



≡ provincie
Gelderland

Checklist voor het woonservicegebied

Bouw mee aan deze bron van inspiratie

Programma Thuisgeven in Gelderland



Inhoud

Kwaliteiten woonservicegebied op een rij Provincie lanceert checklist, als bron van inspiratie	3
Het gebruik van de checklist Op allerlei momenten, om allerlei redenen	4
Gezocht: 'voorbeeldige' casuïstiek Oproep om checklist de finishing touch te geven	5
De achttien kwaliteiten omschreven Passie, Visie, Wensen, Wijk in kaart, Werkvloer...	6
'Wensen' als kwaliteit: een voorbeeld uit de praktijk 'Zet je eigen referentiekader overboord'	8
'Presentatie' als kwaliteit: een voorbeeld uit de praktijk 'Gezamenlijke communicatie is belangrijk'	9
Colofon	10
Voor meer informatie	12



Provincie lanceert checklist, als bron van inspiratie

Kwaliteiten woonservicegebied op een rij

Tot een woonservicegebied komen is vaak makkelijker gezegd dan gedaan. Waar op te letten in de aanloop ernaartoe? Wat zijn de potentiële valkuilen? Wat is het doel? Hoe bereiken partijen en bewoners dat een woonservicegebied na oplevering als zodanig gaat functioneren? En dat blijft doen? Et cetera, et cetera.

Deze brochure introduceert kwaliteiten die van belang zijn voor woonservicegebieden. Het zijn er achttien. Tezamen vormen ze een checklist. De checklist is bedoeld als hulpmiddel, als bron van inspiratie ook, voor professionals en bewoners die met woonservicegebieden bezig zijn of overwegen dat te gaan doen. Ze kunnen de lijst er op gezette tijden bij pakken, vanaf het allerprilste idee tot jaren na realisatie van een woonservicegebied. Steeds kan het hen helpen om na te gaan of ze op het goede pad zitten. De checklist moet als blauwdruk noch als stappenplan worden opgevat: er leiden meer wegen naar Rome. Bovendien is elk woonservicegebied anders of op onderdelen al ver gevorderd, wat sommige kwaliteiten mogelijk minder relevant maakt.

Hoe is de checklist tot stand gekomen? De provincie Gelderland vindt het belangrijk dat mensen, ook als ze ouder worden, zo goed mogelijk kunnen functioneren in de samenleving, uitgaande van hun wensen en behoeften op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Dit komt tot uiting in thema's zoals woonservicegebieden die zijn opgenomen in het programma Thuisgeven in Gelderland.

Samen met Woonzorg Advies zijn in het voorjaar van 2008 twee sessies gehouden, met een 20-tal mensen uit de praktijk. Gezamenlijk hebben ze onderzocht wat wezenlijk is voor het welslagen van een woonservicegebied, met achttien 'kwaliteiten' als uitkomst. De ervaringsdeskundigen prezen het initiatief om tot een checklist te komen.

Op de volgende bladzijde, pagina 4, wordt ingegaan op het gebruik van de checklist. Het programma Thuisgeven in Gelderland heeft de website www.woonservicegebied.nl ontwikkeld. Deze site vormt samen met de gedrukte waaier woonservicegebied een instrument om te werken aan de ontwikkeling van woonservicegebieden. De site biedt uitgebreide informatie, de waaier is een instrument dat u kunt gebruiken tijdens de gesprekken over de verschillende kwaliteiten. Zowel de waaier als de site bieden volop ruimte om uw eigen ideeën toe te voegen. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat u uw steentje bijdraagt, dat u meebouwt aan de checklist zodat we samen tot een mooi product komen. U kunt de waaier kosteloos bestellen. U vindt de bestelkaart in deze brochure en op de site www.woonservicegebied.nl.

Op de pagina's 6 en 7 staan alle achttien kwaliteiten van de checklist beschreven. Ten slotte worden op de pagina's 8 en 9 twee kwaliteiten uitvoeriger beschreven, bij wijze van voorbeeld.

Woonservicegebied

Een woonservicegebied is een wijk in een stad of dorp waar kwetsbaren als ouderen en gehandicapten zo zelfstandig mogelijk wonen. Binnen zo'n wijk is sprake van wonen, welzijn en zorg op maat, variërend van aanpassingen aan de woning tot 24-uurszorg. Organisaties als gemeenten, corporaties, zorginstellingen en welzijn- en bewonersorganisaties werken samen, en blijven dat doen, om tot een goed afgestemd aanbod te komen.



Op allerlei momenten, om allerlei redenen

Het gebruik van de checklist

Voorwaarden:

- Passie
- Visie

Proces:

- Wensen
- Wijk in kaart
- Werkvloer
- Ondernemerschap
- Haalbaarheid

Uitkomsten:

- Ontmoeting
- Wijkagenda
- Leefbaarheid
- Veiligheid
- Vangnet,
- Informele zorg
- Wegwijzer

Structuur:

- Overleg
- Cyclus
- Presentatie
- Borging

De checklist met kwaliteiten is op allerlei momenten te gebruiken, om allerlei redenen ook. Hieronder vier denkbeeldige situaties, puur als voorbeelden van wat zich kán voordoen in de praktijk. Voor een omschrijving van genoemde kwaliteiten zie de pagina's 6 en 7.

Een eerste voorbeeld. De organisatie van het woonservicegebied is als een plumpudding in elkaar gezakt, juist toen de nieuwe voorzieningen in de wijk in gebruik werden genomen. Partijen trokken zich terug in het eigen bastion waar ze hun eigen 'ding' weer gingen doen, precies zoals ze voorheen deden. Vreemd. Want in een woonservicegebied zou nou eindelijk eens maatwerk geleverd gaan worden, door vóórtdurende samenwerking en afstemming. In dit voorbeeld lijkt het zaak om kwaliteiten als 'Visie' en 'Borging' nog eens door te nemen met elkaar. Zijn die in een eerder stadium wel voldoende specifiek beschreven en afgetimmerd?

Ander voorbeeld. Bij nogal wat wijkbewoners zijn de plannen voor het woonservicegebied onbekend, terwijl het geen jaar meer zal duren voor de eerste schop de grond in gaat. Toch nog eens acht slaan op de kwaliteiten 'Passie', 'Wensen' en 'Werkvloer', mogelijk ook op 'Wegwijzer'. Vergeet 'Presentatie' niet.

Bewoners van het woonservicegebied worden van het kastje naar de muur gestuurd. Voor een kapot raampje verwijst de corporatie naar het dienstencentrum, maar daar is niemand die repareren kan. En dan gaat het nog om bewoners die zich melden. De laatste tijd komt per toeval meer vereenzaming aan het licht. Alles bijeen genomen zouden partijen zich nog eens moeten bezinnen op kwaliteiten als 'Wijk in kaart', 'Ontmoeting' en 'Vangnet'. Mogelijk zijn ook andere kwaliteiten onvoldoende op peil.

Een vierde voorbeeld tenslotte. Twee jaar wordt er nu aan plannen gesleuteld en nog nooit is geld onderwerp van gesprek geweest. Is dat wel goed? Komt de exploitatie van het woonservicecentrum rond? Elkaar misschien toch eens aanspreken op kwaliteiten als 'Ondernemerschap' en 'Haalbaarheid'.

De makers van de checklist hebben de kwaliteiten ingedeeld in vier typen – voorwaarden, proces, uitkomst, structuur –, zonder (!) daarmee een volgorde aan te willen geven. Want zoals we in het eerste voorbeeld zagen kan 'Visie' ook gaandeweg het proces (weer) van belang blijken. Bovendien hangt het gebruik van de checklist af van wie hem gebruikt. Voorbeeld: bewoners staan mogelijk op een later moment stil bij 'Visie' dan professionals. De checklist biedt geen kant en klare oplossingen. Daar is de materie te complex en lokaal te zeer afwijkend voor. Wel hebben de makers met de achttien aandachtspunten – 'kwaliteiten' gedoopt – het pad willen effenen, het spoor willen aangeven. Het zijn bronnen van inspiratie, inzetbaar vanaf de prilste ideeënvorming tot aan de zoveelste evaluatie jaren na oplevering.



Oproep om checklist de finishing touch te geven

Gezocht: 'voorbeeldige' casuïstiek

Op de volgende pagina's staan de kwaliteiten 'Wensen' en 'Presentatie' beschreven, met bij elk een voorbeeld uit de praktijk. Het idee is om ook de overige zestien kwaliteiten van een voorbeeld te voorzien.

Daartoe doen de makers van de checklist bij deze een oproep aan professionals en bewoners in Gelderland. Mogelijk hebben die binnen hun projecten ervaringen met 'Passie', 'Werkvloer', 'Ondernemerschap', 'Wijkagenda' of 'Vangnet' om enkele van de resterende kwaliteiten te noemen; ervaringen waar anderen baat bij kunnen hebben.

Het sluit aan op wat in zijn algemeenheid het idee achter de checklist is: elkaar helpen.

In Gelderland zijn sinds enkele jaren woonservicegebieden of plannen daartoe gerealiseerd. Andere van zulke gebieden bestonden al langer, en op vele plekken wordt overwogen om te beginnen aan een woonservicegebied. Er is met andere woorden een schat aan ervaring.

Wat is er mooier dan die met elkaar te delen, als een 'community', met daarbinnen deelgemeenschappen die grofweg hetzelfde voor ogen staat: een goed woonservicegebied. Concreet luidt de oproep: loop eens door de lijst met kwaliteiten. Heeft u het idee bij een van de achttien een 'voorbeeldige' casus te kunnen leveren die anderen zal inspireren, schroom dan niet die te melden.

Ander punt is: mogelijk vindt u dat een kwaliteit ontbreekt in de checklist zoals die nu is. Of vindt u een kwaliteit schromelijk overschat. De makers staan ook open voor suggesties in die zin. Een en ander is te melden via www.woonservicegebied.nl.

Naar de site

Ga naar www.woonservicegebied.nl voor de 'Checklist voor het woonservicegebied'. Daar kunt u de waaier bestellen en er staan aanwijzingen over hoe de checklist in de praktijk te gebruiken is. Bovendien vindt u er per kwaliteit:

- een beschrijving, uitgebreider dan in deze brochure afgedrukt;
- puntsgewijs overige elementen;
- een (wie weet wel door u aangeleverd) voorbeeld uit de praktijk;
- do's en don'ts;
- achtergrondinformatie;
- contactgegevens van personen die u kunt raadplegen.



De achttien kwaliteiten omschreven

De checklist voor het woonservicegebied bestaat uit achttien aandachtspunten, 'kwaliteiten' genoemd. Op deze en de volgende pagina staan ze omschreven, gerangschikt naar type bovendien.

Voorwaarden: wat moet je minstens in huis hebben?

Passie

Bestaat onder bestuurders blijvend enthousiasme om het verhaal te brengen? Om anderen te motiveren? Beschikken ze over leiderschap? Kunnen ze luisteren?

Visie

Verwoordt de visie het uiteindelijke doel van een woonservicegebied? Staat er in hoe er wordt samengewerkt? Heeft iedereen zich gecommitteerd aan de visie?

Proces: hoe pak je het aan?

Wensen

Wat willen de mensen in de wijk om wie het allemaal begonnen is? Weten organisaties dat? Zijn ze in gesprek met hen? Wordt dat regelmatig onderzocht?

Wijk in kaart

Is er zicht op wat er aan plannen en initiatieven is in een woonservicegebied? Bij iedereen? Welke actor doet wat? Zijn 'slimme' combinaties mogelijk?

Werkvloer

Wordt voldoende gebruikgemaakt van kennis en ervaring bij mensen op de werkvloer? Worden ze betrokken bij planontwikkeling? En bij de praktijk?

Ondernemerschap

Zijn ondernemers voldoende betrokken bij het woonservicegebied? Is de wijkeconomie in beeld gebracht? Zijn nieuwe combinaties mogelijk?

Haalbaarheid

Zijn alle mooie plannen wel te betalen? Is de exploitatie rond? Is er menskracht voldoende om plannen uit te werken?

Uitkomsten: wat levert het op?

Ontmoeting

Waar ontmoeten de bewoners elkaar? Zijn er voldoende informele plekken?

Willen mensen die mogelijk vereenzamen actief benaderd worden?

Wijkagenda

Wat is er te beleven in de wijk? Zien partijen en bewoners dat als een gezamenlijke verantwoordelijkheid? Is er ruimte voor initiatief?

Leefbaarheid

Worden zaken die de leefbaarheid in negatieve zin beïnvloeden aangepakt, zoals losliggende stoeptegels, vuil op straat, burenruzie en hangjongeren?

Veiligheid

Kunnen bewoners er op vertrouwen dat hulp komt wanneer ze er om vragen?

Is de capaciteit 'ongeplande zorg' goed georganiseerd?

Vangnet

Is er één coördinatiepunt voor hulpverleners met vragen en signalen? Hoe te voorkomen dat bewoners tussen wal en schip vallen?

Informele zorg

Wordt voldoende gebruikgemaakt van de expertise en capaciteiten van vrijwilligers en mantelzorgers in de wijk? Weten zij zich voldoende ondersteund?

Wegwijzer

Waar kunnen bewoners objectieve informatie vinden? Zijn huisartsen, conciërges en andere professionals goed geïnformeerd? Bestaat de wijkgids digitaal?

Structuur: hoe organiseer je samenwerking?

Overleg

Wie voert waarover het mandaat? Wie draagt waarover verantwoordelijkheid?

Zijn de lijnen naar bestuurders kort? Is de overlegstructuur helder?

Cyclus

Is het beleidsproces cyclisch: wordt er geëvalueerd, steeds weer? Is er voldoende vermogen om iets te doen met signalen, ervaringen en knelpunten?

Presentatie

Vormen partijen en bewoners het kloppend hart van een woonservicegebied? Treden ze als ambassadeurs op? Zijn daar afspraken over?

Borging

Zijn partijen en bewoners bekend met het doel en de kwaliteit van dienstverlening binnen een woonservicegebied? Staan afspraken daarover zwart op wit?

Voor een uitgebreidere omschrijving en meer: bezoek www.woonservicegebied.nl.



Wensen

Wat willen de mensen in de wijk, om wie het draait? Weten organisaties dat? Zijn ze eigenlijk wel in gesprek met de bewoners? In een écht gesprek: een gesprek met tijd en aandacht, met ruimte om dóór te vragen bijvoorbeeld, zoekend naar wat er eventueel schuilgaat achter hun eerste vragen en opmerkingen? Daarnaast bestaan er legio studies naar wensen, of behoeften, zoals ze dan meestal heten. Een organisatie die denkt aan nieuw onderzoek laten doen, zou eerst eens moeten kijken wat er al bekend is: in eigen kasten en laden, via internet, bij partners in het land of in de wijk. Er is al veel, heel veel onderzocht. En dan nog kun je met al die wetenschap in het duister tasten naar de behoeften van de 'eigen' populatie, in dit specifieke woonservicegebied. Zodat toch gesprekken nodig zijn. Echte gesprekken. Werkelijk contact. Op zoek naar Wensen.

'Wensen' is een van de achttien kwaliteiten van een woonservicegebied. Alle achttien kwaliteiten staan beschreven op: www.woonservicegebied.nl.

'Wensen' als kwaliteit: een voorbeeld uit de praktijk

'Zet je eigen referentiekader overboord'

Een groep van elf ouderen zit bijeen in Ugchelen, een dorp van de gemeente Apeldoorn. Het kopje koffie was heerlijk, hoog tijd voor het echte werk. De ouderenadviseur van Wisselwerk pakt een stok kaarten, bijzondere kaarten en begint te delen.

Ze geeft elke aanwezige eenzelfde setje van tien. Op elke kaart staat een vraag. Zoals: 'Wilt u in een literaire groep?', 'Wilt u met een computer leren omgaan?', 'Wilt u weten hoe Apeldoorn er vroeger uitzag?', 'Wilt u iemand met wie u een diepgaand gesprek kunt voeren?'.

Marike Nijland is ouderenadviseur / cliëntondersteuner van welzijnsorganisatie Wisselwerk, speciaal belast met innovatie. "Met de kaarten willen we achterhalen wat de mensen willen. De opdracht is om de vijf kaarten met daarop hun sterkste behoeften te kiezen. Aansluitend praten we erover. Alles bijeen duurt de bijeenkomst anderhalf uur." De ouderenadviseur komt meestal nog een tweede keer terug bij de groep, dan om te kijken hoe wensen te verwezenlijken zijn: door henzelf of met onder begeleiding van een andere vrijwilliger of docent, mogelijk van een andere instantie, te regelen via Wisselwerk.

De welzijnsorganisatie heeft de methode met de kaarten drie jaar geleden ontwikkeld. Naast de cultureel-educatieve serie bestaat er een set over basisbehoeften en nog een derde over ontspanning. Op basis van 'fingerspitzengefühl' en signalen uit het veld besluit de ouderenadviseur welke van de drie voor een groep ouderen het meest zinvol is. Nijland ziet de methode als middel om in gesprek te komen. "Het voorkómt dat je vanuit je eigen referentiekader praat." En, het werkt volgens haar. "Laatst meldde een van de vrouwen spontaan dat ze plek had om geïnteresseerden in klassieke muziek het komend jaar elke twee weken te ontvangen."

Naar aanleiding van een andere groep is samen met het Coda Museum een busreis door de stad georganiseerd. "Veel mensen willen zien hoe hun stad veranderd is in de loop der jaren. Zonder zo'n bus lukt ze dat niet meer."

Nijland en collega's kozen ervoor om met de kaarten te beginnen in woonservicegebieden, waarvan het eerste gebied onlangs gereedkwam. "Je moet ergens beginnen. Een mooi moment is net voor of net na de realisatie van zo'n gebied, dan kun je de mensen meteen een mooi onderkomen te bieden."

Het is al voorgekomen dat een groep als klankbordgroep voor een toekomstig woonservicegebied ging opereren. Enquêtes houdt Wisselwerk ook. "Maar als je echt wilt weten wat iemand wil, is dit beter."



Presentatie

Vorm je samen het kloppend hart van een woonservicegebied? Presenteer je dan als zodanig. Op een website, in folders, in nieuwsbrieven et cetera. Gezamenlijkheid, als uiting van iets bestendigs. Mogelijk met één logo als vlag waaronder alles gebeurt. Zorg ervoor dat alle partijen weten wat dat samenwerken inhoudt en daarmee instemmen. Samen 'pr' bedrijven is een mooie aanleiding om er eens bij stil te staan: wat doen we samen, wat niet. Zit gezamenlijke communicatie er niet in, om welke reden dan ook? Ook best. Doe het zeker niet half half. Want dan raken bewoners het spoor bijster. Die moeten er aan kunnen wennen wat ze op welk moment van welke partij mogen verwachten. Verplaats je in de positie van de ontvanger van informatie, bekijk het door hun ogen. En doe het bewust, met beleid. De Presentatie.

'Presentatie' is een van de achttien kwaliteiten van een woonservicegebied. Alle achttien kwaliteiten staan beschreven op: www.woonservicegebied.nl.

'Presentatie' als kwaliteit: een voorbeeld uit de praktijk

'Gezamenlijke communicatie is belangrijk'

Eén communicatieplan, één website, één nieuwsbrief, één logo..., jezelf zo veel mogelijk als eenheid presenteren. In Westervoort gebeurt het, binnen het project 'Thuis in eigen buurt'.

Gemeentelijk projectleider Christine Andriessen: "Alles bij elkaar doen wel vijftien organisaties mee: corporatie, zorg- en welzijnsorganisaties, maar ook klankbordgroepen van bewoners. Dan is het goed om op een eenduidige wijze te communiceren, met elkaar en naar de bewoners toe."

Het is de gemeente geweest die met het communicatieplan voor het project kwam en die – daaruit voortvloeiende – de communicatie doet. Andriessen: "Eigenlijk is dat vanzelf zo gegaan, doordat we als gemeente de regie voeren over het project. Wel heeft het communicatieplan als onderdeel van het totale projectplan voorgelegd tijdens een vergadering van de stuurgroep. Niemand was ertegen, kennelijk vond iedereen het prima om het zo te gaan doen."

Sinds dit jaar is er de website. Daarop staat onder meer de halfjaarlijkse nieuwsbrief. Een papieren versie wordt verspreid onder alle vertegenwoordigers van de deelnemende organisaties, binnen de gemeente gaat die zelfs naar alle 120 ambtenaren. "Onder hen natuurlijk de tien á vijftien collega's die direct betrokken zijn bij het project. Toen we nieuws hadden over het woonservicegebied hebben we de nieuwsbrief daar zelfs huis aan huis laten verspreiden."

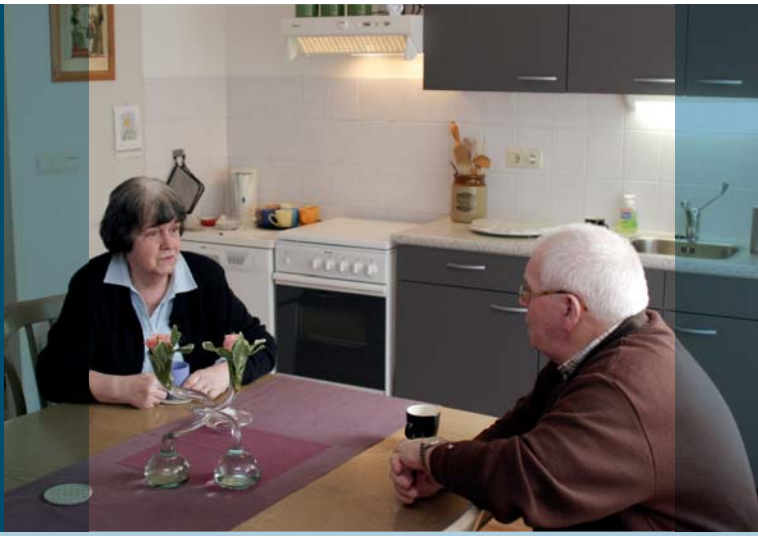
'Thuis in eigen buurt' is begonnen in 2006. Het project omvat een woonservicegebied en 'kiempunten'; kleine woonservicegebieden. Ook deelprojecten op het gebied van domotica en 'preventief welzijn' (tegen vereenzaming) maken er deel van uit.

Berichten de afzonderlijke organisaties in eigen media óók nog over de projecten? Andriessen: "Dat gebeurt. Maar belangrijk is om ook iets gezamenlijks te hebben."

De deelprojecten moeten goeddeels nog worden uitgevoerd. Zouden ze zonder een gezamenlijke presentatie gedoemd zijn te mislukken? "Zo sterk zou ik het niet durven stellen. Warm aanbevelen kan ik de aanpak wel."

Continue communicatie vergemakkelijkt feestelijke bijeenkomsten: om te vieren dat het masterplan klaar is, dat de website de lucht in is gegaan, dat er overeenstemming is over een plan van aanpak voor domotica, et cetera. "Je ziet mensen zich nauwelijks afmelden voor dat soort gelegenheden. Dat hangt denk ik samen met onze communicatieaanpak."

Voor Andriessen is communicatie iets breed. Ze rekent er bijvoorbeeld ook toe dat ruimte en samenleving – de afdelingen ruimtelijke ordening en welzijn tegenwoordig onder één manager vallen. "Daardoor zijn die ambtenaren steeds van elkaar op de hoogte. Het voorkomt het reageren in een laat stadium."



Colofon

Tekst: Han Oomen, Nijmegen
Redactie: Provincie Gelderland
Grafische vormgeving: Kees de Bruijn, Giesbeek
Fotografie: Dick Brouwers, Arnhem
Dika fotografie
Druk: Provincie Gelderland

April 2009



Meer informatie

Programmasecretariaat Thuisgeven in Gelderland

T (026) 359 93 12

thuisgeven@prv.gelderland.nl

www.gelderland.nl/kennispleinthuisgeven

www.woonservicegebied.nl

Provincie Gelderland

Markt 11

Postbus 9090

6800 GX Arnhem

T (026) 359 90 00

www.gelderland.nl

Provincie Gelderland, dichterbij dan je denkt