

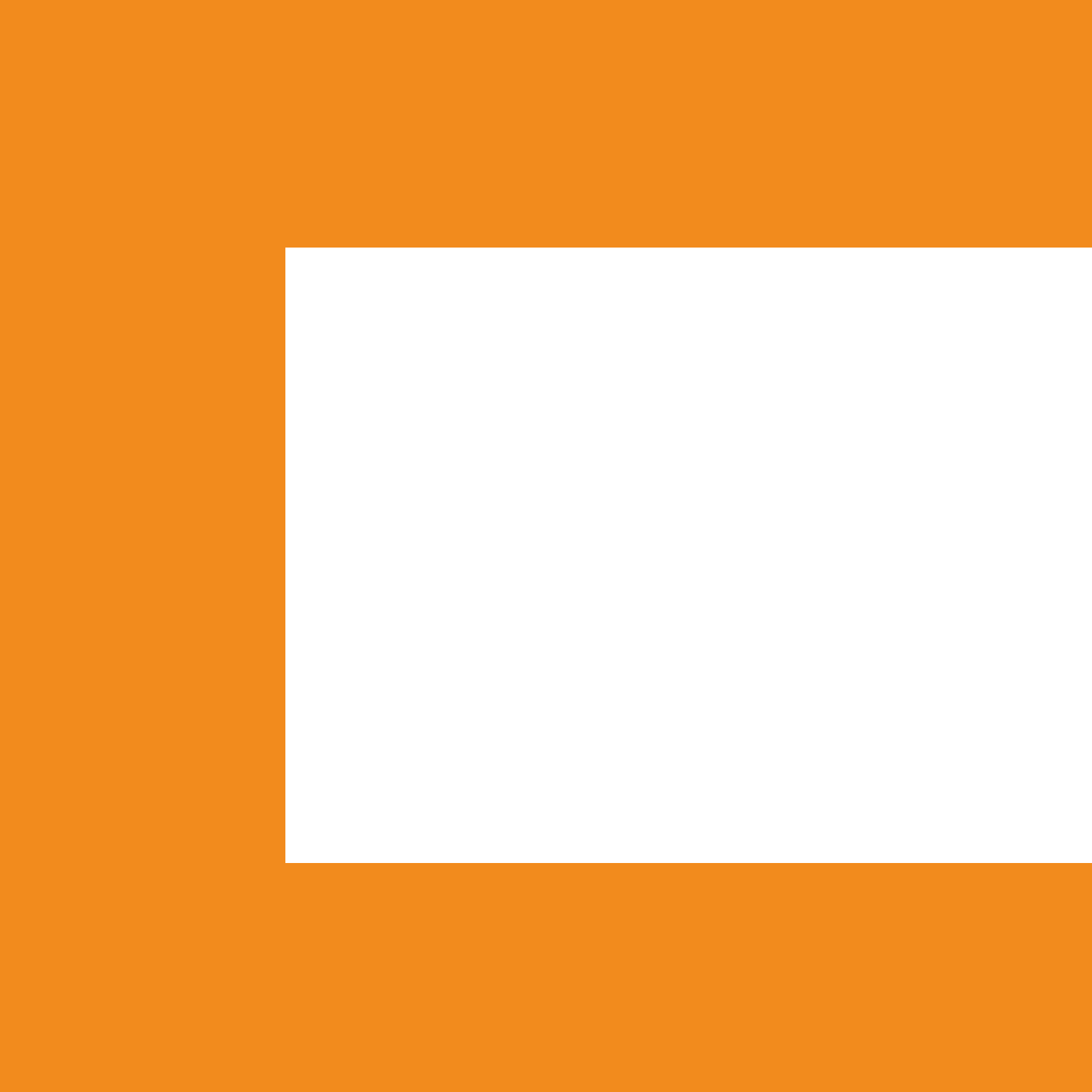
Wijksteunpunten in Noord-Holland

Bouwstenen voor brede wijksteunpunten

Stimuleringsprogramma Wonen, Welzijn

en Zorg





Wijksteunpunten in Noord-Holland

ZORG VERBETERT HET LEEFKLIJMAAT IN NOORD-HOLLAND:

ONDERSTEUNEND BELEID VOOR HET STIMULERINGSPROGRAMMA WONEN WELZIJN ZORG

Wijksteunpunten, multifunctionele accommodaties, dorpshuizen: iedereen heeft er wel eens van gehoord en heeft daar beelden bij. Maar wat zijn wijksteunpunten nu eigenlijk? Waarin zit het verschil en wellicht nog belangrijker hoe zou een wijksteunpunt bij u in de wijk of het dorp er uit kunnen zien? Hoe zien ze er ergens anders uit en welke ervaringen zijn daar opgedaan? Om belanghebbenden en belangstellenden zoals gemeenten, woningbouwcorporaties, zorg- en welzijnsaanbieders, zorgkantoren en gebruikersorganisaties op weg te helpen is deze brochure geschreven.

De provincie Noord-Holland heeft al vele jaren ervaring met wijksteunpunten: van de wijksteunpunten voor ouderen uit de negentiger jaren en de wijksteunpunten plus tot de nieuwste loot aan de stam: de wijksteunpunten breed. Deze richt zich nadrukkelijk op

- *functiemenging: met het oog op een gezonde exploitatie;*
- *meerdere doelgroepen (ouderen, jeugd, gehandicapten en cliënten van de geestelijke gezondheidszorg): met het oog op zorgvuldig ruimtegebruik;*
- *wijkgerichtheid: om samenhang in de wijk te bevorderen.*

In de brochure vindt u voorbeelden van de wijksteunpunten voor ouderen en wijksteunpunten plus in Noord-Holland maar ook voorbeelden uit den lande. Er zijn nog geen wijksteunpunten breed gerealiseerd, wel zijn een aantal projecten in Noord-Holland in voorbereiding.

Deze brochure biedt handvatten bij de ontwikkeling van een wijksteunpunt in uw gemeente. Voor de realisatie van een wijksteunpunt breed kunt u ook een beroep doen op een financiële bijdrage van de provincie. Voor de regeling verwijzen wij u naar hoofdstuk 5 in deze brochure.

Ik wens u veel leesplezier en ideeën bij de realisatie van uw wijksteunpunt.



*Mevrouw drs. R. Kruisinga
Gedeputeerde Zorg, Welzijn, Cultuur en Europa*

Inhoud

5	1 Wat is een wijksteunpunt
5	1.1 Meedoen
6	1.2 Definitie en ambitie
7	1.3 Soorten en maten
7	1.4 Functies
11	1.5 Doelgroepen
15	2 De functies van een wijksteunpunt
15	2.1 Informatie en advies
16	2.2 Ontmoeting, participatie en welzijn
22	2.3 Wonen
26	2.4 Zorginfrastructuur
29	2.5 Diensten en ondersteuning
33	2.6 Algemene zorg- en medische voorzieningen
36	2.7 Culturele en publieksvoorzieningen
37	2.8 Ruimten voor algemeen gebruik
39	3 Bouwstenen voor wijksteunpunten
39	3.1 De praktijk is weerbarstig.
40	3.2 De bekostiging
46	3.3 Het project
48	3.4 Het proces
54	3.5 Het aanbod van functies
62	3.6 De exploitatie
71	4 Wijksteunpunten in Noord-Holland
71	4.1 Kaart Noord-Holland
72	4.2 Overzicht wijksteunpunten

79	5 Achtergrond informatie
79	5.1 Subsidieverordening
79	5.2 Literatuur en internet
80	5.3 Respondenten

Wat is een wijksteunpunt

1.1 Meedoen

We willen graag dat mensen die afhankelijk zijn van zorg of ondersteuning, volwaardig deel uitmaken van de samenleving. Het feit dat deze mensen minder goed kunnen meekomen, mag geen reden zijn om hen een tweederangs positie te geven. Alles wat beschikbaar is voor gezonde mensen – werk, onderwijs, recreatie, huisvesting – moet ook beschikbaar zijn voor mensen met een beperking. Het ideaal is dat mensen met beperkingen gebruik kunnen maken van algemene voorzieningen zoals scholen, sportclubs, gewone woningen. Als dat niet haalbaar is, creëren we aangepaste voorzieningen, maar dan wel bij voorkeur zo dicht mogelijk tegen de algemene voorzieningen aan.

Voor participatie van de zorgvrager is inbreng nodig van allerlei maatschappelijke instanties en organisaties. Reguliere organisaties op het gebied van werk, wonen, onderwijs enzovoorts moeten plaats vrijmaken in hun voorzieningen voor mensen met een beperking. Dat lukt vaak niet. Daarom zijn er speciaal voor mensen met beperkingen instituties in het leven geroepen die zich concentreren op de specifieke vraag van deze mensen.

De oplossing van vroeger was om brede instellingen, total institutions, te maken. Dat zijn instellingen waar mensen met beperkingen alles krijgen wat zij nodig hebben: woonruimte, werk, verzorging enzovoorts. In dat soort oplossingen geloven we niet meer. Het grootste nadeel is dat je mensen keuzes en mogelijkheden ontnemt. Instellingen zijn daarom bezig hun cliënten een meer op de eigen wensen toegesneden ondersteuning te bieden.

Daarvoor zullen meerdere organisaties nodig zijn om alles op zijn plek te krijgen. Dat gaat alleen werken als er wordt samengewerkt. Samenwerking is heel belangrijk: zorgen dat de klant weet waar hij wat kan vinden, zorgen dat wonen, welzijn en zorg op elkaar zijn afgestemd. Samenwerking gaat niet vanzelf, maar moet georganiseerd worden tussen de aanbieders onderling. Ieder neemt een rol op zich. Geen vaststaande rollen – de rollen kunnen naar plaats en situatie verschillen – maar wel belangrijk voor het welslagen van

de samenwerking. Zo heb je partijen of organisaties nodig die willen trekken en daarvoor de nodige onpartijdigheid kunnen opbrengen, je hebt partijen nodig die risico's durven nemen, je hebt partijen nodig die bereid zijn om het organisatiebelang ondergeschikt te maken aan het gezamenlijke doel.

Samen zorgen de partijen en organisaties er voor dat mensen met beperkingen de kans krijgen mee te doen in de samenleving en hun eigen idealen kunnen verwezenlijken.

1.2 Definitie en ambitie

De meest algemene definitie van een wijksteunpunt is: een voorziening die op dorps- of wijkniveau voorziet in ontmoetingsmogelijkheden, zorg- en dienstverlening.

Waar het natuurlijk vooral om gaat, is dat we met een wijksteunpunt een bepaald doel willen bereiken. En dat doel kunnen we, na de voorafgaande paragraaf, makkelijk omschrijven: mensen met een beperking de kans geven om mee te doen in de samenleving. Daarbij maken we geen onderscheid tussen doelgroepen, niet 'deze groep wel, deze groep niet'. Alle mensen met of zonder een zorg- of ondersteuningsvraag horen er bij. Er wordt gewerkt vanuit een brede, gezamenlijke visie waar wonen, welzijn, zorg en aanpalende terreinen als werk, onderwijs, verkeer en vervoer, openbare ruimte een plaats hebben. Er wordt goed geluisterd naar wat de bewoner van wijk of dorp werkelijk wil en nodig heeft.

Al deze uitgangspunten nemen in het beleid van de provincie Noord-Holland rond wijksteunpunten een belangrijke plaats in. Voor de provincie gelden als voorwaarden voor financiële steun aan een wijksteunpunt:

- zelfstandig wonende mensen met een beperking in de omgeving van het wijksteunpunt kunnen gebruik maken van de geboden voorzieningen;
- het wijksteunpunt biedt tenminste één functie uit elk van de vijf functieclusters (zie verderop) en omvat ook één of meer algemene zorgfuncties of publieksfuncties;
- er wordt rekening gehouden met burgers die geen beperkingen hebben; ook zij kunnen gebruik maken van het wijksteunpunt;
- de exploitatie komt voor gezamenlijke rekening van de aanbieders van de voorzieningen.

Vrij vertaald wordt onze definitie van een wijksteunpunt:

Een wijksteunpunt is een gebouw waar mensen met en zonder beperkingen die in de wijk of het dorp wonen diensten kunnen vinden die bijdragen aan hun emancipatie in de samenleving. De exploitanten van het wijksteunpunt leveren een gezamenlijke inspanning om een breed en samenhangend aanbod tot stand te brengen.

1.3 Soorten en maten

Een wijksteunpunt kan in principe zo'n beetje van alles omvatten. Hoe meer mensen er gebruik van kunnen maken, en hoe meer functies het biedt, hoe beter. Maar de breedte is natuurlijk praktisch begrensd door de omvang van het gebouw en de mogelijkheden van de participanten. Het vol proppen met functies is geen doel op zich. Als er al andere voorzieningen zijn, is een dubbeling meestal ongewenst. Maar we zien dat het in de praktijk vooral lastig is om voldoende aanbod en leven naar binnen te halen, en niet om een overmaat aan participanten en activiteiten buiten de deur te houden.

1.4 Functies

Het aanbod van functies in een wijksteunpunt kan handig worden geordend in een aantal clusters:

- 1 Informatie en advies
- 2 Ontmoeting, participatie en welzijn
- 3 Wonen
- 4 Zorg
- 5 Diensten en ondersteuning
- 6 Algemene zorg- en medische voorzieningen
- 7 Culturele- en publieksvoorzieningen

Aan deze functies is het gehele hoofdstuk 2 gewijd. Bovendien wordt in paragraaf 2.8 aandacht besteed aan ruimten voor algemeen gebruik.



Parkzicht, Hippolytushoef

Het wijksteunpunt en woonzorgcomplex Parkzicht, in het centrum van Hippolytushoef, is voorjaar 2005 in gebruik genomen. Het wooncomplex telt 38 appartementen voor ouderen met een zorgindicatie. Het wijksteunpunt bestaat uit kantoorruimte, spreekkamers en recreatieruimten.

Het project heeft vijftien jaar voorbereiding gekend. Aanvankelijk lag het initiatief bij de gemeente. De bekostiging bleek helaas een probleem. Noorderlicht en woningbouwvereniging Beter Wonen hebben het plan op eigen initiatief doorgezet. De woningbouwvereniging heeft een garantstelling afgegeven. De gemeente is wel betrokken gebleven bij de totstandkoming van het wijksteunpunt, onder andere door een bijdrage in de startkosten.

Inmiddels weten veel organisaties het wijksteunpunt te vinden:

- Noorderlicht (zorgaanbieder) heeft er een zorgteam gevestigd. Deze organisatie is ook de hoofdhuurder en verhuurt de ruimten door aan derden, met uitzondering van Wonen Plus en Thuiszorg die rechtstreeks huren van de woningbouwvereniging.
- Regionale Thuiszorg.
- Wonen Plus: die vormt het frontoffice. Direct bij binnenkomst komt de bezoeker bij een balie uit die in de ochtenduren bemenst wordt door vrijwilligers van Wonen Plus. In de middag kloppen bezoekers aan bij Noorderlicht.



- Plaatselijke bibliotheek, gevestigd in een van de twee atriums.
- Maatschappelijke dienstverlening.
- GGZ (geestelijke gezondheidszorg) Noord-Holland: in de nabije toekomst is het de bedoeling een spreekuur en dagbestedingsproject te starten voor mensen met een psychiatrische handicap. Op basis van ervaringen elders verwacht Noorderlicht geen probleem om mensen met een psychiatrische handicap hulp te bieden in een centrum waar veel andere mensen al gebruik van maken.
- Diversen: verenigingen, logopedie.
- Het is de bedoeling dat hier het loket gaat komen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Een loopbrug verbindt het zorgcentrum met het woonzorgcomplex. In het ene atrium is de plaatselijke bibliotheek gevestigd en in de andere een recreatieruimte voor 40 personen en een voorplein. In het zaaltje maar ook op het plein is het gezellig toeven en er kunnen activiteiten plaatsvinden.



Het gebouw heeft een sluitende begroting, en dat is gelukt dankzij verschillende subsidies. Naast de subsidie van de provincie en de gemeente is vooral die vanuit de zorg belangrijk, namelijk de regeling zorginfrastructuur bij scheiden wonen en zorg. Op de vierde plaats heeft de woningbouwvereniging onrendabel geïnvesteerd. Verschillende organisaties willen gebruik maken van het wijksteunpunt, bijvoorbeeld de GGZ, het maatschappelijk werk en MEE, de organisatie voor mensen met een beperking. De meerwaarde van zoveel organisaties in één gebouw is gelegen in het contact op de werkvloer en de samenwerking die daardoor makkelijker verloopt.

1.5 Doelgroepen

We willen met een wijksteunpunt bereiken dat mensen met beperkingen ondersteund worden in het zelfstandig wonen in een wijk of dorp. De leeftijd of aard van de beperking is niet van belang. Dus lichamelijke, geestelijke, zintuiglijke, verstandelijke en ouderdomsbeperkingen horen daar bij. Om te voorkomen dat een voorziening het stigma 'huis der beperkingen' krijgt, is het nuttig er ook algemene functies in onder te brengen zoals bijvoorbeeld een bibliotheek of een gezondheidscentrum. Sterker: de integratie die het doel is, waar wijksteunpunten ook aan moeten bijdragen, krijgt al vorm door het wijksteunpunt in te richten voor het algemeen nut.

Het is wel nodig realistisch te blijven en niet te verwachten dat verschillende groepen mensen met verschillende wensen automatisch mengen. Een wijksteunpunt is geen Ark van Noach. Het is een pragmatische aanpak om op efficiënte wijze zoveel mogelijk doelgroepen te kunnen bedienen. De eigenheid van de verschillende doelgroepen is een gegeven.



Laten we eens een aantal ideeën langslopen:

De wijkbewoner en dorpsbewoner

De mensen in een wijk of in een landelijke kern hebben behoefte aan ruimte voor hun clubs en verenigingen. Voor af en toe een bijeenkomst of voor het vaste avondje klaverjassen.

Een wijksteunpunt is een prima kans om algemene voorzieningen te kunnen aanbieden. Te denken valt aan een bibliotheek, een basisschool of eerste lijnsvoorzieningen. Denk ook aan voorzieningen zoals de burenwinkel, servicewinkel of dorpssteunpunt, die nu als concept ontwikkeld worden om de leefbaarheid in dorpen en wijken te behouden.

Ouderen

Voor ouderen met een behoefte aan extra ondersteuning kan een wijksteunpunt bijzonder nuttig zijn. Dat wordt in de praktijk volop bewezen, want vrijwel alle wijksteunpunten zijn op een of andere wijze verbonden met de zorg voor kwetsbare ouderen of komen direct voort uit initiatieven van zorgaanbieders voor ouderen. In trek zijn het informatie-loket, uitvalsbasis voor de zorg, het activiteitencentrum inclusief eetcafé of buurtrestaurant, spreekuren van allerlei professionals, ruimte voor bijeenkomsten van allerlei aard.

Verstandelijk gehandicapten

Een bijzondere doelgroep zijn mensen met een verstandelijke beperking. Vooral de groep met een lichte verstandelijke beperking kan profiteren van wijksteunpunten. Er zijn inmiddels verschillende voorbeelden van steunpunten waar verstandelijk gehandicapten kunnen werken, bijvoorbeeld in het activiteitencentrum of in een winkel annex atelier.

Mensen met een psychische beperking

Een goede ondersteuning van mensen met een psychische beperking is buitengewoon belangrijk om de juiste randvoorwaarden voor zelfstandig wonen te creëren. Waar een wijksteunpunt heel goed in kan voorzien, zijn een spreekruimte en een ontmoetingsplaats waar deze mensen op bepaalde tijden in de week op een beschutte wijze elkaar en hun ondersteuners kunnen ontmoeten. Dit soort projecten komt niet veel voor, deels omdat de doelgroep niet zo omvangrijk is. Een goed voorbeeld is het 'Koffie om de hoek' project.

Wonen

De combinatie van een wijksteunpunt met woonruimte is voor alle doelgroepen interessant, omdat de infrastructuur voor zorg, begeleiding en ontmoeting direct dicht bij de hand is. Denk daarbij niet alleen aan een concentratie van woningen en een daaraan gekoppeld wijksteunpunt, maar ook aan de mogelijkheid van kleinschalige woonvormen voor verschillende doelgroepen verspreid in de wijk, die allemaal kunnen terugvallen op voorzieningen in het wijksteunpunt. Deze combinatie van wonen en een wijksteunpunt voorkomt concentraties van zorgvragers en bevordert de integratie.

Omvang groepen mensen met beperkingen

Mensen met een verstandelijke beperking in Nederland (SCP)

- Aantal mensen met een verstandelijke handicap (IQ onder de 80) 112.000 (SCP).
- Het aantal 50-plussers daarbinnen stijgt van 16.000 in 2002 tot 26.000 in 2020.
- Het aantal cliënten in de verstandelijke gehandicaptenzorg ligt rond de 85.000.
- Door toelating van licht verstandelijk gehandicapten (IQ 80-90) tot dit zorgaanbod, kan het aantal oplopen tot boven de 100.000.

Mensen met een lichamelijke beperking in Nederland (SCP)

	Beperkten	Waarvan					
		<i>licht</i>		<i>matig</i>		<i>ernstig</i>	
6-19 jaar	9%	7%	176.000	2%	54.000	(in matig)	(in matig)
20-64 jaar	20%	13%	1.267.000	5%	495.000	2%	178.000
65 +	61%	24%	480.000	21%	415.000	16%	316.000
Totaal	24%	13%	1.945.000	7%	980.000	4%	512.000

1/1/2001, exclusief intramurale bevolking.

Bron: Rapportage gehandicapten 2002. Maatschappelijke positie van mensen met lichamelijke beperkingen of verstandelijke handicaps.

Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2002.

Mensen met een zintuiglijke handicap in Nederland (Bouwcollege)

- 64.000 mensen zeer ernstig visueel gehandicapt;
- 32.000 mensen zeer ernstig auditief gehandicapt;
- 16.000 mensen zeer ernstig gehandicapt bij het spreken.

Ouderen in Noord-Holland

Aantal 75-plussers	2005	2010	2015	Verandering absoluut	Verandering relatief
t Gooi	20.764	21.527	22.627	1.863	9%
Noord-Holland Noord	36.393	40.391	45.093	8.700	24%
Kennemerland	29.668	30.178	30.455	787	3%
Zaanstreek-Waterland	18.341	20.078	22.261	3.920	21%
Amsterdam	43.328	41.111	40.254	-3.074	-7%
Amstelland-De Meerlanden	17.543	19.374	20.767	3.224	18%
Noord-Holland	166.037	172.659	181.457	15.420	9%

Bron: Provincie Noord-Holland

Mensen met dementie in Noord-Holland

	2005	2010	2015	toename abs	toename%
	Aantal	Aantal	Aantal		
t Gooi	3.545	3.821	4.097	552	16%
Noord-Holland Noord	6.333	7.266	8.271	1.938	31%
Kennemerland	4.958	5.243	5.476	518	10%
Zaanstreek-Waterland	3.157	3.565	3.990	833	26%
Amsterdam	7.357	7.333	7.440	83	1%
Amstelland-De Meerlanden	2.946	3.400	3.779	833	28%
Noord-Holland	28.296	30.628	33.053	4.757	17%

Bron: Ruimte voor zorg

De functies van een wijksteunpunt

Een wijksteunpunt kan van alles zijn. De kern is een steun te zijn voor mensen die extra hulp nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen. De kunst is het centrum voor de goede dingen te gebruiken. In dit hoofdstuk worden een aantal mogelijkheden gepresenteerd.

2.1 Informatie en advies

Loket

Doel van een informatieloket is mensen helpen met vragen op het gebied van zorg, wonen en welzijn. De meest vergaande vorm van een loket is een bemand informatiepunt waar de bezoeker kan spreken met een baliemedewerker die tevens aanvragen voor voorzieningen kan verzorgen. In het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning zullen gemeenten een dergelijk loket waarschijnlijk wel gaan inrichten voor de prestatievelden waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Daar hoort het verstrekken van informatie ook bij.

Een dergelijk loket is echter een kostbare geschiedenis. Dat komt door de hoge kosten van de personele bezetting. Als er al geld voor is, dan zal het in de meeste gemeenten hooguit bij één loket blijven. Bij meerdere loketten moet bedacht worden dat het aantal feitelijke bezoekers op een dag beperkt is, dus de inspanning en de kosten moeten wel in verhouding staan tot het nut.

Er zijn slimme alternatieven denkbaar om ook in een wijksteunpunt een vorm van een informatieloket in te richten. Een oplossing is om een balie te laten bemensen door vrijwilligers, op vaste tijden en/of dagen van de week. Een tweede oplossing is om een virtueel loket in te richten door informatie aan te bieden via internet of een folderrek beschikbaar te stellen. Is er een receptie aanwezig in het centrum, dan kan deze de bezoeker wegwijs maken in het virtuele loket. Als achterwacht zit mogelijk een medewerker die telefonisch bereikbaar is op het centrale loket in die gemeente, de 'backoffice'. Een derde oplossing, in het verlengde van de vorige, is om professionals van verschillende in het wijksteunpunt deelnemende organisaties te trainen in het gebruik van het virtuele loket

en kennis van het beschikbare aanbod. Hiermee bereik je dat afstemming al ingebakken zit in de werkhouding van medewerkers van allerlei signatuur.

Spreekuur

Een kleine ruimte voor spreekuren is eenvoudig te realiseren. Deze spreekruimte kan door de ouderenadviseur worden gebruikt, door vrijwilligers die een Wonen Plus project runnen, maar ook door de eerste lijn zoals het maatschappelijk werk, diëtetiek en anderen.

2.2 Ontmoeting, participatie en welzijn

Ontmoetings- en activiteitencentrum

Eén of enkele grote multifunctionele ruimten in het wijksteunpunt zijn wenselijk voor activiteiten van groepen. Veel wijksteunpunten beschikken over ruimten die op verschillende manieren in te delen zijn, bijvoorbeeld door splitsing met verplaatsbare wanden of door gebruik van een podium. De gebruiksmogelijkheden zijn legio: cursussen, informatie avonden, feesten en partijen, open inloop, vergaderingen van verenigingen enzovoorts.

Buurtrestaurant

Sommige wijkcentra kiezen er voor een buurtrestaurant, eetcafé of grand café in te richten dat een groot deel van de dag en week open is voor iedereen. Doelgroep is primair de wijkbewoner die zoekt naar aansluiting met gelijkgestemden of een goede maaltijd op z'n tijd. Meestal wordt gedacht aan ouderen en functioneert het grand café als vernieuwing van de eetzaal in een verzorgingshuis.

In een groot centrum, waar ook sport- en schoolvoorzieningen zijn, is een restaurantvoorziening kostendekkend te exploiteren. In een woonzorgcomplex waar gerekend kan worden op een grote clientèle ook nog wel. Een factor van belang is de wijze waarop de catering is georganiseerd. Het succes van de uitbater kan het succes van het wijksteunpunt zijn. Het toverwoord is kwaliteit. Het is dan van belang om bij de vergunning een goede balans te vinden tussen aantrekkelijke catering enerzijds en concurrentievervalsing jegens commerciële gelegenheden anderzijds.

Een keuken is in kleinere centra nauwelijks kostendekkend te exploiteren. Zelfs een zogenaamde assemblagekeuken, waar maaltijden worden samengesteld uit kant en klare ingrediënten, is duur en ingewikkeld in het gebruik. Minder chique misschien, maar wel

haalbaar, is een maaltijd die elders wordt bereid en in het restaurant wordt geregenereerd. Zo werkt het tegenwoordig in veel buurtrestaurants. Er zijn slimme oplossingen denkbaar: een open tafel waar een kok ter plekke voor een kleine groep mensen, die zelf meehelpen, kookt. Nog weer een andere oplossing is het inschakelen van vrijwilligers of mensen met een handicap. In het laatste geval is het exploitabel maken van de keuken nog steeds een probleem, omdat de professionele begeleiding en kok niet kunnen worden gemist, en wel veel geld kosten.

Dagverzorging

Op indicatie kunnen mensen gebruik maken van dagverzorging. Meestal gaat het om ouderen met beginnende dementie. Ze worden gebracht en opgehaald. Steeds meer mensen met een verstandelijke of psychische handicap krijgen te maken met ouderdomsproblemen. Voor deze groepen kunnen aparte dagdelen worden aangeboden. Het team kan hetzelfde zijn. Zo hebben meer mensen baat bij de voorziening.

Werk en dagbesteding

Een winkel, atelier, werkplaats of eetcafé bij een wijksteunpunt biedt werk voor mensen die anders niet aan de bak komen. Een eetcafé biedt ook goede mogelijkheden in de bediening, aan de kassa, in de keuken.

Open inloop

Om ontmoeting te stimuleren is een open inloop op een vast dagdeel van de week een idee. Gratis koffie, bepaalde activiteiten, de combinatie met een informatie-uurtje zijn mogelijkheden om bezoek aan het wijksteunpunt aantrekkelijk te maken.

Een open inloop is ook voor mensen met een psychiatrische handicap nuttig, zeker in combinatie met maaltijdvoorziening. Enige beschutting is dan wenselijk omdat deze doelgroep terughoudend is in het gebruik van algemene voorzieningen.

Sport

Aangepaste sportvoorzieningen zijn in trek bij ouderen. Denk daarbij aan een fitness ruimte maar vooral aan georganiseerde sportactiviteiten en dansen. Een eventuele fysiotherapeut in het wijksteunpunt kan gevraagd worden de activiteiten mee te organiseren of een ruimte ter beschikking te stellen. Ook kan een fysiotherapeut aangeboden worden

een ruimte te huren in het wijksteunpunt voor een lagere prijs als daar ook fitness in kan plaatsvinden. Dat is voor de fysiotherapie praktijk meestal ook niet verkeerd.

Alzheimer café en lotgenotencontact

De ziekte van Alzheimer en andere vormen van dementie zijn wijdverbreid, en zeker op het platteland wordt de komende jaren een sterkere toename van het aantal patiënten verwacht. Alzheimer Nederland heeft door het hele land lokale verenigingen die ontmoetingen organiseren voor mantelzorgers van dementerenden. Deze voorzien in een behoefte. Andere vormen van lotgenotencontact zijn zeker de moeite van het proberen waard, bij voorbeeld:

- rouwverwerking;
- groepen ouderen die een woonproject willen starten;
- ouders die voor hun gehandicapte kinderen aangepaste woonruimte willen regelen;
- allochtonen die een groepswoning willen starten;
- cliënten van de GGZ die een 'koffie om de hoek'-project bezoeken.

Internetcafé

Een aantrekkelijke lees- en computerhoek is een eenvoudige maar gewilde aanvulling op het aanbod in het wijksteunpunt.



Multifunctioneel Centrum de Bogen, Harderwijk

In multifunctioneel centrum De Bogen verenigen zich zeer veel functies. In het diensten-
centrum werken ouderenzorg, gehandicaptenzorg en welzijn ouderen samen. Er is een
informatiepunt, een eetcafé en internetcafé, een cadeauwinkel en ambachtelijk atelier, een
zorgsteunpunt, gezamenlijke nachtzorg voor ouderen en gehandicapten en dagverzorging.
In het wooncomplex wonen ouderen, met en zonder zorgindicatie, en gehandicapten
door elkaar. Dit deel van het complex is bezit van Omnia Wonen, de woningcorporatie
die samen met de gemeente Harderwijk het project heeft geïnitieerd en door de moeilijke
periode heeft getrokken.



Het tweede deel van het complex is in bezit van de gemeente die het heeft laten bouwen door een projectontwikkelaar. Het complex herbergt een sporthal, een activiteitscentrum, een basisschool en kinderopvang. Organisaties zoals de bibliotheek en een creatief centrum, maken gebruik van het complex.

De twee delen gaan ongemerkt in elkaar over en worden over en weer gebruikt door de verschillende deelnemende organisaties. Het gezondheidscentrum ernaast en de winkels er tegenover completeren het geheel. De Bogen is daarmee een centrum met een veelheid aan functies voor alle bewoners in de wijk, jong en oud, zorgbehoevend en gezond.

De cliënten van 's Heeren Loo wonen deels in het wooncentrum, deels ook in de wijk. In het eetcafé, de cadeauwinkel en het ambachtelijk atelier vinden zij werk. Het grand café is centraal gelegen aan het centrale plein van de wijk. Er is werk voor zestien personen in de bediening, de keuken of achter de kassa. Het eetcafé is open voor de hele wijk, maar er is van tevoren realistisch rekening gehouden met toch een bepaalde uit-



straling en dus doelgroep. Behalve de ouderen uit de wijk en het woonzorgcomplex verwacht men vooral in de ochtend en vroege middag winkelend publiek. Drie organisaties dragen gezamenlijk het risico voor het grand café, namelijk de aanbieder van de ouderenzorg (De Aanleg), de al genoemde organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking ('s Heeren Loo) en de plaatselijke welzijnstichting voor ouderen (SWO). Dit gezamenlijk commitment en zakelijk risico heeft men ondergebracht in een aparte stichting.

Voor De Bogen is ongeplande nachtzorg belangrijk, omdat het project plaats biedt aan ouderen tot en met een verpleeghuisindicatie. Het volume van de ouderenzorg is bij aanvang laag: ongeveer 30 cliënten die verspreid door het woonzorgcomplex en de directe omgeving wonen. 's Heeren Loo heeft ongeveer 25 cliënten in zorg, in en rond het complex. Daarom hebben De Aanleg en 's Heeren Loo besloten om hier de nachtzorg op 50/50 basis te delen. Het personeel van de nachtploeg is in dienst van 's Heeren Loo. 's Heeren Loo heeft een tweede slaapwacht in de buurt achter de hand. Meestal bezitten de medewerkers van 's Heeren Loo alle kwalificaties voor het verrichten van verpleegkundige handelingen. Om hun praktijkervaring op te frissen – ze gebruiken dergelijke vaardigheden in de gehandicaptenzorg niet vaak

– worden bijscholingscursussen georganiseerd. Na een jaar evalueren de twee organisaties in hoeverre het gebruik van de zorg inderdaad 50/50 is en stellen ze zonedig de verdeling van de kosten bij.

De totstandkoming van De Bogen is een complex proces geweest met veel partijen. Om de bekostiging rond te krijgen zijn de drie huurders van het woonzorgdeel al snel over gegaan tot het tekenen van voorlopige huurcontracten op basis van een verdeling van vierkante meters. Om het combineren van subsidies mogelijk te maken zijn functionele verdelingen van de totale ruimte gemaakt en zijn ook verschillende meterprijzen ontstaan. Dit is natuurlijk niet in het belang van de transparantie. Nadat de bekostiging rond was, inclusief een flinke bijdrage van de woningcorporaties voor de algemene functies, is het ontwerpproces en het denkproces bij de participanten doorgegaan. Dit heeft geleid tot aanpassingen in het ontwerp. De optelsom van de tegenstrijdige verantwoordings-eisen van de subsidiegevers plus de functionele aanpassingen vanuit de aanbieders hebben geleid tot een Gordiaanse knoop, die uiteindelijk wel is doorgehakt.

2.3 Wonen

Hart van een woonzorgzone

Een wijksteunpunt is uitermate geschikt als hart van een woonzorgzone. De 'haal- en brengdiensten' kunnen vanuit dit centrum worden georganiseerd. Rondom het steunpunt staan woningen die geschikt zijn voor mensen met beperkingen, goed toegankelijke woningen, groepswoningen voor mensen die begeleiding nodig hebben, en ook gewone woningen want de zone is geen zorgghetto. Het steunpunt is de uitvalsbasis voor de zorgverleners.

Woonzorgcomplex

Idealiter zou de zorg rond het wijksteunpunt 24 uur per dag beschikbaar moeten zijn. Daarvoor is dan wel voldoende (potentiële) zorgvraag nodig om de dure nachtzorg financieel haalbaar te maken. In combinatie met een of een aantal wooncomplexen die bedoeld zijn voor en toegewezen worden aan mensen met een zorgvraag, is deze nachtzorg haalbaar.

Het woonzorgcomplex is een vervanging voor het verzorgingshuis. Verschil is dat de woonkwaliteit doorgaans beter en gevarieerder is, de woning door de mensen zelf wordt betaald en niet vanuit de AWBZ, de bewoners een heel diverse zorgvraag hebben en de zorgaanbieder ver gaat in het leveren van individueel maatwerk. Het zijn gewone woningen, zij het goed toegankelijk en doorgankelijk gemaakt door uit te gaan van een kwaliteitslabel als Woonkeur of Opplussen.



Domotica

Met behulp van domotica – woonhuis-automatisering – kan het wonen comfortabeler en veiliger gemaakt worden. Door domotica kunnen mensen met een lichamelijke beperking zonder hulp de gordijnen bedienen, de deur openen en dergelijke.

Los koppelen wijksteunpunt en woonzorgcomplex

Is er sprake van een woonzorgcomplex, dan is het verstandig om het wijksteunpunt daar zoveel mogelijk los van te plaatsen. Dit voorkomt dat er een te hoge drempel ontstaat bij wijkbewoners om binnen te stappen.

Zorgpost

Bewoners van de aanleunwoningen moeten in dat geval – wijksteunpunt en woonzorgcomplex fysiek gescheiden – naar buiten om het wijksteunpunt te bereiken. Ook de medewerkers van de zorgpost in het wijksteunpunt moeten over straat om de klant te bereiken. Voor organisaties die een intramurale cultuur hebben, is deze stap groot. Thuiszorgorganisaties zijn niet anders gewend.

Groepswonen

Kleinschalig groepswonen vervangt het traditionele grootschalige instellingsverblijf. Groepswoningen zijn er in soorten en maten, afhankelijk van de doelgroep en de inzichten van de organisatie. Er zijn voorbeelden van twee of drie personen die gezamenlijk een huishouding voeren. Dat zie je bij mensen met een licht verstandelijke handicap. Voor die doelgroep zijn kleine woongroepen voor pakweg vijf of zes bewoners ook haalbaar, soms in een klein cluster van twee groepen, vaak met een gemeenschappelijke huiskamer. De bewoners hebben een eigen kamer maar vaker een eigen studio (slapen en wonen in dezelfde ruimte, kookhoek, eigen sanitair). Woonbegeleiding is er gedurende delen van de dag.

Groepen die meer toezicht nodig hebben, krijgen soms 24 uur begeleiding, bijvoorbeeld bij mensen met niet aangeboren hersenletsel. Bij mensen met dementie is 24-uurs toezicht de norm. Vanwege de krappe budgetten en de noodzaak van nachtzorg bouwt men voor deze doelgroep vaak clusters van twee tot vier groepswoningen voor ieder zes cliënten. Losstaande woongroepen voor mensen met dementie zijn voorbehouden aan mensen met lichte dementie en vaak zullen deze bewoners nog een keer verhuizen naar een grootschaliger zorgvorm als de ziekte verergert. Grotere clusters hebben dit nadeel niet, en zijn een volwaardige vervanging van het traditionele verpleeghuis. De benodigde schaalgrootte is ook te behalen door verschillende doelgroepen te combineren (de generieke groepswoning) en met elkaar de nachtzorg te organiseren.

Het woningaanbod in de GGZ is vergelijkbaar met dat van de gehandicaptenzorg, maar de wijze van ondersteuning en de expertise die daar bij komt kijken is van een andere aard.

In enkele Vinexwijken, waaronder IJburg, werkt men met veel kleinschalige woonvormen, gespreid tussen de reguliere, maar wel goed toegankelijke, woningvoorraad, en gelegen rond wijksteunpunten. In Leidsche Rijn is men reeds gestart met de eerste 'zorgstations' van waaruit de verschillende woongroepen worden bediend.

Zelfstandig wonen

In een vergrijsde wijk wonen ouderen die niet meer goed in staat zijn om zelfstandig een huishouden te voeren. Het wijksteunpunt, de familie, de burens, de vrijwilligers dragen allemaal een steentje bij om het thuis zo lang mogelijk prettig te houden. De laatste decennia wordt bij nieuwbouw goed gelet op toegankelijkheid. De uitgebreide tips en aanwijzingen in Woonkeur zijn al genoemd bij 2.3 wonen/woonzorgcomplex. Woonkeur let ook op de veiligheid rond de woning. Het politiekeurmerk Veilig Wonen (onderdeel van Woonkeur) is een succesvolle formule om woningen beter te beveiligen tegen inbraak. Wettelijk verankerd is een aantal eisen die te maken hebben met de aanpasbaarheid van woningen aan handicaps, zoals de breedte van de deuren, de hoogte van schakelaars, de grootte en bereikbaarheid van het sanitair. Voor de bestaande bouw zijn middelen en expertise voorhanden om woningen op te plussen en goed toegankelijk te maken (Opplussen).

Tijdelijke opname

Tijdelijke opname is in combinatie met 24-uurs zorg een nuttige voorziening.

Tijdelijke opname kan een uitkomst zijn voor:

- ouderen die in een crisissituatie belanden;
- ouderen die uit het ziekenhuis ontslagen worden en zich nog niet klaar voelen de draad thuis weer op te pakken;

- ouderen die een paar weken willen bijkomen of die hun familie een tijd moeten missen in verband met vakantie.

Is een wijksteunpunt voorzien van een zorgpost en goede huisvesting in de directe nabijheid, dan is tijdelijke opname een goede aanvulling op het aanbod. Voor verstandelijk gehandicapten zijn er logeerhuizen. In de GGZ praten we over specifieke situaties in meer gespecialiseerde centra.

2.4 Zorg- infrastructuur

Een wijksteunpunt kan dienen als de spil van de zorg in de wijk. Liefst is de zorg 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. Het wijksteunpunt heeft ruimten van waaruit de zorg georganiseerd en geboden kan worden, de 'zorginfrastructuur'.

Er is een verschil in werkcultuur tussen thuiszorg en intramurale zorg. Medewerkers van verzorgings- en verpleeghuizen zullen bij de ontwikkeling van nieuwe plannen veel meer aandringen op personeelsruimten en faciliteiten en zij zullen het gebouw veel meer als 'hun' territorium beschouwen. De thuiszorgwerkwijze vindt meer op de achtergrond plaats en opereert vooral bij de cliënt zelf. Voorbeeld: in de thuiszorgattitude bevinden het zorgdossier en alle benodigde hulpmiddelen zich in het appartement van de cliënt; in de intramurale attitude zijn hulpmiddelen en dossiers centraal opgeslagen. De thuiszorgmedewerker komt op bezoek bij de klant. De cultuur van de thuiszorg past beter bij het wijksteunpunt dan de intramurale cultuur.

De vormgeving van de zorginfrastructuur is geen vast gegeven. Bepalend zijn de inzichten van de organisaties, het beschikbaar zijn van andere facilitaire centra, de zorgfuncties ter plekke, gecombineerd gebruik met andere organisaties. Een gemiddeld zorgsteunpunt omvat de volgende ruimten:

Kantoor en planruimte

Klein kantoor, met een of enkele flexplekken, ruimte voor het archief, de sleutelkast, de communicatieapparatuur, de medicijnkast.

Kleedruimte

Een ruimte waar het personeel eigendommen veilig kan opbergen en zich kan verkleeden. Een toiletgroep en eventueel een douche horen daar bij.



Tabel 1 Voorbeeld van een programma van eisen voor zorginfrastructuur

Kantoor	40
Pantry	5
Kleedruimte en douche	23
Toiletten	6
Slaapwacht	15
Archief en berging	15
Spreekkamer	10
Totaal nuttige m ²	114

Totaal bruto m² **171**

(inclusief verkeersruimten, technische ruimten e.d.)

Vergaderruimte, pantry

Een bescheiden vergaderruimte met een pantry. Deze vergaderruimte kan ook multifunctioneel worden gebruikt door meerdere organisaties in het pand en vergroot zo de efficiency.

Slaapwacht

Een aparte slaapwachtruimte of nachtpost is voor de nacht belangrijk. Hier kan apparatuur zijn voor inluisteren (gehandicapten) of voor personenalarmering (ouderen). Eventueel kan het kantoor gebruikt worden als nachtpost.

Een voorbeeld

In de publicatie 'Bouwen en beheren van multifunctionele accommodaties voor welzijn en zorg'¹⁾ worden de volgende ruimten en oppervlakten bij wijze van voorbeeld genoemd – een beetje aan de ruime kant – voor zorginfrastructuur:

Maken meerdere organisaties gebruik van dezelfde zorginfrastructuur, dan levert dat efficiencyvoordelen op. Men ontmoet elkaar bovendien op de werkvloer wat bevorderlijk is voor de samenwerking.

¹⁾ Lucas Delfgaauw: Bouwen en beheren van multifunctionele accommodaties voor welzijn en zorg. Aedes Arcares Kenniscentrum Wonen en Zorg, Amsterdam, mei 2005.

Steunpunten van Antaris, Amsterdam

Antaris wil de wijk in en wil de traditionele intramurale zorg afbreken en vervangen door zorg aan huis en in kleinschalige voorzieningen. Het concept is al jaren in ontwikkeling. De laatste tijd komen de eerste projecten van de grond en druppelen de eerste ervaringen binnen. De kern is dat zorg vanuit een zorgsteunpunt wordt geleverd. Zorgsteunpunten liggen verspreid over de wijk. Ze zijn ook zichtbaar want de klant moet weten dat Antaris er is.

Waar mogelijk wordt een combinatie gemaakt met dienstencentra, wijkcentra etc. Want daar kan de zorg gekoppeld worden aan welzijn. Als welzijnsfuncties niet voorhanden zijn, probeert Antaris ze zelf te leveren, al dan niet in samenwerking met andere welzijnsorganisaties. De financiering is lastig, maar wordt creatief opgepakt. De onafhankelijke functie van ouderenadviseur wordt niet door Antaris ingevuld.

Een goed voorbeeld is zorgsteunpunt Henriëtte Roland Holststraat, in Geuzenveld-Slotermeer. Antaris is een verbintenis aangegaan met het stadsdeel die daar al een steunpunt heeft. Het buurtzorgteam is ingetrokken bij het bestaande steunpunt van het stadsdeel. Het stadsdeel heeft daar al:

- de buurtregisseur, die wekelijks spreekuur houdt voor de hele buurt en alle problemen die zich voordoen;
- de ouderenadviseur/welzijnswerker van Impuls, de welzijnsorganisatie, die daar ook wekelijks spreekuur houdt;
- buurtwerkers die in de buurt aanwezig zijn.

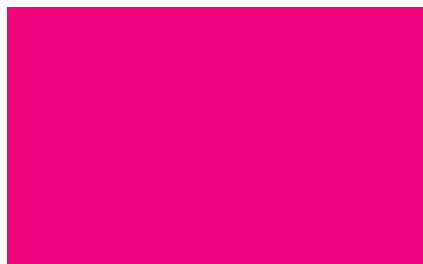
Er zijn enkele voordelen verbonden aan deze bijzondere koppeling van zorg met buurtwerk: de buurtwerkers kennen de situatie in de wijk en weten ook waar zich zorgvragen voordoen. Die interactie is van belang bij het werken. Antaris laat er zijn gezicht ook duidelijk zien: er hangt een bord en de buurt weet dat Antaris van daaruit zorg verleent; inmiddels heeft het team 50-60 klanten in zorg.

Het steunpunt aan de Henriëtte Roland Holststraat is – afgezien van een vergaderruimte die ook door bewoners gebruikt wordt – geen ontmoetingscentrum. Elders wordt die combinatie wel gemaakt, bijvoorbeeld in zorgsteunpunt Zoelenkerkstraat te Osdorp. Dit project is vanuit CareWest ontstaan, een samenwerkingsverband in de Westelijke Tuinsteden van Amsterdam, waarin participeren Antaris (ouderenzorg), IJlanden (verstandelijk gehandicapten), Amstelrade (lichamelijk gehandicapten), HVO-Querido (maatschappelijke opvang en GGZ) en Stichting Ago (arbeid en activiteiten). In de Zoelenkerkstraat wordt binnenkort een dienstencentrum en zorgsteunpunt geopend waar zowel ouderen als mensen met een meervoudige handicap gebruik van gaan maken. Woningbouwcorporatie AWV, eigenaar van het gebouw, probeert hier ook nieuwe vormen van bewonersparticipatie uit omdat in de praktijk blijkt dat in bewonerscommissies jongeren, allochtonen, mensen met een handicap, werkenden en gezinnen vaak ondervertegenwoordigd zijn. Een van de middelen is een cursus ‘website maken’ waarin de bewoners leren een bewonerswebsite te bouwen. Een ander idee is ‘gluren bij de burens’: een beschrijving van de eigen situatie plus een foto van de bewoners voor op de website.

2.5 Diensten en ondersteuning

Woondiensten

Voor zelfstandige huishoudens zijn een aantal woondiensten aantrekkelijk: tuinonderhoud, klussen in het huis, klussen rond het huis (zoals bladeren uit de goot halen). Een klusjesdienst in het wijksteunpunt kan hier goede diensten bewijzen. De klusdienst kan bijvoorbeeld door vrijwilligers worden uitgevoerd of door een professional van een woningcorporatie of door een medewerker van een Wonen Plus project, waarover verderop meer. Is de woningcorporatie actief op dit gebied, dan kunnen afspraken worden gemaakt voor de inzet van de klusjesman bij niet-huurders.



Technisch huismeester

De taken van de technisch huismeester omvatten in ieder geval het technisch beheer van de algemene ruimten. Indien er veel woningen voor de doelgroep bij en rond het wijksteunpunt liggen, is het aan te bevelen om de verantwoordelijkheid van de huismeester te verruimen tot deze woningen.

Sociaal huismeester

Een sociaal huismeester zet zich in voor een prettig woon- en leefklimaat in en rond het wijksteunpunt. De huismeester is aanspreekpunt voor de bewoners, regelt allerhande zaken, kan mensen helpen met informatie of in contact brengen met derden, en – belangrijk – signaleert problemen. De combinatie van sociaal huismeester en klusjesman is ideaal, omdat dit het contact met de klant bevordert.

Wijkbeheerder

Een variant op de sociaal huismeester is de wijkbeheerder die aanspreekpunt is voor alle wijkbewoners. De taken omvatten vooral het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk, en dus minder de individuele leefruimte van mensen met beperkingen.

Ouderenadviseur

Veel gemeenten hebben een ouderenadviseur aangesteld. Het wijksteunpunt is een goede plek voor een wekelijks spreekuur.

Vrijwilligers

Een volledig commerciële exploitatie van diensten, uitgevoerd door professionals, is nauwelijks haalbaar. De wijk- of dorpsgemeenschap zelf kan veel vragen beantwoorden. Er is ook een ideologische reden om niet alles door professionals te laten doen: vrijwilligerswerk versterkt de samenhang in wijk en dorp. Aan vrijwilligers kan een thuisbasis worden geboden in het wijksteunpunt.

Wonen Plus

Allerlei niet geïndiceerde diensten worden geschaard onder Wonen Plus en soortgelijke service arrangementen. Bijvoorbeeld vervoersvoorzieningen, maaltijdverstrekking, hulp bij wassen, boodschappen doen, de administratie thuis, klusjes etc. Pogingen in het verleden om dit commercieel te exploiteren zijn niet succesvol geweest: de kosten zijn te hoog, de potentiële vraag te gering. Een nieuw model is het volgende: vrijwilligers, ondersteund door een professional, zorgen in wijken en dorpen voor verschillende van deze diensten. Gebruikskosten worden door de gemeente vanuit het ouderenwerk verstrekt. Maar ook woningcorporaties en zorgaanbieders bieden soms financiële of praktische ondersteuning.



Wijksteunpunt Abbekerk, Noorder-Koggenland

Gemeente Noorder-Koggenland bestaat uit 9 kleine dorpen van 1.000-2.500 inwoners. Iedere kern heeft een dorps huis, sommige dorpen gecombineerd, in totaal zijn er 6 dorps huizen. De gemeente zocht naar verbreding van de dorps huizen. Door de vergrijzing hebben meer ouderen steun nodig. Bovendien was renovatie van de bestaande dorps huizen nodig.

Met behulp van subsidie van provincie Noord-Holland is het dorps huis in Abbekerk verbreed tot wijksteunpunt. Met subsidie van het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieu (VROM) is dat ook gebeurd in een andere kern, Hauwert. In Abbekerk is aan het dorps huis een klein gezondheidscentrum toegevoegd. Hier huizen een huisarts, een fysiotherapeut, een tandarts en het consultatiebureau. Het dorps huis is daarnaast geschikt gemaakt voor ouderen en gehandicapten, door een lift en door een toegankelijke toiletgroep. Uit intern onderzoek van de gemeente bleek dat lichamelijke handicaps en ouderdom grotendeels samenvielen. De programmering van het dorps huis is vervolgens specifiek afgestemd op ouderen, met name in de ochtend.



De gemeente bekostigt de dorpshuizen. Het programma voor ouderen leunt vrij zwaar op vrijwilligers met een beperkte professionele begeleiding.



Het Wonen Plus programma wordt door vrijwilligers uitgevoerd. In de ochtend is er altijd iemand in het dorpshuis. Mensen kunnen bellen of langskomen voor vragen. Het Wonen Plus programma ondersteunt ouderen met onder andere administratief werk, tuinonderhoud, klussen, boodschappen. De vrijwilligers worden begeleid door een professionele ouderenwerker vanuit de regionale Stichting Welzijn Ouderen. Dat gebeurt bijvoorbeeld door regelmatig overleg en het houden van informatie avonden over verschillende aspecten van het vrijwilligerswerk.



Op de tweede plaats zijn er sociaal-culturele activiteiten. Het zijn de bewoners en verenigingen van het dorp zelf die activiteiten organiseren, waar nodig ondersteund door de ouderenwerker.



De bijdrage van vrijwilligers aan het welzijn van ouderen komt voort uit de bestaande organisaties: kerken, Zonnebloem, ouderenbonden, verenigingen. Mensen spreken elkaar aan om te helpen bij deze of gene. Het reservoir aan vrijwilligers is potentieel groot. Het voordeel van de kleinschalige landelijke omgeving is dat mensen elkaar kennen en weten te vinden. Het nadeel kan zijn dat er te weinig sturing is, te weinig richting, te weinig nieuwe inzichten worden toegepast. Door de inzet van het welzijnswerk, ter ondersteuning van de vrijwilligers, kan dat nadeel worden ondervangen. Het professionele welzijnswerk blijft daarbij relatief op de achtergrond waardoor initiatieven niet nodeloos worden geprofessionaliseerd en daardoor misschien worden doodgeknuffeld.

Behalve de reeds genoemde regionale welzijnsstichting heeft de gemeente ook een eigen organisatie, de stichting VONK, Voorzieningen voor Ouderen in Noorder-Koggenland. Deze organisatie regelt maaltijden, organiseert vervoer, ook met behulp van vrijwilligers.

De verbreding van het dorpshuis in Abbekerk is niet het eindpunt wat de gemeente betreft. Er zijn plannen om in en rond een stolpboerderij niet ver van het dorpshuis een kleinschalig project voor dementerenden te starten in combinatie met ouderenhuisvesting. De regionale zorgorganisatie, de woningstichting en de gemeente werken samen om dit te realiseren.

2.6 Algemene zorg- en medische voorzieningen

De eerste lijn – huisartsen, apotheken, paramedici – zijn nogal eens op zoek naar praktijkruimte. Het wijksteunpunt is voor hen een kans. Het is niet altijd eenvoudig om de wensen van (para)medici en apotheken te combineren in één centrum en het proces dan ook nog op de rails te houden. Maar de voorbeelden van combinaties van eerste lijnscentra met wijksteunpunten in Noord-Holland maken de voordelen duidelijk: breed gebruik door de wijkbewoners en het vasthouden of binnenhalen van voorzieningen waar die dreigen te verdwijnen.

Het vormgeven van een eerste lijnscentrum is natuurlijk een verhaal apart. De ruimtebehoefte is geheel afhankelijk van het aantal participanten. Een goede eerste oriëntatie vormt het rapport van Lucas Delfgaauw over de bouw en het beheer van multifunctionele centra²⁾.

Tabel 2 Voorbeeld van een programma van eisen voor een gezondheidscentrum

	m ²
Spreekkamers	75
Onderzoekkamers	35
Praktijkondersteuner	16
Administratie	50
Secretariaat	30
Behandeltkamer/laboratorium	45
Archief en berging	20
Wijkverpleegkundigen	50
Maatschappelijk werk	20
Fysiotherapie	125
Wachtkamer	30
Toiletten	10
Totaal nuttige m ²	506
Totaal bruto m²	759

²⁾ Lucas Delfgaauw: 'Bouwen en beheren van multifunctionele accommodaties voor welzijn en zorg'. Aedes-Arcare Kenniscentrum Wonen-Zorg, mei 2005.

De Meerpaal, Zaandam

De Meerpaal is een wijkcentrum in Zaandam. De plannen gaan terug tot vóór 2000, toen de provincie de Wet op de Bejaardenoorden uitvoerde. De zorgaanbieder, wilde een bestaand verzorgingshuis en een seniorenflat verbinden met nieuwbouw die ruimte zou bieden aan verschillende functies. De overdracht van de verzorgingshuiszorg naar de AWBZ betekende een versobering van de financiële middelen. Er zijn nieuwe partijen gezocht: het begin van de verbreding van de voorziening tot wijkcentrum.

Ondergebracht in de nieuwbouw zijn vrije sector appartementen, een woonproject voor cliënten van de GGZ wijksteunpunt met open inloop, activiteiten, informatie en adviesbalie, kantoor ouderenwerker, dagopvang en een gezondheidscentrum (huisartsenpost met vier huisartsen en een apotheek voor de wijk). In de oudbouw heeft Evean een 24-uurs zorgteam. De combinatie zorgcentrum en gezondheidscentrum in één gebouw is bijzonder.

Het gezondheidscentrum trekt veel bezoekers, een doorsnee van de bevolking. Het wijksteunpunt trekt vooral ouderen. De functies leiden in dat opzicht een gescheiden bestaan. Dit ondanks de inspanningen van woningcorporatie ZVH om de ruimtelijke integratie te bevorderen. Dit is echter moeilijk te realiseren vanwege de verschillende eisen die aanbieders aan hun werkruimte stellen, onder andere omwille van privacy van hun cliënten.

De ontwerpvrijheid was beperkt doordat men werkte vanuit een bestaand plan met beperkte schaal. Gedurende het proces is veel geschoven met ruimten en functies. De wensen van de verschillende participanten liepen uiteen: de een wilde het liefst casco opgeleverd, de ander een hoog afwerkingsniveau, de een zocht combinaties, de ander bleef op zichzelf. Bovendien bleven nieuwe wensen in de bouwfase opborrelen. Het is belangrijk, gezien het grote aantal partijen, dat veranderingen die gedurende het proces plaatsvinden goed afgestemd en gedocumenteerd worden.

In een nieuw woningcomplex (start 2008) structureert woningcorporatie ZVH, geleerd hebbende van De Meerpaal, het proces veel strakker. Belangstellende partijen worden uit-

genodigd voor een eerste aftrapbijeenkomst van de plannen. Men krijgt in de weken daarop de mogelijkheid om wensenlijstjes in te leveren voor een eigen programma binnen het geheel (900 m²) waarin men oppervlakte, functies, afwerkingsniveau, randvoorwaarden etc. dient te specificeren. De architect houdt met deze wensen rekening in de eerste structuurschetsen en ZVH berekent de voorlopige huurprijs. De partijen zetten hun handtekening onder het voorstel. Tijdens het verfijningsproces, tot en met de bouw, wordt alle communicatie over aanpassingen of aanvullende wensen centraal gecoördineerd. Door een helder proces hoopt men ook de besluitvorming bij deelnemende partijen te versnellen.

De Meerpaal heeft de volgende leerpunten opgeleverd:

- 1 De verschillende openingstijden van de huisartsen, het wijksteunpunt, Evean Zorg en de apotheek, in combinatie met de centrale toegang kan een gevoel van onveiligheid geven. Dat wordt ondervangen door de balie te bemensen door vrijwilligers. In het nieuwe complex zullen de commerciële ruimten en de woningen gescheiden te bereiken zijn en zal er een afsluitbare binnendoorgang zijn voor de bewoners.
- 2 Een tweede leerpunt is dat men sterker stuurt op integratie van functies en goede afspraken over gezamenlijk gebruik. Bijvoorbeeld een gezamenlijke receptie.
- 3 Een derde leerpunt betreft de benodigde parkeerruimte: het gezondheidscentrum trekt de hele dag veel bezoekers die met de auto komen. De organisaties hebben behoefte aan een goede aan- en afvoerroute voor goederen. Nu, twee jaar na inbruikname van het wijkcentrum, ervaren partijen dat er 'chemie' tussen hen gaat ontstaan. Zij ervaren het ontstaanstraject als een leerproces met positieve invloed op de samenwerking tussen de partijen, de bewoners en de omgeving.

2.7 Culturele en publieksvoorzieningen

De mogelijkheden om in een wijksteunpunt functies onder te brengen voor een bredere groep mensen dan ouderen en mensen met beperkingen zijn legio. Het is net welke kansen zich voordoen. De voordelen zijn een efficiënter gebruik van ruimte en locatie, een open uitstraling, betere bekendheid van het aanbod en een bredere groep bezoekers. De nadelen zijn een complexere totstandkoming. Omgekeerd, als een gemeente of een andere organisatie denkt aan de bouw van een of andere voorziening, waarom dan niet op zoek naar andere participanten die voor de wijk nuttige diensten kunnen koppelen aan het gebouw? Eén plus één is drie.

Bibliotheek en mediatheek

In Hippolytushoef, in het wijksteunpunt Parkzicht, is een bibliotheek gevestigd. De Bogen te Harderwijk heeft een mediatheek.

Kinderopvang

Naschoolse kinderopvang, een kinderdagverblijf, een peuterspeelzaal kunnen vrij eenvoudig geïntegreerd worden in een wijksteunpunt. De ruimten kunnen deels multifunctioneel worden gebruikt, zeker in combinatie met een school.

School

Veel lokalen van een school worden na schooltijd niet meer gebruikt. Een combinatie met andere functies en naschoolse activiteiten levert een brede school op. Denk in dat geval aan goede faciliteiten om spullen veilig op te bergen. Een goed beheer is een belangrijke randvoorwaarde voor het welslagen van deze combinatie.

Creatief centrum, muziekschool

Ruimten kunnen gebruikt worden om dicht bij wijkbewoners creatieve activiteiten te organiseren. Een muziekschool of activiteitencentrum kan het wijksteunpunt gebruiken als dependance.

Winkelvoorzieningen

Net als de eerste lijnsvoorzieningen in landelijke gebieden, dreigen ook algemene winkelvoorzieningen te verdwijnen. Een specifieke vorm van publiek-private samenwerking kan het tij keren: combinaties van winkels én publieke voorzieningen. Bijvoorbeeld een bibliotheek, een winkel, een TPG-post en een digitaal gemeenteloket in één gebouw. Op veel plekken worden nieuwe concepten uitgetoetst om het gat dat in landelijke gebieden ontstaat door het vertrek van commerciële voorzieningen op te vullen. Zoek op internet bijvoorbeeld naar 'Wonen Plus', 'burenwinkel', 'servicewinkel', 'dorpspunt' of 'Kulturhus', een mix van commerciële en publieke diensten onder één beheer.

Culturele voorzieningen

Beschikt het wijkcentrum over een geschikte zaal en een podium, dan kunnen daar voorstellingen worden gegeven.

2.8 Ruimten voor algemeen gebruik

De participanten in een wijksteunpunt zullen gebruik maken van enkele gebouwde functies voor algemeen gebruik. Bij wijze van checklist volgt hier een klein overzicht.

Gezamenlijke entree met voldoende faciliteiten

Door de entree van het gebouw passeren dagelijks vele bezoekers, en soms ook nog de bewoners van een in het centrum geïntegreerd wooncomplex. Gemeenschappelijk voor alle gebruikers en bezoekers is een balie, een toiletgroep, eventueel een garderobe. Sommige ruimten zijn multifunctioneel, semi-openbaar. Andere ruimten behoren toe aan bepaalde organisaties. Aangezien de hoofdentree een groot deel van de dag open zal staan, zullen individuele participanten moeten bekijken hoe ze hun eigen gebouwdeel kunnen afsluiten. Dat afsluiten mag niet betekenen dat algemene ruimten onbereikbaar worden. Denk ook aan een goede separate aan- en afvoerroute voor goederen. Een opstelplek voor scootmobielen van eventuele bewoners, maar ook bezoekers mag niet vergeten worden. En de laatste reminder: plaats duidelijke verwijzingen naar de verschillende zalen, activiteiten en balies.

Parkeergelegenheid

De parkeerbehoefte bij een wijksteunpunt hangt sterk af van de functies. Als er algemene functies in het wijksteunpunt aanwezig zijn, zoals een huisarts, een bibliotheek, culturele

activiteiten, dan is het noodzakelijk om daar bij de inrichting van het terrein rekening mee te houden.

Vanzelfsprekend komt er ook een fietsenstalling voor het personeel en is er gedacht aan fietsenrekken voor de bezoekers. De scootmobielen staan binnen.

Gezamenlijke receptie

Onderdeel van het centrum kan een gezamenlijke ontvangstbalie zijn. Dit is financieel haalbaar als de receptionist meerdere taken kan verenigen, bijvoorbeeld de loketfunctie, de agendafunctie voor verschillende participanten, enkele beheerstaken etc.

Sleutelplan

De complexiteit van een gebouw met meerdere participanten die ieder hun eigen wensen hebben, wordt vereenvoudigd door gebruik te maken van een centraal sleutelplan in combinatie met een beheerder die voor alle participanten taken uitvoert. Tegenwoordig zijn elektronische sleutelsystemen beschikbaar die buitengewoon flexibel zijn in het toekennen van toegangspermissies.

Openbare ruimte

De openbare ruimte rond het wijksteunpunt doet er toe. Aandachtspunten zijn openbaar vervoer, de beschikbaarheid van winkels en de toegankelijkheid van de openbare ruimte voor mensen met beperkingen. Ook nuttig voor mensen met kinderwagens of buggy's.

Bouwstenen voor wijksteunpunten

3.1 De praktijk is weerbarstig

Het idee is zo simpel: we dragen allemaal een steentje bij en verzamelen voldoende middelen voor een centrum waarmee we ouderen en gehandicapten kunnen helpen zelfstandig te wonen. Maar helaas, in de uitvoeringspraktijk, zowel de realisatie als de exploitatie, doen zich veel problemen voor.

De bekostiging van de bouw is zo'n netelig probleem. De beschikbare middelen zijn karig, niemand is in staat om in z'n eentje de middelen te fourneren, en zelfs als alle partijen geld inbrengen is de som meestal niet voldoende. Een cruciale vraag is ook wie het risico voor de bouw op zich neemt en hoe dit wordt vastgelegd.

Door deze vraagstukken van financiële aard heen, spelen de gebruikelijke projectperikelen: het verkrijgen van een locatie, de lengte en onzekerheden van de ruimtelijke ordeningsprocedures, de kosten van de grond. Daar komt bij dat met iedere nieuwe participant de complexiteit van het project kwadratisch toeneemt. Want iedere participant brengt een eigen wet- en regelgeving en bekostigingssystematiek met zich mee. Dat leidt tot onderling strijdige eisen, een verschillend ontwikkelingstempo en in het algemeen het gaan zitten wachten op elkaar. Iedere nieuwe partij heeft zijn wensen en van nature zitten organisaties nooit op één lijn. Het gevolg is dat plannen stikken, niet doorgaan of weer opgepakt worden.

De samenwerking tussen de initiatiefnemers is een hoofdstuk apart. Idealiter zouden we ons mogen verheugen in een eensgezinde koers. Maar het individuele organisatiebelang is vaak sterker dan de bereidheid om samen te werken. Een behendige regie is nodig om in dat geval toch tot samenwerking te komen. De participatie van de betrokken cliëntgroepen wordt vaak als complicerend ervaren, maar vergroot wel het draagvlak.

Staat het centrum er eenmaal, dan blijkt het ontwikkelen van een breed programma voor een brede doelgroep niet vanzelfsprekend te zijn. Dan is het een kwestie van volhouden,

want het is zonde van al het voorwerk als er geen goed gebruik van het gebouw wordt gemaakt.

Het ontwikkelen van een breed programma wordt vaak ook weer gehinderd door problemen van financiële aard. Dat gebeurt als de exploitatie van bepaalde diensten moeilijk rond te krijgen is. Of als een meer commerciële benadering stuit op bezwaren van concurrentievervalsing. Of als multifunctioneel gebruik van ruimten in conflict raakt met de wens om zelfstandig over ruimten te kunnen beschikken. In die fase komt het aan op stuurmanskunst en creativiteit.

Gelukkig gaan soms de ambities van initiatiefnemers verder dan het bouwen van een gezamenlijk centrum. Opvallend is dat de zorgaanbieders uit de verschillende AWBZ sectoren voor een belangrijk deel overlappende activiteiten aanbieden. Door het vormen van integrale teams probeert men de efficiency te vergroten. De regeltechnische schotten tussen de AWBZ sectoren zijn anno 2005 grotendeels geslecht. Toch duiken soms nog problemen op die te maken hebben met de cultuur en de historische positie van de organisaties. Ziehier in een notendop de belangrijkste hobbels die zich in de praktijk voordoen bij de realisatie en exploitatie van wijksteunpunten. We laten het er natuurlijk niet bij zitten en verkennen in de volgende paragrafen de mogelijkheden om deze hobbels te overwinnen.

3.2 De bekostiging

Eén plus één is drie

De meeste organisaties die belang hebben bij een multifunctioneel centrum beschikken over onvoldoende middelen om het gebouw in hun eentje te betalen. Een aantal organisaties kan wel zelfstandig een eigen voorziening bouwen maar zoekt toch samenwerking omdat aan samenwerking een interessante locatie is gekoppeld of meerwaarde door een grotere multifunctionele ruimte of een gezamenlijke receptie.

Een eenvoudig verlanglijstje, dat door alle mede initiatiefnemers dient te worden ingevuld, kan direct bij de aanvang van het project duidelijkheid scheppen over de wensen van ieder van de initiatiefnemers.

Wijksteunpunt Purmer-Noord

De planvorming rond de realisatie van een wijksteunpunt in de wijk Purmer-Noord is gestart in 2000. De wijk is groot, telt veel inwoners, heeft relatief weinig voorzieningen en al helemaal niet voor ouderen, en is dicht bebouwd, het is een 'stenige' wijk. Een wijksteunpunt was er zeer welkom. Liefst centraal gelegen, dicht bij winkels en dicht bij ouderenwoningen. Daarom is gezocht bij het wijkwinkelcentrum Gildeplein. De inpassingsmogelijkheden op deze locatie waren echter beperkt. In eerste instantie keek de gemeente naar een winkel. Er stonden geen goede panden leeg en een winkelier uitkopen was te duur. Daarna is gekeken naar woningen in het senioren complex van een woningcorporatie. Drie woningen op de begane grond, grenzend aan het winkelcentrum zijn samengetrokken. De voorbereiding duurde, vanaf de eerste ideevorming tot aan het definitief ontwerp van de architect ruim twee jaar. De realisatie heeft minder dan een jaar geduurd.

Het wijksteunpunt is dus gebouwd in een bestaand wooncomplex. Het heeft een oppervlakte van ca. 260 m², namelijk drie gelijkvloerse woningen naast elkaar, op de begane grond. Eén woning is omgebouwd tot spreekkamer, receptie, toiletgroep, behandelkamer. De twee andere woningen zijn omgebouwd tot activiteitenruimte, recreatiezaal, keuken. De toegang is vanaf de straatzijde, tussen winkelcentrum en bushalte. Getracht is de toegang herkenbaar te maken als wijksteunpunt door onder andere de entree forser te maken en een andere uitstraling te geven dan de rest van het complex.

Gedurende de rit zijn concessies gedaan aan het oorspronkelijk concept. Het wijksteunpunt heeft uiteindelijk geen zorgsteunpunt gekregen. In de 80 seniorenwoningen in het complex woonden onvoldoende bewoners met een zorgindicatie waardoor er onvoldoende draagvlak was voor een zorgteam. De zorgaanbieder heeft daarom afgehaakt. De kernfunctie van het wijksteunpunt is nu ontmoeting voor senioren. Dit wordt georganiseerd door de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening, SMD. De gewone wijkbewoner is welkom, maar het aanbod richt zich sterk op de oudere bewoners in de wijk. Aan de open eettafel doen ouderen mee.

In het wijksteunpunt is een informatieloket aanwezig. Was het eerst de bedoeling dat er een informatie medewerker zou zitten, daar is nu van afgezien, omdat het te kostbaar is in relatie tot de paar vragen die binnen komen. Het is voldoende als de medewerker van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening kennis heeft van het aanbod en mensen kan doorverwijzen. Met de voorbereiding van één centraal gemeentelijk loket voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), is de gemeente van mening dat de noodzaak verdwijnt om in ieder wijksteunpunt een fysiek, bemand loket, voor uitsluitend de informatie- en adviesfunctie, te blijven exploiteren.

Gemeente Purmerend heeft een wijksteunpuntencoördinator, vanuit de afdeling Integratie en Zorg. Hij initieert de wijksteunpunten en begeleidt de ontwikkelingen. Doel is in alle wijken een wijksteunpunt, afgestemd op de behoeften en mogelijkheden per wijk. Er is een notitie gemaakt waarin de grote lijnen zijn aangegeven. Sommige steunpunten zijn al gerealiseerd, anderen komen nog. Sommige zijn stand alone, zoals in Purmer-Noord, anderen zijn gekoppeld aan een verzorgings- of verpleeghuis. In het laatste geval let de gemeente goed op dat het wijksteunpunt geen verlengstuk van het huis wordt, want dan blijven de wijkbewoners weg.

Tabel 3 Inventarisatie ruimtebehoefte bij start van het project

Functionele vragen

- 1 Welke functies wil men hebben? Waarvoor?
- 2 Wat voor soort ruimtes en hoeveel meters zijn daar mee gemoeid?
- 3 Welke van deze ruimtes wil men delen met anderen?
- 4 Welke functies kan men gezamenlijk met anderen uitvoeren?
- 5 Op welke tijden worden de genoemde ruimtes gebruikt?
- 6 Hoeveel bezoekers verwacht men per dag en hoeveel parkeerplaatsen heeft men nodig?

Bekostigingsvragen

- 7 Welk deel van de ruimtes kan men zelf bekostigen?
- 8 Welke investeringsprijs per nuttige vierkante meter kan men betalen?
- 9 Welk afwerkingsniveau van de ruimten wenst men?

Bekostiging huisvesting

De investeringskosten van het gebouw zouden in principe uit de optelsom van bovenstaande verlanglijstjes van de participanten moeten rollen. De dekking komt uit verschillende regelingen, onder andere:

Tabel 4 Overzicht financieringsmogelijkheden vastgoed

Wat	Wie / welke regeling
Welzijn algemeen	Gemeente Uit exploitatie
WMO functies, loket	Gemeente
Restaurant	Uit exploitatie
Zorg	WTZi (Wet toelating zorginstellingen) WTZi voor intramuraal verblijf Overgangsregeling zorginfrastructuur bij het scheiden van wonen en zorg voor extramurale functies
Zorg overig	WTZi
Eerste lijn	Uit tarieven zorgverzekering CVZ (College voor Zorgverzekeringen) subsidie gezondheidscentra
Woningen	Huur Onrendabel deel woningcorporatie
Algemeen	Onrendabele investering woningcorporatie Grondprijs Subsidies zorgkantoor, zorgverzekeraar, fondsen, provincie

Hoe komen we tot een sluitende investeringsbegroting? Uitgangspunt is dat iedere partij de investeringskosten van de eigen, ongedeelde ruimten voor eigen rekening neemt.

De bekostiging van de ruimten die gezamenlijk worden gebruikt – de balie, de grote activiteitenruimten, het eetcafé of buurtrestaurant – is lastiger. De ene partij heeft meer geld in te brengen dan de ander, maar de ander zal er misschien meer gebruik van maken dan de een. Het welzijnswerk kan een loket bijvoorbeeld bemensen met vrijwilligers maar de huur niet betalen. Een eventuele subsidiegever zal een voorkeur voor een bepaalde partij hebben. Hoe breng je al deze lijnen bij elkaar? Creatief boekhouden en puzzelen is het enige: vastleggen wie welk aandeel neemt in die ruimte, welke bijdragen daarvoor beschikbaar zijn, wie eventuele subsidies ontvangt. Het is denkbaar dat de toekomstige eigenaar van het gebouw verschillende huurprijzen per meter hanteert, of verschillende bedragen onrendabel inzet, om de puzzel kloppend te maken.

Het goed vastleggen van de uitkomst van deze fase is van groot belang. Spreek ook af dat de partijen geen wijzigingen in hun wensenlijst aanbrengen zonder daarover gezamenlijk tot overeenstemming te komen. De afwezigheid van een dergelijke structuur kan leiden tot een onontwarbare knoop, temeer daar projecten jaren nodig hebben om gerealiseerd te worden, er nieuwe mensen op het toneel verschijnen, en ooit gemaakte afspraken vergeten raken.

Het risico

Het bovenstaande scenario om de bekostiging van het gebouw rond te krijgen wordt gehinderd door onduidelijkheden die er nu eenmaal altijd zijn. Er wordt bijvoorbeeld aangekondigd dat een bepaalde regeling gaat verdwijnen of wijzigen. Of het is onduidelijk wat de feitelijke kosten van het gebouw zullen zijn. De grondprijs is niet duidelijk. Uit de vergunningsprocedures komen nieuwe eisen naar voren. Er is eigenlijk maar één zekerheid, namelijk dat deze onzekerheden zich zullen voordoen.

Er zijn voorbeelden van initiatieven waar de initiatiefnemers tegen elkaar zeggen: laten we maar gewoon starten en straks maar zien waar we uit komen. Dit is handig, want dan wordt de voortgang niet te veel gehinderd. Achteraf kan deze werkwijze leiden tot teleurstellingen, want het is makkelijk voor partijen om de handen ten hemel te heffen en zich

te ontdoen van de verantwoordelijkheid voor ‘eventuele’ tegenvallers en zich wijzigende omstandigheden.

Het zal duidelijk zijn dat de steeds wisselende omstandigheden en voortdurende onzekerheden een slechte voedingsbodem zijn voor een met succes en vaart te realiseren wijksteunpunt. Er is een wijze van risicodekking nodig. In de regel zijn stichtingen op het gebied van zorg en welzijn niet geneigd enig risico te nemen, en al helemaal niet te delen in de risico's van anderen of anderen op sleeptouw te nemen. Daarvoor is men te zeer afhankelijk van externe korte termijn financiering, heeft men te weinig grip op inkomsten en mist men eigen vermogen. Commerciële partijen investeren vanuit een bepaalde verwachting van de markt. De overheid wil stimuleren dat zorgpartijen ook op deze wijze opereren, en de wet- en regelgeving wordt daartoe gewijzigd. Grotere zorgaanbieders gaan inderdaad zakelijker te werk. Maar helaas betekent dat vaak weer dat men gereserveerder staat tegenover samenwerking en het delen van risico's met anderen.

Een gemeente zal een enkele keer bereid zijn een multifunctioneel gebouw te ontwikkelen, omdat er bijvoorbeeld een nieuwe school of sportfaciliteit nodig is. Als die nieuwbouw een behoorlijke massa heeft, zal een gemeente een risico kunnen nemen in het mee ontwikkelen van gebouwdelen waar nog niet direct een huurder zijn hand voor in het vuur steekt.

Laten we wel wezen: zonder een woningcorporatie die bereid is een risico te nemen, wordt het in de meeste gevallen niets. Woningcorporaties hebben verstand van bouwen en kunnen een goede inschatting maken van investeringen. Zij hebben een zakelijke en transparante benadering. Zij weten de partijen te binden door middel van (voorlopige) huurcontracten. Zij kunnen enig risico lopen dankzij hun vermogenspositie. Zij hebben de mogelijkheid om een partij die wegvalt te vervangen door een ander. Zij zijn soms zelfs bereid om onrendabel te investeren. Dit is in overeenstemming met de spelregels voor woningcorporaties zoals vastgelegd in het BBSH (Besluit beheer sociale huursector), waar gesproken wordt over investeren in wonen en zorg, het zogenaamde zesde prestatieveld. Het belang voor de woningcorporatie zit hem in de grond, in de positie op de lokale woningmarkt, in de verhuur van de woningen, in de diensten voor hun huurders.

Reële ambities

Verder is het goed om de ambities te temperen door een sober programma van eisen op te stellen. Voor het functioneren van de publieksfuncties is een kwalitatief goede en aantrekkelijke bouw belangrijker dan een groot aantal vierkante meters. Geef je het middenkader van organisaties de vrije hand bij de ontwikkeling van een centrum, dan kun je er zeker van zijn dat er veel meer meters in facilitaire ruimten als vergader- en kantoorruimte worden geprogrammeerd dan nodig. Geld dat beter in de kwaliteit van de publieksfuncties kan worden gestoken.

3.3 Het project

Regelgeving

Veel van de problemen die zich voordoen bij de bouw van wijksteunpunten zijn niet anders dan bij andere projecten. Op de eerste plaats is er het probleem van de bekostiging van de bouw. Op de tweede plaats zijn er vaak complicaties bij de verstrekking van de diverse vergunningen.

De bekostiging van een gebouw is ingewikkeld doordat verschillende partijen participeren, met veelal hun eigen regels. Berucht was de regelgeving in de zorg. Maar de strakke bouwmaatstaven en lange procedures behoren grotendeels tot het verleden.

Tegenwoordig kan het College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen goed overweg met multifunctionele gebouwen en is het aan te raden om knelpunten vroegtijdig aan te dragen en om advies te vragen. De rol van het College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen zal in de toekomst verder afnemen en de vrijheid van instellingen in investeringsbeslissingen toenemen.

Om te voorkomen dat men verrast wordt door verschillende regels en verschillende procedures, is het belangrijk dat men zich van tevoren goed verdiept in de verschillende procedures. Lastig is dat regels gedurende een gemiddeld bouwtraject al gauw meerdere malen ingrijpend wijzigen. Denk bijvoorbeeld aan de Wet op de Bejaardenoorden, die is overgegaan in de overgangsregeling AWBZ, daarna in de AWBZ en Wet Ziekenhuisvoorzieningen (WZV), en nu onderwerp is van extramurale functies buiten de WZV, en dat alles in een tijdspanne van acht jaar. Een nieuwbouwproject is al gauw tien jaar in ontwikkeling.

Complexiteit

De participanten zijn in veel gevallen zelf de veroorzaker van complexiteit door te lang te vaag te blijven over deelname en over de wijze van deelname.

Er worden methoden gehanteerd om meer vaart te brengen in de besluitvorming. Een van de manieren is bijvoorbeeld om van tevoren, vanuit een centrale regie, functies te plannen en partijen te laten inschrijven op deze functies. Dit is bijvoorbeeld in IJburg gebeurd.

Een andere methode is trachten de besluitvorming goed te structureren. In een vroeg stadium sluiten de partijen die willen samenwerken met elkaar een intentieovereenkomst.

Deze intentieovereenkomst laat kosten en meters nog buiten beschouwing. De volgende

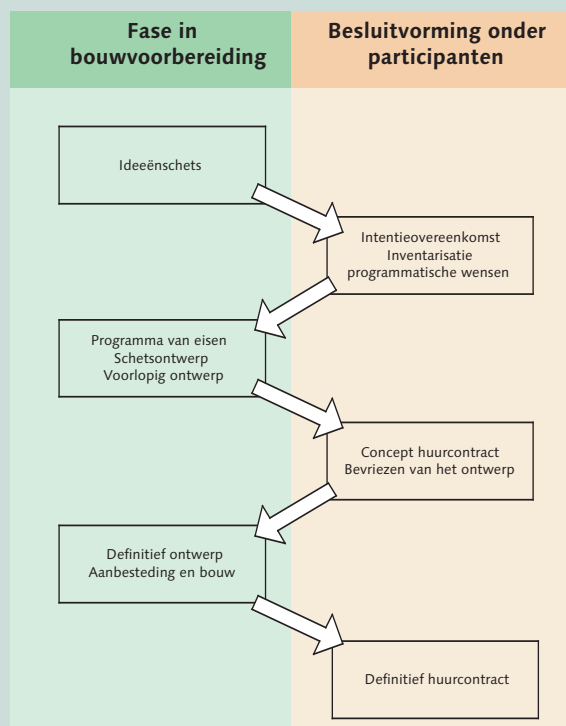
stap is de concept-huurovereenkomst. Daarin zijn de prijzen onder voorbehoud vermeld. Deze wordt gesloten op basis van een inventarisatie van functies en ruimten zoals in de vorige paragraaf uiteengezet, uitmondend in een eerste kostenraming. Besluitvorming en bouwproces verhouden zich ongeveer aangegeven tot elkaar zoals in tabel 5.

Wanneer partijen ook van plan zijn om inhoudelijk met elkaar samen te werken, bijvoorbeeld rondom de zorg, gezamenlijke faciliteiten of beheer, dan zijn aanvullende afspraken nodig.

Grond

De grond is een belangrijke variabele in de totstandkoming van publieke functies en wijksteunpunten in het bijzonder. De gemeente vervult in veel gevallen een sleutelrol. De regel is eenvoudig: ga uit van arm-lastige organisaties die niet veel kunnen betalen voor de grond. In de AWBZ geldt de regel dat de opbrengsten van grondverkoop terugvloeien naar

Tabel 5 Stappen in bouwvoorbereiding en besluitvorming



de AWBZ kas en niet hergebruikt kunnen worden in het project, uitzonderingen daargelaten.

Gemeenten met een vooruitziende blik zullen bij de stedenbouwkundige ontwikkeling van uitleglocaties rekening houden met publieksfuncties op centrale locaties. Dit is bijvoorbeeld gebeurd in de wijk Drielanden, Harderwijk, waar het multifunctionele centrum De Bogen is verzezen in het hart en als blikvanger van de nieuwe wijk. Elders dreigen de publieksfuncties nogal eens achteraan te hobbelen, met vrijwel altijd een ongunstige en dus minder effectieve ligging van de voorzieningen tot gevolg. Alle partijen in een gemeente hebben de plicht zich in een zo vroeg mogelijk stadium te bemoeien met de stedenbouwkundige visie en het niet over te laten aan de technici. Achteraf is een plan moeilijk te corrigeren.

3.4 Het proces

Een van de meest ongrijpbare facetten is het proces tussen de participanten. Hier hebben we te maken met puur mensenwerk. De totstandkoming van multifunctionele voorzieningen, het welslagen of mislukken ervan, is misschien wel voor het grootste deel afhankelijk van de inzichten van individuen. Op deze individuen rust dus een grote verantwoordelijkheid.

Er komen talloze typen personen voor in dit soort processen.

De ziener, die toekomstgericht werkt. De filantroop, die onbaatzuchtige samenwerking nastreeft. De strateeg, die zeer trouw is aan het belang van de eigen organisatie. De boekhouder, die de regels nauwgezet wil toepassen. De enthousiasteling, die gedijt in uitdagingen. De personele samenstelling van de initiatiefgroep bepaalt daardoor mede de loop van het proces.

Regie

Over centrale regie zijn belangrijke dingen te zeggen. Moet de regisseur van het type leider zijn die de lakens uitdeelt? Of past hier het type enthousiasteling beter die met bezieling de projectgroep bij elkaar weet te houden? In het eerste geval is het risico aanwezig van participanten die zich in hun autonomie geschaad voelen. Dit type leider zal die autonomie waarschijnlijk niet eens herkennen of erkennen. In het tweede geval is het risico aan-

wezig van een te vrijblijvende binding van de partijen. Het type enthousiasteling zal het plotselinge afhaken van een partij niet voorzien.

Regie kan betekenen een projectgroep bezielend voorzitten, of een project daadwerkelijk leiden. Bij leiderschap hoort het nemen van risico's. Wil een gemeente een leidende rol spelen, dan is de keerzijde van de medaille dat zij bereid is risico's af te dekken. Doet zij dit niet, dus wil zij de lakens uitdelen zonder ook risico's te willen dragen, dan is de kans groot dat partijen vinden dat de gemeente een te grote broek aantrekt en dat partijen afhaken.

De gemeente is een goede potentiële kandidaat voor de regierol. Maar ook een woningcorporatie scoort goed in die rol. Bij een woningcorporatie liggen de accenten iets anders. Een woningcorporatie zal doorgaans een deel van het risico dragen, tenzij zij puur als ontwikkelaar optreedt. De woningcorporatie hoeft niet noodzakelijk de regie te voeren. Goed denkbaar is namelijk dat een andere partij het bezielende gezicht van de projectgroep wordt. Verstandig is wel dat de woningcorporatie de harde randvoorwaarden van het proces stuurt, zoals we die in de vorige paragrafen hebben genoemd: functies, kosten en besluitvorming.

Het droomteam

Het droomteam bestaat in vele gevallen uit een bezielende gemeente in combinatie met een woningcorporatie die bereid is de risico's te dragen. De bezielende gemeente kan ook in eigen huis de neuzen één kant op krijgen en dat is niet onbelangrijk. De woningcorporatie bewaakt de harde randvoorwaarden zodat het proces zakelijk verloopt en niet verflauwt tot een praatclub vol goede bedoelingen. Tel de ervaring van de woningcorporatie met de ontwikkeling van multifunctionele gebouwen op bij de kennis binnen het projectteam van de relevante regelgeving en subsidiemogelijkheden, en het project kan bijna niet mislukken. Of het ontbreken van geld bij de participanten moet de boosdoener zijn.

St Joseph, Hilversum

St Joseph, in oktober 2004 geopend, is een goed voorbeeld van een breed wijksteunpunt. Het centrum telt 200 appartementen, waarvan 45 voor verzorgingshuisvervangende zorg, 12 voor gehandicapten, 2 voor RIBW cliënten (Regionale instelling voor begeleid wonen). Er is ook een kleinschalig project voor mensen met dementie, 20 plaatsen. En er is dagopvang. De verhuurder is Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken. Vijf organisaties bieden er zorg en diensten aan:

- De Basis (RIBW en Hilverzorg);
- Sherpa, verstandelijk gehandicapten;
- Thuiszorg Gooi- en Vechtstreek, die gaat fuseren met Vivium en De Basis;
- SIS, het opbouwwerk;
- Versa, de organisatie voor welzijn.

Het is altijd handig om met een schone lei te kunnen beginnen. Wijkcentrum St Joseph heeft dat voordeel. Er was geen voorloper, geen ander zorgcentrum of andere organisaties, met ingesleten gewoonten, waardoor veel energie zou zijn gaan zitten in het veranderproces.

De organisaties zijn op basis van vertrouwen met elkaar in zee gegaan. Het devies was: aan de slag en al doende lossen we de problemen op. Dit heeft bijgedragen aan de snelheid van de ontwikkeling. De gemeente was enthousiast over het idee en heeft het proces gefaciliteerd en ISV-geld (Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing) gestoken in de herstructurering van de wijk en de voorzieningen. De provincie heeft bijgedragen aan de stichtingskosten van het wijksteunpunt.

Vooraf zijn geen bindende afspraken over de bekostiging gemaakt. De Basis is de hoofdhuurder van het dienstencentrum, waar alle activiteitenruimten en infrastructuur zich bevinden. Dit dienstencentrum telt 722 m². Het budget dat De Basis heeft vanuit de Wet ziekenhuisvoorzieningen (WZV) en de regeling infrastructuur scheiden wonen en zorg, is te laag om de huur te betalen. Er is een gat van 30% in de huur. De overige gebruikers van het gebouw betalen geen huur, wel een bijdrage in de overige exploitatiekosten. Er zijn nu gesprekken gaande om de huursom meer te verdelen naar gebruik of aanvullende subsidie vanuit de gemeente.

Het gemeenschappelijk gebruik heeft vele voordelen. De bewoners kunnen ongeacht hun zorgvraag overal in het gebouw wonen. Iedere woning heeft domoticavoorzieningen en kan daarmee aangesloten worden op de zorg. De dementerende bewoners van de groepswoning delen de tuin met de kinderen van het kinderdagverblijf. Om een paar voorbeelden te noemen.

De organisaties hebben er niet voor gekozen om samen één team voor de zorg te organiseren. Men vraagt zich af wat daar de meerwaarde van is en men vindt het moeilijk om afstand te doen van de eigen zelfstandigheid. Wijkcentrum St Joseph laat naar buiten toe wel één gezicht zien. Er vindt overleg en afstemming plaats tussen de managers en tussen de uitvoerenden van de verschillende organisaties. Veel medewerkers heb-

ben een integrale verantwoordelijkheid voor meerdere doelgroepen. De locatiemanager bijvoorbeeld is in dienst bij de thuiszorg maar is binnen het Wijkcentrum gedetacheerd bij De Basis. De dagverzorging is drie van de vijf dagen een project van Hilverzorg en twee dagen van Thuiszorg Gooi en Vechtstreek, maar het team is in beide gevallen hetzelfde. Op dit moment spreken de partners met elkaar over de vorming van een derde ploeg, die flexibel is in te zetten voor de verschillende doelgroepen. Een voorbeeld is ook het project 'Eenzaamheid in de wijk', dat een gezamenlijke activiteit is van de wijkverpleging en de ouderenadviseurs.

Kortom, ook al is het integrale zorgteam er niet gekomen, de zorgactiviteiten en het welzijn worden wel zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. De kracht ligt toch vooral in de informele ontmoeting van medewerkers van meerdere organisaties.

De verzelfstandigde initiatiefnemer

De regie is lang niet altijd in handen van het hierboven genoemde ‘droomteam’. Individuele partijen – gemeente of woningcorporatie – treden vaak op als regisseur, waarbij ‘regie’ meer of minder breed wordt ingevuld. Soms zie je een grote groep maatschappelijk ondernemers uit de hoek van zorg en welzijn gezamenlijk een projectbureau starten waaraan de ontwikkeling van gezamenlijke projecten wordt uitbesteed. Stichting Rhijnhuysen te Utrecht vervult zo’n rol, en in de setting van Leidsche Rijn, één van de grootste vinex locaties van Nederland, functioneert dit samenwerkingsverband goed met het uitrollen van zorg naar moderne snit.

De participanten

Met of zonder dreamteam, het verloop van het proces wordt in sterke mate bepaald door de overige participanten. Uitgangspunt moet zijn dat deze overige participanten autonoom zijn en dus zelf bepalen tot hoever ze meegaan in het project. Je hoopt natuurlijk dat zij bereid zijn om over de eigen grenzen heen te kijken, maar vaak zit dat niet in de natuur van een persoon of nopen de omstandigheden waarin een organisatie zich bevindt tot een terughoudende opstelling.

Het maakt veel uit of het wijksteunpunt in een nieuwe wijk wordt gerealiseerd waar zorg en welzijn nog van de grond af kunnen worden opgebouwd, of dat het wijksteunpunt wordt ontwikkeld in een bestaande situatie waar organisaties al gevestigde belangen hebben. De laatste situatie is lastiger. In een nieuwe situatie is het makkelijker enthousiasme op te roepen, de goede partijen uit te dagen deel te nemen, nieuwe wegen te bewandelen en samenwerking te laten ontstaan.

De praktijk laat zien dat er altijd organisaties zijn die toch wat behoedzamer meegaan in de ontwikkeling, en er is weinig andere keus dan daar toch maar het beste van te maken. De problemen van de samenwerking treden in de operationele fase vaak sterker op de voorgrond dan tijdens de ontwikkeling van een nieuw gebouw, waarover meer in 3.5.

Gebruikersparticipatie

Gezien de toch al complexe situatie in projecten met meerdere initiatiefnemers, bestaat er enige terughoudendheid bij partijen om de toekomstige gebruikers bij de ontwikkeling te

betrekken. Er is vrees dat de cliëntvertegenwoordigers het proces belasten met niet ter zake doende onderwerpen of er een conservatieve visie op nahouden. Er is soms ook benauwdheid dat de cliënten zich bemoeien met de bedrijfsvoering. Bovendien is er een praktisch probleem: wie is de cliëntvertegenwoordiger? Voorzieningen die nog niet bestaan, worden door niemand vertegenwoordigd. De al eerder genoemde stichting Rhijnhuysen heeft het provinciale patiënten en consumentenplatform uitgenodigd mee te denken en te participeren in de projectgroepen. En op dit moment stellen zij een consumentenpanel samen dat tot taak krijgt te adviseren in de lopende projecten. In Harderwijk hebben onder meer de vrouwenadviescommissie, de gehandicaptenraad en de ouderenbonden meegepraat bij de ontwikkeling van De Bogen. Vaak is bij deze cliëntgroepen veel kennis aanwezig. In Noord-Holland kan naast bewoners van de wijk waar het wijksteunpunt wordt ontwikkeld een beroep gedaan worden op de regionale patiënten/consumentenplatforms (RPCP) of het provinciale Noord-Hollandse patiënten en consumenten platforms (NHPP).

3.5 Het aanbod van functies

De provincie Noord-Holland wil graag een wijksteunpunt waar zoveel mogelijk mensen baat bij hebben. Elk initiatief wordt gewogen naar het nut voor de doelgroep. Helaas, de complexiteit van het bouwproces vergt al veel energie van de participanten. Nadenken over het toekomstige aanbod van diensten dreigt daardoor in de knel te komen, hoewel de inhoud van het gebouw er straks veel meer toe doet dan het gebouw zelf. Een ander knelpunt is het rond krijgen van de exploitatie van de verschillende diensten. Ook dat kan een suboptimaal gebruik van het wijksteunpunt tot gevolg hebben. Er zijn enkele tips te geven om het gebruik van het centrum te optimaliseren, en deze laten we hieronder de revue passeren.

Start vroeg en werk samen

Vroeg starten met nadenken over de functies is een voor de handliggende aanrader. Het initiatiefstadium van het project is een prima moment om met alle initiatiefnemers in alle openheid na te denken over de toekomstige functies van het wijkcentrum. De resultaten van deze verkenningsfase worden neergelegd in een visiestuk. De visie wordt sterker als deze gedragen wordt door meerdere partijen, en niet het product is van alleen de initiatiefnemende gemeente of aanbieder.

Hopelijk committeren de verschillende partijen zich aan de gezamenlijkheid van de opdracht, en laten zij de andere partijen volop in de eigen keuken kijken. Een van de meest hinderlijke problemen in dit stadium wordt veroorzaakt door partijen die wel willen profiteren van de ontwikkeling van het nieuwe gebouw, maar vooral op zichzelf willen blijven. Hierdoor ontstaat een scheve verhouding aan tafel: terwijl de meeste partijen voluit meedoen in het creatieve proces, is er één partij die alleen maar aan de eigen bedrijfsdoelstellingen denkt. In zo'n geval kan, om de tongen wat lossier te maken, expliciet afgesproken worden dat meepraten niet automatisch meebetalen betekent.

Op het moment dat de bouw van het wijksteunpunt geborgd is, bijvoorbeeld doordat met de deelnemende organisaties concept-huurcontracten zijn gesloten, wordt de visie omgezet in een daadwerkelijk plan. Afgesproken wordt welke diensten worden opgezet en welke partijen wat bijdragen. Deze afspraken worden vastgelegd. In veel gevallen is een gezamenlijke opzet van diensten nuttig. Hoewel we hier aan de complexiteit daarvan niet voorbij willen gaan, is het toch jammer wanneer participanten in het proces zich aan de gezamenlijkheid proberen te onttrekken. De subsidieregeling van provincie Noord-Holland belooft daarom juist de brede samenwerking.

Wijksteunpunt Julianadorp

De Algemene Woningbouwvereniging Nieuwediep (AWN) is trekker van het wijksteunpunt te Julianadorp. De gemeente Den Helder heeft een actieve rol gespeeld. De kans ontstond doordat de woningbouwvereniging een kinderdagverblijf kon aankopen bij een seniorenflat. De provincie Noord-Holland heeft de aankoop en verbouw mede gesubsidiëerd. De gemeente heeft een aanbieder van ouderenzorg gevraagd de exploitatie op zich te nemen. Na het gereedkomen van het gebouw is de ingebruikname opgehouden door een tekort in de exploitatie. De gemeente is daarop een aanbestedingsprocedure gestart en heeft meerdere partijen uitgenodigd de invulling van het wijksteunpunt mee te helpen organiseren. De constructie die daaruit naar boven is gekomen legt een belangrijke rol bij de woningbouwvereniging. Het is een beetje uit nood geboren, maar de woningbouwvereniging is nu zelf de hoofdaannemer met de welzijnsstichting als onderaannemer. En de woningbouwvereniging zoekt nu participanten.

Het wijksteunpunt ligt centraal in Julianadorp, en vormt de kern van de wijkservicezone. Er zijn enkele honderden seniorenwoningen in de omgeving. Winkels zijn nabij. Het wijksteunpunt is 600 m² groot. Het is een half rond gebouw, met aan de ene zijde de kinderopvang, een keuken aan de andere kant, en daartussenin een grote ruimte die door middel van schuifwanden is aan te passen. Deze ruimte is als restaurant te gebruiken. Bij de ingang is kantooruimte en liggen spreekkamers. Deze zijn te koppelen aan de grote ruimte.

De AWN probeert nu het gebruik van het wijksteunpunt te organiseren. Er is een bedrijfsplan opgesteld. Deze zomer is men gestart. Uitnodigingen naar verschillende organisaties zijn uitgegaan; veel partijen melden zich ook uit zichzelf als ze horen dat Julianadorp dit wijksteunpunt rijk is. Daarbij speelt de hoogte van de huur de woningbouwvereniging parten. Veel organisaties zijn namelijk niet in staat om een gewone huur te betalen en gaan uit van zwaar gesubsidieerde ruimten. Zolang het wijksteunpunt nog niet kosten-dekkend draait, heeft de gemeente voor vijf jaar een garantie afgegeven om het tekort te dekken.

De exploitatie van het centrum is nog niet rond, maar op low-budget basis is reeds een start gemaakt met de eerste recreatieve activiteiten. De ouderenwerkster en sociaal raadslieden houden er spreekuur. Wonen Plus gaat binnenkort beginnen. De volwaardige keuken in het wijksteunpunt wordt nog niet gebruikt omdat een sluitende exploitatie lastig is.

De afstemming rond de dagelijkse gang van zaken is een taak van de beheercommissie waarin de woningbouwvereniging, de welzijnsorganisatie, Stichting Ouderenzorg De Nieuwstad en de regionale thuiszorgorganisatie participeren.

Naast het wijksteunpunt in Julianadorp wil AWN ook het tweede wijksteunpunt in centrum Den Helder gaan exploiteren. Men is nog geen eigenaar van dat gebouw. De gemeente wil er nog twee wijksteunpunten in Den Helder bij hebben en AWN ziet ook daar een rol voor zichzelf weggelegd.

Wat betreft de samenwerking van zoveel partijen: de woningbouwvereniging is van mening dat je niet alles van te voren moet regelen. Flexibiliteit in concept en ruimte is het belangrijkste, want dan groeit het centrum vanzelf en gaan allerlei groepen mensen er gebruik van maken, afhankelijk van vraag en behoefte. Aan de andere kant moet je ook voorkomen dat er te weinig steun is van andere partijen, want niemand is in staat een wijksteunpunt alleen te trekken.

Aantrekkelijk maken van het centrum

Een aantrekkelijk centrum trekt meer bezoekers. Wat speelt daarbij zoal een rol?

- Het centrum ligt bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de woongebieden van de doelgroepen.
- De aanwezigheid van winkels en andere openbare gebouwen zorgt al voor aanloop van mensen. Als de ingang van het wijksteunpunt in de wandelroute van veel mensen ligt, dan kan het bestaan ervan weinig mensen meer ontgaan.
- De koppeling van een wijksteunpunt met een woonzorgcomplex of instelling is tricky. Het voordeel is dat de zorgaanbieder waarschijnlijk een deel van de operationele kosten en taken op zich neemt. Het nadeel is dat het centrum gezien wordt als onder-

deel van de instelling of het woonzorgcomplex en de wijkbewoner schroom heeft de drempel over te stappen. Bouw dus liever het wijksteunpunt apart van een woonzorgcentrum en laat vooral in de uitstraling zien dat het om een ander gebouw gaat.

- **Kwaliteit gaat boven kwantiteit.** Zorg voor een gezellig centrum. Stop de middelen vooral in een goede uitstraling – bijvoorbeeld door het betrekken van een goede interieurarchitect en het besteden van extra middelen aan de inrichting van het wijksteunpunt. En maak het volume van het centrum desnoods wat kleiner om daarmee geld te besparen. Lastig is wel dat de bekostiging van intramurale bouw of de bouw van zorginfrastructuur via de AWBZ gekoppeld is aan een maximale vierkante meterprijs die karig is.

Voorlichting en PR

Een tweede advies is om te investeren in goede voorlichting over het wijkcentrum. Uit behoefteonderzoek onder mensen met beperkingen valt op dat men op zoek is naar diensten die er gewoon zijn, maar waar men kennelijk het bestaan niet van weet. Hier is sprake van een ernstige verspilling van maatschappelijke middelen: we hebben wel het gebouw en de diensten neergezet, maar verzuimd om de doelgroep er van op de hoogte te stellen! Organisaties met een maatschappelijke doelstelling hebben vaak een zekere weerstand om hun producten aantrekkelijk te presenteren door een goede vormgeving, huisstijl, PR. Mooi briefpapier lijkt weggegooid geld. Maar dat is het niet, als je daarmee meer potentiële cliënten bereikt. Een centraal loket op zich garandeert niet dat de doelgroep gelijk alle voor hen relevante diensten weet te vinden. Ook in het geval van een loket voor informatie en bemiddeling is een goede marketing, het voortdurend onder de aandacht brengen van het aanbod, en op een aantrekkelijke manier, noodzakelijk om er voor te zorgen dat de doelgroep ook echt komt opdagen.

Aantrekkelijke functies voor een breed publiek

Verschillende wijksteunpunten in Noord-Holland trachten een groot publiek aan te trekken door algemene functies te combineren met functies voor de eigenlijke doelgroep. Dit werkt. Voorbeelden zijn: eerste lijnscentrum, bibliotheek, kinderopvang, buurtrestaurant, winkel. Het effect is dat veel meer mensen het wijksteunpunt bezoeken en leren kennen.

De Sanderij, Schoorl

De Sanderij is een gebouw dat tamelijk recent is gebouwd ter vervanging van verzorgingshuis Westerkimme. Na oplevering bleek het voor de Peeck Stichting niet te exploiteren, en hebben zij het te huur aangeboden aan anderen; zij blijven eigenaar. Woningbouwstichting De Duinstee organiseert nu de huur voor de Peeck Stichting en de gebruiksruidten (grand café, kantoorruimte en de balie) zijn verhuurd aan de Stichting Welzijn Bergen (SWB). Bij het centrum staan circa honderd seniorenwoningen.

De plaatselijke woningcorporatie is de technisch beheerder. De SWB is min of meer degene die het dagelijks beheer via de baliefunctie in goede banen leidt. Ouderen, maar ook medewerkers, komen automatisch bij de balie uit. Liever zou deze stichting zien dat een onafhankelijke organisatie deze taak op zich neemt, dan wel dat men betaalt wordt voor de baliefunctie; het kost namelijk tijd, zonder dat het inhoudelijk bijdraagt aan de missie van de welzijnsstichting.

Bijzonder aan De Sanderij is het grote aantal functies. Er zijn nogal wat partijen die gebruik maken van het centrum: de eerste lijn is vertegenwoordigd met een huisarts, een fysiotherapeut, twee tandartsen en een tandtechnicus. Welzijn is vertegenwoordigd door het maatschappelijk werk, en de Stichting Welzijn Bergen die zowel het jongeren- als het ouderenwerk doet.





De zorg is vertegenwoordigd in de Stichting De Blink, die dagbehandeling aanbiedt en samen met de thuiszorg en particuliere instellingen zorg levert in de woningen. De thuiszorg heeft een kantoor in het gebouw. Een voordeel van zoveel functies bij elkaar is, vanuit de aanbieders gezien, dat je elkaar makkelijker en sneller kan vinden.

De SWB richt zijn activiteiten op meerdere doelgroepen. De jongeren hebben hun eigen cultureel centrum. De ouderen die van De Sanderij gebruik maken hebben een verschillende achtergrond. De groep wat meer welgestelde en gezonde ouderen komt vaker naar het vrijdag restaurant. Daar staat een kok te koken, en voor € 10,- heeft men een maaltijd. Op maandag komen eerder de wat meer kwetsbare ouderen omdat de maaltijdprijs lager ligt (mee-eten uit de Hollandse Pot) en het accent nog meer ligt op het sociale gebeuren. Er is meer te doen in het grand café dan eten: computersoos, gymnastiek, klaverjassen, workshops, spellen. Het eerste lijnscentrum zorgt voor een bredere inloop. De drempel voor mensen om binnen te stappen wordt verlaagd door activiteiten voor de wijk te organiseren, zoals kunst, een markt etc.

Zakelijke prikkels

Om een beter gebruik van het wijksteunpunt te stimuleren kunnen (zakelijke) prikkels worden ingebouwd.

Afhankelijkheid van de inkomsten van de catering bijvoorbeeld: dit geeft een prikkel om zoveel mogelijk mensen naar het centrum te trekken. De catering kan worden uitbesteed aan een commerciële partij. Let op dat de oorspronkelijke doelstellingen en de dienstbaarheid aan de doelgroep niet in het gedrang komen.

Een idee is ook om van tevoren partijen te binden aan een bepaalde minimumprestatie. Partijen kunnen uitgenodigd te worden in te schrijven op een nieuw project. Daarvoor is wel een potentieel aantrekkelijke setting nodig, waarvoor meerdere partijen interesse hebben en expertise om de gevraagde rol te vervullen.

Een andere prikkel is het formuleren van prestatie-eisen voor aanbieders in een wijksteunpunt, of het afhankelijk maken van subsidie van de omvang van de doelgroepen die zijn bereikt. Deze aanpak werkt in de praktijk echter nauwelijks.

Een andere suggestie is om een agendaraad in te stellen waar vertegenwoordigers van de doelgroep een belangrijke rol in spelen. De agendaraad heeft tot taak het functioneren van het wijksteunpunt regelmatig tegen het licht te houden en voorstellen te doen ter verbetering.

Veel gebruikt is het participanten overleg. Dit kan bestaan uit de direct leidinggevenden binnen het wijksteunpunt. De directies van de organisaties kunnen een eigen stuurgroep vormen. De ervaring leert dat het participantenoverleg vooral energie steekt in operationele zaken en weinig in de evaluatie en het regelmatig opfrissen van het aanbod. Een stuurgroep kan juist zorgen voor die extra impuls.

Gebruikersonderzoek

Hierboven is de suggestie gedaan een agendaraad in te stellen, bestaande uit vertegenwoordigers van de doelgroep. Geef hen een stem in de agenda van het wijksteunpunt. Andere mogelijkheden om het aanbod beter af te stemmen op de behoefte, is onderzoek,

zowel behoefteonderzoek in de wijk of gemeente als evaluatieonderzoek om de waardering van de doelgroep van het aanbod in kaart te brengen.

3.6 De exploitatie

De exploitatie van multifunctionele centra is recent het onderwerp geweest van een aantal studies. Belangrijk zijn in ieder geval twee studies van het Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg en een onderzoek van Gerrichhauzen en Partners. Linda Sanders schreef voor het Kenniscentrum 'Organisaties onder één dak', een handreiking voor het beheer van multifunctionele gebouwen. Lucas Delfgaauw heeft voor het Kenniscentrum een model opgezet, 'Bouwen en beheren van multifunctionele accommodaties voor welzijn en zorg'. Tot slot voerde Anton van Kempen van Gerrichhauzen en Partners, voor Vestia een studie uit naar de exploitatie van 'grand café's'. Hieronder wordt geput uit deze publicaties.

Grand café

Uit het onderzoek van Anton van Kempen, Gerrichhauzen en Partners, naar de exploitatie van grand café's komen enkele interessante conclusies naar voren. Op de eerste plaats blijken de restaurants zelden kostendekkend te werken. Het financiële gat wordt vaak aangevuld met middelen van de zorginstelling. De investering is soms gesubsidieerd door een onrendabele bijdrage van een woningcorporatie en door bijdragen vanuit de Wet Ziekenhuisvoorzieningen.

Soms wordt de catering uitbesteed aan een horecaondernemer. Deze ondernemer is afhankelijk van de omzet en zal dus een prikkel hebben om het restaurant zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Maar dit hoeft niet altijd in de lijn te liggen van de doelstellingen van het wijksteunpunt waar het restaurant deel van uitmaakt. Een tussenvorm – zoals gehanteerd in De Bogen, Harderwijk – is de horecaondernemer een breder taakpakket te geven en daarvoor een basissubsidie te verstrekken. Als tegenprestatie behoudt men meer zeggenschap over de horeca en hoeft deze niet noodzakelijk winstgevend te zijn.



Als de consumpties bedoeld zijn voor consumenten buiten een instelling, of wanneer het grand café een winstbeogende doelstelling heeft, worden de prijzen belast met BTW. De meeste consumpties vallen binnen het lage tarief, 6%. BTW kan met de investering en de inkoop van goederen worden verrekend. Per saldo is BTW vrijstelling daarom geen factor van betekenis.

Op basis van de studie zijn enkele aanbevelingen te geven:

- Maak het grand café niet overdreven groot; besteed vooral aandacht aan de gezelligheid en aankleding;
- Dubbelgebruik van de ruimte voor andere functies levert een kostenvoordeel op;
- Richt zonodig een aparte exploitatiestichting op, die de lusten, lasten en risico's draagt;
- Doe aan klantenbinding, bijvoorbeeld door middel van een pasjessysteem waaraan kortingen zijn gekoppeld;
- Wees zuinig met openingstijden, omdat de personele kosten de bulk van de uitgaven zijn. Met een beperking van de openingstijden bespaart men kosten;
- Bezuinig op personele lasten door de inzet van vrijwilligers. Ook – zie De Bogen in Hardewijk – de inzet van mensen met een beperking zou een kostenvoordeel kunnen hebben, hoewel er extra personeel nodig zal zijn voor de begeleiding;
- Stem met de inspecteur omzetbelasting van te voren het BTW-regime af;
- Zoek tijdig naar sponsors: er zijn restaurants die goede zaken gedaan hebben met sponsors, maar het heeft wel tijd nodig.

Gezamenlijke receptie

In een wijksteunpunt kan een receptie worden gecombineerd met een loket voor informatie en advies. Het loket kan worden bemenst door vrijwilligers. Deze opzet betekent wel water bij de wijn doen wat betreft de deskundigheid van de informatie medewerker, omdat niet verwacht mag worden dat een receptionist ook goed op de hoogte is van het aanbod en de lokale sociale kaart. Een backoffice 'achter' het loket lost dit op.

Zodra er in een wat groter wijksteunpunt een receptie is op een centrale plaats, zijn gezamenlijke afspraken eigenlijk onontbeerlijk. Het publiek zal namelijk naar deze receptie stappen met allerhande vragen, ook vragen die niet op het bordje liggen van de organisatie die de receptie betaalt.

De bezetting van de receptie van een wijksteunpunt kan aardig in de papieren lopen. Dit kan de participanten stimuleren om de receptie gezamenlijk op te zetten en zo een kostenvoordeel te behalen. Bereidheid om iets in te leveren op de zelfstandigheid, is wel voorwaarde. Soms is dat lastig, bijvoorbeeld als een participant een bepaalde deskundigheid verlangt van de receptionist en daar specifieke taken wil neerleggen. Dat kan het geval zijn bij een huisartsenpraktijk.

Heeft men gezamenlijk een beheerder aangesteld, dan valt te overwegen de beheerder ook verantwoordelijk te maken voor de receptie. De receptie kan dan eenvoudig in het takenpakket van de beheerder worden ondergebracht.

Gezamenlijk beheer

Als meerdere organisaties gebruik maken van hetzelfde gebouw, zullen ruimten en taken gedeeld worden. De publicatie 'Organisaties onder één dak; beheer en onderhoud van multifunctionele gebouwen' van Linda Sanders geeft praktische tips.

De lijst van onderwerpen waar de participanten elkaar tegenkomen is lang:

- De entree tot het gebouw, openingstijden, sleutelbeheer etc.
- De receptie, zie hierboven.
- De beheerder, taken.
- Het parkeren.
- Multifunctioneel ruimtegebruik.
- De catering, restaurant, de recreatiezaal, de foyer.
- Installaties, telefonie, domotica, zusteroproep en sociale alarmering.
- Opslagruimte en afvalverwijdering.
- Gezamenlijke inkoop.
- Onderhoud.
- Beveiliging en sleutelplan.
- Inrichting.
- Schoonmaak.
- Bedrijfshulpverlening.
- Financiën.
- Vrijwilligers.

De wijze waarop het gezamenlijk beheer onderling geregeld wordt, hangt mede af van de eigendomssituatie van het gebouw. Is een van de participanten de eigenaar of de hoofdhuurder, bijvoorbeeld de gemeente of een zorgaanbieder, dan ligt het voor de hand dat deze partij het beheer regelt en zonodig een kostenvergoeding vraagt aan de (onder)huurders. Is een woningcorporatie de eigenaar, dan lijkt het praktischer om het operationele beheer in handen te leggen van de gezamenlijke gebruikers van het gebouw en daar de taken van de huismeester goed op af te stemmen. Zijn er meerdere eigenaren, in theorie mogelijk, dan kan men een vereniging van eigenaren oprichten en die ook verantwoordelijk maken voor het beheer.

Het gezamenlijk beheer kan men regelen door met elkaar een exploitatieovereenkomst te sluiten. Men kan daarin de taken en kosten onderling verdelen. Of men kan deze onderbrengen in een aparte rechtspersoon waar ieder van de partijen een belang in heeft en waarmee men de risico's afdekt. De BTW kwestie kan in overleg met de belastingdienst worden opgelost.

Het beheer kan worden uitbesteed aan een externe, commerciële partij. In De Bogen te Harderwijk heeft men voor een deel van het wijkcentrum een combinatie gevonden van een beheerder en cateraar in één organisatie.

Integrale zorg

Sinds enkele jaren kunnen aanbieders van zorg producten aanbieden over de hele breedte van de AWBZ. Dit heeft niet direct tot heel grote verschuivingen geleid, maar geleidelijk aan ontstaan toch organisaties – door fusies of door productontwikkeling van binnenuit – die een grotere doelgroep bedienen.

Verschillende doelgroepen hebben verschillende behoeften, maar toch is een behoorlijk deel van de zorg voor alle doelgroepen inzetbaar. Dan gaat het vooral om zorgvragen die in het verlengde liggen van het dagelijks leven. De schattingen zijn dat 80% van de zorgvragen te maken heeft met het schoonmaken van het huis, het eten, sociale contacten, hulp bij het regelen van het huishouden enzovoorts.

Het Nederlands instituut voor zorg en welzijn (NIZW) heeft ervaringen verzameld over Integrale Teams en heeft geprobeerd het concept verder uit te werken (zie www.nizw.nl). Een integraal team zien zij als een groep medewerkers die in een beperkt geografisch gebied actief is. De doelgroep is breed: zij die extra ondersteuning nodig hebben, of ze nu zelfstandig wonen, in een gezamenlijke woonvoorziening verblijven of intramuraal zijn opgenomen. Een integraal team past daarom uitstekend bij het concept van het wijksteunpunt. Het team beantwoordt zo veel mogelijk van de vragen op het gebied van woon-, zorg- en welzijnsdiensten. Het doel is efficiënter en vraaggericht werken.

Inmiddels zien we op verschillende plaatsen in het land initiatieven om te komen tot integrale zorg. In deze brochure worden drie cases genoemd die daar een poging toe wagen. De praktijk is echter lastig. Het vormen van één integrale aanpak is vaak een brug te ver. In Leidsche Rijn is men nog het meest ver met het formeren van een integraal team voor de verschillende doelgroepen. De situatie – verspreide kleinschalige voorzieningen en een maagdelijke start in een nieuwe wijk – zijn geschikt. In de andere twee centra – St Joseph te Hilversum en De Bogen te Harderwijk – is men afgestapt van een grootscheepse integratie en is men overgegaan op een pragmatischer koers, namelijk per product en situatie kijken of samenwerking zinvol is. Als we deze ervaringen op een rij zetten, dan valt een soort oplopende schaal te construeren:

- 1 Bepaalde zorgproducten gezamenlijk uitvoeren. Het eerst komt de nachtwacht of een bereikbaarheidsdienst in aanmerking. Een ander voorbeeld is dagopvang voor verschillende doelgroepen.
- 2 Opzetten van een breed zorgteam. Dit zorgteam neemt de huishoudelijke en verzorgende diensten voor zijn rekening. Niet direct zorginhoudelijk, maar wel een zorggerelateerde taak, is het leveren van woon- en welzijnsdiensten. Het probleem is onder andere hoe je de verschillende culturen, regels, CAO's van de betrokken aanbieders moet zien te stroomlijnen.
- 3 Het onderbrengen van dit zorgteam in een aparte rechtspersoon. Voordeel is dat er een duidelijker aansturing en een eenduidiger werkwijze ontstaat. Nadeel – haast onontkoombaar – is dat verschillende organisaties een deel van hun zelfstandigheid

moeten afstaan en allerlei formele afspraken met zelfstandige bestuursorganen (ZBO's), zoals het College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen moeten delegeren aan de nieuwe rechtspersoon. Dat is bij wijze van experiment nog wel aardig. Maar om op vele plekken in het land aparte rechtspersonen op te zetten is ondoenlijk.

- 4 Ook de variant 'fuseren' kan hier genoemd worden. De laatste tijd begint de fusiegolf zich ook uit te strekken over de schotten van de voormalige AWBZ-sectoren heen. Het voordeel is dat de besluitvorming in één hand is.

Wijkcentrum Oosterpark, Utrecht Leidsche Rijn

Nieuw is het Wijkcentrum Oosterpark, in Leidsche Rijn, de grote uitleglocatie bij Utrecht. Het gebouw is, op de begane grond na, gereed.

In het wijkcentrum werken de ouderenzorg (Aveant), de thuiszorg (Aveant en Zuwe WeideSticht), de GGZ (SBWU) en de gehandicaptenzorg (Reinaerde, Abrona, 's Heeren Loo Midden-Nederland) samen. De meeste van deze organisaties zijn vertegenwoordigd in de Stichting Rhijnhuysen, het samenwerkingsverband van zorgverleners in West Utrecht. Doel van de stichting is een integrale benadering van het aanbod. Binnen de stichting wordt op projectmatige wijze samengewerkt aan de ontwikkeling van geïntegreerde zorg- en dienstverlening.

Argumenten voor een zorgstation zijn:

- Bewoners worden maar met 1 wijkorganisatie voor zorg geconfronteerd.
- Die organisatie is dichtbij, laagdrempelig en herkenbaar.
- Ook ongeplande zorg kan zo aan huis geleverd worden.
- Doordat diverse hulpverleners op 1 locatie samenkomen ontstaat er een zorgteam waar mensen elkaar makkelijk weten te vinden en expertise verspreid kan worden en meer samenhang in zorg kan ontstaan.

- Er kan ook efficiënter gewerkt worden door gezamenlijk zorg te dragen voor avond/nacht zorg etc.. Zeker bij het uitgangspunt in Leidsche Rijn dat er vooral kleinschalig gebouwd wordt voor doelgroepen is dit van belang.

Men heeft gezamenlijk een Zorgstation ingericht voor Parkwijk, een deel van Leidsche Rijn. Het Zorgstation levert zorg aan alle doelgroepen, vanuit één punt in de wijk. Het Zorgstation is gehuisvest op de eerste etage van het wijkcentrum. In dit zelfde wijkcentrum zijn twee etages voor kleinschalige verpleeghuiszorg gevestigd (derde etage en vierde etage, 2 x 6 plaatsen). De etage daaronder is ingericht als logeerunit (6 plaatsen) voor alle doelgroepen, ouderen, GGZ en gehandicapten. Op de begane grond opent zeer binnenkort het gezondheidscentrum zijn deuren; een deel van de ruimte wordt ontmoetingscentrum voor de hele wijk. In het gebouw, dat uit twee torentjes en een verbindende begane grond bestaat, zijn in een ander torentje servicewoningen voor zelfstandig wonende ouderen gevestigd die in mindere of meerdere mate zorg nodig hebben. De begane grond wordt eigendom van de gemeente die het verhuurt aan het gezondheidscentrum die weer een deel doorverhuurt als ontmoetingscentrum. De overige verdiepingen zijn eigendom van woningcorporatie Portaal.





Het integrale team opereert als zorgteam voor alle bewoners van de wijk inclusief verschillende kleinschalige woonvormen in de wijk (onder andere verstandelijk gehandicapten, mensen met een niet aangeboren hersenletsel en cliënten van de GGZ) en als zorgteam voor de verpleeghuisgeïndiceerden en de mensen van de logeerunit. Het integrale team levert alle zorg als dat gewenst is. Tot de taken behoren verzorging, verpleging, huishoudelijke hulp, activerende en ondersteunende begeleiding. Enkele kleinschalige intramurale woonvormen kiezen er soms ook voor geen of beperkt gebruik te maken van het zorgstation.



De bereidheid van aanbieders om zo intensief samen te werken in een Zorgstation is bij veel organisaties in Leidsche Rijn aanwezig. Dit komt deels omdat de aanbieders er nog geen gevestigde belangen hebben; het is nieuw gebied. Op de tweede plaats betreft het een pilot, en schakelt men om die reden graag een tandje bij. Met deze positieve grondhouding ben je er nog lang niet. Vele praktische problemen dienen zich aan. De contractering van de zorg en van de medewerkers vraagt om een eigen rechtspersoon. De belangen van ieder van de aanbieders moet voldoende tot uitdrukking komen in deze rechtspersoon. Men denkt om die reden aan een besloten vennootschap en aandeelhouderschap van de moederorganisaties. Een andere puzzel is de balans tussen centrale sturing en lokale afstemming, een vraag die nu nog niet actueel is, maar dat wordt op het moment dat het model Parkwijk – integraal zorgstation – uitgerold wordt over de hele Leidsche Rijn, zeven wijken. Hiervoor denkt men aan een franchise-achtige organisatie. Er is dus nog veel te doen.



Betrokkenen vinden het belangrijk om de consument te betrekken bij de ontwikkeling van voorzieningen. In een wijk die in de steigers staat, is dat zoeken naar de juiste vorm. Ze hebben dat op de volgende wijze toch op weten te lossen. Het provinciale patiënten en consumenten platform (PPCP) is uitgenodigd mee te denken. Zij hebben meegedraaid in de ontwikkelingsfase, hebben een rol gehad in de toetsing van de tekeningen en aan hen worden ad hoc ook vragen voorgelegd.

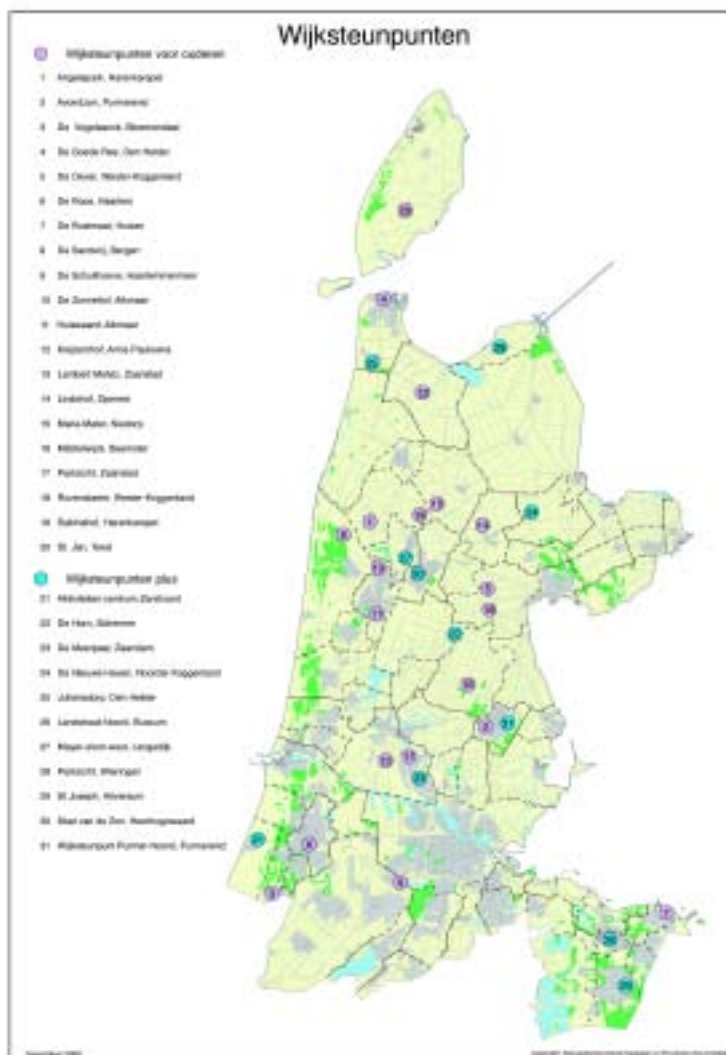
Het PPCP heeft een consumentenpanel samen gesteld. Dit panel krijgt tot taak het functioneren en de verdere ontwikkeling van wonen/zorg en welzijn in Leidsche Rijn te toetsen. Adviezen van het panel en van de PPCP zijn niet bindend.

4

Wijksteunpunten in Noord-Holland

4.1 Kaart Noord-Holland

Onderstaande kaart toont de met provinciale subsidie gerealiseerde wijksteunpunten in Noord-Holland.



4.2 Overzicht wijksteunpunten

Hieronder volgt een overzicht van wijksteunpunten die in de afgelopen jaren met subsidie van provincie Noord-Holland tot stand zijn gekomen.

Naam	Karakteristiek	Functies/ activiteiten	Doelgroep
1 Angelapark Warmenhuizen, Harenkarspel	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel wozoco ■ functioneert 	<ul style="list-style-type: none"> ■ zorg op maat ■ recreatie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
2 Avondzon Purmerend	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ informatie over wonen, zorg en welzijn ■ 4x per week maaltijden ■ recreatie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
3 De Vogelsanck Vogelenzang, Bloemendaal	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel 30 seniorenwoningen ■ open 2004 	<ul style="list-style-type: none"> ■ dagopvang ■ zorgcoördinatie ■ Wonen Plus ■ bibliotheek ■ peuterspeelzaal ■ fysiotherapie ■ psycholoog 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+ ■ peuters ■ wijkbewoners
4 De Goede Ree Den Helder	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ stand alone bij bibliotheek ■ heeft gedraaid, en inmiddels weer tijdelijk gesloten 	<ul style="list-style-type: none"> ■ restaurant ■ dagverzorging ouderen ■ recreatie ■ internet voor ouderen ■ leeshoek 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
5 De Oever Spierdijk, Wester-Koggenland	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel complex 25 seniorenwoningen en 20 verpleeghuiswoningen ■ open 2004 	<ul style="list-style-type: none"> ■ recreatiezaal met buffet ■ dagverzorging ■ kantoor zorgcoördinator ■ winkeltje ■ logeerruimte ■ fysiotherapie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+ ■ bewoners Spierdijk
6 De Roos Haarlem	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel wozoco ■ open 1997 	<ul style="list-style-type: none"> ■ zorgverlening in de wijk ■ huishoudelijke dienstverlening ■ recreatie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
7 De Rustmaat Huizen	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel woonzorgcomplex met huur en koopappartementen ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ seniorenrestaurant ■ recreatie en bewegen voor ouderen ■ seniorenadviseur ■ kapsalon ■ fysiotherapie ■ pedicure ■ spreekuur mantelzorg 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+ ■ oudere wijkbewoners

Naam	Karakteristiek	Funcities/ activiteiten	Doelgroep
8 De Sanderij Schoorl, Bergen	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel complex seniorenwoningen ■ open 2002 	<ul style="list-style-type: none"> ■ huisarts ■ tandartsen ■ fysiotherapeut ■ grand café ■ huisbezoek 75+ ■ adviesbalie (Wonen Plus) ■ maatschappelijk werk ■ recreatief en educatief ouderenwerk ■ videojournaal voor senioren 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+ ■ wijkbewoners
9 De Schuilhoeve Badhoevedorp, Haarlemmermeer	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt bestaand ■ onderdeel woonzorg-centrum ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ uitgebreide dienstverlening aan huis 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+ ■ wijkbewoners
10 Zonnehof Alkmaar	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ algemene ruimte ■ lunchruimte ■ gezondheidscentrum ■ kinderdagverblijf 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+ ■ peuters
11 Huiswaard Alkmaar	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ recreatieruimte ■ dagopvang ■ extramurale zorg ■ restaurant 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
12 Keijzershof Anna Paulowna	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel complex seniorenwoningen ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ recreatieruimte ■ huishoudelijke hulp ■ thuiszorg ■ maaltijdservice ■ sociale alarmering 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
13 Lambert Melisz Westzaan, Zaanstad	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ onbekend 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
14 De Lindehof Hoogwoud, Opmeer	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ open 2000 	<ul style="list-style-type: none"> ■ recreatie ■ open tafel ■ dienstverlening ■ internetcafé ■ prikpunt 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+

Naam	Karakteristiek	Functies/ activiteiten	Doelgroep
15 Maria Mater 't Veld, Niedorp	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel complex zelfstandige senio renwoningen ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ recreatiezaal ■ dagopvang ■ extramuraal zorg ■ restaurant ■ kapsalon ■ biljartzaal ■ winkeltje 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
16 Middelwijk Midden-Beemster, Beemster	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ wordt aangepast/uitgebreid ■ open 1997 	<ul style="list-style-type: none"> ■ extramuraal zorg en dienstverlening ■ Wonen Plus 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
17 Parkzicht Koog ad Zaan, Zaanstad	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ onbekend 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
18 Rozenstaete de Goorn, Wester-Koggenland	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel wozoco ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ meldpunt wonen (Wonen Plus) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
19 Sabinahof Waarland, Harenkarspel	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel wozoco ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ zorg op maat ■ recreatie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
20 St. Jan Den Burg, Texel	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt voor ouderen ■ onderdeel wooncentrum St. Jan ■ open 2002 	<ul style="list-style-type: none"> ■ bar ■ ontmoetingsruimte ■ recreatie ■ infopunt ■ bibliotheekvoorziening 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 55+
21 Activiteitscentrum Zandvoort	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ onderdeel activiteiten-centrum ■ nieuwbouw ■ opening verwacht begin 2007 	<ul style="list-style-type: none"> ■ informatie en bemiddeling bij woondiensten voor huurders van de woningbouwver. EMM ■ zorgdiensten ■ welzijnsdiensten ■ Wonen Plus ■ tijdelijke opname ■ educatie en recreatie ■ open inloop ■ alarmering ■ preventief huisbezoek ■ open eettafel ■ opvang mantelzorgers dementerenden 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ouderen ■ wijkbewoners ■ gehandicapten ■ jeugd via het geïntegreerde activiteitencentrum

Naam	Karakteristiek	Functies/ activiteiten	Doelgroep
22 De Horn Schermer	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ onderdeel wozoco ■ opening verwacht april 2006 	<ul style="list-style-type: none"> ■ informatie en bemiddeling ■ Wonen Plus ■ recreatie en educatie ■ 24-uurszorg voor de wijk ■ dagverzorging ■ dagopvang licht dementerenden 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ouderen ■ mensen met een lichamelijke beperking ■ wijkbewoners
23 De Meerpaal Zaandam	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ onderdeel wozoco ■ gerealiseerd ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ dagopvang ■ open inloop ■ cursussen ■ recreatie ■ sociale alarmering ■ informatie en advies ■ ouderenwerker ■ apotheek ■ huisartsen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ouderen ■ wijkbewoners
24 de Nieuwe Haven Noorder-Koggenland	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ stand alone ■ gerealiseerd ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ontmoeting ■ sport ■ leeshoek ■ computerhoek ontspanning ■ dienstverlening ■ spreekuur Wonen Plus ■ huisarts ■ tandarts 	<ul style="list-style-type: none"> ■ dorpsbewoners ■ ouderen ■ jeugd (speel-o-theek tot jongerencentrum in het dorpshuis)
25 Julianadorp Den Helder	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ stand alone ■ gerealiseerd ■ open sinds 1-7-05, nog met beperkte functies 	<ul style="list-style-type: none"> ■ kinderopvang ■ spreekuur st. Welzijn Ouderen ■ spreekuur Thuiszorg ■ meldpunt/spr.u Wonen Plus ■ cursussen/recreatie voor senioren ■ nog in onderhandeling: spreekuur patiëntenplatform; soc. raadslieden; belangenvereniging Julianadorp 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ouderen ■ wijkbewoners ■ verstandelijk gehandicapten
26 Landstraat-Noord Bussum	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ nieuwbouw ■ opening verwacht december 2005 	<ul style="list-style-type: none"> ■ centraal zorg- en welzijnsloket ■ informatie en bemiddeling ■ zorguitvalsbasis voor thuiszorg en ouderenzorg ■ internetcafé en informatiehoek ■ wijkontmoetings-centrum 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ouderen ■ bewoners

Naam	Karakteristiek	Functies/ activiteiten	Doelgroep
27 Mayersloot-West Langedijk	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ stand alone ■ opening verwacht januari 2006 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 loket ■ Wonen Plus ■ huisarts, ■ maatschappelijk werk ■ GGD ■ jeugdgezondheidszorg 0-19 jaar ■ dagverzorging ■ vluchtelingenwerk ■ recreatie ■ SWO ■ MEE ■ GGZ activiteiten (in ontwikkeling) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ bewoners, ■ jongeren en hun ouders ■ ouderen ■ gehandicapten ■ indien mogelijk GGZ cliënten
28 Parkzicht Wieringen	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ onderdeel wozoco ■ gerealiseerd ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ recreatie ■ voorlichting ■ vergaderruimte vrijwilligersorganisaties ■ Service Plus ■ spreekuren ■ GGZ in toekomst ■ bibliotheek ■ loket WMO ■ dagbesteding GGZ en verstandelijk gehandicapten in toekomst 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ouderen ■ wijkbewoners; ■ GGZ-cliënten (nog in onderhandeling)
29 St Joseph Hilversum	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ onderdeel complex woningen en voorzieningen ■ gerealiseerd ■ open september 2004 	<ul style="list-style-type: none"> ■ kinderdagverblijf ■ peuterspeelzaal ■ naschoolse opopvang ■ wijkcentrum met educatie en recreatie ■ internethoek ■ restaurant ■ spreekuur zorgarrangeur ■ verpleegunit ■ dagopvang voor ouderen ■ kapper ■ fysiotherapeut 	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijkbewoners ■ ouderen ■ jongeren ■ mensen met een verstandelijke of psychische handicap

Naam	Karakteristiek	Functies/ activiteiten	Doelgroep
30 Stad van de Zon Heerhugowaard	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ onderdeel wijkvoorzieningscentrum ■ nieuwbouw ■ opening december 2006 	<ul style="list-style-type: none"> ■ uitvalspost 24-uurs zorgverlening ■ restaurant ■ kookles ■ ontmoetingsruimte ■ dependance 1-loket ■ Wonen Plus ■ ouderenadviseur ■ zorgbemiddeling ■ sociale activering 	<ul style="list-style-type: none"> ■ bewoners ■ ouderen ■ gehandicapten ■ indien mogelijk GGZ-cliënten
31 Purmer-Noord Purmerend	<ul style="list-style-type: none"> ■ wijksteunpunt plus ■ stand alone ■ gerealiseerd ■ open 	<ul style="list-style-type: none"> ■ info-en adviesbalie ■ open inloop ■ cursussen ■ recreatie ■ keuzeadviseur (voor ouderen) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ voornamelijk oudere wijkbewoners

5

Achtergrond informatie

5.1 Subsidieverordening

www.noord-holland.nl/thema/welzijn_zorg_en_cultuur/Digitaal_Loket/wijksteunpunten_breed.asp

5.2 Literatuur en internet

De meeste relevante literatuur is te vinden op de website van het Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg en gratis te downloaden.

Delfgaauw, Lucas: *Bouwen en beheren van multifunctionele accommodaties voor welzijn en zorg*. Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg, mei 2005.

Heuvelink, Joost: *Het servicecentrum, de kern van de woonzorgzone. Onderzoek naar 10 voorbeelden in Nederland*. Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg. Utrecht, april 2002.

Heuvelink, Joost: *Diverse projectbeschrijvingen van multifunctionele gebouwen, Guisveld te Zaandijk, Skewiel te Trynvalden, IJsdijkerstraat te Den Haag*. Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg. 2003.

Kempen, Anton van: *Exploitatie grand café: geen sinecure*. Gerrichhauzen en Partners. Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg. September 2004.

Nouws, Henk: *De Bogen. Woonservicezone, woonzorgcentrum en multifunctioneel centrum in Harderwijk*. Omnia Wonen. Harderwijk, januari 2005.

Rossum, Hans van: *Idealen in aanbouw, nieuwe woonwijken met diensten en zorg*. Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg. 2005. In deze serie zijn meerdere projectbeschrijvingen verschenen.

Sanders, Linda, Peter Jansen en J. de Groot: *Organisaties onder één dak. Beheer en onderhoud multifunctionele gebouwen*. Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg, september 2004.

Sanders, Linda: *Over wegen en wensen. Organisatorische en juridische kanten van samenwerking wonen, zorg en welzijn*. Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg. Utrecht, september 2003.

Websites

www.noord-holland.nl	provincie Noord-Holland
www.wwz-nh.nl	kenniscentrum provincie Noord-Holland
www.iwz.nl	innovatieprogramma wonen en zorg
www.wonenplusnoordholland.nl	Stichting Wonen Plus Noord-Holland
www.kenniscentrumwonzorg.nl	Aedes-Arcades Kenniscentrum Wonen-Zorg
www.nizw.nl	Nederlands instituut voor zorg en welzijn. Integrale Teams.
www.eiz.nl	Expertisecentrum informele zorg
www.woonkeur.nl	Woonkeur, standaard aanpasbaar bouwen
www.opplussen.nl	Oppluslabel, standaard aanpasbaar verbouwen
www.kulturhus.nl	Kulturhus

5.3 Respondenten

- *Wijkcentrum Oosterpark*, Utrecht Leidsche Rijn, Angelique van Betten, Stichting Rhijnhuysen
- *Wijksteunpunt Abbekerk*, Noorder-Koggenland, Leon Elsten, Gemeente Noorder-Koggenland
- *Multifunctioneel centrum De Bogen*, Harderwijk, Aristien Egbertzen, 's Heeren Loo
- *De Meerpaal Zaandam*, Brigitte Weijs, Woningcorporatie ZVH
- *Wijksteunpunt De Sanderij*, Schoorl, Jeanette Hendriks, Stichting Welzijn Bergen
- *Zorgsteunpunt Henriëtte Roland Holststraat*, Amsterdam, Hans Mijnen, Antaris
- *Wijksteunpunt Julianadorp*, Jan van Andel, Woningbouwvereniging AWN
- *Wijksteunpunt Parkzicht*, Hippolytushoef, Roel Dijkstra, Zorgcentrum Noorderlicht
- *Wijksteunpunt Gildeplein*, Purmer-Noord, Purmerend, Marco van de Weerd, Gemeente Purmerend
- *Wijksteunpunt St Joseph*, Hilversum, Alfred Schleiffert, De Basis

Colofon

Uitgave

Provincie Noord-Holland
Postbus 123
2000 MD Haarlem
Tel.: (023) 514 31 43
Fax: (023) 514 40 40
Internetadres: www.noord-holland.nl
E-mailadres: heeswijk@noord-holland.nl

Eindredactie

Provincie Noord-Holland
Afdeling Zorg, Welzijn en Cultuur
Afdeling Communicatie

Tekstredactie

Provincie Noord-Holland
Jos van Heeswijk, Rike Kamphuis
en Martine Hartog

Auteur

Henk Nouws, Ruimte voor zorg bv, Research en
advies in wonen en zorg, www.ruimtevoorzorg.nl

Fotografie

J. Brouwers, Buffel! Reclame & Design

Grafische verzorging

Provincie Noord-Holland
MediaProductie

Papier

Hello matt, houtvrij MC

Oplage

1.500 exemplaren

Haarlem, december 2005