

Mens

Wmo-innovatieproject
gemeente De Bilt



Mens

Wmo-innovatieproject
gemeente De Bilt

Over de ontwikkeling van
de infrastructuur wonen, welzijn, zorg
voor Woon servicewijken

M E E D O E N

e R V A R E N

n I E U W

S A M E N

Vooraf

De regie over het eigen leven behouden, dat willen we allemaal. Toch is dit niet voor iedereen weggelegd. Door lichamelijke, verstandelijke, psychische of sociale beperkingen kan men afhankelijk worden van zorgaanbieders. Door het (re)organiseren van diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg biedt de gemeente De Bilt ondersteuning om zo lang mogelijk in de eigen vertrouwde omgeving te blijven wonen. Of, met andere woorden, het ontwikkelen van een samenhangende infrastructuur wonen, welzijn, zorg is nodig om te bereiken dat zoveel mogelijk mensen gewoon in De Bilt kunnen (blijven) wonen.

De visie van de gemeente De Bilt sluit naadloos aan bij het Programma Wel Thuis! van de Provincie Utrecht. Met dit programma wil de provincie een impuls geven aan de maatschappelijke ambitie om mensen met een beperking in staat te stellen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen in hun eigen omgeving, met behoud van de regie over het eigen leven en met de diensten die men wenst binnen handbereik. Daarvoor is het nodig dat vraag en aanbod goed op elkaar worden afgestemd, dat op lokaal niveau een integrale aanpak op het gebied van wonen, welzijn en zorg wordt gerealiseerd en dat onder regie van de gemeente een goede samenwerking tussen de diverse partners tot stand komt.

Het mag duidelijk zijn dat de realisatie hiervan een complexe opgave is die visie, ambitie en doorzettingsvermogen vereist. Met het programma Wel Thuis! wil de provincie Utrecht een steuntje in de rug bieden door de ontwikkeling van goede initiatieven op het gebied van wonen met welzijn en zorg te ondersteunen. Eén van deze initiatieven is project MENS in de gemeente De Bilt. In dit vernieuwende project laat de gemeente samen met lokale partijen zien dat een integrale aanpak werkt en vruchten afwerpt.

Het Wmo-innovatieproject MENS realiseert woonservicewijken. In eerste instantie is MENS uitgevoerd in twee pilotwijken: De Bilt West en Maartensdijk. In beide wijken werd in maart 2008 een Wijkservicecentrum MENS geopend.

Project MENS sluit aan bij de bestaande organisaties en instellingen binnen de gemeente De Bilt. Bestaande dienstverlening wordt opnieuw ingericht en zonodig uitgebreid. De centrale uitgangspunten zijn: vraaggericht, integraal, wijkgericht, ontkokerd en ketenbenadering. Na half 2009 neemt de gemeenteraad een besluit over implementatie van MENS in de rest van De Bilt.

Deze publicatie is bedoeld voor iedereen die ook aan de slag wil met het verbeteren van de wijkinfrastructuur met als doel er levensloopbestendige (service-)wijken van te maken.

Herman Mittendorff,
Wethouder gemeente De Bilt

Marjan Haak-Griffioen
Gedeputeerde provincie Utrecht

Inhoud

Vooraf

1

Achtergrond
en start

7

2

Samenwerking
en draagvlak-
ontwikkeling

11

3

Projectorganisatie

15

4

Participatie
en activering

17

5

Versterking van de
wijkinfrastructuur

19

6

Onderzoek

27

7

Communicatie

29

8

Twee jaar
MENS, terug-
en vooruitblik

31

De convenant-
partijen MENS

38



Wijkservicecentrum MENS De Bilt West.



Wijkservicecentrum MENS Maartensdijk.

1 Achtergrond en start

Achtergronden

Leeftijd, gezondheidsproblemen of een andere beperking mogen geen beletsel vormen voor maatschappelijke participatie en integratie. MENS is een innovatieproject wonen, welzijn, zorg dat ervoor wil zorgen dat het voor iedereen – ongeacht leeftijd, gezondheidsproblemen of beperkingen – prettig wonen is in De Bilt. Het project is een uitvloeisel van de ontwikkelingen rond de vermaatschappelijking van de zorg en het van kracht worden van de Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo) per 1 januari 2007.

Met vermaatschappelijking van de zorg wordt bedoeld op het streven naar maatschappelijke participatie, integratie en acceptatie van mensen met beperkingen. Vermaatschappelijking heeft betrekking op vier dimensies:

1 Extramuralisatie: gericht op het behoud en herstel van een zelfstandige leefsituatie.

2 Decategorialisatie: het opheffen van het onderscheid tussen ouderenzorg, gehandicaptenzorg en de zorg voor psychiatrische patiënten.

3 Het voor iedereen toegankelijk maken van ondersteunende voorzieningen voor maatschappelijk welzijn, wonen, vervoer, onderwijs, werk (dagbesteding) en zorg.

4 Het ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers die opvang en ondersteuning bieden aan mensen met beperkingen.

Met MENS wil De Bilt een krachtige impuls leveren aan de vermaatschappelijking van de zorg. De gemeente baseert zich hierbij op de uitgangspunten en mogelijkheden van de Wmo. De Wmo geeft gemeenten een tweeledige opdracht:

1 Het voeren van algemeen beleid gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van burgers en het verhogen van de leefbaarheid van de woonomgeving.

2 Het leveren van individueel geïndiceerde voorzieningen van maatschappelijke zorg aan mensen die daarop zijn aangewezen. Dit laatste zijn op het individu en diens persoonlijke omstandigheden afgestemde voorzieningen, gericht op de vergroting van zelfredzaamheid.

MENS richt zich op de volgende vijf prestatievelden uit de Wmo:

- 1 Het bevorderen van de sociale samenhang in en de leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
- 2 Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
- 3 Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
- 4 Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
- 5 Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer. De overige Wmo-prestatievelden worden in De Bilt op andere wijze ingevuld.

De voorgeschiedenis in De Bilt

Direct na het verschijnen van het Biltse Collegeprogramma 2006–2010 initieert de wethouder gesprekken met verschillende partijen in De Bilt, zowel met professionals als met bewoners- en cliëntenorganisaties (zoals: bewonerscomité, huurdervereniging, ouderenorganisatie, dorpsraad, wijkraad, cliëntenplatform en dergelijke). De belangrijkste vraag is of het idee om in De Bilt een innovatieproject wonen, welzijn en zorg te starten, op draagvlak kan rekenen. Dit blijkt het geval te zijn.

In september 2006 geeft de gemeenteraad het groene licht voor het opstellen van een projectplan. Tussen oktober 2006 en februari 2007 wordt dit projectplan ontwikkeld. Er worden twee workshops georganiseerd met ruim 40 professionals, leden van bewoners- en cliëntenorganisaties en vrijwilligersorganisaties. Breed onderschrijven de deelnemers de doelstelling dat iedereen, ongeacht leeftijd, gezondheidsproblemen of beperkingen, zo lang en prettig mogelijk zelfstandig in De Bilt moet kunnen wonen. Opmerkelijk is het enthousiasme en de eensgezindheid van de aanwezigen om zich met elkaar voor dit initiatief in te zetten. Gekozen wordt voor de wijk De Bilt-West en de wijk Maartensdijk.

Maartensdijk is een woonkern gelegen in het landelijk gebied ten noorden van Bilthoven/De Bilt op een afstand van ca. 10 km. Maartensdijk was voor de gemeentelijke herindeling een zelfstandige gemeente. Maartensdijk is sinds 1 januari 2001 een wijk van de gemeente De Bilt, door samenvoeging van Maartensdijk, Bilthoven, De Bilt, Groenekan, Hollandsche Rading, Westbroek). Op 1-1-2007 wonen er in Maartensdijk ruim 5.000 mensen. Het percentage ouderen (65 jaar en ouder) bedraagt circa 20%. De wijk bestaat merendeels uit eensgezinswoningen.

De Bilt-West is een deel van de gemeente De Bilt dat een dorps karakter heeft en zeer gevarieerd is qua huizenbouw. De Bilt-West grenst aan de hoofdwinkelstraat van De Bilt, voorheen ook een zelfstandige gemeente. Op 1-1-2007 wonen er in De Bilt-West ruim 6.000 mensen. Het percentage ouderen (65 jaar en ouder) bedraagt circa 20%.



Voor het project worden de volgende uitgangspunten geformuleerd:

1 Er wordt gekozen voor een vraaggerichte aanpak waarbij het dagelijks leven van de inwoner-cliënt het vertrekpunt vormt.

2 De aanpak wordt gebiedsgericht (per wijk).

3 Er wordt gekozen voor een integrale aanpak: alle facetten van wonen, welzijn en zorg komen aan bod.

4 Er wordt gekozen voor een ontkokerde aanpak: voor zover mogelijk wordt er geen verschil gemaakt tussen diensten voor ouderen en/of voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychiatrische beperking.

5 Er wordt uitgegaan van bestaande diensten, instellingen, organisaties en loketten.

6 De beleidsvorming moet interactief zijn, dat wil zeggen dat de pilots zo veel mogelijk in samenspraak met inwoners-cliënten en hun organisaties worden uitgevoerd.

7 Er moet sprake zijn van een zorgvuldige communicatie, zowel intern binnen de gemeentelijke organisatie als met de bevolking, de organisaties en de instellingen.

8 Het bestek voor de Wmo-aanbesteding van huishoudelijke hulp zal mede gebaseerd zijn op de uitgangspunten van het innovatieproject.

Een belangrijk onderdeel van het projectplan is de nadere analyse van de acties die moesten worden ondernomen. Daartoe zijn eerst een aantal vragen geformuleerd:

1 Welke diensten moeten er worden geleverd?

2 Wie zijn de uitvoerders?

3 Welke organisaties zorgen voor de levering van de diensten?

4 Vanuit welke centrale wijkaccommodatie worden de diensten georganiseerd?

5 Hoe wordt de interactieve beleidsvorming vormgegeven?

6 Hoe wordt de communicatie vormgegeven?

Per (deel-)vraag is een *format* opgesteld om de acties transparant en meetbaar te maken. Bij ieder onderwerp moet het volgende aan de orde komen:

1 De beoogde resultaten.

2 Toelichting (stand van zaken en dergelijke).

3 De acties die nodig zijn om het resultaat te bereiken.

4 De verantwoordelijke(n) voor de actie(s).

In totaal bevat het projectplan 64 concrete acties, die per fase van een half jaar worden gemonitord op haalbaarheid.

In het projectplan wordt ook ingegaan op elementen als draagvlakontwikkeling, klanttevredenheidsonderzoek, monitoring, evaluatie en verbindingen met andere beleidsterreinen. Verder zijn de organisatie van het project beschreven (projectmanagement), de planning en fasering, de financiële aspecten en de randvoorwaarden en risico's. Als bijlage is in het projectplan een overzicht toegevoegd van kernactoren die bij MENS betrokken zijn of moeten worden, alsmede een beschrijving van de categorieën diensten, die tot het basispakket zouden moeten behoren. Het volledige projectplan is in te zien op www.mensdebilt.nl > over mens.

In februari 2007 stelt het College van B&W het voorstel vast en in maart geeft de gemeenteraad haar steun. Er wordt voor de jaren 2007 en 2008 budget gereserveerd. Op 1 mei 2007 gaat het projectteam aan het werk.

Voorbeeld beschrijving uit Projectplan

Diensten

Beoogde resultaten

Eind 2007 is een catalogus ontwikkeld met kerndiensten voor wonen, welzijn en zorg, die in ieder geval in Maartensdijk respectievelijk De Bilt-West verkrijgbaar moeten zijn. Eind 2008 is een complete dienstencatalogus beschikbaar.

Toelichting

Verreweg het belangrijkste deel van de diensten die mensen met een zorgvraag nodig hebben, ligt in het verlengde van het dagelijks leven. 80 tot 90% van die diensten bestaat uit: warme maaltijden, hulp bij het invullen van de aanvraag voor de huurtoeslag, praatje maken, tuinonderhoud, leertje in de kraan vervangen, steunkousen aan- of uittrekken, boodschappen doen, vervoer, huishoudelijke activiteiten. Een schoon huis en boodschappen blijken de meest voorkomende behoeften. Het gaat dus veelal om basale behoeften die dicht bij huis liggen. Daarnaast kan het gaan om aanpassingen in de woning. Ook vervoer (haal- en brengdiensten) is een belangrijke dienst. Maar ook het bevorderen van het accepteren van de eigen beperking(en) is belangrijk.

Het ontbreken van een samenhangend dienstenpakket vormt in de praktijk de grootste hinderpaal voor het realiseren van het doel iedereen zolang mogelijk zelfstandig te laten wonen en deel te laten nemen aan de samenleving. Het is van het grootste belang dicht bij huis activiteiten (welzijnsdiensten) te organiseren in de sfeer van recreatie/ontmoeting, cultuur, educatie en sport/bewegen. Zo houden mensen hun (dagelijkse) sociale netwerken in stand.

Bij de concretisering van het dienstenaanbod wordt zoveel mogelijk een praktische route bewandeld. Angesloten wordt bij wat reeds bestaat en begonnen wordt bij wat op korte termijn haalbaar is. Werkenderweg wordt het dienstenaanbod uitgebreid.

Acties

- ontwikkelen van pakket kernproducten en -diensten voor Maartensdijk en De Bilt-West;
- afspraken maken met leveranciers;
- ontwikkelen complete dienstencatalogus.

2 Samenwerking en draagvlakontwikkeling

Voor de pilotfase van MENS is twee jaar uitgetrokken. Betrokkenen zijn het er over eens dat je in twee jaar daadwerkelijk iets op poten kunt zetten, mits het fundament wordt gedragen door alle belanghebbende organisaties en instellingen. Het ontwikkelen van een dergelijke basis kost tijd maar is noodzakelijk om in de toekomst de bevolking op structurele wijze de beoogde dienstverlening te kunnen leveren.

De gemeente, de provincie, zorgaanbieders, welzijnsinstellingen, de woningcorporaties: dat zijn de organisaties, die kunnen laten zien dat samenwerkende partijen in zo'n relatief korte tijd iets kunnen neerzetten dat past binnen de doelstellingen van MENS. Er wordt dan ook van het begin af aan gekoerst op een breed samenwerkingsverband met een slagvaardig uitvoeringsteam en een lichte vorm van aansturing. Daarbij is het projectplan met zijn 64 acties richtinggevend. Vanwege de beperkte tijd moet aan die acties strak uitvoering worden gegeven.

De verleiding ook energie te besteden aan andere zaken moet in hoofdzaak worden weerstaan. Daarom is van tevoren met elke convenantpartner het projectplan uitvoerig besproken. Een gezamenlijk vertrekpunt (visie en ervaren belang) van de participanten voorkomt tijdsverlies op een later tijdstip. Daardoor kan MENS ook daadwerkelijk snel van de grond komen. Een kritische kanttekening die bij de start door sommigen wordt geplaatst was het ontbreken van wijkanalyses. Deze ontbreken inderdaad, maar er staat veel informele kennis van de wijken tegenover. De gemeente De Bilt toont moed en wijsheid door af te zien van her en der geopenbare onderzoeken en analyses en te vertrouwen op de bestaande kennis om op die manier snel van start te kunnen gaan.

Draagvlakontwikkeling is de eerste zorg. Daarbij kunnen vier typen organisaties worden onderscheiden, die globaal in deze volgorde bij het project worden betrokken:

1 Professionele instellingen.

2 Vrijwilligers-organisaties inclusief wijkorganisaties.

3 Belangen-organisaties.

4 (Wijk)bewoners.

Afzonderlijk wordt aandacht besteed aan de intern gemeentelijke communicatie: de relevante afdelingen worden enkele malen geïnformeerd en geraadpleegd; er is enkele keren overleg met de adviesorganen (Wmo-raad, Seniorenraad, Gehandicaptenplatform); de gemeenteraad wordt tussendoor geïnformeerd, evenals het College van B&W en het Managementteam. Vanaf het moment dat de website in de lucht is (zomer 2008) is de informatievoorziening weer een stuk verder en verschijnen er regelmatig nieuwsbrieven.

Professionele instellingen

Uitgangspunt is steeds dat er wordt samengewerkt met de professionele organisaties die mee willen doen en dat er geen of weinig energie wordt ingezet om onwillige organisaties over de streep te trekken. Het adagium is zwaan-kleef-aan. Binnen drie maanden na de start is het netwerk klaar dat met elkaar rond MENS wil samenwerken. Tijdens een feestelijke bijeenkomst in juni 2007 wordt het convenant gesloten. De convenantpartijen zijn:

- Animo, werkt aan welzijn! (voorheen Buurtwerk De Bilt);
- SWO De Zes Kernen, welzijn voor ouderen;
- De Bilthuysen, lokale aanbieder van intramurale zorg en thuiszorg;
- Cordaan en Vitras, thuiszorgorganisaties;
- Kwintes, zorg- en ondersteuningsaanbieder voor mensen met een psychiatrische beperking;
- Reinaerde, zorg- en ondersteuningsaanbieder voor mensen met een verstandelijke beperking;
- Woonstichting SSW, lokale woningcorporatie;
- Gezondheidscentrum De Bilt;
- Provincie Utrecht;
- Gemeente De Bilt.

Met de ondertekening van het convenant verbinden de partijen zich tot het uitvoeren van het projectplan, dat eerder door de gemeenteraad van De Bilt is vastgesteld.

Vrijwilligersorganisaties

Vrijwilligersorganisaties worden op verschillende wijze betrokken. Project MENS sluit aan bij de bestaande werkwijze en samenwerkingsverbanden. Door structureel overleg tussen (coördinatoren van) professionele en vrijwilligersorganisaties die zorg en diensten aan huis verlenen, kan de dienstverlening worden verbeterd. Het in De Bilt-West bestaande dienstenoverleg is door project MENS uitgebreid en in de kern Maartensdijk is een dienstenoverleg opgezet (zie Hoofdstuk 6). Vrijwilligersorganisaties die op buurtniveau actief zijn (bewonersorganisaties en vrijetijdsorganisaties) zijn in beide pilotwijken benaderd om mee te doen met MENS activiteiten, zoals de Helpdesk wonen, welzijn, zorg en het bewonerszelfonderzoek.

Belangenorganisaties

Ongeveer een jaar na de start zijn alle in De Bilt actieve belangenorganisaties uitgenodigd om hen te informeren over de stand van zaken en om aanvullingen en suggesties te vernemen. Het gaat dan om ouderenorganisaties, het gehandicaptenplatform, huurdersverenigingen, de ouderenraad en de Wmo-raad. Veel van deze organisaties zijn overigens ook betrokken geweest bij de workshops ter voorbereiding van het projectplan.

Wijkbewoners

Na de opening van de Wijkservicecentra in maart 2008 zijn wijkbewoners systematisch bij MENS betrokken. Het uitgangspunt is: we moeten de mensen eerst wat zichtbaars te bieden hebben voordat we ze betrekken bij MENS. Het moet voor de burger, die wat meer afstand heeft, immers meer zijn dan een 'vaag plan'. Het Wijkservicecentrum met de informatie- en adviesfunctie, de persoonlijke ondersteuning van de Adviseur wwz, de verschillende activiteiten en de samenwerkende partijen vormen als het ware de infrastructuur waarop, afhankelijk van de wensen en behoeften van buurtbewoners, verder kan worden gewerkt. Om de behoeften en de betrokkenheid van bewoners in beeld te krijgen en te bevorderen is gekozen voor een zogenaamd bewonerszelfonderzoek (zie hoofdstuk 4).



Adviseur wonen, welzijn, zorg aan het werk.



Samen koken tijdens een intercultureel eetcafé.

3 Projectorganisatie

Het projectteam en sturing

MENS wordt uitgevoerd door een klein projectteam, bestaande uit een algemeen projectleider voor 2–3 dagen per week en twee wijkprojectleiders voor elk 2 dagen per week die het project uitvoeren in de wijken De Bilt-West en Maartensdijk. Dit projectteam wordt ondersteund door een administratief medewerker voor een halve dag per week. In het tweede jaar is er een communicatiemedewerker voor 2 dagen per week aan het projectteam toegevoegd. Verder zijn er twee ambtelijke vertegenwoordigers bij betrokken, die de interne lijnen onderhouden binnen de gemeente. Tijdens het periodieke portefeuillehoudersoverleg wordt de voortgang met de wethouder besproken.

Aansturing vindt plaats vanuit het halfjaarlijkse overleg tussen de convenantpartijen.

Werkgroepen convenantpartijen

Er zijn twee permanente werkgroepen actief: Ontwikkelgroep Wijkservicecentra en Managerswerkgroep Integrale Zorg. Beide groepen bestaan uit de relevante convenantpartijen. Zij komen ieder circa vier maal per jaar bij elkaar.

Thematische werkgroepen

Op basis van de onderwerpen waaraan wordt gewerkt zijn (tijdelijke) werkgroepen ingesteld. Hierin kunnen ook vertegenwoordigers van niet-convenantpartijen zitting hebben. De onderwerpen, waarvoor werkgroepen zijn ingesteld zijn:

1 Communicatie.

2 Begeleidings-
groep monitoring
en evaluatie.

3 Sociaal Steunpunt.

4 Nachtzorgcentrale.

5 Kleinschalig wonen.

6 Domotica.

7 Mantelzorg-
vriendelijk
huisvestingsbeleid.

Klankbord

Een afzonderlijke klankbordgroep is nooit ingesteld. Wel is er enige malen overleg geweest met de Wmo Advies Raad De Bilt, de Ouderenraad, het Gehandicaptenplatform en met diverse vrijwilligersorganisaties en overige belangenorganisaties. Voor het vervolg wordt overwogen een klankbordgroep in te stellen, waarop rechtstreeks een beroep kan worden gedaan ter toetsing van en advisering bij de uitvoering.



Interviewers bewonerszelfonderzoek De Bilt West.



Interview afnemen voor het bewonerszelfonderzoek.

4 Participatie en activering

Bewonerszelfonderzoek in de pilotwijken

Wmo-innovatieproject MENS gaat uit van een vraaggerichte aanpak. De vragen en wensen van de inwoners vormen de leidraad voor de organisatie van diensten voor wonen, welzijn en zorg. Ook wil het project participatie, integratie en acceptatie in de gemeente bevorderen. Met een bewonerszelfonderzoek (bewoners onderzoeken bewoners) wordt een aantal doelstellingen van het project samengevoegd en behaald. Ten eerste zijn door het bewonerszelfonderzoek de behoeften op het gebied van wonen, welzijn en zorg van bewoners van De Bilt-West en Maartensdijk in kaart gebracht. De resultaten hebben ervoor gezorgd dat de dienstverlenende organisaties inzicht krijgen in de volledigheid van de bestaande diensten. Maar dat is niet het enige. Buurtbewoners interviewen mede-buurtbewoners en raken zo meer bekend met elkaar en met elkaars behoeften. De informaliteit in de wijk wordt versterkt en de onderlinge betrokkenheid (sociale cohesie) vergroot. De begeleiding van het onderzoeksproces en de uitwerking van de resultaten is in handen van Alleato, het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling te Utrecht.

In beide pilotwijken zijn bewoners bereid gevonden als interviewer van MENS op te treden. Deze bewoners worden op een introductiebijeenkomst verder geïnformeerd en voorbereid. Ook tijdens het afnemen van de interviews worden ze begeleid door Alleato. Na de introductiebijeenkomst nemen alle interviewers eerst twee proefinterviews af om na te gaan of de vragenlijst werkbaar is. Vervolgens interviewen zij ieder ongeveer tien buurtbewoners. De respondenten worden gedeeltelijk gekozen uit het klantenbestand van enkele samenwerkingspartners. De overige respondenten zijn afkomstig uit openbare werving. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. De werving van de respondenten verloopt aanvankelijk moeizaam en komt pas goed op gang als de beoogde bewoner-respondenten worden gebeld door de Helpdeskmedewerkers, die mede-bewoners zijn.

Het onderzoek laat twee dingen zien: MENS is in beide wijken op de goede weg en in de toekomst moet er meer worden gedaan aan het voorkomen van eenzaamheid. Relatief veel mensen geven namelijk aan weinig contacten in de wijk te hebben en te voorzien dat zij daaraan bij het ouder worden meer behoefte zullen hebben.

De resultaten van het bewonerszelfonderzoek worden in maart 2009 voorgelegd aan de wijkbewoners tijdens een wijkconferentie. De wijkconferentie is dan de start voor de verdere invulling, zoals netwerkvorming van bewoners, sociale cohesie op wijkniveau, eenzaamheidsbestrijding, ambassadeurschap en signaleringnetwerk.

Ambassadeurs

MENS is ook op zoek gegaan naar mensen in de wijk die als ambassadeur van MENS kunnen optreden. Het moeten mensen zijn die bij veel wijkbewoners bekend zijn, die toegankelijk zijn voor bewoners en die weten wat er speelt in de buurt. Bijvoorbeeld een fysiotherapeut, de eigenaar van de buurtsupermarkt of een vrijwilliger die veel in de wijk doet. Deze ambassadeurs

hebben de belangrijke taak medebewoners te informeren over MENS. Nieuwe ontwikkelingen kunnen via dit kanaal de buurt gemakkelijk bereiken. Maar de ambassadeur is ook voor MENS van groot belang, want deze persoon speelt een belangrijke rol bij de signalering van eenzaamheid, gebreken in de dienstverlening, problemen in thuissituaties, en dergelijke. De signalen worden vervolgens discreet in behandeling genomen (zie hierna onder Netwerk 18+).

2006



Mevrouw Willemse is 83 jaar. Sinds kort is ze weduwe. Ze woont alleen in een prima appartement op de begane grond in De Bilt. Ze is niet meer zo goed ter been, maar ze redt zich redelijk met haar rollator. Haar zoon, die tot voor kort bij haar in de buurt woonde en haar veel hielp, is verhuisd naar het zuiden van het land en nu is ze aangewezen op anderen. 's Morgens komt er iemand van de thuiszorg haar steunkousen aantrekken en 's avonds moeten ze weer uit. Ze is een paar maanden ziek geweest en sindsdien brengt iemand van het verzorgingshuis haar warme maaltijden. Wekelijks maakt iemand haar huis schoon. Een vrijwilliger van de Stichting Welzijn Ouderen doet haar boodschappen. Iemand van de woningcorporatie heeft

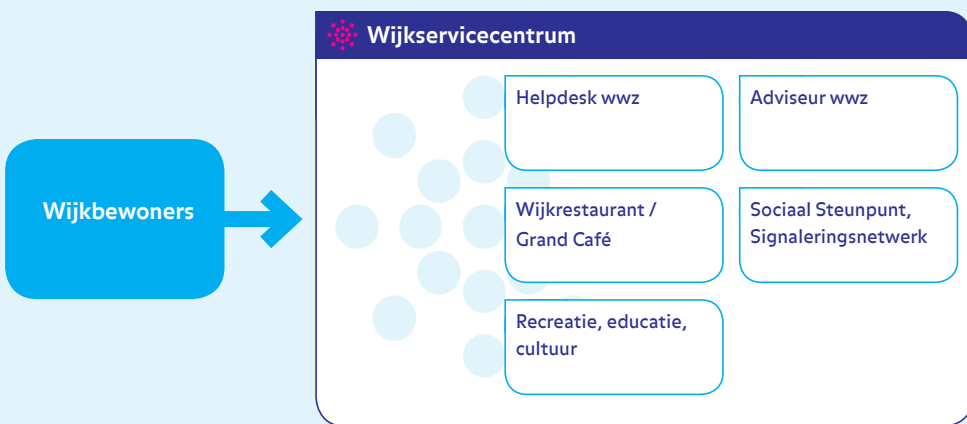
zo'n alarmeringkastje in haar huis geplaatst. Die man kent ze wel, want die komt ook voor de klusjes in huis. Zo komen er iedere week heel wat mensen over de vloer.

Mevrouw Willemse klaagt niet. Er wordt van alles geregeld en daar is ze blij mee, maar toch maakt ze zich zorgen. Hoe moet het als ze nog minder kan? Nu haar zoon verder weg woont, is ze bang dat ze zal vereenzamen. Ze wil haar zoon daarmee niet lastigvallen. Vroeger kende ze iedereen in de straat, maar er zijn allemaal nieuwe gezinnen gekomen. Ze heeft bij de medewerker van de Thuiszorg wel eens gevraagd wat er in de buurt te doen was, maar die wist dat niet. Ze zou graag weer eens zelf koken, maar ze weet niet hoe ze dat moet aanpakken. Ze heeft haar zorgen uitgesproken tegen de huisarts, maar die had ook geen oplossing. Vroeger regelde haar zoon van alles, maar hoe moet dat nu als hij ver weg woont?

5 Versterking van de wijkinfrastructuur

Het Wijkservicecentrum

De centrale voorziening in de wijk is het Wijkservicecentrum. Het Wijkservicecentrum is gevestigd in bestaande instellingen: een Buurthuis (De Bilt-West) en een Woonzorgcentrum (Maartensdijk). Het Wijkservicecentrum MENS heeft een informatie- en adviesfunctie, een ondersteunende functie, een signalerende- en een ontmoetingsfunctie.



1 Informatie en adviesfunctie: de Helpdesk wwz

De Helpdesk wonen, welzijn, zorg (wwz) is te vinden in het Wijkservicecentrum en wordt bemenst door opgeleide vrijwilligers en beroepskrachten. Er is een professionele coördinator aangesteld. Alle vragen van de wijkbewoners komen in eerste instantie hier terecht. Vragen over woningaanpassingen, huishoudelijke hulp, verpleging, hulpmiddelen, maar ook vragen op het gebied van vrijetijdsbesteding, worden hier deskundig beantwoord. Bij specifieke vragen kan de medewerker van de Helpdesk doorverwijzen naar de juiste instantie of naar de Adviseur wwz. In het eerste jaar komen ca. 40–50 cliënten per maand naar de Helpdesk.

2 Persoonlijk advies en ondersteuning: de Adviseur wwz

Bij complexere vragen kan een afspraak worden gemaakt met de Adviseur wonen, welzijn, zorg (wwz). In beide wijken beschikt de Adviseur wwz over uitgebreide werkervaring en kennis om cliënten te kunnen adviseren in complexe situaties. De Adviseur wwz is een onafhankelijke professional, die de cliënt ondersteunt bij het versterken van de regie over het eigen leven. De Adviseur wwz geeft voorlichting, advies en ondersteuning. Daarnaast signaleert de Adviseur wwz actief eventuele tekorten in het dienstenaanbod. De Adviseur wwz werkt 12 uur per week. Dit blijkt genoeg te zijn voor een gebied met ca. 6.000 inwoners.

3 Sociale ontmoetingsfunctie: Wijkrestaurant / Grand Café

Het Wijkrestaurant / Grand Café is een plek voor ontmoeting en ontspanning en natuurlijk voor een gezellige en lekkere maaltijd. Wanneer de ruimte dit toelaat, bevindt het wijkrestaurant zich in het Wijkservicecentrum. In Maartensdijk is dit het geval. In De Bilt-West is het wijkrestaurant ondergebracht in het nabijgelegen woonzorgcentrum. Dit wordt eind 2009 operationeel.

4 Signaleringsfunctie: Sociaal Steunpunt en Signaleringsnetwerk

Het Sociaal Steunpunt is een onderdeel van het Wijkservicecentrum MENS en onderneemt actie als er signalen komen over wijkbewoners die vereenzamen of verkommeren. Het Sociaal Steunpunt heeft een duidelijke structuur voor signalering en coördinatie van zorg, zodat kwetsbare groepen de regie over het eigen leven kunnen hervinden en een netwerk van dagelijkse leun- en steuncontacten kunnen ontwikkelen.

Het Sociaal Steunpunt beoogt onder meer preventief te werken met betrekking tot ernstiger meldingen van zorg en overlast.

Het Signaleringsnetwerk heeft tot taak het vroegtijdig signaleren van problemen met betrekking tot verkommering en vereenzaming van wijkbewoners. Het netwerk bestaat uit woningcorporaties, politie, ondernemers, dienstverleners, huisartsen, buurtbewoners, en uiteraard de ambassadeurs. Het signaleringsnetwerk wordt op wijkniveau georganiseerd.

Er wordt veel tijd en aandacht besteed aan het promoten van het Sociaal Steunpunt onder bewoners. Het is immers van groot belang dat ook de bewoners melding maken van personen die vereenzamen, verkommeren of reguliere zorg niet weten te vinden of vermijden. Een snelle reactie op deze signalen voorkomt verergering van de situatie. Het Sociaal Steunpunt beoogt zowel individuele zorg, hulp en ondersteuning, als het bevorderen van sociale cohesie. De Adviseur wwz heeft als professional de regie over de te ondernemen acties.

5 Recreatie, educatie, cultuur

In het Wijkservicecentrum MENS worden op beide locaties diverse activiteiten georganiseerd. De activiteiten zijn per wijk opgenomen in de dienstencatalogus. Hier kan men zoeken op categorieën als recreatie, ontmoeting en cultuur. De medewerkers van de Helpdesk wwz kunnen desgewenst meer informatie geven over de mogelijkheden.

De activiteiten in het Wijkservicecentrum hebben veelal een educatief of recreatief karakter en variëren van computerlessen tot een klaverjasavond. De gerichtheid op ontmoeting speelt een rol bij alle activiteiten. Ook is de 'formulierenbrigade' aanwezig. Zo wordt er hulp geboden bij het invullen van formulieren, bij de belastingaangifte en bij overige persoonlijke administratieve zaken.

De Dienstencatalogus

Op de website (www.mensdebilt.nl) is de digitale dienstencatalogus te raadplegen op basis van bijvoorbeeld postcode of wijk. Als in een wijk een bepaalde dienst niet beschikbaar is, kan worden gezocht in de overige wijken.

In de dienstencatalogus zijn de diensten per categorie beschikbaar:

Arbeid betaald/onbetaald	Cursussen, trainingen	Dienstverlening	Eten, drinken
Geestelijke verzorging	Informatie, advies	Jeugd, ouders	Medisch, paramedisch
Recreatie, ontmoeting, cultuur	Sport, bewegen	Verzorging, verpleging	Vervoer, hulpmiddelen
Vrijwilligers, mantelzorg	Wonen, woonomgeving		

Het invoeren van de diensten gebeurt door medewerkers van de Helpdesk. Het bijhouden en beheren van de website is het werk van een professionele webmaster.

Het dienstenoverleg

Project MENS sluit, als gezegd, aan bij de bestaande werkwijze en samenwerkingsverbanden. Het gaat er dus niet om iets nieuws toe te voegen aan het bestaande, maar om het bestaande wijkgericht, dicht bij de mensen en toegankelijk te organiseren en, waar nodig, aan te vullen. Door structureel overleg tussen (coördinatoren van) professionele en vrijwilligersorganisaties die zorg en diensten aan huis verlenen kan de dienstverlening worden verbeterd.

Bij de start van MENS bestaat al een overleg dienstverlening in de kernen De Bilt en Bilt-hoven. Dankzij project MENS is er ook in Maartensdijk een overleg dienstverlening gekomen. De belangrijkste functies van het overleg zijn: elkaar informeren over ieders werkwijze; het signaleren van knelpunten en leemten in de zorg- en dienstverlening; het afstemmen van de wijze waarop de gesignaleerde knelpunten en leemten kunnen worden opgelost. Als professionals en vrijwilligers samen aan tafel zitten levert dit direct profijt op voor de burgers. Er zitten mensen van de werkvloer bij elkaar die allemaal persoonlijk betrokken zijn bij hun doelgroep. Iedereen wil het beste voor zijn 'klanten' en de wens om elkaar te helpen en gezamenlijk problemen op te lossen is groot. Allerlei thema's komen aan de orde: van kennisoverdracht over de mogelijkheden voor financiële tegemoetkoming, zodat een gehandicapte met vakantie kan, tot het spontane idee een integraal vrijwilligersteam te vormen rond bepaalde mensen die veel (vrijwilligers)zorg vragen.

Netwerk 18+

Netwerk 18+ bestaat uit relevante professionele zorg- en dienstverlenende organisaties en instellingen. Dit wordt het netwerk 18+ genoemd in aansluiting op de netwerken 12+ en 12-, die in de gemeente De Bilt al jaren operationeel zijn. Het netwerk komt zeswekelijks bijeen. Netwerk 18+ is een gemeentebreed overleg, maar agendeert/overlegt per wijk.

Doel van het netwerk is de afstemming van de aanpak en werkwijze bij cliënten met een meervoudige zorg- en/of welzijnsbehoefte zodat de cliënten op een prettige en zelfstandige manier kunnen blijven wonen. Per cliënt wordt maatwerk geleverd. Niet alleen professionals, maar ook vrijwilligers dragen hun steentje aan bij het oplossen van een probleem. Vanuit het Netwerk 18+ kan contact worden gelegd met de vrijwillige dienstverleners op de gebieden wonen, welzijn en zorg. Het netwerk is met ingang van januari 2009 operationeel.

Integrale zorg

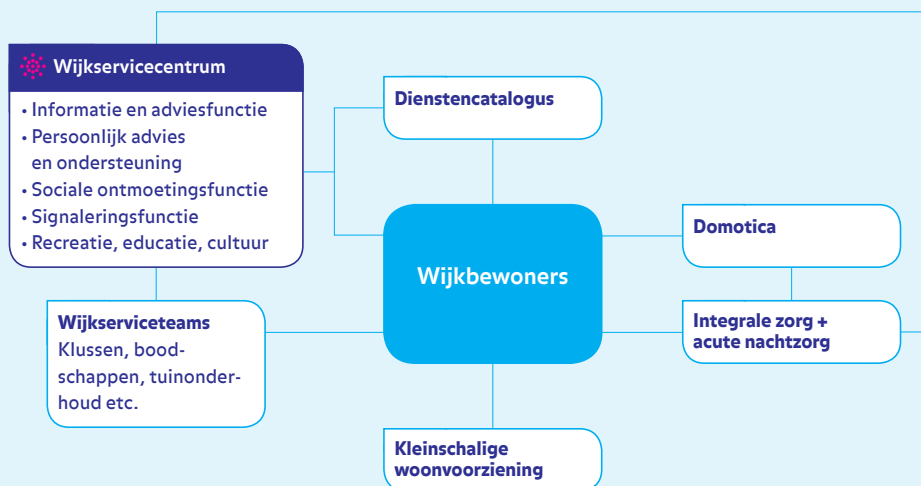
Het voornemen om in de pilotwijken zogeheten 'integrale teams' in te richten is nog niet van de grond gekomen. Debet hieraan zijn de gevolgen van de marktwerking en de cultuurverschillen tussen de organisaties. Men wil wel samenwerken maar men wil niet zo ver gaan dat het eigen personeel opgaat in een wijkteam. Daarmee is het streven naar integrale zorg uiteraard niet van tafel. De Adviseur wwz is in dit kader een belangrijke component voor de onafhankelijke regieondersteuning van bewoners. Daarnaast is het project 24-uurs acute onplanbare zorg ontwikkeld. Hierbij gaat het om één voorziening voor heel De Bilt (zie hierna: De nachtzorgcentrale).

Wellicht is het model van integrale wijkteams in de toekomst wel haalbaar. Zoals beschreven in het projectplan bestaat een integraal team uit mensen van de verschillende organisaties die op wijkniveau verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de dagelijkse woon-, zorg- en welzijnsdiensten. De integrale teams bestaan uit huishoudelijke hulpen, woonbegeleiders, persoonlijke assistenten, verzorgenden, wijkbeheerders, technisch medewerkers, huismeesters, welzijnswerkers en vrijwilligers. Een integraal team werkt voor iedereen in de wijk die op enig moment behoefte heeft aan eenvoudige vormen van zorg- en dienstverlening; dus niet alleen voor speciale doelgroepen of mensen met een indicatie. De integrale teams werken samen met de informele (mantel)zorg en vullen deze zorg waar nodig aan. In het integraal team gaat het om het opvangen van concrete vragen en signalen, om afstemming en uitvoering. In het integraal team wordt samengewerkt om diensten bij de mensen te krijgen. Onlangs is het integraal wijkteam weer bij de convenantpartijen op de agenda gezet.

De nachtzorgcentrale

In de gemeente De Bilt is door project MENS gewerkt aan een gemeenschappelijke voorziening voor acute onplanbare nachtzorg. In de regio Utrecht loopt tot 2009 een pilot van enkele grote thuiszorgorganisaties om in samenwerking met de Ambulancedienst een dergelijke voorziening op te zetten. De zorgaanbieders in de gemeente De Bilt sluiten zich in 2009 bij dit project aan en daarmee komt een einde aan de dure en inefficiënte oplossing dat iedere zorgaanbieder zijn eigen nachtvoorziening heeft.

Wijkinfrastructuur wonen, welzijn, zorg



Kleinschalige woonvormen

In sommige gevallen is zelfstandig wonen geen optie meer. Wanneer een zorgvraag erg specifiek wordt en de zorg niet meer aan huis geleverd kan worden, is een andere oplossing noodzakelijk. 'Kleinschalig wonen voor bewoners met ernstige beperkingen' moet dan ook een onderdeel zijn van de wijkinfrastructuur. Deze voorziening is bedoeld voor wijkbewoners/inwoners van De Bilt, die niet meer in hun eigen huis kunnen blijven wonen. Zo kunnen ze in een voor hen bekende omgeving blijven en hun sociale netwerk behouden. Project MENS heeft de eerste stappen genomen door het *Biltse Model Kleinschalig Wonen* te ontwikkelen. De implementatie van dit model staat op de rol.

Mantelzorgvriendelijk huisvestingsbeleid

Voortvloeiend uit MENS wil de gemeente De Bilt voor mantelzorgers de mogelijkheden verruimen om dichterbij te wonen bij degene die ze verzorgen. Dat kan bijvoorbeeld door verhuizen makkelijker te maken, door toestemming te geven tot bij- of aanbouwen op het eigen erf of door het plaatsen van mantelzorgwoningen. Ook het eventueel herzien van regelingen voor vergoedingen van aanpassingen in en om de woning hoort hierbij. Het gaat om beleidsverbetering zodat knelpunten bij aanpassen, bij- en aanbouwen, aanpassingen aan algemene voorzieningen en woningtoewijzing en medehuurderschap worden opgeheven.

Reïntegratie en participatie: wijkserviceteams

De wijkserviceteams zijn vormgegeven naar voorbeelden elders in het land. Ze zijn ontwikkeld door een aantal convenantpartijen, aangevuld met reïntegratieorganisaties. Ook is samenwerking gezocht met de vrijwilligersorganisaties die vergelijkbare diensten leveren. De wijkserviceteams leveren diensten waardoor bewoners van de wijk in staat worden gesteld langer zelfstandig thuis te wonen. Te denken valt aan licht tuinonderhoud, het doen van boodschappen en kleine klussen in huis. Ook het verzorgen en eventueel bezorgen van maaltijden

uit het wijkrestaurant behoort tot de te leveren diensten. De teams zullen in ruime zin voorzien in de ondersteuningsbehoefte van bewoners in De Bilt.

De wijkserviceteams richten zich op het activeren van personen met een uitkering die langdurig niet actief zijn. De teams worden aangevuld met vrijwilligers uit de wijk en met jongeren die een maatschappelijke stage volgen. Meedoen en integratie zijn hierbij primaire doelen. De teams worden in de loop van 2009 operationeel.

Zorg en dienstverlening op maat via beeldscherm (Domotica)

Domotica is een project waarbij via het beeldscherm zorg op maat wordt geleverd. Begin 2009 zijn de eerste klanten aangesloten, ofwel via de tv met camera en telefoonverbinding ofwel via een touch-screen. Aan het pilotproject doen (klanten van) vrijwel alle convenantpartijen mee. Iedere aanbieder kan zo ervaring opdoen met de techniek van screen-to-screen (tv met camera of touch-screen) en de wijze waarop de werkprocessen (communicatie met de klant) moeten worden ingericht bij screen-to-screen zorg en ze krijgen bovendien inzicht in de ervaringen van de klanten met deze vorm van zorg. Onderzocht wordt welke voordelen het oplevert en wat de beperkingen zijn van deze vorm van dienstverlening.

Naast zorgverlening worden ook sporen ontwikkeld voor gebruik door niet-commerciële dienstverleners, door commerciële dienstverleners en door sponsors. De gekozen apparatuur biedt mogelijkheden voor uitbreiding op tal van vlakken. Er kunnen steeds meer diensten op worden aangesloten. De cliënt kan zelf bepalen of deze diensten worden toegevoegd aan het persoonlijke scherm. Zo bestaat de mogelijkheid voor een verbinding met de plaatselijke supermarkt, zodat gebruikers hun boodschappen kunnen bestellen via het touch-screen. Uiteraard kunnen ook andere winkeliers, banken en dienstverleners meedoen. De manier waarop de service wordt verleend is volledig door de deelnemende organisatie(s) in te vullen. Vanwege het innovatieve karakter van dit project zijn nog lang niet alle mogelijkheden onderzocht.

Toegankelijkheid publieke ruimte

Toegankelijkheid van de publieke ruimte is een belangrijk onderwerp. Bij de start van het project is echter besloten om dit geen expliciet onderdeel van het project te laten uitmaken, daar het onderdeel is van het staande beleid. Bij herinrichting en renovatie wordt het (beter) toegankelijk maken voor rolstoelgebruikers, kinderwagens en dergelijke automatisch meegenomen.

Wonen

‘Wonen’ is één van de drie poten van de infrastructuur wonen, welzijn, zorg. Toch is wonen van een andere orde dan de welzijns- en zorgdiensten. Aan het ontbreken van bepaalde welzijns- en zorgdiensten is door MENS relatief gemakkelijk iets te doen. Minder eenvoudig is het ervoor te zorgen dat er op langere termijn voldoende geschikte woningen en beschermde woonvormen zijn voor ouderen, voor mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking of voor mensen met een psychische beperking. Gemeentelijk wordt een beleid ontwikkeld voor het beschikbaar hebben van voldoende geschikte woningen (o-treden, aanpasbaar, rolstoelgeschikt) alsmede verzorgd en beschermd wonen. Dit onderwerp valt grotendeels buiten het bestek van project MENS. MENS neemt wel bepaalde initiatieven, zoals het stimuleren en agenderen van kleinschalige woonvormen en mantelzorgvriendelijk huisvestingsbeleid (zie hierboven).



Domotica zorg op maat via het beeldscherm.

2009



Mevrouw Willemse is 86 jaar. Een tijdje geleden las mevrouw Willemse in de krant dat ze informatie kon krijgen in het Wijkservicecentrum. Ze is daar toen eens gaan praten. Ze is te woord gestaan door een aardige mevrouw, die zelf ook in de buurt woont. Die brengt haar in contact met de Adviseur wwz, die haar heel goed helpt uit te zoeken hoe ze zo goed mogelijk kan worden ondersteund. Mevrouw Willemse geeft tegenwoordig bloemschikcursussen in het nieuwe Wijkservicecentrum. Wie had gedacht dat mevrouw Willemse daar talent voor had? In gesprekken met de Adviseur wwz kwamen ze daar achter. Maar er is nog veel meer gebeurd.

De zoon van mevrouw Willemse coördineert op afstand de informele (mantel)zorg en heeft regelmatig contact met de Adviseur wwz. De zoon van mevrouw Willemse bezoekt regelmatig de website www.mensdebilt.nl om te bekijken welke mogelijkheden er voor zijn moeder zijn. Hij bespreekt dat dan met mevrouw Willemse via het face-to-face contact. Mevrouw Willemse is namelijk aangesloten op het Domotica-project. Ze heeft ervoor gekozen om ook via het scherm met familieleden te kunnen praten. Zo ziet ze ook regelmatig haar netgeboren kleindochter!

Sinds kort komt bij mevrouw Willemse een jonge man, een vrijwilliger, die haar regelmatig voorleest en met haar boodschappen gaat doen. De man woont in de buurt en doet dit vanuit het wijkserviceteam. Scholieren die een maatschappelijke stage volgen, onderhouden de tuin en worden daarbij begeleid door een mevrouw die vroeger op de sociale werkplaats werkte. Mevrouw Willemse hoorde dat één van de jongens twee huizen verderop woont. Hij zei dat zijn moeder had gezegd dat Mevrouw Willemse maar eens een kopje koffie moest komen drinken. Laatst had het gesneeuwd en toen kwamen hij en zijn zusje zo maar langs om de stoep en het tuinpad schoon te vegen.

Nog steeds komt er iemand via de Thuiszorg helpen met haar steunkousen. Op dagen dat haar benen niet willen, doet de Thuiszorg ook de gordijnen open en dicht. De Thuiszorg komt 's morgens echter pas om half tien en 's avonds om een uur of negen. Soms zit ze 's zomers tot halverwege de ochtend met de gordijnen dicht en 's winters zit ze tegen die zwarte gaten aan te kijken. Gelukkig kan Mevrouw Willemse via het Domotica-project allerlei handige voorzieningen in huis krijgen. Nu kan ze de gordijnen op afstand open en dicht doen op het tijdstip dat zij wil.

Mevrouw Willemse kookt af en toe weer zelf. Ze volgt een speciale cursus koken voor alleenstaanden in het Wijkservicecentrum. Binnenkort zal ze bij het Wijkservicecentrum eens vragen of iemand haar wil helpen met het invullen van de formulieren voor de huurtoeslag. Vroeger zag ze daar tegenop omdat het moeilijk was het vervoer goed geregeld te krijgen, maar dat is nu gelukkig anders.

Al met al is Mevrouw Willemse een stuk gelukkiger en maakt ze zich veel minder zorgen. Ze had niet durven dromen dat ze zich in 2009 nog zo goed zou kunnen redden.

6 Onderzoek

Wijkscans

Van beide pilotwijken zijn wijkscans gemaakt, waarin gegevens over bewoners, woningen, woonomgeving, veiligheid en overlast, maatschappelijke en economische voorzieningen en sociale relaties in de wijk zijn opgenomen. De wijkscans vormen de basis voor de verdere ontwikkeling van het project en zijn dan ook meteen aan het begin van het project in 2007 uitgevoerd. Ook zijn toekomstige relevante ontwikkelingen in beeld gebracht en is een korte SWOT-analyse ontwikkeld.

Klanttevredenheidsonderzoek

Maandelijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder bezoekers van de Helpdesk wwz. Er is een korte vragenlijst opgesteld met vragen over de bereikbaarheid van de locatie, de klantvriendelijkheid van de medewerkers, en de kwaliteit en het nut van de informatie. Bij de Helpdesk wwz worden contactgegevens genoteerd. Maandelijks worden per Helpdesk vijf willekeurig gekozen klanten telefonisch benaderd. De klanten waarderen de hulp van de Helpdesk gemiddeld met het cijfer 8.

Monitoring en evaluatie

Vanwege de omvang van MENS is een efficiënte monitoring en evaluatie van groot belang. Een extern bureau voert de monitoring en evaluatie uit. Met monitoring wordt hier bedoeld op het waarnemen van de processen en procesresultaten van het project op basis van prestatie-indicatoren. De metingen worden uitgevoerd door middel van audits in de vorm van enquêtes/interviews met direct betrokkenen. Het evaluatieonderzoek bestaat uit een analyse van de monitoringgegevens, de oordeelsvorming daarover, conclusies en aanbevelingen.

In juni 2008, een jaar na de start van het project, verschijnt een uitgebreide tussenevaluatie. Dit lijkt vroeg, maar er is behoefte aan toetsing of MENS volgens de betrokkenen op de goede weg zit. Uit de resultaten blijkt dat project MENS tot dan toe volgens planning verloopt.

Eind maart 2009 verschijnt de eindevaluatie. Geconstateerd wordt dat project MENS een omvangrijk en ambitieus project is, waar nog de nodige doorontwikkeltijd voor moet worden uitgetrokken. Geconcludeerd wordt ook dat het project overwegend volgens uitgangspunten en doelstelling is uitgevoerd. De brede, omvattende aanpak heeft er toe geleid dat een veelheid aan onderwerpen is opgepakt, tot ontwikkeling is gebracht en op weg is naar het realiseren van de centrale doelstelling.

7 Communicatie

De centrale boodschap van MENS is: samenwerken met inwoners en organisaties op het gebied van wonen, welzijn en zorg aan een innovatief en integraal pakket van diensten, waarbij zelfstandig wonen in de vertrouwde omgeving en deelname aan de samenleving de belangrijkste doelstellingen zijn. De communicatie richt zich op belanghebbenden en belangstellenden: dienstverlenende organisaties, bewoners van gemeente De Bilt en andere geïnteresseerden. De communicatie wordt aangepast aan de doelgroep. Er zijn dan ook verschillende middelen ingezet om bekendheid van MENS te bewerkstelligen.

Website

In juli 2008 is de website van MENS gelanceerd: www.mensdebilt.nl. Op de site is informatie te vinden over de ambitie van MENS, over samenwerkingspartners, de Wijkservicecentra MENS in Maartensdijk en in De Bilt-West, de Adviseurs wwz en de Helpdesk wonen, welzijn, zorg. Ook is hier de digitale dienstencatalogus te raadplegen.

Nieuwsbrieven

De digitale nieuwsbrief van MENS geeft actuele informatie over het project. De digitale nieuwsbrief wordt gedurende het pilotproject tweemaandelijks verstuurd naar alle convenantpartijen, naar medewerkers van de gemeente, en naar belanghebbenden en belangstellenden. Geïnteresseerden kunnen zich aanmelden via de website, waarop ook alle nieuwsbrieven te vinden zijn.

Gemeentepagina

Op de gemeentepagina's in de lokale kranten wordt wekelijks informatie gegeven over het Wijkservicecentrum MENS. Ook verschijnen er regelmatig redactionele artikelen over actuele MENS onderwerpen.

Persberichten

Van alle belangrijke ontwikkelingen van project MENS wordt verslag gedaan in de regionale media. Bij belangwekkende ontwikkelingen – zoals het sluiten van convenanten, de opening van de

Wijkservicecentra, het lanceren van de website, het bewonerszelfonderzoek – worden persberichten gepubliceerd.

Folders en affiches

MENS beschikt over een uitgebreid scala aan visuele ondersteuning van het project. Er worden regelmatig folders verspreid over de verschillende onderdelen van het Wijkservicecentrum MENS. Er worden posters verspreid in de wijken met uitleg over de diensten van MENS. Er zijn spandoeken ter illustratie van stands en andere promotiedoeleinden.

Huis-aan-huis mailings

Om project MENS nog meer te promoten bij wijkbewoners worden periodiek huis-aan-huis mailings verstuurd in de pilotwijken De Bilt-West en Maartensdijk.

Kennisbanken

Om meer landelijke bekendheid te krijgen, is het Wmo-innovatieproject MENS aangemeld bij diverse kennisbanken. Zo is MENS opgenomen in de Kennisbank Wel Thuis! Provincie Utrecht, Buurtalliantie, Aedes-Actiz Kenniscentrum wonen-zorg en op de website van Movisie bij het thema Wmo.



Intercultureel eetcafé.

8 Twee jaar MENS: terug- en vooruitblik

In dit hoofdstuk kijken we terug op twee jaar werken aan MENS: wat zijn succesfactoren? Wat brengt risico mee? Welke positie nemen gemeente, zorgaanbieders, welzijnsorganisaties en de woningcorporatie in? Wat zou je zo weer doen, wat nooit meer en wat anders? En hoe gaat het nu verder?

Projectplan is leidend

Het projectplan voorziet in een uitvoeringsperiode van twee jaar. Dat is niet helemaal gelukt. Twee jaar is te krap gebleken voor het realiseren van het ambitieuze projectplan. Soms ook komen er ideeën naar voren tijdens de uitvoeringsperiode, die niet in het projectplan staan, maar die heel goed bij MENS passen. Denk aan mantelzorgvriendelijk wonen en de uitwerking van kleinschalig wonen. Ook het Sociaal Steunpunt is nieuw. Dat kost extra tijd, maar dat loont de moeite. Het tijdpad van twee jaar is dus krap, maar dat heeft ook een voordeel. De benodigde spanningsboog verslapt wel in vier jaar, maar niet in twee jaar. Het aantal deelonderwerpen in een project als MENS kan wel wat minder, maar het onderdeel Wijkservicecentrum met bijbehorende functies behoort in ieder geval tot de kern van het project. MENS is een succes, de resultaten zijn goed en er is toekomstwaarde gecreëerd. Dat heeft ook te maken met de randvoorwaarden die er waren of die werden ontwikkeld.

Rol gemeente

De gemeente De Bilt heeft duidelijk een voortrekkersrol op zich genomen en zich niet beperkt tot de regierol. De gemeente neemt zelf op politiek niveau het initiatief. De wethouder steekt in de aanloopfase zijn nek uit voor het project. Hij organiseert politieke steun. Hij reserveert in een vroeg stadium de middelen. Hij toetst zijn ideeën bij de potentiële kernpartijen en in een later stadium laat hij grote bijeenkomsten organiseren om over het project van gedachten te wisselen. Hij maakt mensen er warm voor en luistert naar de reacties. Het geheel wordt vastgelegd in een duidelijk projectplan. De algemeen projectleider krijgt een plek binnen de gemeentelijke organisatie. De projectleider werkt daardoor vanuit de gemeente. Er is gewerkt met een projectgroep waaraan twee ambtenaren deelnamen en waar andere ambtenaren op afroep beschikbaar zijn. Dat is goed voor de inbedding van het project binnen de gemeentelijke organisatie. De gemeente neemt duidelijk de verantwoordelijkheid voor de visie op wonen, welzijn, zorg in De Bilt alsmede de uitvoering van het vastgestelde beleid op dit terrein. Gebleken is dat deze rolopvatting de convenantpartijen veel vertrouwen geeft en stimuleert om ook op volle sterkte mee te doen. In deze eerste fase van de uitrol blijft de gemeente nog de aanjager en (mede-)



Wethouder Herman Mittendorff

ontwikkelaar. Immers, na de uitrolfase zal er nog op allerlei fronten geschaafd, geslepen en doorontwikkeld moeten worden. Dit brengt de mede-verantwoordelijkheid voor het welslagen van dit beleid op een gelijkwaardige wijze tot uitdrukking. Bovendien is de gemeente ook op het terrein van wonen, welzijn en zorg een (van de) dienstverlener(s). Als het structurele beleid goed is ingebed kan de gemeente zich meer tot de regierol gaan bepalen.

Rol zorgaanbieders

Het is voor MENS belangrijk dat de zorgaanbieders zich focussen op het gemeentelijke niveau. Een van de zorgpartners oriënteert zich uitsluitend op De Bilt. De regionale zorgorganisaties zijn óf bezig met decentraliseren en bouwen (kleinschalige) woonvoorzieningen in De Bilt, óf er is een regiomanager die zich oriënteert op de relatie met de gemeente, omdat de verwachting is dat de regelgeving in de toekomst verschuift naar de gemeente. De thuiszorgaanbieders zijn door de Wmo al afhankelijker geworden van gemeenten. Kortom, alle kernpartijen hebben er zelf in meerdere of mindere mate belang bij dat ze goed meedoen. Een groot deel van de zorgpartijen in dit project heeft de ramen wijd open gezet naar andere sectoren en dan met name naar de welzijnssector. Deze zorgpartijen hebben zichzelf in een koploperspositie geplaatst, zoeken elkaar op en vinden elkaar in concrete samenwerking op alle niveaus in hun organisatie. Dat heeft een grote meerwaarde.

Rol welzijnsorganisaties

Voor welzijnsorganisaties telt bijna per definitie dat ze zijn ingebed in de gemeente. De Bilt kent nog een aantal kleinere welzijnsorganisaties. Twee daarvan hebben een wijkproject-leider geleverd en hun diensten (deels) ingebracht in MENS. Eén van de welzijnsorganisaties heeft voorheen nauwelijks contact met zorgaanbieders. Door MENS is dat contact enorm toegenomen. De sectoren werken nu echt samen en daarmee is de integraliteit ingevuld.

De rol van de corporatie

De woningcorporatie vat de sociale taak heel serieus op en is een enthousiaste convenant-partner. Deze corporatie houdt zich bij de gemeente De Bilt en is niet geneigd de vleugels uit te slaan naar andere gemeenten. Het is een woningcorporatie die niet alleen sociale woningbouw wil, maar juist ook versterking van sociale voorzieningen in de gemeente De Bilt.

Succesfactoren	Aandachtpunten-/risico's
Politiek draagvlak	Samenwerking – eigen identiteit
Voldoende budget	Adviesorganen en belangengroepen
Zwaan-kleef-aan	Schaalgrootte
Goed ingevoerde wijkprojectleiders	Wmo-loket en wijkservicecentra
Algemeen projectleider bij gemeente	Communicatiebudget
Aansluiten bij reeds bestaand provinciaal beleid	Voor grotere onderdelen aparte projectleiders

Succesfactoren

Bepalend voor het succes zijn een aantal voorwaarden.

Politiek draagvlak

In de eerste plaats is er een wethouder die vanaf het begin de Wmo heeft aangegrepen om enthousiast en met overtuigingskracht te werken aan de verbetering in zijn gemeente van voorzieningen voor ouderen en mensen met een beperking. Politieke steun voor dit soort ambitieuze projecten is onontbeerlijk. De gemeente moet bereid zijn als voortrekker op te treden.

Budget

Daarnaast draagt de beschikbaarheid van voldoende budget bij aan succes. Dat lijkt een open deur, maar bekend is dat innovaties beter van de grond kunnen komen als er geen of weinig geldzorgen zijn.

Zwaan-kleef-aan

Ook het zwaan-kleef-aan model is aan te bevelen. MENS werkt alleen met organisaties die zelf ook echt mee willen doen en zelf al min of meer op de lijn van MENS zaten. Daarnaast moeten de kernpartners zich echt willen richten op de gemeente of op zijn minst bereid zijn dat te gaan doen. Men moet bereid zijn de bestaande lokale infrastructuur van deze specifieke gemeente te versterken.

Ingevoerde wijkprojectleiders

Ook een voordeel is dat de wijkprojectleiders in de beide pilotgebieden personen zijn die

goed ingevoerd zijn in de gemeente, omdat ze gedetacheerd zijn vanuit Biltse welzijnsorganisaties. Er treedt zo geen tijdverlies op om het veld te leren kennen.

Externe algemeen projectleider binnen gemeente

Ook is een randvoorwaarde dat een externe projectleider een stevige plek krijgt binnen de gemeentelijke organisatie en van daaruit opereert met voldoende budget.

Aansluiten bij het bestaande

Daarnaast is een succesfactor dat wordt aangesloten bij het bestaande, dat wat er al is: bij bestaande overleggen, bestaande samenwerking, bij bestaande functies en werkprocessen. MENS voegt daar aanpassing en stroomlijning aan toe, soms natuurlijk ook vernieuwing. Het is van belang voor dit type omvormingsprocessen, zeker als om zwaardere aanpassingen gaat, de tijd te nemen, ook om het nodige draagvlak te krijgen.

Provinciaal beleid

Tenslotte het gelijk oplopen van het gemeentelijk beleid met het provinciale beleid. Het programma Wel Thuis! van de provincie Utrecht streeft hetzelfde na als MENS. Samenwerking en financiële steun op onderdelen heeft zeker bijgedragen tot het succes van MENS.

Aandachtspunten

Aandachtspunten of risicofactoren zijn vaak het tegenovergestelde van voorwaarden voor het succes: gedeelde doelstellingen, politiek draagvlak, budget, samenwerkingsmogelijkheden, lokale oriëntatie. Ter lering hieronder een aantal aandachtspunten, waar bij MENS tegenaan gelopen is.

Samenwerking en eigen identiteit

Een belangrijke risicofactor die apart aandacht verdient is het gegeven dat verschillende convenantpartijen de neiging hebben, zoals elke organisatie, om zich te profileren. Al is het alleen maar om op het netvlies van de klant of de financier te blijven. Het duurt bij sommigen even voordat men door heeft dat MENS niet iets wil afpakken, maar juist iets wil toevoegen. MENS wordt hier en daar gezien als concurrent. Het is lastig om te aanvaarden dat samenwerking op structureel niveau voordelen als kwaliteitsverbetering en grotere reikwijdte met zich meebrengt, maar deels altijd ook enigszins ten koste gaat van de eigen identiteit en profilering van de organisatie.

Adviesorganen en belangengroepen

Een ander aandachtspunt is dat er onvoldoende draagvlak ontwikkeld wordt bij belangengroepen en de formele adviesorganen, zoals de Wmo-raad, het Gehandicapten-platform en de Ouderenraad. Als een project, zoals MENS, snel loopt dan is er niet altijd voldoende procestijd (ingeruimd) om deze organisaties goed te informeren en erbij te betrekken. MENS gaat ca. twee keer per jaar op bezoek bij de formele adviesraden. Dat is te weinig. Dan weten de organisaties niet genoeg en geven ze een mening op basis van een tekort aan informatie. Die deels ongefundeerde mening kan een eigen leven gaan leiden en zorgen voor een negatieve pers. Het lijkt beter met vertegenwoordigers van belangenorganisaties en formele adviesorganen een klankbordgroep samen te stellen die gekoppeld is aan de projectgroep. Zo krijg je vaker advies en zijn zij beter geïnformeerd en voor een deel ook

verantwoordelijk voor het doorgeven van die informatie aan hun achterban.

Schaalgrootte

Daarnaast is de schaal een aandachtspunt. In De Bilt is gekozen voor pilots in gebieden met 5.000 inwoners. Voor de pilots is dit prima geweest maar voor de structurele situatie is een schaal van 10.000 beter. De toeloop naar de Helpdesk en de Adviseur wonen, welzijn, zorg is anders niet groot genoeg. Met de schaalgrootte moet in het begin geëxperimenteerd kunnen worden. Pas als ervaring is opgedaan, kan de definitieve gebiedsgrootte vastgesteld worden met de daarbij behorende formatie.

Wijkservicecentra en Wmo-loket

Een ander punt van aandacht is de relatie tussen MENS en het Wmo-loket. De Bilt kent een centraal Wmo-loket. Het is de bedoeling dat dit loket wat meer gedecentraliseerd wordt, dat wil zeggen dat er een centrale component blijft, maar dat er ook posten komen in de Wijkservicecentra. Dat houdt een versterking van de centra in. In het proces had dit wellicht wat eerder gekund en daarmee zouden de Wijkservicecentra in de pilotperiode nog aan belang hebben gewonnen.

Communicatiebudget

Er was binnen MENS geen apart budget voor communicatie en pr. Er is wel een plan gemaakt, maar de uitvoering is wat achtergebleven bij wat nodig was geweest. Aan te bevelen is vanaf het begin te werken met een geoormerkte budget dat gekoppeld is aan het communicatieplan en aansturing vanuit een werkgroep. Daarbij moet worden bedacht

dat voor veel communicatiewerk mensen moeten worden ingehuurd voor de productie van teksten, vormgeving, drukwerk, website etc.

Uitvoeringsorganisatie

Er wordt gewerkt met een algemeen projectleider en twee wijkprojectleiders. Het is echter ook goed sommige zaken onder te brengen in aparte deelprojecten met aparte deelprojectleiders. Dat gebeurt bij MENS

met domotica (aparte geldstroom, aparte projectleider). Dat geldt ook enigszins voor de digitale dienstencatalogus. Daarin heeft MENS veel tijd gestoken in combinatie met veel vrijwilligerswerk. Ook dat vergt eigenlijk een deelprojectleider. Nu is gekozen voor wijkprojectleiders en een algemeen projectleider. Beter misschien, achteraf gezien, is het dit aan te vullen met aparte projectleiders op enkele (complexere) onderdelen.

Beperkingen

Bij een complex project als MENS laat men zich soms leiden door optimisme, zaken waar men geen invloed op blijkt te hebben of die in een aanpalend beleidsterrein thuis horen en niet in een innovatieproject. Enkele ervaringsfeiten vanuit MENS ter illustratie.

Integraal team

Het integrale wijkgerichte team is niet van de grond gekomen. Hierover is van te voren niet goed over de risicofactoren en de reële kans van slagen nagedacht. Te optimistisch is de aantrekkelijke gedachten in het projectplan opgenomen met het idee dat aansluiting op bestaande samenwerking zou kunnen leiden tot integrale wijkteams. Te lichtvaardig is gedacht over de consequenties van de marktwerking in de zorg, te naïef misschien, wordt vastgehouden aan de gedachten van samenwerking in ketenzorg (netwerksamenwerking). Ketenzorg staat haaks op marktwerking. Complexere onderdelen van een project dienen dus nader onderzocht te worden op de haalbaarheid.

Vraaggericht werken

In het projectplan is als doelstelling opgenomen dat de vraaggerichte werkwijze moest worden bevorderd. Dat is nogal globaal geformuleerd, maar het is ook te ambitieus gebleken, want MENS heeft geen invloed op de werkwijze van allerlei instellingen. Organisaties geven zelf aan dat ze al vraaggericht werken. Daar krijg je niet de

vinger achter. Dus moet zo iets niet worden opgenomen als actie in een projectplan.

Toegankelijkheid

Het bevorderen van toegankelijkheid van gebouwen en de openbare ruimte voor mensen met een lichamelijke beperking is in het projectplan eveneens aangeduid als doelstelling, maar blijkt in de praktijk al zo ingebed in het reguliere gemeentelijke beleid en in de uitvoering, dat aparte aandacht niet nodig is. MENS heeft daarin, terecht, geen positie.

Vrijwilligersondersteuning

Min of meer hetzelfde geldt voor de ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. Ook die ondersteuning staat als doelstelling in het projectplan, maar is onderdeel van regulier gemeentelijke Wmo-beleid. Bij het schrijven van het projectplan moet het bestaande aanpalende beleid goed in beeld worden gebracht en – ook als de uitvoering op zich laat wachten – moet niet worden geprobeerd die in een project als MENS onder te brengen.

Organisatie zonder stuurgroep

Bewust is niet gekozen voor een stuurgroep met daarin bestuurders van de verschillende convenantpartners, zoals je elders vaak ziet. In dat soort stuurgroepen zitten toch vaak mensen met (deels) een verborgen agenda of 'dubbele petten'. Bij MENS komen de convenantpartijen twee keer per jaar bijeen en worden ze bijgepraat, een thema wordt uitgediept, en er worden besluiten genomen op basis van het projectplan.

Verder wordt gewerkt met een werkgroepenmodel, waarbij rond bepaalde onderwerpen alleen de belanghebbenden om de tafel zitten. Bijvoorbeeld rond domotica, Wijkservicecentra of integrale zorg. In dat laatste geval zitten alleen de managers zorg om tafel. Het kan ook zijn dat men op uitvoeringsniveau bij elkaar komt, bijvoorbeeld bij de tijdelijke voorbereidingsgroep Sociaal Steunpunt. Er wordt dus gevarieerd naar onderwerp en naar organisatieniveau. Sommige onderwerpen vergen maar een aantal sessies, andere zijn van meer permanente duur. We zouden dit een resultaatgerichte inrichting van de organisatie kunnen noemen. Deze inrichting draagt bij aan goede aansturing van ambitieuze projecten.

Projectleiding

De algemeen projectleider zorgt dat het projectplan wordt uitgevoerd en dat niet wordt afgedwaald naar zijpaden. Daarvoor moet de projectleider redelijk ingevoerd zijn in de vernieuwingen en ontwikkelingen op de terreinen wonen, welzijn en zorg. De projectleider moet ook ideeën hebben over de inrichting van een wijkinfrastructuur en vooral over hoe dat georganiseerd kan worden. Tot de benodigde competenties behoort niet alleen de inhoudelijke kennis, maar ook praktische ervaring in de wereld van wonen, welzijn en zorg. De essentie is dat, met aandacht voor het proces, resultaatgericht wordt gewerkt. Ervaring met projectmanagement en het begeleiden van gecompliceerde processen is onontbeerlijk. De projectleider moet een complex project kunnen leiden en mensen kunnen aansturen. Daarbij is het goed soms even iets los te laten en je niet te laten opjatten door 64 verschillende acties die eigenlijk het liefst tegelijkertijd om aandacht vragen. Planmatig werken is noodzakelijk, met een goed gevoel voor hoofd- en bijzaken. In projecten als MENS moet de projectleider het budget kunnen bewaken, maar ook in staat zijn nieuwe financiële middelen te vergaren. Dat is in De Bilt veelvuldig gelukt, omdat de ontwikkelingen bij de provincie goed werden gevolgd en steeds op tijd gebruik werd gemaakt van de mogelijkheden. Ten slotte is belangrijk dat je een gelijkwaardige positie creëert voor de gemeente ten opzicht van de convenantpartijen.

Hoe verder, de toekomst?

Is MENS een organisatie, een samenwerkingsverband, kwaliteitkeurmerk of een pakket aan diensten? Uiteindelijk is gekozen voor een samenwerkingsverband voor wonen, welzijn en zorg van elf convenantpartijen. Zo treedt MENS ook naar buiten. Wanneer is iets MENS? Een activiteit, product of dienst wordt MENS gelabeld op het moment dat minimaal twee sectoren, bijvoorbeeld wonen en welzijn, met elkaar iets ontwikkelen in het kader van de doelstelling, dat het bijdraagt dat mensen met beperkingen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en deelnemen aan de samenleving. Er zijn dan meerdere producteigenaren maar één partij is budgetverantwoordelijk. Zo blijft het van de partijen zelf. Je kunt dus niet iets bij MENS onderbrengen. MENS is voorwaardenscheppend voor de samenwerking.

Na de pilotfase komt een overgangsfase van enkele maanden tot het besluit voor uitrol door de gemeenteraad is genomen. Als dit volgens plan verloopt, zal het geheel per 1 mei 2010 structureel zijn. Voortgebouwd wordt op de situatie van de pilotperiode waarbij onderdelen doorontwikkeld worden. Het overleg van convenantpartijen stelt een één- of tweejarig programma vast en overlegt halfjaarlijks over de voortgang. Daarnaast blijft de decentrale werkgroepenstructuur gehandhaafd. Met dien verstande dat de werkgroepen, die nu vallen onder de projectleider, in de toekomst zijn ondergebracht bij de convenantpartij die het best bij het onderwerp past. Deze kernpartner is dan verantwoordelijk voor het draaien van de werkgroep en voor de uitvoering. Centrale projectleiding is op deze manier niet nodig, een coördinator met enige administratieve ondersteuning is voldoende. Aparte aandacht is nodig voor de communicatie. Dat kan ook binnen een werkgroep.



Deelnemers aan een computercursus.

De convenantpartijen MENS

Animo, werkt aan welzijn!

Animo levert diensten op het gebied van welzijnswerk. Wij houden ons bezig met kinderwerk, jongerenwerk, samenlevingsopbouw en informatie en advies.

Wij exploiteren een buurthuis en een jongeren-activiteitscentrum. Ook houden we in op maatschappelijke activering en ondersteunen actief vrijwilligersinitiatieven. Dit alles in nauwe samenwerking met diverse partners in het werkveld.

www.animowerkt.nl



De Bilthuysen

De Bilthuysen wordt gevormd door de woon- en zorgcentra De Koperwiek, Weltevreden, De Brehmorst en De Bilthuysen Thuiszorg. Of het nu gaat om hulp in de huishouding, verzorging, verpleging, een kortdurende opname, lekker eten of een uitstapje naar het theater, wij staan voor u klaar! Zo zijn wij altijd dichtbij als u ons nodig heeft. Wij werken professioneel en met passie. Vraaggericht en met respect voor ieders levensbeschouwing.

www.bilthuysen.nl



Cordaan/Dijkstate

Soms heeft u behoefte aan een (tijdelijke) ondersteuning om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Heeft u moeite om die sokken en schoenen aan te trekken? Of uw brood te snijden? Medewerkers van het Cordaan thuiszorgteam, locatie Dijkstate assisteren u graag bij het nuttigen van de maaltijd, het douchen en/of het aankleden. De zorg wordt geleverd aan de zelfstandig wonende bewoners in Dijkstate, Toutenburg en andere inwoners in de kern van Maartensdijk. Wij bieden vanuit de locatie Dijkstate naast persoonlijke verzorging, verpleging en ondersteunende begeleiding tevens huishoudelijke zorg, dagverzorging en alarmering.

www.cordaan.nl



Kwintes

Kwintes ondersteunt mensen met langdurige psychische problemen in de provincies Flevoland, Utrecht en Zuid Holland. Doel is dat zij met onze steun naar tevredenheid een eigen leven kunnen leiden en sterker in de samenleving kunnen staan. Kwintes biedt informatie en advies, begeleiding aan huis, beschermd wonen, dagbesteding en bemoeizorg.

www.kwintes.nl



Reinaerde

Reinaerde is de zorgorganisatie in de regio Utrecht die zich richt op kinderen, jeugd en volwassenen. Voor een brede groep mensen die ondersteuning nodig heeft, wil Reinaerde een optimale kwaliteit van bestaan bereiken. Reinaerde geeft, in overleg met de cliënt en zijn vertegenwoordigers, ondersteuning en zorg op maat bij werk, dagbesteding en wonen. Daarbij biedt Reinaerde specialistische ondersteuning en scholing. Reinaerde is één van de grotere zorgaanbieders in de regio.

www.reinaerde.nl



Woonstichting SSW

Woonstichting SSW is een maatschappelijke onderneming, die in de zes kernen van de gemeente De Bilt ongeveer 5000 woningen, garages en bedrijfsruimten verhuurt en beheert. Woonstichting SSW werkt actief samen met haar huurders en andere belangenhouders aan optimaal wonen in de breedste zin van het woord. Leefbaarheid en duurzaamheid zijn daarbij belangrijke aandachtspunten. Onze maatschappelijke opdracht is het zorgdragen voor 'Goed, Betaalbaar en Veilig Wonen' voor brede groepen in het algemeen en mensen met een (financieel) zwakke positie op de woningmarkt in het bijzonder.

www.woonstichting-ssw.nl



Stichting Welzijn Ouderen De Zes Kernen

SWO De Zes Kernen in De Bilt ondersteunt ouderen in hun wens zelfstandig te blijven. Zij wil dit bereiken door onder meer het stimuleren van zelfsturing en het bevorderen van hun deelname aan de samenleving. Kwetsbare ouderen krijgen hierbij bijzondere aandacht. Bij de SWO is ook het Steunpunt Mantelzorg De Bilt gevestigd.

www.swodebilt.nl



Vitras / CMD

Vitras / CMD staat voor zorg van mens tot mens. Bij u thuis of dichtbij u in de buurt. Of u nu jong bent of oud, gezond of minder gezond, u kunt een beroep op ons doen. Voor zorg, preventie en advies met persoonlijke aandacht. Of voor service en producten van hoge kwaliteit rond gezondheid en welzijn. En dat alles afgestemd op uw wensen, uw mogelijkheden en uw eventuele beperkingen.

www.vitras.nl



Provincie Utrecht

De provincie Utrecht levert met haar programma Wel Thuis! een bijdrage aan de maatschappelijke ambitie om mensen een zorgbehoefte zelfstandig te laten wonen, in hun eigen omgeving en met behoud van de regie over het eigen leven. De provincie ondersteunt het prachtige project MENS vanwege het innovatieve karakter en de aanwezigheid van een sterke welzijnscomponent in deze brede variant van de woonservicewijk!

www.provincie-utrecht.nl



provincie  Utrecht

Gemeente De Bilt

De gemeente De Bilt heeft het initiatief genomen voor het project MENS en stelt voor de uitvoering van het project middelen ter beschikking. Ook voert de gemeente de regie over project MENS. De resultaten worden in de eerste maanden van 2009 geëvalueerd. Afhankelijk van het succes van dit pilotproject in de wijken De Bilt West en Maartensdijk, zal er een implementatie plaatsvinden in de overige wijken van gemeente De Bilt. De gemeenteraad De Bilt besluit in het voorjaar 2009 of deze uitbreiding haalbaar is.

www.debilt.nl



Gezondheidscentrum De Bilt

Binnen het gezondheidscentrum De Bilt werken huisartsen, praktijkondersteuners, een diëtiste, (kinder) fysiotherapeuten en eerstelijnspsychologen samen om geïntegreerde gezondheidszorg aan te bieden aan de inwoners van De Bilt. Het centrum werkt samen met Vitras voor verpleegkundige en huishoudelijke zorg en maatschappelijk werk. Doordat meerdere disciplines in één centrum samenwerken zijn we in staat de meeste hulpvragen adequaat te beantwoorden.

www.ghcdebilt.nl

Colofon

Dit is een gemeenschappelijke uitgave van
gemeente De Bilt en provincie Utrecht,
april 2009.

Oplage: 2.000 ex

Tekst:

- Dorine Winkels, algemeen projectleider MENS
- Tessa Koopman
- Willem van de Wetering

Dit boekje kwam tot stand met medewerking van:

- Patty van Ziel, projectleider MENS De Bilt-West
- Hilde Hoogewoud-Evers, projectleider MENS Maartensdijk
- Ingrid Verbeek, gemeente De Bilt

Eindredactie: Toos Streng

Ontwerp: Conefreykoedam, coko.nl

Fotografie: Piet Haring

Drukkerij: Koninklijke De Swart

Mens



www.mensdebilt.nl