal-maatschappelijk cluster - Maatschappelijke steunsystemen dementerende thuiswonende ouderen - Klussendienst woningcorporaties

In het plan van aanpak **'Woonservicewijk K-plus'**⁷ staan 27 woonservicewijk-initiatieven beschreven op het gebied van wonen, zorg, dienstverlening en openbare ruimte. Deze zijn tot stand gekomen na een brede verkenning. Hierbij is ook gebruik gemaakt van een wijkscan. Deze is in opdracht van de convenantpartners door de gemeentelijke dienst Onderzoek en Statistiek eind 2009 uitgevoerd in de K-plusbuurt. Dat gebeurde door wijkgegevens te analyseren en een bewonersenquête te houden over wat bewoners van hun wijk en de woningen, de voorzieningen en de diensten vinden. De convenantpartners hebben de gegevens van de wijkscan gebruikt voor het onderbouwen en uitwerken van investeringen en initiatieven in de wijk.

⁷ Plan van aanpak woonservicewijk Kplus 'Ook met een zorgvraag prettig wonen in Driemond, Nellestein en de K-buurt', Stadsdeel Zuidoost, oktober 2010

Wsw-aspect	Initiatieven K-buurt
Zorg	<ul style="list-style-type: none"> - Bouw ABCC: bij haalbaarheidsonderzoek functies en programma van eisen ABCC rekening houden met 24uurs- zorgwoningen voor specifieke groepen zorgvragers, individuele verpleeghuiszorg, wijkziekenboeg en buurtgerichte zorg op afroep. - Zorg op afroep organiseren in de omgeving van het NSWAC-wooncomplex Laag Koningshoef in de Arenpalmstraat. - Inzet wijkverpleegkundigen bij gezondheidscentra/huisartsen.
Sociaal-maatschappelijke diensten en omzien naar	<ul style="list-style-type: none"> - Buurtgerichte voorlichtingen Loket Zorg en Samenleven waarmee bekendheid loket bij verschillende bewonersgroepen wordt vergroot. - Netwerk-huiskamerprojecten voor ouderen en alleenstaande moeders. - Projecten tegen sociaal isolement en voor meer 'omzien naar elkaar'. - Sociale kaart van ontmoetingsplekken in de K-buurt opstellen en breed communiceren, overige sociaal-maatschappelijke infrastructuur en activiteiten beter bekend maken. - Bij programma van eisen voor ABCC rekening houden met wijkrestaurant en pinautomaat. - Project Samenspraak: buurtgerichte voorlichting mantelzorg.
Wonen	<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe woningen en gebouwen levensloopbestendig bouwen (conform Amsterdamse basiskwaliteit). - Bij programma van eisen ABCC rekening houden met enkele rolstoelwoningen.
Toegankelijkheid woon- en mobiliteit	<ul style="list-style-type: none"> - Toegankelijkheidskaart van de gewenste obstakelvrije A routes met gelijkvloerse oversteken tussen belangrijke voorzieningen in de K-buurt. - Bij centrale stad pleiten voor kwaliteitsverbetering aanvullend vervoer Connexion.
Toegankelijkheid semi-gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> - Bij bouw ABCC rekening houden met keurmerk Internationaal ToegankelijkheidsSymbool (ITS/rolstoelvignet). - Werkgroep en workshop organiseren met en voor K-buurtbewoners over de toegankelijkheid van de openbare ruimte en gebouwen.

Wsw-aspect	Initiatieven Nellestein
Zorg	<p>Zorg(preventie) op maat voor 75plussers d.m.v. een '75+ module'.</p> <p>Onderzoek uitbreiding woonzorgcentrum Nellestein met verpleeghuisplaatsen.</p> <p>Ketenafspraken voor wibo-bewoners met psychiatrische symptomen.</p> <p>Inzet wijkverpleegkundigen voor niet-geïndiceerde zorgvragen.</p> <p>Ontwikkelen pluspakket thuiszorg.</p>
Sociaal-maatschappelijke diensten	<p>Uitbouw huidige sociaal-culturele activiteiten en buurtgerichte zorg van het woonzorgcentrum Nellestein.</p> <p>Zie ook onder K-buurt, initiatief K4: Buurtgerichte voorlichtingen Loket Zorg en Samenleven waarmee bekendheid loket bij verschillende bewonersgroepen wordt vergroot.</p>
Wonen	Onderzoek voorrangregeling buurtbewoners voor een wibo-woning in Nellestein.
Overige voorzieningen	Onderzoek naar plaatsing pinautomaat bij het woonzorgcentrum.
Toegankelijkheid	Regie bij oplossen bereikbaarheidsproblemen nood- en hulpdiensten.

Wsw-aspect	Initiatieven Driemond
Sociaal-culturele activiteiten	<p>Mobiel sociaal-cultureel activiteiten aanbod voor oudere Driemonders: organisatie activiteitenbus voor functionele en gezellige uitstapjes naar Amsterdam e.o. en Weesp.</p> <p>De geplande 25 sociale huurwoningen in Driemond zoveel mogelijk als levensloopbestendige woningen te bouwen en in het complex 2 tot 3 rolstoelwoningen realiseren.</p>
Toegankelijkheid	<p>Werkgroep toegankelijkheid SAC en omgeving oprichten en met bewoners een workshop en werkgroep toegankelijkheid organiseren.</p> <p>Bij bouw SAC goede toegankelijkheid waarborgen (maatregelen n.a.v. toegankelijkheidstoets) en drempelloze looproutes vanuit het dorp naar het SAC realiseren i.s.m. dorpsraad, ouderensoos en Platform Gehandicapten ZOOverleg met stadsregio over de inzet van kleinere bussen in het dorp.</p>
Omzien naar elkaar	Intergenerationeel activiteiten aanbod vanuit nieuw buurthuis SAC.
Sociaal-maatschappelijke diensten	Zie ook onder K-buurt, initiatief K4: Buurtgerichte voorlichtingen Loket Zorg en Samenleven waarmee bekendheid loket bij verschillende bewonersgroepen wordt vergroot.

C. Samenwerkingsconvenanten

Het samenwerkingsconvenant voor de woonservicewijk **Holendrecht** is op 9 februari 2009 ondertekend door 10 partijen⁸. Deze partijen hebben aangegeven samen de krachten te willen bundelen om het gezamenlijk geïntegreerd plan van aanpak voor de woonservicewijk Holendrecht uit te voeren. De looptijd van het convenant is februari 2009 tot januari 2011.

⁸ Gemeente Amsterdam/stadsdeel Zuidoost, projectbureau zuidoostlob/gemeente Amsterdam, Cordaan inclusief Markant, Stichting Gezondheidscentra Amsterdam Zuidoost (GAZO), Woningbouwvereniging Stadgenoot, Woningstichting Eigen Haard, Apotheek Holendrecht, Stichting Madi (maatschappelijke Dienstverlening Zuidoost), Stichting Maazo en Stichting Impact.

In oktober 2010 hebben veertien samenwerkingspartners⁹ het convenant voor de woonservicewijk **K-plus** ondertekend. Doel van dit convenant is de K-pluswijk, bestaande uit de K-buurt, Nellestein en Driemond, geschikt te maken als 'levensloopbestendige' wijk waar ook mensen met een zorgvraag goed kunnen (blijven) wonen. Het convenant is aangegaan voor de periode oktober 2010 tot en met december 2012.

D. Organisatie woonservicewijken

Voor beide woonservicewijken is een coördinatiegroep ingericht met vertegenwoordigers en projectleiders van de afzonderlijke initiatieven voor de woonservicewijk. De groep komt 1 à 2 keer per jaar bijeen onder leiding van de projectleider woonservicewijken van het stadsdeel.

Dit zijn de taken van de coördinatiegroepen:

- de procesvoortgang, de samenhang en de kwaliteit van de verschillende initiatieven bewaken;
- keuzes en besluiten voorbereiden voor eventuele bijstellingen van het convenant en het plan van aanpak en deze voorleggen aan de betreffende directies en besturen;
- nieuwe ontwikkelingen signaleren, zowel aan de vraag- als aan de aanbodkant;
- gezamenlijke knelpunten bespreken en oplossingen aandragen;
- afspraken maken over gezamenlijke communicatie en bewonersconsultaties;
- collegiale advisering bieden bij individuele knelpunten en bij het signaleren van nieuwe kansen.

Verder wordt er zoveel mogelijk per concreet initiatief overlegd. Daarvoor maken de convenantpartners ook gebruik van bestaande project- en overlegstructuren. De portefeuillehouder Zorg & Maatschappelijke Dienstverlening van stadsdeel Zuidoost is de verantwoordelijke portefeuillehouder voor de totstandkoming van de woonservicewijk K-plus. Voor de afzonderlijke initiatieven die onder het stadsdeel vallen zijn de betreffende collega-portefeuillehouders verantwoordelijk. Het jaarlijkse voortgangsrapport wordt aan de Wmo-adviesraad en de commissie Welzijn voorgelegd.

E. Financiering van de woonservicewijken

De partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de kostendekking van de deelprojecten waarvoor zij de trekker zijn. De centrale stad stelt aan de stadsdelen een budget ter beschikking voor het aanjagen en ondersteunen van woonservicewijkmaatregelen. Het stadsdeel zet deze middelen in voor buurtgerichte projecten en initiatieven die een bijdrage aan de doelstelling van de woonservicewijken leveren.

F. Voortgangsrapportages

In april 2012 zijn voor beide woonservicewijken voortgangsrapportages verschenen.

Holendrecht

In de voortgangsrapportage wordt geconcludeerd dat ca. 60% van de plannen is uitgevoerd of in uitvoering is. Van de 36 initiatieven die in het plan van aanpak voor de woonservicewijk Holendrecht zijn opgenomen en de twee initiatieven die na afsluiting van het convenant zijn gestart, zijn 22 initiatieven conform planning of iets later en/of in aangepaste vorm uitgevoerd of nog in uitvoering. In totaal is dat bijna 60% van alle initiatieven. 15 initiatieven, voornamelijk op het gebied van woningbouw en inrichting openbare ruimte, zullen niet in de oorspronkelijke vorm kunnen worden uitgevoerd als gevolg van het stilleggen van het SpvE Holendrecht West. Van twee initiatieven is bekend dat ze niet (meer) uitgevoerd kunnen worden.

Na 2009 deden zich verschillende ontwikkelingen voor die naast het convenant bepalend waren voor de wijk en die gedeeltelijk ook van grote invloed waren op de realisatie van de woonservicewijk-plannen (wsw-plannen) zoals opgenomen in het plan van aanpak voor Holendrecht. Dat betreft

- de bouwcrisis. Kort na de convenantondertekening voor de woonservicewijk kwam een deel van het Stedenbouwkundige Programma van Eisen (SpvE) Holendrecht West onder druk te staan. Het SpvE werd eind 2010 als gevolg van de economische crisis ingetrokken door het College van B&W.

⁹ Gemeente Amsterdam/stadsdeel Zuidoost., Amsta, Arkin, Cordaan, Dorpsraad Driemond, Stichting Gezondheidscentra Amsterdam Zuidoost, Woningbouwvereniging De Key, Leger des Heils Goodwillcentra Amsterdam, Stichting Madi, NSWAC, Platform Gehandicapten en Ouderen Amsterdam Zuidoost, Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer, Woningstichting Rochdale en Woningbouwvereniging Ymere.

- de integrale gebiedsaanpak Holendrecht West, in juli 2011 door de stadsdeelraad vastgesteld.
- signalen van overaanbod en dreigende leegstand in de ouderenhuisvesting.
- aanpak Veiligheid: in het najaar van 2009 is in het stadsdeel een Taskforce Holendrecht samengesteld die zich ging richten op het verbeteren van de veiligheidssituatie in en rondom het winkelcentrum Holendrecht.
- wijkaanpak: het stadsdeel, Eigen Haard en Stadgenoot hebben begin 2010 bij het ministerie van VROM een gezamenlijke aanvraag ingediend voor een wijkaanpak in Holendrecht en Venserpolder.

Daarnaast ontstonden buiten het convenant om diverse nieuwe initiatieven in de woonservicewijk Holendrecht, waaronder een fietsproject in 2011 (verbeteren gezondheidssituatie vrouwen etnische minderheden), de plaatsing van een aangepaste lift in buurthuis Holendrecht en als onderdeel van de wijkaanpak is in 2010 een voucherproject gestart in Holendrecht en Venserpolder. Het ministerie van Wonen, Wijken en Integratie stelde voor Holendrecht een eenmalig bedrag van € 100.000 beschikbaar. In relatie tot de woonservicewijk kwam het activeringscentrum aan de Opheusdenhof (Casa Jepi Makandra) voor hulp en ondersteuning aan kwetsbare bewoners tot stand.

Kplus

In het voortgangsrapport wordt geconcludeerd dat 75% van de plannen nu of op afzienbare termijn in uitvoering zijn. Van de 26 initiatieven die in het plan van aanpak voor de woonservicewijk Kplus zijn opgenomen en 4 toegevoegde initiatieven, zijn of worden 24 initiatieven uitgevoerd conform de planning dan wel in aangepaste vorm of op een later tijdstip. In totaal is dat 80% van alle initiatieven. Van deze initiatieven zijn er 5 aangemerkt als 'absoluut nodig', 12 als 'zeer wenselijk' en 3 als 'goede bijdrage'.

Vanaf 2010 waren er verschillende ontwikkelingen die van invloed zijn geweest op de realisatie van de woonservicewijk-plannen (wsw-plannen) voor de K-plus buurt. Genoemd worden:

- De bouwcrisis. De financiële crisis heeft stagnatie opgeleverd in de voorbereiding van nieuwbouwplannen. Ook de voorbereiding van het ABCC heeft daarmee vertraging opgelopen.
- Ouderenhuisvesting Zuidoost. Het stadsdeel heeft verschillende signalen ontvangen van zorgpartners en corporaties dat er een overschot lijkt te zijn aan huisvesting voor ouderen en dat enkele zorgcentra met leegstand krijgen te maken. Het stadsdeel bereidt in overleg met partners (corporaties en zorgaanbieders) een conferentie voor over de toekomst van ouderencentra in Zuidoost. De conferentie wordt medio 2012 gehouden.

In 2011 zijn verschillende nieuwe initiatieven gestart die nog niet waren opgenomen in het plan van aanpak. Het gaat om:

- plaatsing van een kookeiland in Nellestein om in de buurt activiteiten rond voeding en koken aan te kunnen bieden en de aanleg van een terras;
- sociaal buurtrestaurant in de Bonte Kraai. Resto VanHarte verzorgt maaltijden waar mensen
- plaatsing van meubilair in gebouw Matcho dat een buurthuisfunctie vervult in Driemond.
- uitvoering activiteiten met en voor Chinese ouderen in Zuidoost

Samenwerking binnen de convenanten

Voor beide woonservicewijken wordt in de voortgangsrapportages ook ingegaan op de samenwerking binnen het convenant. Dit zijn de punten die daarover genoemd worden.

- De aanpak voor realisatie van woonservicewijken is met grote ambitie gestart in een periode dat nog nauwelijks sprake was van een financiële crisis. Dat geldt in sterke mate voor het plan van aanpak Holendrecht. Dit leidt er toe dat een aantal betrokkenen (vooral de cliëntvertegenwoordigers) nu hun teleurstelling uitspreken over (het gebrek aan) voortgang. Dat komt vooral door het stagneren van de bouwplannen.
- Andere betrokkenen (waaronder de Wmo-adviesraad) signaleren dat het concept Woonservicewijk als zodanig minder levend is na de uitgebreide investeringen in de opstartfase. De beperkt ingevulde investering in de verbindings- en aanjaagfunctie wordt als gemiste kans ervaren, terwijl deze functie volgens de adviesraad in tijden van bezuiniging juist erg belangrijk is. De raad acht het van belang om

verwachtingen rond de woonservicewijk meer op een realistisch niveau te krijgen om het draagvlak te behouden.

- Op het niveau van initiatieven en projecten lijken de convenantpartners elkaar goed te vinden. Ook wordt gezocht naar nieuwe samenwerkingsrelaties bijvoorbeeld met onderwijsinstellingen voor het uitvoeren van activiteiten. Anderzijds benoemt een aantal partners ook de noodzaak om blijvend te investeren in samenwerkingsrelaties voor nieuwe initiatieven en het onderhouden van een netwerk.

Ideeën die zijn geopperd om de samenwerking, het overleg en de netwerkfunctie te versterken:

- Meer themagerichte bijeenkomsten, waarvoor ook andere nuttige samenwerkingspartners kunnen worden uitgenodigd.
- Meer gerichte afspraken n.a.v. signalen en knelpunten die tot aanpassingen, dan wel nieuwe afspraken en initiatieven kunnen leiden.
- Versterken van werken in een keten, wanneer partners ook gezamenlijk nieuwe projecten ontwikkelen en waar nodig daarvoor ook gezamenlijk een aanvraag indienen voor financiële ondersteuning.
- Het stadsdeel voert de regierol in een context waarin zij niet direct verantwoordelijk is voor de prestaties die de partners kunnen leveren. Dit vraagt om een meer faciliterende, stimulerende en co-creërende houding.
- Bijna alle partners benoemen het onderhouden van het samenwerkingsnetwerk en het op de hoogte zijn van ontwikkelingen en elkaars initiatieven als een belangrijk aspect van het coördinatieoverleg. Tegelijkertijd plaatst een aantal partners kanttekeningen bij het functioneren van het overleg en loopt de opkomst terug.

Aandachtspunten WMO-adviesraad

Dit zijn advies- en aandachtspunten van de WMO-adviesraad n.a.v. de voortgangsrapportages.

- Meer communicatie over de woonservicewijken onder bewoners.
- Meer sturing van het stadsdeel op resultaten en planning, met name bij de initiatieven waar het stadsdeel zelf verantwoordelijkheden in heeft.
- De vraag of het concept woonservicewijk aan herijking toe is gezien de ontwikkelingen rond zorg en de ingrijpende bezuinigingsoperaties bij alle partners als gevolg van de financiële crisis.
- Meer verbindingen zoeken met andere programma's, zoals de wijkaanpak en het voornemen van het stadsdeel voor versterking van gebiedsgerichte programmering.
- Onvoldoende samenwerking tussen partijen rond wonen, zorg en welzijn.
- Meer investeringen vanuit het stadsdeel in de noodzakelijke omslag in werkwijzen: bij aanbieders het beter afstemmen van het aanbod op de vraag van bewoners en in het algemeen duidelijk maken dat niet alle zorg vanzelfsprekend in een aanspraak resulteert.
- Zorg over de realisatie van toekomstige woonservicewijken vanwege beperkte beschikbare middelen.

Reactie Ouderenadviesraad op de voortgangsrapportage

- Meer informatieverstrekking over de realisatie van woonservicewijk-initiatieven.
- Meer duidelijkheid over wat nog bereikt kan worden binnen de gewijzigde omstandigheden.

Naar aanleiding van het Voortgangsrapport is de Stadsdeelraad op 22 mei 2012 geïnformeerd over de voortgang.

Bijlage 3. Bronnenoverzicht

Stadsdeel Zuidoost en partners, 'Woonservicewijk Holendrecht: comfortabel en zorgeloos wonen in Holendrecht'. Plan van aanpak, november 2008

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost en partners, 'Convenant Woonservicewijk Holendrecht', 6 februari 2009

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, Plan van aanpak woonservicewijk Kplus... ook met een zorgvraag prettig wonen in Driemond, Nellestein en de K-buurt, oktober 2010

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost en partners, 'Convenant Woonservicewijk Kplus', 21 oktober 2010

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Visie op Zorg; Samenredzaam in Zuidoost', april 2012

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Voortgangsrapport woonservicewijk Holendrecht', april 2012

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Voortgangsrapport woonservicewijk K-plus', april 2012

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Startnotitie doorontwikkeling woonservicewijken in Zuidoost', 12 juli 2012

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Notitie Gebiedsprogramma's Amsterdam Zuidoost' 2013/2014, april 2013

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Vraag naar Wonen en Zorg in Amsterdam Zuidoost' Werkbijeenkomst 12 april 2012 – Zorgcentrum Nellestein

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Verslag Werkconferentie Samenwerken met Zorg' 19 april 2012

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost e.a., 'De ondersteuning van de burger in Gaasperdam en Driemond binnen de proeftuin', augustus 2013

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 'Notitie Voortgang Kenniscentrum Multiculturele Ouderenzorg', 9 september 2013

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 'De Doe-Democratie'; Kabinetsnota ter stimulering van een vitale samenleving, 9 juli 2013

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO), 'Terugtrekken is vooruitzien; Maatschappelijke veerkracht in het publieke domein', juli 2013

Amsterdam, Dienst WZS, 'Koersbesluit Amsterdamse Zorg, Noodzaak Voorop', mei 2013

'IJburg, wijk zonder scheidslijnen', essay