

## Factsheet Good Practices & Ideas

GENERO is het netwerk voor ouderenzorg voor de regio Zuidwest-Nederland. Het netwerk is in 2008 gestart vanuit het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO) om de zorg voor ouderen met complexe hulpvragen te verbeteren. Good Practices & Ideas voor zorg en ondersteuning van (kwetsbare) ouderen zijn bijeengebracht, om van elkaar te leren en inspiratie op te doen voor de praktijk van ouderenzorg en -welzijn. GENERO voert ook drie transitie-experimenten uit om samenhang, kwaliteit en betaalbaarheid van ouderenzorg te verbeteren: Even buurten, Keten zorg Ouderen Walcheren, Zorgprogramma voor Preventie en Herstel. [www.erasmusmc.nl/genero](http://www.erasmusmc.nl/genero).

### Good Practice – Woonservicegebieden Rotterdam

**Domein:** Wonen – Welzijn – Zorg  
**Regio:** Zuid-Holland (Rotterdam)

#### Doel

Een betere afstemming tussen wonen, welzijn en zorg kan ervoor zorgen dat ouderen langer en in betere gezondheid zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Om dit te stimuleren heeft de gemeente Rotterdam woonservicegebieden geïnitieerd. Een woonservicegebied is een wijk of buurt waarin specifieke doelgroepen, zoals ouderen en mensen met een beperking, zo zelfstandig mogelijk en met behoud van eigen regie kunnen wonen. In het woonservicegebied worden optimale condities geschapen voor een goede samenwerking tussen wonen, welzijn en zorg. Er is sprake van integrale zorg en dienstverlening, georganiseerd vanuit een servicepunt, zorgpunt of steunpunt.

#### Aanpak

In 12 van de 14 deelgemeenten van Rotterdam zijn 20 woonservicegebieden opgestart of reeds gerealiseerd. In deze beschrijving worden de woonservicegebieden uit twee deelgemeenten uitgelicht: Prins Alexander en Rotterdam Centrum. In beide deelgemeenten staat de samenwerking tussen wonen, welzijn, zorg en bewoners centraal. Zo is er in Prins Alexander en Rotterdam Centrum een convenant getekend tussen de deelgemeente, zorgorganisaties, woningcorporaties, welzijnsorganisaties en bewonersorganisaties, afhankelijk van het woonservicegebied. Omdat de invulling van een woonservicegebied afhangt van de specifieke situatie in een deelgemeente, zijn er verschillen in de praktische uitwerking.

#### Woonservicegebieden Rotterdam Centrum

In de deelgemeente Rotterdam Centrum is in januari 2011 door 19 partijen die actief zijn op de terreinen wonen, welzijn of zorg een samenwerkingsconvenant vastgesteld. Hierin staat langs welke lijn gewerkt wordt aan de realisering van het woonservicegebied. Ook is direct gestart met de uitvoering van het project. Inmiddels zijn 23 partijen actief betrokken.

In de deelgemeente Rotterdam Centrum worden drie woonservicegebieden onderscheiden: Oude Westen, Cool en Stadsdriehoek. Voor het gehele gebied is een werkplan opgesteld van waaruit gewerkt en de samenhang bewaakt wordt. Er zijn in het werkplan onderwerpen benoemd die in alle gebieden spelen (waaronder doorontwikkeling vraagwijzer, mantelzorgondersteuning en bewonersparticipatie). Daarnaast zijn er gebiedsspecifieke onderwerpen benoemd.

Deelgemeentebreed is er een stuurgroep en een aanjaagteam actief, per woonservicegebied wordt in een gebiedsteam gewerkt aan het gezamenlijk realiseren van diverse welzijnsactiviteiten voor de bewoners van serviceflats en aangepaste woningen. Ook wordt gekeken naar het verbeteren van het zorgaanbod in de eigen woonomgeving en wordt vooral een cultuurspecifieke benaderingswijze nagestreefd. Voorzieningsniveaus, zoals winkels en dagactiviteitencentra worden, samen met afspraken over woningbouw, volgens een meerjarige gebiedsvisie op elkaar aangesloten om zelfredzaamheid te bevorderen en de sociale netwerken te versterken en zo nodig in te zetten bij de

eerste vragen om hulp en ondersteuning. Verder krijgen nieuwe initiatieven en projecten (zoals het project ‘Ketenzorg dementie’ en het transitie-experiment ‘Even Buurten’) in het woonservicegebied een plek waardoor er meer in samenhang wordt gewerkt aan hoofddoelstellingen.

### Woonservicegebieden Prins Alexander

In de deelgemeente Prins Alexander is in juni 2010 een samenwerkingsconvenant getekend door 18 partijen: organisaties die actief zijn op de terreinen wonen, welzijn en zorg en bewonersverenigingen. Na de uitwerking van de inhoud en de werkwijze is de uitvoering gestart in juli 2011.

In de wijken Prinsenland en Het Lage Land zijn zes servicepunten gekozen. Deze servicepunten zijn een soort buurtpleinen (bestaande openbare ruimten) voor buurtbewoners en professionals, ieder met een eigen identiteit en specifieke functies. Een servicepunt is goed bereikbaar met het openbaar vervoer of vervoer op maat (de wijkbus), zorgt voor ontmoeting tussen buurtbewoners, organiseert activiteiten voor en door buurtbewoners en is een vraag- en meldpunt voor bewoners en professionals.

Elk servicepunt heeft:

- Een buurtondersteuner. Deze vrijwilliger is het aanspreekpunt voor de bewoners en professionals. De buurtondersteuner is een bekend en vertrouwd persoon bij wie bewoners met hun signalen, opmerkingen en vermoedens terecht kunnen. De buurtondersteuner kan ook als matchmaker tussen vraag en aanbod van hulp aan ouderen in de buurt fungeren.
- Een trekker. Dit is een medewerker van één van de partners met een wijkfunctie. Samen met de buurtondersteuner is de trekker de initiator van de samenwerking tussen bewoners en actieve partners.

Er wordt gewerkt met het principe van eigenaarschap (een partner is eigenaar van een servicepunt).

Via het servicepunt in de wijk weten de buurtondersteuner en de partners wat er speelt in de wijk, welke mensen er wonen en welke behoeften de bewoners hebben op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Hierdoor kunnen de betrokken partners buurt- en vraaggericht te werk gaan. Het woonservicegebied kan ouderen en mensen met een beperking op deze manier bieden waar behoefte aan is op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Ook worden er mogelijkheden tot ontmoeting en participatie in de buurt gecreëerd. Bewoners kunnen via de woonservicegebieden een bijdrage leveren aan buurtontwikkeling en bewonersinitiatieven kunnen worden gefaciliteerd.

### Praktisch overzicht

<b>Organisaties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeente Rotterdam</li> <li>• Deelgemeente Centrum</li> <li>• Deelgemeente Prins Alexander</li> </ul>
<b>Specifiek doel</b>	Ouderen en mensen met een beperking langer thuis laten wonen met eigen regie over het leven, door het bevorderen van de samenwerking tussen bewonersorganisaties, zorgorganisaties, welzijnsorganisaties en woningcorporaties.
<b>Doelgroep</b>	Ouderen en anderen met een beperking
<b>Ontwikkeling</b>	De gezamenlijke partners van de woonservicegebieden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 partners van de woonservicegebieden van Rotterdam-Centrum.</li> <li>• 18 partners van de woonservicegebieden Prins Alexander.</li> </ul>
<b>Uitvoering en rolverdeling</b>	<i>Rotterdam Centrum</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuurgroep: bestuurders van de partners, één per sector, verantwoordelijk voor het aansturen van het woonservicegebied.</li> <li>• Aanjaagteam: managers en beleidsmedewerkers van de partners: faciliteren, stimuleren, verbinden en ondersteunen van het proces, de stuurgroep en de</li> </ul>

	<p>gebiedsteams.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebiedsteams: medewerkers van de partners: werken gebiedsgericht aan het woonservicegebied en betrekken hierin alle afgesproken invalshoeken.</li> <li>• Onafhankelijk procesmanager die alle groepen, processen en partners verbindt.</li> </ul> <p><i>Prins Alexander</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Middelengroep: bestuurders van partners: ondersteunen de ontwikkeling van woonservicegebieden.</li> <li>• Stuurgroep: bestuursleden van bewoners- en doelgroepenorganisaties: verantwoordelijk voor het ondersteunen van de uitvoering van woonservicegebieden.</li> <li>• Regiegroep: buurtondersteuners (aanspreekpunt voor de bewoners en professionals) en trekkers (medewerkers met een relevante wijkfunctie): verantwoordelijk voor het sturen, ontwikkelen en bewaken van de uitvoering van het project.</li> <li>• Onafhankelijk procesmanager die alle partners verbindt.</li> </ul>
<b>Sinds wanneer in praktijk</b>	<p><i>Rotterdam Centrum:</i> In januari 2011 is het samenwerkingsconvenant getekend en is ook met het woonservicegebied begonnen.</p> <p><i>Prins Alexander:</i> In juli 2011 is de samenwerking in het woonservicegebied begonnen (convenant is in juni 2010 getekend).</p>
<b>Resultaten tot nu toe</b>	<p>In beide woonservicegebieden wordt in 2012-2013 het effect op het behoud van eigen regie en zelfstandigheid van ouderen gemeten via een stedelijke monitor.</p>
<b>Reacties van de doelgroep</b>	<p><i>Prins Alexander:</i> Naast het gegeven dat bewoners- en doelgroepenorganisaties vanaf de planontwikkeling actief deelnemen en een stuurgroep vormen, zijn de eerste reacties in de servicepunten positief, de vragen bij de buurtondersteuner worden gemonitord.</p> <p><i>Rotterdam Centrum:</i> Doelgroep reageert positief en geeft aan meer aandacht te willen voor ouderen in een sociaal isolement of met een zwakker sociaal netwerk.</p>
<b>Financiering</b>	<p>Partners financieren gezamenlijk.</p>
<b>Randvoorwaarden voor implementatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewonersbetrokkenheid en –participatie: organisaties verbinden zich aan gebiedsopgave en inhoudelijke doelen voor de doelgroepen.</li> <li>• Signaalfunctie borgen: signalen moeten worden opgemerkt door professionals, maar ook door buurtgenoten.</li> <li>• De bewoner centraal laten staan voor organisaties en professionals.</li> <li>• Woonservicegebieden anticiperen op de nieuwe maatschappelijke verhoudingen en daarom is het belangrijk dat er een gebiedsgerichte samenwerkingsstructuur wordt ontwikkeld.</li> </ul>
<b>Succesfactoren en belemmerende factoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De samenwerking tussen de partners is de belangrijkste succesfactor. Gewaarborgd moet worden dat alle partners duurzaam meewerken.</li> <li>• De marktwerking van zorg- en welzijnsorganisaties kan tot knelpunten leiden doordat er samengewerkt wordt tussen concurrerende organisaties.</li> </ul>
<b>Contactpersonen</b>	<p>Woonservicegebieden Rotterdam: Sikko Bakker, programmamanager (<a href="mailto:s.bakker1@Rotterdam.nl">s.bakker1@Rotterdam.nl</a>)</p> <p>Woonservicegebieden Rotterdam Centrum: Guido de Rooter, onafhankelijk procesmanager (<a href="mailto:mail@guidoderooter.nl">mail@guidoderooter.nl</a>)</p> <p>Woonservicegebieden Prins Alexander: Geertje Moree van Cappellen, onafhankelijk procesmanager (<a href="mailto:info@moreevancappellen.nl">info@moreevancappellen.nl</a>)</p>
<b>Website</b>	<p><a href="https://kenniscentrumwoonservicegebieden.nl/">https://kenniscentrumwoonservicegebieden.nl/</a> of <a href="http://www.rotterdam.nl/watiseenwoonservicegebied">www.rotterdam.nl/watiseenwoonservicegebied</a></p>

