

UITVOERINGSPROGRAMMA WONEN, WELZIJN EN ZORG DIEMEN

voor

Stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen

auteur

Henk Nouws

Ruimte voor zorg bv

Research en advies in wonen en zorg
Postbus 2038, 3800 CA AMERSFOORT
tel 033 - 465 54 51
fax 033 - 465 34 81
www.ruimtevoorzorg.nl

23 december 2004

INHOUD

Samenvatting uitvoeringsprogramma WWZ	i
Inleiding	1
Deel I – Het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg	4
1 Uitvoeringsprogramma in het kort.....	4
2 Centraal loket	5
2.1 Doel centraal loket	5
2.2 Uitwerking	6
2.3 Organisatie en financiering	8
3 24-uurs zorg op afroep	13
3.1 Doel.....	13
3.2 Uitwerking	13
3.3 Organisatie en financiering	15
4 Woonwensen	16
4.1 Doel woonwensenonderzoek	16
4.2 Uitwerking	16
4.3 Organisatie en financiering	17
5 Wijksteunpunten	18
5.1 Doel wijksteunpunten	18
5.2 Profiel wijksteunpunt	18
5.3 Mogelijke locaties voor wijksteunpunten	20
5.4 Organisatie en financiering	24
6 Ondersteuning mantelzorgers	25
6.1 Doel.....	25
6.2 Uitwerking	25
Deel II – Achtergronden	27
1 Organisatie Centraal Meldpunt Diemen (CMD).....	27
2 Communicatie en bekendheid CMD	31
3 WWZ-databank	33
4 Bevolkingsgegevens Diemen	40
4.1 Ouderen 2004 en 2014	41
4.2 Conclusies	44
5 Wonen in Diemen	45
5.1 Bevolking	45
5.2 Langer zelfstandig wonen.....	46
5.3 Woningvoorraad	46
1.4 Wonen met zorg	50
6 Aanbod voorzieningen in Diemen	54
6.1 Aanbieders WWZ	54
6.2 Voorzieningen	54
7 Begrippen en afkortingen	57

SAMENVATTING UITVOERINGSPROGRAMMA WWZ

Dit Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg is een initiatief van de betrokkenen op het gebied van wonen, welzijn en zorg in de gemeente Diemen. De ontwikkeling van het uitvoeringsprogramma is mogelijk gemaakt door de financiële steun van provincie Noord-Holland.

Het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg omvat vijf programmaonderdelen voor de komende jaren. De doelstelling is het bereiken van een samenhangend en wijkgericht aanbod van wonen, welzijn en zorg voor mensen die ondersteuning behoeven om zelfstandig te wonen.

De vijf programma onderdelen zijn:

1. Centraal loket
2. 24-uurs zorg op afroep
3. Onderzoek woonwensen
4. Wijksteunpunten
5. Mantelzorg

1. Centraal loket

Goede informatievoorziening wordt alom gezien als de toegangspoort tot de juiste zorg- en dienstverlening. In dit kader functioneert in Diemen het Centraal Meldpunt Diemen aan de Burgemeester van Tienenweg. Inwoners van Diemen kunnen er terecht met hun vragen over zorg, welzijn en de WVG. De receptiemedewerkster beantwoordt op grond van haar ervaring en kennis de vragen. Tevens kunnen inwoners er terecht voor het Maatschappelijk Werk, de WVG, de diëtiste en houden zorgaanbieders er kantoor.

Concurrentie tussen zorgaanbieders, mondige (familieleden van) zorgvragers; keuzevrijheid en kwaliteitseisen en het zo lang mogelijk in de eigen omgeving willen blijven wonen, maakt het voor mensen met een ondersteuningsvraag noodzakelijk dat informatie over welzijn en zorg, maar ook over wonen, op een professionele en heldere wijze wordt aangeboden. Daarnaast is het voor de klant belangrijk op het Centraal Meldpunt advies te krijgen over oplossingsrichtingen en bemiddeling en hulp bij het aanvragen van procedures. Het loket is tijdens kantooruren te bezoeken en telefonisch te raadplegen en zal ook via internet beschikbaar komen.

Het opzetten van een databank, het zogenaamde virtuele loket, en het scholen van medewerkers zijn actiepunten waarmee de bijgestelde doelstellingen van het Centraal Meldpunt gerealiseerd zullen worden.

De hoofdpunten op een rij:

- Doel van het centraal loket is het verstrekken van informatie over wonen, welzijn en zorg aan inwoners van Diemen.
- Er is een database, de WWZ-databank, die alle informatie bevat. De WWZ-databank is online toegankelijk voor iedereen met een internet aansluiting.
- De gemeente is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het technische onderhoud van de WWZ-databank.

- De Partijen zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de WWZ-databank. Zij leveren adequate en volledige informatie aan over hun producten op het gebied van wonen, welzijn en zorg. De Partijen zorgen uit eigener beweging voor het regelmatig aanleveren van up-to-date informatie voor de WWZ-databank.
- Het centraal loket is op werkdagen tussen 8.30 en 12.30 uur te bezoeken.
- Het centraal loket is gevestigd in het Centraal Meldpunt Diemen aan de Burgemeester van Tienenweg.
- Het centraal loket is op kantoor tijden telefonisch te bereiken via een centraal nummer dat uitsluitend wordt gebruikt voor het loket. Tussen 8.30 – 12.30 uur schakelt dit nummer naar de receptie van het Centraal Meldpunt Diemen. Tussen 12.30 en 17.00 uur schakelt het nummer naar de receptie van De Diem.
- De informatiemedewerkers die de vragers te woord staan, zijn receptiemedewerkers van De Diem en het Centraal Meldpunt Diemen.
- De informatiemedewerkers ontvangen een adequate interne scholing en worden geochocht door de SVSO-ouderenadviseur.
- De coördinatie van het centraal loket berust bij de SVSO-ouderenadviseur.

2. 24-uurs zorg op afroep

In heel Diemen is 24 uur per dag zorg op afroep aan huis beschikbaar in het geval van een onverwachtse situatie die om ondersteuning vraagt. Deze zorg kan geleverd worden aan mensen die al zorg op afspraak aan huis krijgen en aan mensen die een abonnement hebben op alarmering en afspraken hebben gemaakt over professionele alarmopvolging. 24 uurs zorg op afroep is echter een financieel kwetsbare vorm van dienstverlening, die gelet op gezonde bedrijfsvoering niet vanzelfsprekend is. De onproductieve uren, die onvermijdelijk zijn bij een gegarandeerde en snelle beschikbaarheid van de zorg, worden namelijk niet door het zorgkantoor vergoed. Met de zorgaanbieders in Diemen is afgesproken dat zij gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen de 24-uurszorg-op afroep, te blijven garanderen.

De hoofdpunten op een rij:

- De zorgaanbieders die deel uitmaken van de Stuurgroep kunnen in heel Diemen 24 uur per dag, 7 dagen per week, te hulp schieten in een onverwachts situatie. Zij leveren deze zorg zelf of kopen deze zorg in bij andere aanbieders.
- Deze ondersteuning is beschikbaar voor geïndiceerde cliënten en voor mensen met personenalarmering met professionele alarmopvolging.
- De cliënten worden correct geïnformeerd over de wijze waarop deze zorg op afroep is geregeld, en wat men wel en niet mag verwachten.
- De zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de 24-uurs zorg op afroep.

3. Woonwensenonderzoek

In het uitvoeringsprogramma is een bevolkingsprognose (alleen ouderen) opgenomen en een prognose gemaakt van de behoefte aan wonen met zorg. Deze laatste prognose is gemaakt op basis van kengetallen. Om deze getallen toe te snijden op de Diemense situatie wordt dit jaar een woonwensen onderzoek gehouden onder 65-plussers. In dit on

derzoek wordt op zoek gegaan naar het antwoord op de vraag waarom ouderen willen verhuizen. Speelt gezondheid hierin de belangrijkste rol, of zijn andere factoren zoals woonomgeving, hoogte van de huur en vertrouwdheid met de buurt van doorslaggevend belang? Op basis van de verkregen informatie en de beschikbare kengetallen zullen de huidige en toekomstige benodigde woonvormen in beeld gebracht worden. Tussen aanbieders zullen afspraken gemaakt worden om vraag en aanbod in evenwicht te brengen.

De hoofdpunten op een rij:

- In 2005 wordt een woonwensenonderzoek gehouden onder 65-plussers. Doel is het in kaart brengen van de huidige en toekomstige benodigde woonvormen in relatie tot zorg en welzijn.
- De resultaten van het onderzoek worden besproken in de Stuurgroep. De Stuurgroep neemt zo nodig initiatieven om tot een verbetering van huisvesting in relatie tot wonen en zorg te komen.
- De gemeente Diemen is verantwoordelijk voor het woonwensenonderzoek.

4. Wijksteunpunten

De wijkcentra in Diemen functioneren los van elkaar. Er vindt weinig afstemming over programmering plaats en er is geen beleid over informatievoorziening. In Diemen zullen bestaande wijkcentra, informatiepunten en zorgcentra beter worden benut voor dienstverlening aan ouderen en andere zorgvragers. Dit zijn de wijksteunpunten. Een wijksteunpunt hoeft geen zelfstandige voorziening te zijn, maar kan ingebed zijn in een bestaande voorziening. De wijksteunpunten hebben een gemeenschappelijk profiel en er is een gezamenlijke uitgedragen programma. Tevens ligt het in de bedoeling om de databank van het Centraal Meldpunt toegankelijk te maken voor de verschillende wijksteunpunten, zodat zorgvragers op buurtniveau hun vragen kunnen stellen en antwoord kunnen krijgen.

De hoofdpunten op een rij:

- Enkele bestaande en nieuwe voorzieningen in Diemen krijgen (tevens) de functie van wijksteunpunt. Het doel van wijksteunpunten is dienstverlening aan ouderen en andere zorgvragers op het gebied van ontmoeting, activiteiten en informatieverstrekking.
- Er is een activiteitenprogramma op ieder wijksteunpunt. Het activiteitenprogramma is de verantwoordelijkheid van de organisatie die het betreffende wijksteunpunt runt.
- De volgende voorzieningen zullen in 2005 operationeel worden als wijksteunpunt: wijkcentrum Noorderlicht, zorgcentrum De Diem, wijkcentrum 't Kruidvat
- Het is de intentie om het aantal wijksteunpunten in de toekomst uit te breiden. Daarvoor komen in aanmerking de nieuwbouw van Berkenstede en een steunpunt in Diemen centrum.
- De SVSO is verantwoordelijk voor de PR, coördinatie en afstemming van de activiteitenagenda.

5. Ondersteuning mantelzorgers

In gesprekken met de ouderenbonden en tijdens de jaarlijkse panelgesprekken is de behoefte aan mantelzorgondersteuning aangekaart. Mensen met een zorg-of ondersteuningsvraag blijven steeds langer thuiswonen. Dit betekent in veel gevallen dat lang en veelvuldig een beroep moet worden gedaan op informele ondersteuning. Kinderen, partners, familie, burens en vrijwilligers worden ingezet om de zorg thuis te kunnen realiseren. Uit cijfers blijkt dat een deel van deze mantelzorgers overbelast raakt, vragen heeft over hoe het verder moet en nauwelijks nog aan het eigen leven toekomt. Het ondersteunen van de mantelzorger betekent een erkenning van de kwetsbare situatie waarin deze groep zich bevindt.

In Diemen heeft deze ondersteuning tot nog toe geen structureel karakter. Om dit te veranderen, is bij de Provincie Noord-Holland subsidie aangevraagd. Met het project "een impuls voor mantelzorgondersteuning in Diemen" wordt mantelzorgondersteuning structureel verankerd in het dienstenaanbod van Diemen.

De hoofdpunten op een rij:

- Markant (Steunpunt mantelzorg Amsterdam/Diemen) voert het project "impuls voor mantelzorgondersteuning in Diemen" uit.
- Doel van het project is het structureel verankeren van mantelzorgondersteuning in het dienstenaanbod en het bereiken van een samenhangend en vernieuwend aanbod voor mantelzorgers.
- De volgende producten zijn ontwikkeld: individuele ondersteuning binnen bestaande voorzieningen, de mantelzorgsalon, respijtzorg voor mantelzorgers, deskundigheidsbevordering personeel en vrijwilligers.

Financiering

Tijdens het opstellen van dit Uitvoeringsprogramma WWZ is vanuit de gemeente Diemen aangegeven dat er gezien de moeilijke financiële situatie geen extra financiële middelen van de gemeente te verwachten zijn. Daarom is de afspraak gemaakt om financieel realistische plannen op te stellen. Daarbij zijn globaal gesproken drie bekostigingsmogelijkheden in beeld gebracht:

- Voor enkele ontwikkelingsactiviteiten zoals de ontwikkeling van de WWZ-databank zal de gemeente Diemen subsidie aanvragen. De gemeente stelt zich verantwoordelijk voor het vinden van voldoende middelen. Inmiddels is een deel van de benodigde middelen gevonden dankzij een bijdrage van de provincie Noord-Holland in het kader van het wijksteunpuntenprogramma. Een andere lijn die de gemeente toepast is het inzetten van ISV-II gelden (Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing II). Ook maakt de gemeente gebruik van middelen die door ZAO (nu Agis) zijn gedoneerd bij de start van het Centraal Meldpunt Diemen.
- De individuele stuurgroepleden zetten zich in om bepaalde activiteiten binnen hun werk te incorporeren. Voor een deel zal dit "nieuw voor oud" zijn, dat wil zeggen dat taken omgebogen kunnen worden om ruimte te scheppen voor vernieuwende activiteiten.
- Het Centraal Meldpunt Diemen werkt met een begroting waar de betrokken organisaties hun bijdrage aan leveren. Binnen de begroting kan voor enkele kleine investe

ringen ruimte worden gevonden, namelijk aanpassing van de telefooncentrales om ze geschikt te maken voor het centraal loket. De stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen kan ook zelf subsidie mogelijkheden aanboren.

Tabel 1 Financiering van het uitvoeringsprogramma WWZ in grote lijnen

Type financiering	Onderdeel uitvoeringsprogramma	Activiteit (en financier)
Gemeente / subsidie		
	centraal loket	Ontwikkeling WWZ-databank en website
	centraal loket	Informatiezuil
	woonwensen onderzoek	Woonwensenonderzoek
	mantelzorg	Mantelzorgondersteuning
	PR	Ontwikkeling beeldmerk
Individuele organisaties		
	centraal loket	Aanleveren informatie over eigen producten (allen)
	centraal loket	Coördinatie centraal loket (SVSO)
	centraal loket	Informatiemedewerkers De Diem (De Diem)
	24-uurs zorg op afroep	24-uurs zorg op afroep (zorgaanbieders)
	wijksteunpunten	Coördineren activiteitenagenda (SVSO)
	wijksteunpunten	Organiseren activiteiten (allen)
		Organiseren PR (SVSO)
Begroting CMD		
	CMD	Kosten CMD (voortzetting huidige begrotingssystematiek)
	centraal loket	Aanpassen telefooncentrale De Diem en CMD
	centraal loket	Informatiemedewerkers CMD

Geld is belangrijk, en in het uitvoeringsprogramma is getracht om realistische doelen te formuleren. Maar geld alleen is onvoldoende. Belangrijker dan geld is het enthousiasme van de betrokken personen en organisaties en hun vermogen om open en creatief samen te werken.

INLEIDING

Doel van het Uitvoeringsprogramma wonen, welzijn en zorg

Het *Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg* heeft tot doel de verschillende producten op het gebied van wonen, welzijn en zorg in Diemen meer samenhangend en wijkgericht aan te bieden. De betrokkenen op het gebied van wonen, welzijn en zorg hebben met elkaar afgesproken het uitvoeringsprogramma uit te voeren en hebben de afspraken vastgelegd in een convenant. Het programma is mede tot stand gekomen dankzij de financiële steun van de provincie Noord-Holland.

Doelgroep

Het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg richt zich op mensen die ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen (blijven) wonen en functioneren. Die behoefte doet zich niet alleen voor bij ouderen, maar ook bij andere mensen met chronische zorgvragen of beperkingen.

Doel Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg:

- Een samenhangend en wijkgericht aanbod van wonen, welzijn en zorg
- Voor mensen die ondersteuning behoeven om zelfstandig te wonen

Wonen, welzijn en zorg

Mensen met een chronische zorgvraag ervaren meestal vele knelpunten die de zelfstandigheid in de weg staan. De ondersteuning die men nodig heeft, is vaak een combinatie van wonen, welzijn en zorg. Welke ondersteuning dit precies is voor een individuele persoon, hangt sterk af van de problemen die men ervaart: aanpassingen aan de woning, dichter bij voorzieningen wonen, zorg en diensten aan huis, meer contacten, kunnen praten over problemen enzovoorts.

Om het doel te realiseren is het daarom nodig dat de aanbieders op de gebieden van wonen, welzijn en zorg met elkaar samenwerken.

De belangrijkste aanbieders in Diemen doen actief mee in het uitvoeringsprogramma. De opzet is dat zij hun producten goed op elkaar afstemmen en nauw samenwerken, anders heeft de klant een afstemmingsprobleem er bij.

Beheerste marktwerking op het gebied van zorg

De AWBZ wordt momenteel zo veranderd, dat zorgaanbieders meer met elkaar concurreren. De bedoeling is dat klanten kunnen kiezen voor de beste aanbieder, het beste product. Zorgkantoren kopen die zorg in die het beste aansluit bij de wens van de klant en die de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft.

Concurrentie en keuzevrijheid zijn mooi. Voorkomen moet wel worden dat concurrentie betekent dat aanbieders langs elkaar heen werken. De klant heeft baat bij producten die goed op elkaar aansluiten en daarvoor is samenwerking en afstemming nodig. Een ander

nadeel van concurrentie is dat objectieve informatie in het gedrang kan komen. De partijen in Diemen willen dat de klant objectief en goed wordt voorgelicht over het aanbod.

Uitgangspunten

Concurrentie of samenwerking? In Diemen kiezen de zorgaanbieders voor beheerste marktwerking. De Diemense partijen hebben enkele uitgangspunten geformuleerd, uitgangspunten die niet alleen voor de zorg relevant zijn maar ook voor andere producten:

- **Keuzevrijheid voor de klant**
De klant moet kunnen kiezen uit meerdere producten en meerdere aanbieders van wonen, welzijn en zorg.
- **Diversiteit van het aanbod**
Er moet ook wat te kiezen zijn. Gegeven een steeds veelzijdiger groep van klanten, is ook een veelzijdig aanbod van huisvestings- en welzijnsproducten wenselijk, zodat klanten met een verschillende financiële positie en verschillende voorkeuren een keuze kunnen maken.
- **Transparantie van het aanbod**
Duidelijk moet zijn welk product de klant mag verwachten tegen welke prijs.
- **Objectiviteit van de informatie**
Transparantie betekent dat de klant producten van verschillende aanbieders kan vergelijken. De klant wordt geholpen bij het maken van een goede keuze. Daarom is objectieve, onderling vergelijkbare informatie over aangeboden producten nodig.
- **Samenhang van het aanbod**
De aanbieders van wonen, welzijn en zorg stemmen hun producten op elkaar af zodat er voor de klant een logisch continuüm ontstaat. De vraag van de klant vormt het uitgangspunt.
- **Volledigheid van het aanbod**
De financieel niet aantrekkelijke vraag moet ook beantwoord worden. Aanbieders dragen daarin een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Aanbieders die alleen de krenten uit de pap snoepen, zijn niet welkom.
- **Centraal aanspreekpunt**
De aanbieders werken zodanig samen dat de klant met zo min mogelijk verschillende partijen te maken heeft. Het "daar gaan wij niet over" wordt zoveel mogelijk vermeden.

Regie gemeente

De gemeente Diemen kan niet het beleid bepalen van de zorgaanbieders en woningcorporaties. Wel heeft de gemeente zeggenschap over de organisaties die zij zelf subsidieert, zoals de ouderenadviseur en het maatschappelijk werk. Voor het overige heeft de gemeente vooral een regierol, dat wil zeggen dat zij de partijen probeert bij elkaar te halen en stimuleert en faciliteert om samen te werken. De rol van de gemeente zal in de toekomst wijzigen wanneer de Wet Maatschappelijke Ondersteuning zal worden geïntroduceerd en gemeenten meer verantwoordelijkheden krijgen op het gebied van "welzijnszorg".

Stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen

De aanbieders van wonen, welzijn en zorg werken samen in de Stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen. De ouderenbonden zijn tevens lid van deze stuurgroep. De stuurgroep komt enkele malen per jaar bijeen, onder voorzitterschap van de wethouder van de gemeente Diemen.

Toekomst

Het hier gepresenteerde Uitvoeringsprogramma geeft een nieuwe, concrete, impuls aan de samenwerking, welke voortbouwt op de bestaande samenwerking. In de toekomst zullen er opnieuw veranderingen plaatsvinden. Zo zal in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning een deel van de AWBZ-zorg overgeheveld worden naar de gemeenten. Ook het ISV-beleid (Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing) van de gemeente Diemen heeft aanknopingspunten met wonen, welzijn en zorg.

Deze notitie

De komende hoofdstukken beschrijven het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg. In deel I worden de vier kernpunten van het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg beschreven: centraal loket, 24-uurs zorg op afroep, woonwensen en wijksteunpunten.

Deel II van de notitie geeft achtergrondinformatie over de organisatie van het Centraal Meldpunt Diemen, bevolkingsgegevens, aanbod woningen en diensten, de opzet van de WWZ-databank wordt beschreven en er is een lijst van begrippen en afkortingen.

Maar gestart wordt op de volgende pagina's met een samenvatting van het uitvoeringsprogramma en de afspraken.

DEEL I – HET UITVOERINGSPROGRAMMA WONEN, WELZIJN EN ZORG

Dit deel van de notitie handelt over de inhoud van het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg. Voor een nadere beschouwing over de organisatorische inbedding van het uitvoeringsprogramma wordt de lezer verwezen naar deel II van de notitie.

1 UITVOERINGSPROGRAMMA IN HET KORT

Hieronder is de kern van het uitvoeringsprogramma samengevat. Het uitvoeringsprogramma omvat vijf punten die de komende jaren gerealiseerd zullen worden.

Centraal loket

Mensen met vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg in Diemen kunnen terecht bij het centraal loket voor informatie. De klant krijgt advies over oplossingen, krijgt informatie over aanbieders en aanbod, krijgt zondig bemiddeling en hulp bij het aanvraagprocedures. Het loket is tijdens kantooruren te bezoeken en telefonisch te raadplegen en zal ook via internet beschikbaar komen.

24-uurs zorg op afroep

In heel Diemen is 24 uur per dag zorg op afroep aan huis beschikbaar in het geval van een onverwachtse situatie die om ondersteuning vraagt. Deze zorg kan geleverd worden aan mensen die al zorg op afspraak aan huis krijgen en aan mensen die een abonnement hebben op alarmering en afspraken hebben gemaakt over professionele alarmopvolging. De 24-uurs zorg op afroep is mogelijk doordat de zorgaanbieders die deelnemen in het Centraal Meldpunt Diemen deze zorg garanderen. Leveren zij gedurende bepaalde tijden van de dag deze zorg niet zelf, dan hebben zij afspraken met anderen.

Onderzoek woonwensen

Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar de woonwensen van Diemense ouderen. Het doel is het in beeld brengen van de huidige en toekomstige benodigde woonvormen en het maken van afspraken tussen de aanbieders om vraag en aanbod in evenwicht te brengen. Op basis van kengetallen is een inventarisatie gemaakt van de kwantitatieve woonzorgbehoefte voor Diemen in 2015.

Wijksteunpunten

In Diemen zullen bestaande wijkcentra, informatiepunten en zorgcentra beter worden benut voor dienstverlening aan ouderen en andere zorgvragers. Dit zijn de wijksteunpunten. Een wijksteunpunt hoeft geen zelfstandige voorziening te zijn, maar kan ingebed zijn in een bestaande voorziening. De wijksteunpunten hebben een gemeenschappelijk profiel en er is een gezamenlijke uitgedragen programma.

Mantelzorg

Het project “*een impuls voor mantelzorgondersteuning in Diemen*” heeft tot doel om mantelzorgondersteuning structureel te verankeren in het dienstenaanbod.

2 CENTRAAL LOKET

Het eerste onderdeel van het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg is het Centraal loket voor informatie en bemiddeling. Dit centraal loket moet voor een belangrijk deel nog worden ontwikkeld de komende tijd. In dit hoofdstuk wordt uiteengezet wat het doel is van het centraal loket en hoe het wordt georganiseerd.

2.1 DOEL CENTRAAL LOKET

Doel van het centraal loket is het verstrekken van informatie over wonen, welzijn en zorg aan inwoners van Diemen.

De klant kan het volgende verwachten:

- Vraagverduidelijking;
- Advies over oplossingsrichtingen;
- Objectieve informatie over het aanbod en de aanbieders;
- Uitleg, hulp en bemiddeling bij aanvraagprocedure;
- Klachtafhandeling.

Voor het publiek zal het centraal loket "Centraal Meldpunt Diemen" heten, zoals nu ook al het geval is.

De informatiemedewerker verstrekt informatie aan de hand van de "WWZ-databank". Zie deel II voor een nadere uiteenzetting over de WWZ-databank. Er wordt dus geen waardeoordeel uitgesproken over de aanbieders. De informatiemedewerker heeft voldoende kunde en kennis. Dit houdt concreet het met succes volgen van een cursus in. De cursusstof omvat: het kunnen werken met de WWZ-databank, het te woord staan van een klant, het kunnen omgaan met moeilijke vragen, het kunnen registreren van de binnenkomen vragen en genomen acties.

De bezoeker van het centraal loket mag verwachten dat de informatiemedewerker systematisch het vraagstuk bespreekt en mogelijke oplossingen inventariseert en aanreikt. Als het nodig mocht zijn, legt de medewerker voor de klant contact met de aanbieder en in een aantal gevallen kan de medewerker starten met een aanvraagprocedure. Klachtafhandeling houdt in dat de medewerker in het geval van klachten weet waar die klachten gedeponereerd moeten worden en in de gaten houdt wat er met de klacht gebeurt en hierover zonedig een vervolgspraak maakt met de klant.

Het centraal loket heeft ook duidelijke beperkingen:

- Het geeft geen advies over "de beste" aanbieder;
- Het weet waar de grenzen van de eigen kennis en mogelijkheden liggen en verwijst in dat geval door naar inhoudelijk specialisten.

2.2 UITWERKING

Het loket

We beschrijven hier de nieuwe situatie. Die wijkt in een aantal opzichten af van de huidige situatie. In de nieuwe situatie is er sprake van een aantal "loketten", onder meer een fysiek loket, een telefonisch loket en een virtueel loket.

Het centraal loket is in de ochtenduren te bezoeken en 's ochtends en 's middags telefonisch te bereiken. De informatie over wonen, welzijn en zorg staat opgeslagen in een database, de WWZ-databank, die voor iedereen is in te zien via internet.

Fysiek loket

Het fysieke loket, dat wil zeggen het loket waar mensen binnen kunnen lopen zonder afspraak om een vraag te stellen, is gevestigd in het Centraal Meldpunt Diemen aan de Burgemeester van Tienenweg. De vrager kan daar van 8.30 tot 12.30 uur terecht.

Het Centraal Meldpunt Diemen heeft een speciale positie. Verschillende organisaties werken vanuit dit gebouw, zoals de Amstelring (eigenaar van het gebouw), het maatschappelijk werk, de ouderenadviseur, de WVG-consulent. Diemenaren kunnen in de ochtenduren binnenlopen met hun vragen en worden dan geholpen door de receptionistes. De aanwezige organisaties hebben daarnaast vaak hun eigen spreekuren. De koppeling van het Centraal Loket aan de aanwezigheid van deze organisaties heeft voordelen: over en weer is men beter op de hoogte van elkaars werk, en in voorkomende gevallen kunnen vragen aan de receptie direct teruggekoppeld worden aan specialisten. Toch zou een nog centralere locatie van het bezoeklaket voordelen kunnen opleveren. De stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen zal in de toekomst onderzoeken of een alternatieve centrumlocatie mogelijk is.

Telefonisch loket

Het telefonische loket is één telefoonnummer voor alle vragen betreffende wonen, welzijn en zorg. Dit telefoonnummer is in de ochtenduren verbonden met het Centraal Meldpunt. En tussen 12.30 en 17.00 uur is het telefoonnummer verbonden met De Diem. De klant merkt natuurlijk niet dat het telefoonnummer op verschillende momenten van de dag op verschillende plekken uitkomt.

De persoon die het informatienummer belt krijgt direct de informatiemedewerker aan de telefoon. Dus niet eerst een keuzemenu en evenmin een algemeen telefoniste die de lijn doorverbindt.

Op dit moment komt er op het Centraal Meldpunt zowel telefoon voor medewerkers binnen als telefoon van burgers die vragen hebben. In de toekomst zullen deze telefoons gescheiden worden: het centraal loket krijgt een eigen nummer.

Virtueel loket

Dan het virtuele loket. Alle informatie die verstrekt wordt door de medewerker(s) van het centraal loket is online beschikbaar via internet: aanbieders, producten, informatie per product, formulieren. Hiervoor zal een eigen domeinnaam worden geregistreerd. Dit is de "WWZ-databank". Er komt dus geen papieren klapper. Op dit mo

ment is reeds veel informatie beschikbaar op de website van de gemeente Diemen en deze informatie wordt verder uitgebreid en beter toegankelijk gemaakt. De medewerker centraal loket maakt gebruik van deze online informatie. Maar ook de klant kan er gebruik van maken; de informatie staat immers op internet. Voor allerlei professionals is dit virtueel loket ook nuttig.

Op het Centraal Meldpunt Diemen komt een informatiezuil en/of internet hoek. Op verschillende openbare plaatsen in Diemen zijn al internethoeken ingericht voor klanten. Op wijksteunpunten zullen waar mogelijk ook internet in enkele woorden hoeken worden ingericht voor dit doel.

Papieren loket

Op het Centraal Meldpunt Diemen en bij de verschillende wijksteunpunten staat een folderrek met informatie over producten en aanbieders.

Additionele loketten

Medewerkers van andere organisaties die vaak te maken krijgen met vragen van de klant zullen worden geschoold in de informatiefunctie. Dit geldt om te beginnen voor medewerkers van De Diem die 's middags de telefonische vragen voor hun rekening nemen. Ook vrijwilligers kunnen dezelfde scholing volgen. Als daar behoefte aan blijkt te bestaan, kunnen op de wijksteunpunten wekelijkse spreekuren of "informatieuren" worden georganiseerd.

De informatie

In de bijlage is een overzicht opgenomen over de informatie die beschikbaar moet zijn via het centraal loket, de WWZ-databank. In grote lijnen gaat het om het volgende:

Tabel 2 Inhoud sociale kaart Diemen

Aanbod	Inhoud
AWBZ	Zorg thuis, tijdelijke zorg, opname in een verzorgings- of verpleeghuis, woonzorgcomplexen, indicatie orgaan, plaatsingsprocedure.
Diensten thuis	Klussenhulp, maaltijden, tuinonderhoud, servicetaxi, boodschappen, pedicure etc.
Haaldiensten	Kapsalon, pedicure, bibliotheek, gemeentelijke diensten etc.
Recreatie	Cursussen, gezondheid, computer, mbvo, fitness, internet, activiteiten, clubs, open eettafel, open inloop, etc
Zelfhulp	Vrijwilligers vacaturebank, telefooncirkel, Alzheimer café's, ouderenbonden, cliëntorganisaties, etc.
Advies, informatie en bemiddeling	Informatiepunt, voorlichting, voedingsvoorlichting en dieetadvies, administratie, subsidies, belasting, PGB aanvragen, plaatsingsbemiddeling, ouderenadviseur, maatschappelijke dienstverlening, etc.
Psychosociale hulp	Gesprekken en gespreksgroepen
WVG	WVG-consulent
Veiligheid	Personenalarmering, beveiliging huis

Huisvesting	Wooncomplexen voor ouderen met en zonder zorg, groepswonen, begeleid wonen, geschiktheid woningen, woningnet
Hulpmiddelen	Uitleen, subsidies
Cultuur	Bibliotheek, verenigingen
Overig gezondheidszorg	Apotheken, huisartsen, EHBO, fysiotherapie, fitness, gezondheidscentra, alternatieve geneeswijzen, homeopathie, yoga, oefentherapie, patiënten- en belangenverenigingen, tandartsen, hulpdiensten

2.3 ORGANISATIE EN FINANCIERING

Regie

De regie over het centraal loket wordt gevoerd door de stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen.

Ontwikkeling

Een deel van de inspanning voor het centraal loket heeft te maken met de start. De volgende startwerkzaamheden moeten worden ondernomen voor het gereed maken van het centraal loket.

1. Opstellen lijst gewenste informatie (in de bijlage is deze lijst al vrij volledig uitgewerkt).
2. Programmeren website www.centraalmeldpuntdiemen.nl. Dit kan met behulp van een op maat gesneden *content management systeem*.
3. Registratie website en keuze host.
4. Informatie vergaren en website vullen. Deelnemers aan het Centraal Meldpunt Diemen verplichten zich de informatie te leveren.
5. Nader uitwerken profiel medewerker en coördinator centraal loket.
6. Personele invulling: werven additionele medewerkers centraal loket, bijvoorbeeld receptionistes van De Diem (zie hierboven bij "additionele loketten").
7. Opstellen cursus "medewerker centraal loket".
8. Communicatie: logo, informatieverstrekking via diverse media.

Communicatie

Een goede bekendheid van het centraal loket is van het grootste belang. Daarom zal er de nodige aandacht worden besteedt aan communicatie. Er wordt een opvallend logo gemaakt met daarin een prominente plaats voor het telefoonnummer en de website van het centraal loket (zie ook deel II van deze notitie). Deelnemers aan (de stuurgroep van) het Centraal Meldpunt Diemen zullen waar en wanneer mogelijk dit beeldmerk plaatsen op hun publieksfolders die gericht zijn op Diemen, hun websites en advertenties.

Infozuil en folderrek

Het Centraal Meldpunt krijgt een infozuil of een internethoek. Daar kan de informatiemedewerker centraal loket samen met de klant de informatie op internet doorlopen. Informatie en eventuele formulieren zijn uit te printen.

Het Centraal Meldpunt heeft een folderrek met informatie over aanbieders en producten¹. Een dergelijk folderrek wordt ook ingericht bij de verschillende steunpunten. De ouderadviseur zorgt voor een systematiek en houdt de folders up to date door een maandelijkse ronde, te combineren met eventuele spreekuren op de verschillende steunpunten.

Openingstijden

Het Centraal Meldpunt Diemen is op werkdagen gedurende de ochtend open en te bezoeken. Het is op dit moment niet de bedoeling om de openingstijden te verruimen.

Het CMD krijgt wel een verbetering van het telefonische bereik: De Diem zal 's middags mensen te woord staan die telefonisch informatie zoeken. Omdat de receptie van De Diem ook een deel van de avond en het weekend bemand is, kan de telefonische bereikbaarheid in de toekomst eventueel vrij eenvoudig verruimd worden. Vooralsnog wordt openstelling gedurende kantooruren afdoende geacht voor vragen die geen spoedeisend karakter hebben.

Coördinator centraal loket

Er komt een coördinator van het centraal loket Diemen. Deze functie is onderdeel van het takenpakket van de ouderadviseur en heeft de volgende taken:

- Het up to date houden van de informatie van het centraal loket. Zo mogelijk wordt het invoeren van nieuwe informatie overgelaten aan de aanbieders zelf;
- Het geven van instructie aan medewerkers centraal loket / vrijwilligers / additionele medewerkers; het organiseren van de cursus "medewerker centraal loket"; het organiseren van opfrisbijeenkomsten;
- Coaching van en achtervang voor de medewerkers centraal loket;
- Het bewaken van de kwaliteit van de medewerkers centraal loket;
- Het opstellen en bewaken van een gespreksprotocol klant – medewerker;
- Het organiseren van werkbesprekingen met informatiemedewerkers;
- Het signaleren van knelpunten; het oplossen van knelpunten in de informatievoorziening.

Het profiel van de coördinator centraal loket is de volgende:

- Kennis van de sociale kaart van Diemen;
- Zelfstandig kunnen uitvoeren van de taken;
- Sterk in kennisoverdracht.

¹ Dit rek voldoet nu onvoldoende: te klein en onduidelijk georganiseerd.

Informatiemedewerkers

De informatiemedewerkers van het centraal loket hebben de volgende taken (face-to-face of mondeling):

- Vraagverduidelijking;
- Advies over oplossingsrichtingen;
- Objectieve informatie over het aanbod en de aanbieders;
- Uitleg, hulp en bemiddeling bij aanvraagprocedure;
- Klachtafhandeling.

De informatiemedewerker kan ook bemiddelen voor de klant:

- Contact leggen met aanbieder;
- Afspraak regelen met aanbieder;
- Vraag op schrift stellen om te voorkomen dat de klant weer van voor af aan moet beginnen;
- Helpen bij klachten over aanbieder;
- Bemiddelen bij klachten;
- Formulieren invullen;
- Aanvraag regelen;
- Helpen bij bedienen internet.

De kwaliteit van de informatiemedewerkers moet geborgd zijn. Het profiel van de medewerker is de volgende:

- Goede attitude naar de klant;
- Kennis van de sociale kaart Diemen;
- Kunnen werken met het informatie systeem;
- Goed kunnen behandelen van alle vragen, dat wil zeggen:
 - Het kunnen interpreteren van een vraag van een klant of een situatie;
 - Het naast elkaar kunnen plaatsen van gelijksoortige producten, de verschillen kunnen aangeven en de klant daarover kunnen informeren;
 - Het kunnen selecteren van een samenhangende verzameling producten die op maat gesneden zijn voor de klant en dienst vraag of situatie, vooral als het gaat om de samenhang tussen wonen, welzijn en zorg;
- Onafhankelijkheid: men gebruikt de WWZ-databank en geeft geen adviezen over "de beste aanbieder" voor een bepaald product;
- Besef van de eigen beperkingen in de eigen kennis en kunde en vragen bijtijds kunnen doorverwijzen naar een meer deskundige professionals.

Medewerkers centraal loket krijgen een cursus aangeboden waarin zij leren omgaan met het informatie systeem, voldoende kennis opdoen van de sociale kaart, vaardigheden leren voor het voeren van een gesprek en de juiste attitude naar de klant aanleren.

De huidige receptiemedewerkers van het Centraal Meldpunt Diemen komen in aanmerking voor deze functie. Daarnaast zullen ook receptiemedewerkers van De Diem worden geschoold. Ook vrijwilligers en medewerkers van andere organisaties die een rol hebben

in het voorlichten van het publiek krijgen de mogelijkheid om de cursus te volgen en de kennis te gebruiken in hun contacten.

Het functioneren van de receptie van het CMD en de receptie van De Diem is onderwerp van evaluatie. De criteria waarop het functioneren beoordeeld wordt, zijn:

- Attitude naar de klant;
- Goede afhandeling van vragen;
- Kennis sociale kaart Diemen;
- Onafhankelijkheid;
- Bereikbaarheid.

Overzicht organisatie en financiering

Meerdere organisaties dragen bij aan het mogelijk maken van het centraal loket. Voor zover in te schatten zal de financiering van het centraal loket dan ook over verschillende schijven lopen. Voor het ontwikkelingstraject vraagt de gemeente Diemen subsidies aan. De provincie Noord-Holland heeft reeds subsidie beschikbaar gesteld. In onderstaande tabel is zo nauwkeurig mogelijk aangegeven wie de kosten draagt voor wat.

Tabel 3 Overzicht organisatie en financiering centraal loket Diemen

Wat	Wie	Financiering
Ontwikkeling		
Ontwikkeling website / WWZ-databank	Gemeente Diemen	Subsidie
Ontwikkeling beeldmerk	Gemeente Diemen	Subsidie
Aanschaf informatiezuil en folderrek	Gemeente Diemen	Subsidie
Informatie over producten aanleveren	Aanbieders	Binnen begroting aanbieders
Website vullen	Ontwikkelaar ism coördinator	Subsidie
Up-to-date houden informatie	Aanbieders	Binnen begroting aanbieders
Nader uitwerken profiel medewerker en coördinator centraal loket	Stuurgroep CMD	n.v.t
Werven c.q. aanwijzen additionele medewerkers en vrijwilligers centraal loket	Ouderenadviseur	Takenpakket ouderenadviseur
Opstellen instructieprogramma, het geven van instructie en begeleiding aan informatiemedewerkers	Ouderenadviseur	Takenpakket ouderenadviseur
Tijd vrijmaken informatiemedewerkers voor scholing	Amstelhuizen en Amstelring	Eigen begroting
Aanpassen centrale CMD en De Diem (nummer centraal loket, doorschakelen)	Amstelhuizen en Amstelring	Begroting CMD
Uitvoering		
Bewaken up-to-date houden informatie in WWZ-databank	Ouderenadviseur	Takenpakket ouderenadviseur

Up-to-date houden folderrek	Ouderenadviseur	Takenpakket ouderenadviseur
Medewerker centraal loket 9-13 (bezoek en telefoon)	Receptioniste Centraal Meldpunt	Begroting CMD
Medewerker centraal loket 13-17 (bezoek en telefoon)	Receptioniste De Diem	De Diem
Additionele medewerkers centraal loket	Diversen	Binnen taak van de betreffende medewerkers
Coördinator centraal loket	Ouderenadviseur	Takenpakket ouderenadviseur

3 24-UURS ZORG OP AFROEP

Zorg op afroep betekent dat mensen in hun thuissituatie een beroep kunnen doen op ondersteuning in een onverwachtse situatie. Zorg op afroep is niet hetzelfde als ambulancehulp die wordt verleend in acute levensbedreigende situaties. Zorgaanbieders die deelnemen aan het Centraal Meldpunt Diemen garanderen dat zij 24-uurs zorg op afroep kunnen leveren aan hun klanten, binnen een redelijke responstijd. In dit hoofdstuk wordt uiteengezet hoe zij deze garantie waar kunnen maken.

3.1 DOEL

De zorgaanbieders die participeren in het Centraal Meldpunt Diemen garanderen dat zij zorg op afroep, ook wel ongeplande zorg genoemd, in de nachturen mogelijk maken. Als zij niet zelf deze zorg organiseren, besteden zij het uit aan een andere zorgaanbieder. Deze ondersteuning is bereikbaar voor geïndiceerde cliënten en voor mensen met personenalarmering met professionele alarmopvolging. De cliënten krijgen duidelijke, juiste en gelijke informatie over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de zorg op afroep.

3.2 UITWERKING

Begrippen

Zorg op afspraak (geplande zorg): zorgverlening die van tevoren gepland is.

Zorg op afroep (ongeplande zorg): zorgverlening in antwoord op een ongeplande zorgvraag van een geïndiceerde cliënt. Bijvoorbeeld een cliënt die 's nachts plots naar toilet moet en daar hulp bij nodig heeft.

Professionele alarmopvolging: professionele hulp naar aanleiding van een alarm door een persoon die is aangesloten bij een alarmeringsdienst. Personenalarmering wordt aangeboden door de ATA in heel Diemen en door Amstelhuizen rond de eigen zorgcomplexen.

Analyse

De drie zorgaanbieders bieden in wisselende mate zorg op afroep of professionele alarmopvolging. Hoewel de ongeplande vraag naar zorg gedurende de nacht waarschijnlijk niet omvangrijk is – gegevens ontbreken op dit moment – is deze wel belangrijk voor de cliënt.

Op dit moment is Amsterdam Thuiszorg de enige organisatie die zorg op afroep gedurende de nacht biedt. Amstelhuizen sluit hun cliënten momenteel aan op het nachtsysteem van de Amsterdam Thuiszorg. Amstelring wijst de cliënten op de mogelijkheid om gebruik te maken van het nachtsysteem van de AT.

Amstelhuizen biedt geen "structurele" zorg op afroep aan haar cliënten rond de zorgcentra. Incidentele ongeplande zorgvragen van cliënten die rond de zorgcentra wonen, worden tot nog toe wel opgelost. Krijgt die zorg op afroep echter een structureel karakter,

dan moet de cliënt naar een andere oplossing uitzien. Amstelhuizen biedt wel weer alarmering aan bewoners rónnd haar zorgcentra.

Amstelring heeft overdag en 's avonds tot 23.00 uur een mobiel team dat zorg op afroep levert voor haar cliënten. Gedurende de nacht is dit echter niet mogelijk. De facto wordt dan de Amsterdam Thuiszorg ingeschakeld. Amstelring biedt geen alarmering. Amstelring onderzoekt momenteel de mogelijkheden om ook zorg op afroep te organiseren in de nachturen.

In onderstaand schema is een en ander weergegeven.

Figuur 1 Zorg op afroep (ongeplande zorg) in Diemen ('+' = wordt aangeboden)

	Ongeplande zorg rond zorgcentrum			Ongeplande zorg in stad			24-Uurs alarmering		
	dag	avond	nacht	dag	avond	nacht	dag	avond	nacht
Amstelhuizen							+	+	+
Amstelring	+	+		+	+				
Amsterdam Thuiszorg	+	+	+	+	+	+	+	+	+

NB: Amstelhuizen biedt alarmering alleen rond haar zorgcentra in Diemen.

De zorg op afroep en alarmopvolging is nauwelijks financieel dekkend te krijgen. Uit de AWBZ wordt alleen de feitelijk verleende zorg vergoedt, eigenlijk alleen nog in het geval van een indicatie. De beschikbaarheid wordt niet betaald door de AWBZ. De beschikbaarheid dient minimaal 60% te zijn, anders komt adequaat reageren op een zorgvraag in de knel. De zorgaanbieders die alarmering aanbieden, rekenen een abonnementstarief aan de klant. Dat dekt een deel van de kosten.

Hoe belangrijk is de zorg op afroep gedurende de nacht? Een globale inventarisatie van problemen die zich gedurende de nacht voor kunnen doen, levert het volgende beeld op:

Figuur 2 Voorbeelden van zorg op afroep

Functie	Voorbeelden van zorg op afroep	Situatie
Persoonlijke verzorging	Vallen (is wellicht meest frequente probleem) Onwel worden Hulp bij toilet Vervuiling	vooral cliënten met alarmering vooral cliënten met alarmering vooral cliënten in zorg vooral cliënten in zorg
Verpleging	Wondprobleem Probleem met Pegsonde Probleem met buikkatheter	cliënt na ziekenhuisopname vooral cliënten in zorg vooral cliënten in zorg
Gespecialiseerde verpleging	Probleem met infuus	cliënt na ziekenhuisopname

Enkele opmerkingen hierbij:

- De frequentie van deze ongeplande zorgvragen is, zo is de inschatting, tamelijk gering.
- Alarmen via de alarmering zijn wel frequent, maar het overgrote deel betreft valse alarmen, sociale alarmen en alarmen waarbij de mantelzorg kan inspringen. Professionele opvolging is relatief weinig nodig.
- Verwacht wordt dat de verkorting van de ligduur in de ziekenhuizen zal doorzetten. Patiënten gaan steeds eerder naar huis. Nóg is er een goede overdracht van ziekenhuis naar thuiszorg of een tijdelijke opnameplek – hoewel sommige cliënten er niet blij mee zijn en liever een nachtje langer in het ziekenhuis zouden blijven. Thuis wordt de verpleging voortgezet. Daarbij kunnen zich problemen voordoen, zoals het losraken van een infuus of het losgaan van een verband. Verwacht wordt dat de behoefte aan zorg op afroep uit deze hoek in de toekomst zal toenemen.
- De responstijd voor het ongeplande aanbod is 30 minuten of minder. In bovenstaande voorbeelden van zorgvragen is deze responstijd redelijk.

Hoewel de frequentie van zorgvragen, naar men inschat, laag is, is de ernst van de zorgvragen vaak groot. Daarom is zorg op afroep, ook in de nacht, basiszorg.

Het probleem

Het probleem is dus kort gezegd: zorg op afroep in de thuissituatie is hard nodig maar is moeilijk financieel dekkend te organiseren. Met name gedurende de nacht is het aanbod beperkt. De Amsterdam Thuiszorg biedt als enige 24 uur zorg op afroep aan in Diemen.

De oplossing

De zorgaanbieders in Diemen zetten zich in om zorg op afroep voor de genoemde cliënten mogelijk te maken, met name ook gedurende de nacht. Men spreekt het volgende af:

1. De zorgaanbieders die participeren in het CMD garanderen de 7 x 24 uren beschikbaarheid van zorg op afroep.
2. Wanneer een zorgaanbieder zorg op afroep gedurende bepaalde tijden niet zelf biedt, besteedt men het uit aan een andere zorgaanbieder.
3. Cliënten worden correct geïnformeerd over de wijze waarop zorg op afroep is geregeld, en wat men wel en niet mag verwachten.

3.3 ORGANISATIE EN FINANCIERING

De organisatie en financiering van de zorg op afroep is de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieders.

4 WOONWENSEN

Derde belangrijk onderwerp van het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg is het voorzien in woningen die aansluiten bij de behoefte van mensen die vanwege hun gezondheid of leeftijd extra ondersteuning nodig hebben. In Diemen is op dit moment vooral behoefte aan een duidelijker beeld van de huidige situatie en de wensen van vooral ouderen.

4.1 DOEL WOONWENSENONDERZOEK

Er vindt een onderzoek plaats in Diemen naar de woonwensen van ouderen. Het doel is het in beeld brengen van de huidige en toekomstige benodigde woonvormen en het maken van afspraken tussen de aanbieders om vraag en aanbod in evenwicht te brengen.

Om bovenstaande doelstelling te verwezenlijken is enerzijds, op basis van kengetallen, een inventarisatie gemaakt van de kwantitatieve woonzorgbehoefte voor Diemen in 2015 (zie deel II van deze notitie, onderdeel "Wonen in Diemen"). Anderzijds zal een onderzoek worden uitgevoerd naar de woonwensen van ouderen in Diemen. De voorbereidingen voor het onderzoek zijn gestart.

Op basis van het woonwensenonderzoek in 2005 zal in de stuurgroep van het Centraal Meldpunt Diemen een discussie plaatsvinden over de uitkomsten en de mogelijke gevolgen voor het beleid op het gebied van wonen in relatie tot welzijn en zorg.

4.2 UITWERKING

Probleemstelling van het onderzoek

Doel van het onderzoek is het verkrijgen van een indruk hoe ouderen momenteel in Diemen wonen en welke veranderingen zij in hun leefsituatie wenselijk achten op het gebied van zorg, diensten, voorzieningen, de woning of woonruimte en de woonomgeving.

Deelvragen

1. Hoe wonen ouderen in Diemen?
2. In hoeverre zijn Diemense ouderen tevreden over de huidige woonruimte, woonomgeving, voorzieningen, diensten en zorg?
3. Welke veranderingen met betrekking tot de woonruimte, woonomgeving, voorzieningen, diensten en zorg achten ouderen in Diemen wenselijk?

Operationalisatie van begrippen

- Diemense ouderen: bewoners van de gemeente Diemen met een leeftijd van 65 jaar en ouder.
- Woonruimte: een bepaalde ruimte voor bewoning in een zelfstandige woning of in een onzelfstandige woonruimte.
- Zelfstandige woning: Elk pand of gedeelte van een pand, dat bij bouw of door verbouw is bestemd voor permanente bewoning door een huishouden. Vereist is verder

dat het pand een eigen toegangsdeur heeft, die vanaf de openbare weg of vanuit een gemeenschappelijke ruimte (portaal of trappenhuis) toegang geeft tot de woning en waarmee ook de gehele woning afsluitbaar is voor anderen.

- Onzelfstandige woonruimte: woonruimte waarbij bepaalde voorzieningen met meerdere bewoners worden gedeeld (bijvoorbeeld sanitaire voorzieningen of keukenfaciliteiten).
- Woonomgeving: Omgeving nabij de woning(en).
- Voorzieningen: Middelen in een woongebied ten dienste van de bevolking, zoals wijkvoorzieningen, winkels, groenvoorziening en parkeermogelijkheden.
- Dienst: handeling die men ten behoeve van iemand verricht, zoals bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, maaltijdverzorging en recreatieve bezigheden

Onderzoeksmethode

Uit het GBA (gemeentelijke basis administratie) wordt een aselechte steekproef van driehonderd inwoners van Diemen, ouder dan 55 jaar, getrokken. Deze onderzoekspopulatie zal een enquête worden voorgelegd, welke met behulp van de zogenoemde bezorggroep van de ouderenbond PCOB (en eventueel de ANBO) zal worden verspreid. De inzet van de bezorggroep is belangrijk, omdat de enquêtes persoonlijk overhandigd worden, met eventueel een korte mondelinge toelichting, waardoor de respons naar alle waarschijnlijkheid hoger zal uitvallen.

Voorafgaand aan de verspreiding van de enquêtes wordt, in samenwerking met de ouderenbonden PCOB en ANBO, een interactieve voorbespreking georganiseerd, waar de enquête op bruikbaarheid getoetst wordt, hetgeen kan leiden tot het aanpassen van de enquêteopzet.

De ingevulde enquêtes worden uiteindelijk door de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling van de gemeente Diemen geanalyseerd en verwerkt in een eindverslag.

Er wordt een begeleidingsgroep in het leven geroepen, met als taak het 'monitoren' en het ondersteunen van de opzet en uitvoering van het onderzoek.

Planning

Vorbereiding: november – december 2004;

Verspreiding en verzameling enquête: januari – februari 2005;

Gegevensverwerking: maart 2005;

Analyse en rapportage: april – juni 2005;

Publicatie: juli 2005.

4.3 ORGANISATIE EN FINANCIERING

Organisatie en financiering van het onderzoek liggen in handen van de gemeente Diemen. Ouderenbonden en woningcorporaties verlenen hand- en spandiensten.

5 WIKSTEUNPUNTEN

Het vierde onderdeel van het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg betreft het organiseren van ontmoetingsplaatsen met een sociale functie: wijksteunpunten.

5.1 DOEL WIKSTEUNPUNTEN

In Diemen worden bestaande wijkcentra, informatiepunten en zorgcentra beter benut voor dienstverlening aan ouderen en andere zorgvragers. Deze voorzieningen noemen we wijksteunpunten. De wijksteunpunten hebben een sociale functie: ontmoetingsplaats, activiteiten, informatieverstrekking. Met de activiteiten moeten zoveel mogelijk mensen, die behoefte hebben aan een steuntje of dienstverlening, worden bereikt.

De wijksteunpunten hebben geen zorgfunctie. De belangrijkste reden daarvoor is dat de zorgaanbieders al 24-uurs zorg op afroep in heel Diemen kunnen garanderen, en daar niet een lokale uitvalsbasis voor nodig hebben zoals dat in woonzorgzones wordt nagestreefd.

Een wijksteunpunt is geen zelfstandige voorziening, maar is een combinatie van functies die is ingebed in een bestaande voorziening. Verschillende organisaties hebben een rol bij het organiseren en aanbieden van activiteiten. Men conformeert zich aan het gezamenlijke profiel en de gezamenlijke communicatie.

5.2 PROFIEL WIKSTEUNPUNT

Een wijksteunpunt is een ontmoetingsplek met een sociale functie. Het minimale profiel van een wijksteunpunt is het volgende:

1. Ontmoeting gedurende minimaal 6 dagdelen per week;
2. Informatie spreekuur (ouderenadviseur of anderen);
3. De WWZ-databank is er beschikbaar via een internethoek;
4. Folderrek.

Een wijksteunpunt biedt veel meer mogelijkheden, afhankelijk van de belangstelling en behoefte. Het aanbod aan activiteiten kan per wijksteunpunt verschillen.

Sociale functie

- Ontmoetingsplek voor individuen (inloop)
- Koffie ochtenden, soos
- Gezamenlijk maaltijd gebruiken
- Open eettafel (gezamenlijk koken)
- Gespreksgroepen (bijvoorbeeld rouwverwerking)
- Bijeenkomsten voor mantelzorgers, bijvoorbeeld Alzheimercafé

Activiteiten

- Activiteiten hebben veelal een sociale nevendoelstelling.
- Cursussen

- Muziek, dans, optredens
- Meer bewegen voor ouderen, fitness
- Culturele activiteiten, lezingen en dergelijke (met een ruime koffiepauze voor de contacten)
- Bingo, bridge, et cetera.

Informatie

- Spreekuur van MaDi, ouderenadviseur, rechtsbijstand etc.;
- Informatiezuil;
- Internetcafé;
- Informatie zithoek (informatieverstrekker helpt informatievragers achter informatiezuil); moet enigszins afgeschermd zijn in verband met privacy;
- Folderrek;
- Prikbord van aanbieders;
- Prikbord voor bezoekers;

Wonen

Het steunpunt staat in een buurt waar veel ouderen wonen. Het is een dienst aan die ouderen. Woningcorporaties kunnen het zo afficheren. Het steunpunt is niet ván de bewoners. Daarom moet opgepast worden met een inpandige toegang binnen een wooncomplex. De toegang is bij voorkeur van buiten af, en in de vormgeving duidelijk publiek en open. Het bovenstaande geldt in nog grotere mate voor een steunpunt dat deel uitmaakt van een zorgcentrum. Hier is een eigen, aparte ingang gewenst.

Sfeer

De goede sfeer is nodig om zoveel mogelijk mensen te kunnen prikkelen gebruik te maken van het wijksteunpunt.

- Open voor iedereen, makkelijk, geen drempel;
- Gezellig, gastvrij, betrokkenheid: de gastvrouwen/heren hebben een goede relatie met de bezoekers en weten mensen een extra zetje te geven om deel te nemen aan activiteiten;
- Levendigheid;
- Actualiteit: informatie is up to date. Prikbord wordt gebruikt. Actueel cursusaanbod. Het aanbod past op de behoefte.

Ruimtelijk programma

Een globaal ruimtelijk programma van eisen voor een wijksteunpunt is het onderstaande. Dit programma kan gebruikt worden bij het vormgeven van het toekomstige wijksteunpunt aan de Rode Kruislaan.

- Ingang
- Garderobe
- Toiletten
- Plaats voor informatierek, informatiezuil, internethoek, informatiezithoek
- Spreekruimte
- Ontmoetings- en cursusruimte
- Biljart

- Klein kantoor met flexplek en draadloos internet
- Rolstoeltoegankelijk

Omgeving

- Centraal gelegen ten opzichte van woningen
- Verkeersveilig bereikbaar

5.3 MOGELIJKE LOCATIES VOOR WIJKSTEUNPUNTEN

Die mensen bereiken die vanwege hun beperkingen dreigen te vereenzamen of in de knoop raken met hun huishouden, dat is het belangrijkste doel van de wijksteunpunten. Het aanbod van diensten kan deze mensen ondersteunen in hun zelfstandigheid.

Daarom is een belangrijk uitgangspunt voor een wijksteunpunt de nabijheid tot het publiek. Dat vergroot tevens de kans dat men er bekenden en buurtgenoten ontmoet.

In deel II van deze notitie zijn bevolkingsgegevens en –prognoses gepresenteerd, per buurt. Daaruit valt af te lezen in welke buurten het aantal ouderen het grootst is of zal worden en waar een wijksteunpunt het meest tot zijn recht komt. In onderstaande tabel staan de gegevens samengevat.

Tabel 4 Aantal inwoners Diemen (2002)

1-1-2002	Totaal	65+	65-	65-74	75+
Diemen	23.998	2.973	21.025	1.691	1.282
Noord-Holland	2.559.477	343.826	2.215.651	182.701	161.125
Nederland	16.105.285	2.198.714	13.906.571	1.211.553	987.161
Diemen	100%	12,4%	87,6%	7,0%	5,3%
Noord-Holland	100%	13,4%	86,6%	7,1%	6,3%
Nederland	100%	13,7%	86,3%	7,5%	6,1%

Bron: CBS

Tabel 5 Aantal inwoners Diemen naar wijk (2004)

2004	Totaal	65+	65-	65-74	75+
Diemen	24.060	3.184	20.876	1.738	1.446
Zuid	7.828	798	7.030	417	381
Centrum	8.647	1.550	7.097	792	758
Noord	7.585	836	6.749	529	307
Diemen		13,2%	86,8%	7,2%	6,0%
Zuid		10,2%	89,8%	5,3%	4,9%
Centrum		17,9%	82,1%	9,2%	8,8%
Noord		11,0%	89,0%	7,0%	4,0%

Bron: burgerlijke stand Diemen

Tabel 6 Aantal ouderen Diemen naar wijk (2014)

2014	65+	65-74	75+
Diemen	3.980	2.347	1.633
Zuid	1.187	794	393
Centrum	1.599	835	764
Noord	1.194	718	476

Bron: burgerlijke stand Diemen

Diemen Centrum

Diemen centrum telt in absolute aantallen de meeste ouderen en dit zal over tien jaar niet anders zijn. Een wijksteunpunt in Diemen Centrum ligt daarom voor de hand. Er zijn verschillende voorzieningen die daarvoor in aanmerking komen: wijkcentrum De Schakel (ligt het meest centraal en wordt intensief gebruikt, met name door de ouderenbonden), woonzorgcentrum De Diem (biedt al activiteiten aan voor ouderen in de omgeving), De Omval (heeft nog geen buurtfunctie, maar heeft mogelijk wel die potentie), een nieuw te realiseren steunpunt aan de Rode Kruislaan (ligt in een sterk vergrijsd deel van de wijk).

Gemeente Diemen start in 2005 een onderzoek naar een breder profiel voor De Omval. In dat onderzoek wordt ook rekening gehouden met een eventuele functie als wijksteunpunt. Een te onderzoeken alternatieve locatie is de Rode Kruislaan, in een aantal wooncomplexen van Rochedale waar veel ouderen wonen.

Diemen Noord

Het aantal 75-plussers neemt in Diemen-Noord de komende jaren het sterkst toe. Daar ligt wijkcentrum Noorderlicht, precies op het grensvlak van twee buurten die het komende decennium sterk vergrijzen: Vogelweide en Scheepskwartier. Het is daarom goed om Noorderlicht een duidelijke plaats als wijksteunpunt te geven.

Diemen Zuid

Diemen Zuid is relatief de jongste wijk van Diemen. Hoewel Diemen Zuid de komende tien jaar vergrijst, zal het aantal ouderen achterblijven bij Centrum en Noord.

Wijkcentrum 't Kruidvat en het toekomstig woonzorgcentrum Berkenstede liggen in deze wijk. Beide voorzieningen liggen enigszins perifeer ten opzichte van buurten die het sterkst vergrijzen in dit deel van Diemen, zoals Biesbosch. Toch ligt een profilering van beide voorzieningen als wijksteunpunt voor de hand. De SVSO biedt in 't Kruidvat al een programma aan voor ouderen.

Wijksteunpunten

Met het oog op het bovenstaande krijgen de volgende voorzieningen in 2005 het predikaat "wijksteunpunt":

- Wijkcentrum Noorderlicht (Diemen Noord, gemeente);
- Zorgcentrum De Diem (Diemen Centrum, Amstelhuizen);
- Wijkcentrum 't Kruidvat (Diemen Zuid, gemeente, beheer SVSO);

In de toekomst komt daar bij:

- Berkenstede (Diemen Zuid, Amstelhuizen, nieuwbouw 2006 / 2007);

In centrum-oost van Diemen is een wijksteunpunt gewenst. In aanmerking komt een van de volgende voorzieningen:

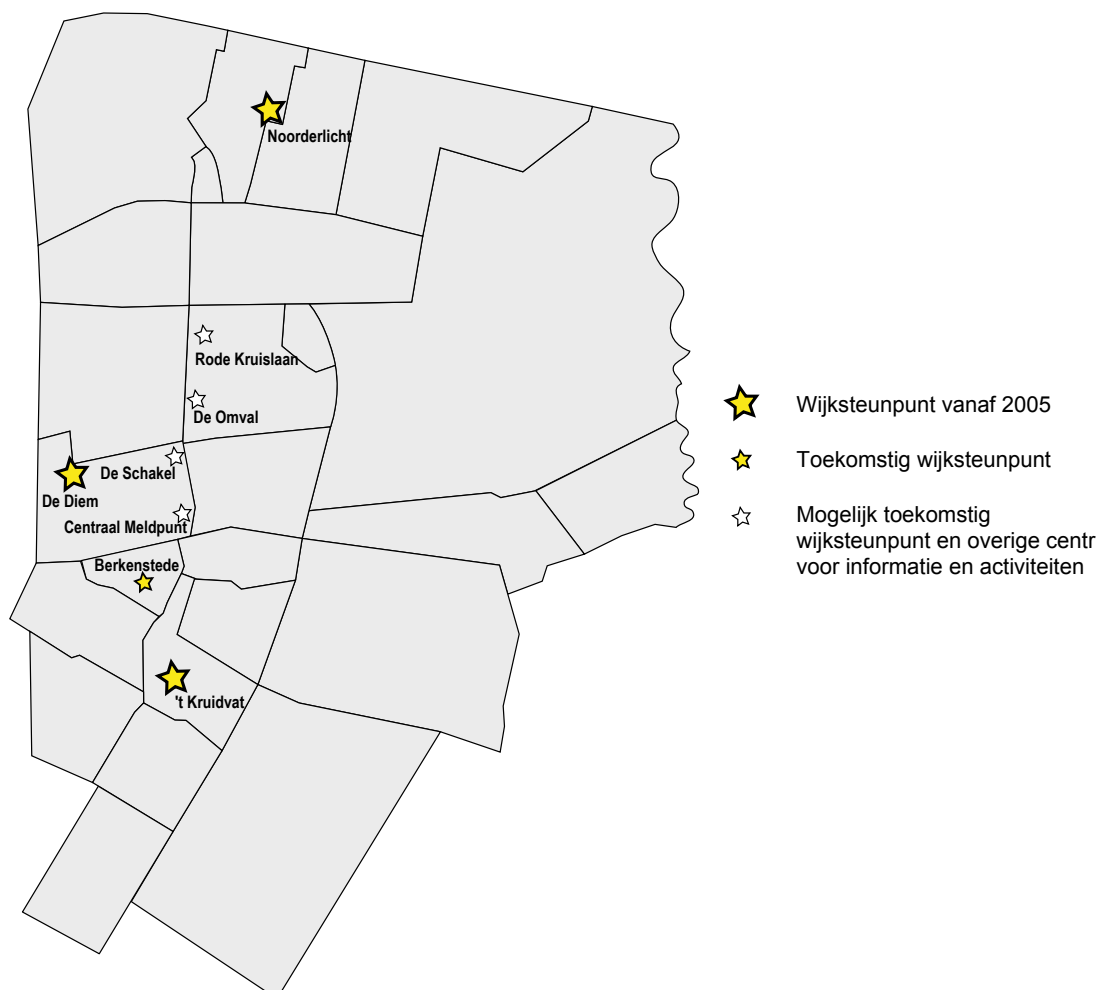
- Rode Kruislaan (nog te ontwikkelen door Rochedale i.s.m. gemeente);
- De Omval (informatie en activiteiten, gemeente);

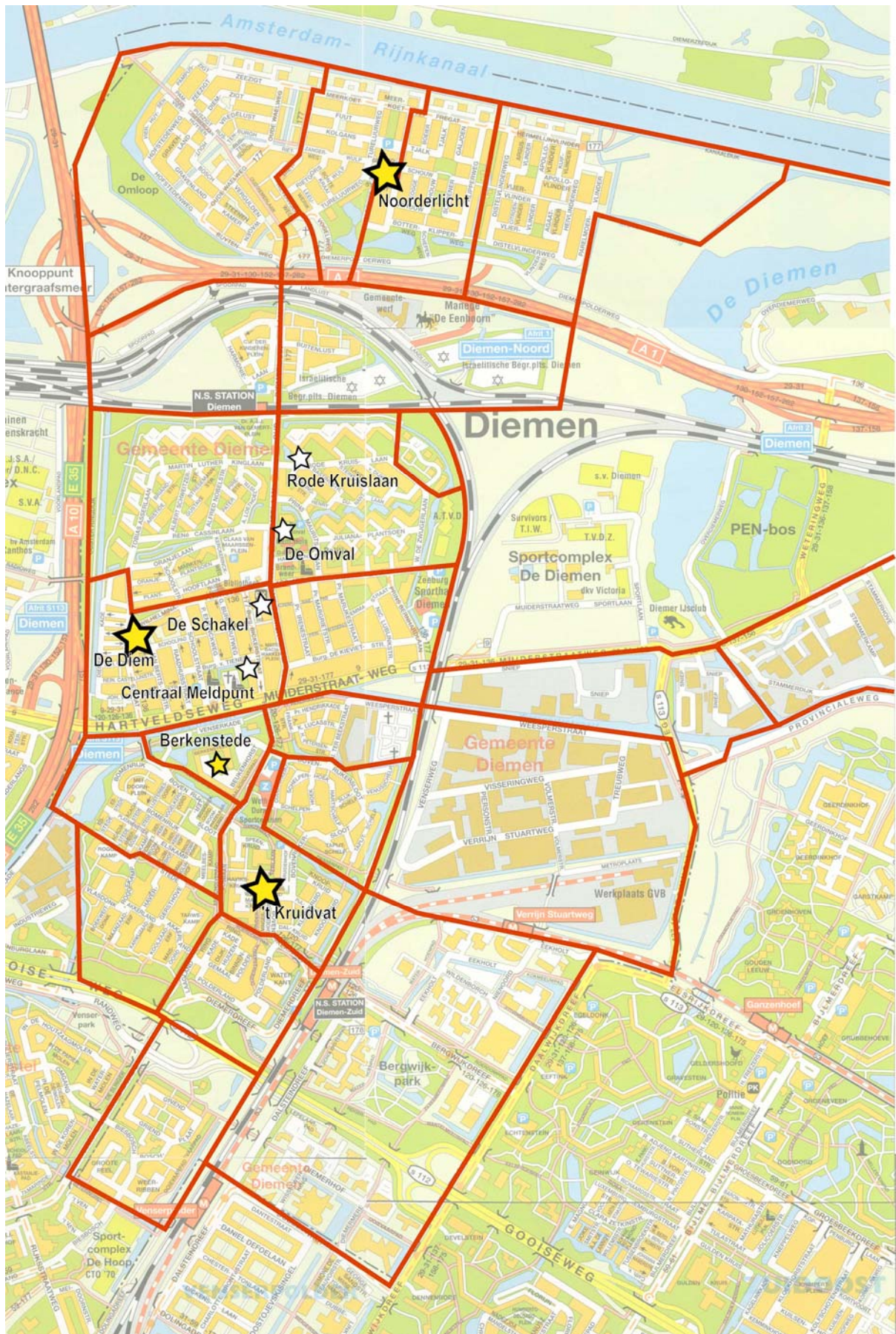
Overige centra die van belang zijn voor informatie en activiteiten:

- De Schakel (informatie en activiteiten, ASV);
- CMD (centraal loket, Amstelring).

Zie ook de kaartjes van Diemen hieronder.

Figuur 3 Overzicht (mogelijke) wijksteunpunten Diemen





5.4 ORGANISATIE EN FINANCIERING

Programma

Het activiteitenprogramma kan per wijksteunpunt verschillen, afhankelijk van de wensen van de bezoekers en de samenstelling van het publiek.

Verantwoordelijkheid en coördinatie

Het beheer van de wijksteunpunten ligt bij de afzonderlijke organisaties die de voorzieningen bezitten.

De verantwoordelijkheid voor het activiteitenprogramma ligt ook primair bij de organisatie die de voorziening runt. Amstelhuizen bijvoorbeeld bepaalt welke activiteiten er in De Diem ontplooid worden. De SVSO heeft deze rol in 't Kruidvat. Het activiteitenprogramma kan worden aangevuld vanuit organisaties en personen die iets aan te bieden hebben, bijvoorbeeld de ouderenbonden. Vrijwilligers zullen een belangrijke rol hebben in het organiseren van delen van het programma.

Er is behoefte aan een zekere coördinatie, namelijk een persoon die meehelpt met het signaleren van vragen en wensen en het leggen van verbindingen naar aanbieders van activiteiten. Deze coördinator zal zorgen voor een heel Diemen omvattende activiteitenagenda en het publiceren van deze activiteitenagenda. Deze taak ligt bij de SVSO. De coördinator van de SVSO heeft ook als taak om te stimuleren dat activiteiten ontstaan die goed aansluiten op de behoefte en te zoeken naar organisaties die dat op zich willen nemen. De coördinator is creatief en ondernemend.

Communicatie

Belangrijk is dat er duidelijke voorlichting komt aan Diemenaren over het bestaan van de wijksteunpunten en het programma. Deze voorlichting valt samen met die voor het centraal loket. Zie deel II, hoofdstuk 3, van deze notitie.

De activiteitenagenda en het centraal loket worden bekend gemaakt onder de vlag van het Centraal Meldpunt Diemen. Door herhaling van de informatie raken Diemenaren beter bekend met het hoe en wat van het CMD.

Financiering

Wat	Wie	Financiering
Ontwikkeling beeldmerk, communicatie	Stuurgroep	Subsidie
Coördineren activiteitenagenda in de wijksteunpunten	SVSO	SVSO
Activiteiten organiseren	Medewerkers van de betreffende voorziening, i.s.m. SVSO en vrijwilligers	Betreffende voorzieningen/organisaties, derden

6 ONDERSTEUNING MANTELZORGERS

Eind 2003 kende de Provincie Noord-Holland de Gemeente Diemen een subsidie toe voor het project "een impuls voor mantelzorgondersteuning in Diemen".

6.1 DOEL

De betrokken organisaties in Diemen vinden het van belang mantelzorgondersteuning structureel te verankeren in het dienstenaanbod en tot een samenhangend en vernieuwend aanbod voor mantelzorgers te komen. Om dit te realiseren is een extra impuls nodig. De verschillende betrokken partijen worden meer met elkaar in contact gebracht, het centrale en decentrale aanbod wordt gekoppeld en onderling afgestemd, efficiëntie en effectiviteit van het aanbod worden bevorderd.

Het mantelzorgproject heeft een andere financiële basis dan de vier programmaonderdelen die hierboven zijn gepresenteerd. Vanwege het belang van mantelzorg voor het thuis kunnen blijven wonen van zorgvragers, is het mantelzorgproject als vijfde onderdeel aan het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg toegevoegd.

In de projectopzet is aangegeven dat de doelstelling gerealiseerd zal worden door middel van:

- meer bekendheid met het aanbod van Markant;
- groepsgericht en individueel aanbod voor mantelzorgers;
- gerichte en bewuste ondersteuning van mantelzorgers door middel van onder andere deskundigheidbevordering van vrijwilligers en professionele hulpverleners;
- vindplaatsgerichte werving (gebruikmakend van lokale netwerken en sleutelfiguren) en andere soorten werving van vrijwilligers.

6.2 UITWERKING

Verheldering vraag mantelzorgers

Er zijn acties ondernomen om de vraag van mantelzorgers te verhelderen:

- in gesprekken met mantelzorgers is de vraag van de mantelzorgers verhelderd;
- bevolkingsgegevens van Diemen zijn beschreven;
- vragen van mantelzorgers zijn in de ouderenpanels aan de orde gesteld;
- signalen van hulpverleners, meldpunt, huisartsen e.d. zijn in het eerste lijnoverleg geïnventariseerd.

Aanbod op maat

Er is op maat een aanbod ontwikkeld in Diemen om mantelzorgers te ondersteunen. Dit aanbod wordt deels door instellingen in Diemen geleverd worden en deels door Markant. De volgende onderdelen zijn in het aanbod verwerkt:

- individuele ondersteuning, deze is geregeld binnen bestaande voorzieningen zoals maatschappelijk werk;

- groepsgerichte ondersteuning in de vorm van Mantelzorgsalon, maar ook aanbod van cursussen zoals aangeboden door verschillende zorgaanbieders;
- respijtzorg (voorzieningen) waaronder, hospice, logeerhuis, dagopvang, nachtopvang en buddy voor de mantelzorger;
- deskundigheidsbevordering personeel, informatie aan de medewerkers van het Centraal Meldpunt Diemen.

Voorlichting aan instellingen en mantelzorgers

Belangrijk onderdeel van het programma is voorlichting aan instellingen en mantelzorgers over het ondersteuningsaanbod. Er wordt gekozen voor een mix aan PR activiteiten. Uit de volgende opties wordt de PR samengesteld:

- aansluiten bij de informatie voorziening van uit het Centraal Meldpunt Diemen;
- gids voor mantelzorgers verspreiden;
- regelmatig informatie/ interviews en advertenties in lokale media plaatsen;
- voorlichting geven bij diverse beroepsgroepen inclusief huisartsen;
- informatie op relevante websites;
- vindplaatsgerichte werving via sleutelfiguren;
- deelname aan ouderenmarkt;
- informatie in lokale media.

DEEL II – ACHTERGRONDEN

De komende hoofdstukken geven achtergrondinformatie behorende bij het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg zoals hierboven beschreven. Ingegaan wordt op de organisatie van het Centraal Meldpunt Diemen, de communicatie, de opzet van de WWZ-databank, de bevolkingsontwikkeling en het aanbod van wonen en diensten. Dit deel wordt beëindigd met een overzicht van enkele begrippen en afkortingen

1 ORGANISATIE CENTRAAL MELDPUNT DIEMEN (CMD)

Het Centraal Meldpunt Diemen is zowel een centraal loket voor de Diemenaren als een platform voor afstemming en samenwerking voor de verschillende aanbieders van wonen, welzijn en zorg.

Het Centraal Meldpunt Diemen is in 1997 in het leven geroepen. In 2000 zijn nadere afspraken gemaakt tussen de betrokken organisaties. Het "Convenant Wonen, Welzijn en Zorg" hernieuwt de afspraken.

Voor de Diemenaren staat het CMD bekend als het gebouw aan de Burgemeester van Tienenweg waar zij naar toe kunnen voor informatie en voor een afspraak met een van de daar aanwezige organisaties en aanbieders. Het gebouw heeft, behalve het ontvangen van cliënten, voor een aantal organisaties ook betekenis als operationele ruimte. De meeste organisaties daar aanwezig richten zich op een bredere doelgroep dan alleen ouderen.

Huidige en toekomstige organisatie van het CMD

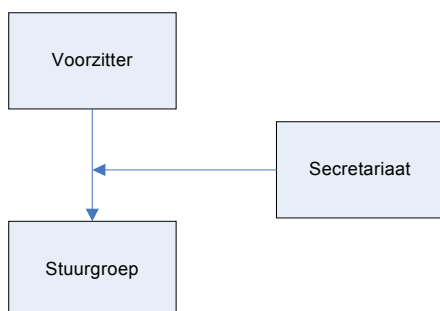
Het CMD is niet "van een organisatie". Het gebouw zelf is bezit van de Amstelring. De overige organisaties die delen van het gebouw gebruiken, huren dit van de Amstelring. De kosten voor de receptie worden gedeeld. De organisaties opereren voor een belangrijk deel autonoom.

De platformfunctie van het CMD krijgt vorm in een stuurgroep waar de betrokken organisaties in participeren. De wethouder zorg en welzijn van de gemeente Diemen is voorzitter van deze stuurgroep.

In het kader van de hernieuwde afspraken is de rol van de stuurgroep scherper omschreven, is de besluitvorming nader omschreven, zijn enkele leden toegevoegd aan de stuurgroep, en zijn enkele spelregels afgesproken.

Organogram

Figuur 4 Organogram van de stuurgroep CMD



Voorzitter

De stuurgroep wordt voorgezeten door de wethouder zorg en welzijn van de gemeente Diemen. Deze stelt in samenwerking met de coördinator CMD de agenda op voor de stuurgroepvergadering.

Secretariaat

Een medewerker van de gemeente voert het secretariaat.

Samenstelling stuurgroep

De volgende organisaties vormen samen de *stuurgroep CMD*:

1. Consumentenorganisaties, met name ouderenbonden ANBO/PCOB;
2. Amsterdam Thuiszorg;
3. Amstelring;
4. Verenigde Amstelhuizen;
5. Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam Zuidoost en Diemen, MaDi;
6. Stichting Voor Samenlevingsopbouw en Basiseducatie, SVSO;
7. Gemeente Diemen (voorzitter).
8. Het Oosten (toegevoegd in 2004);
9. Rochedale (toegevoegd in 2004).

Aanwezige organisaties in het CMD-gebouw

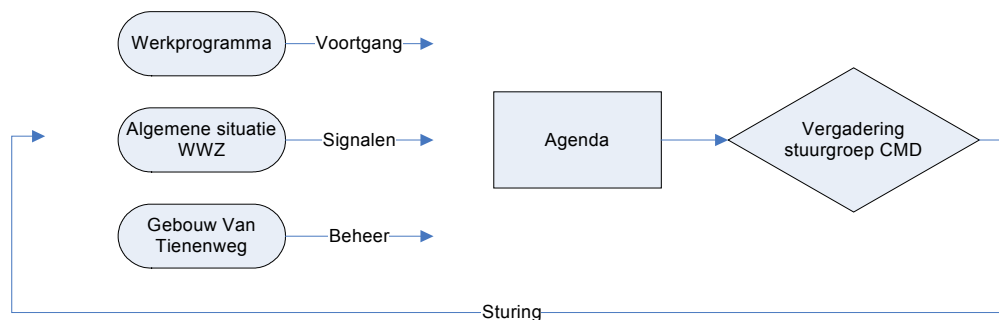
In het gebouw van het meldpunt zijn verschillende organisaties fysiek aanwezig. Dit kan in de toekomst wijzigen. Het is ook mogelijk dat er ooit een ander gebouw wordt betrokken. In het huidige gebouw aan de Burgemeester van Tienenweg zijn de volgende organisaties te vinden:

1. Amsterdam Thuiszorg;
2. Amstelring;
3. Ouderenadviseur;
4. Vraagbaak SVSO;
5. WVG-consulent;
6. Dieetadviseur (Amstelring);
7. MaDi;
8. Receptionist / informatiemedewerkers.

Taak stuurgroep CMD

De taak van de stuurgroep CMD is het bevorderen van de samenwerking en afstemming op het gebied van wonen, welzijn en zorg. De stuurgroep vergadert circa 3 keer per jaar. In onderstaand diagram is schematisch weergegeven hoe de stuurgroep CMD functioneert.

Figuur 5 Schematische weergave taak stuurgroep CMD



Besluitvorming

Bij algemene stemmen kan de stuurgroep namens de leden acties ondernemen. De stuurgroep heeft geen beslissingsbevoegdheid over de individuele leden.

Regierol van de gemeente

De rol van de gemeente Diemen rond wonen, welzijn en zorg is breder op te vatten dan het voorzitterschap van de stuurgroep CMD. Het is op deze plaats nuttig om aan te geven dat de gemeente een regierol heeft in het bereiken van samenhang van wonen, welzijn en zorg. Deze regierol houdt het volgende in:

1. Samenbrengen van de verschillende aanbieders binnen de stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen;
2. Faciliteren van de samenwerking tussen de aanbieders en samenhang in het aanbod;
3. Signaleren en agenderen van knelpunten in de samenwerking en samenhang;
4. Voorzitten van de stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen.

De aangekondigde WMO zal gevolgen hebben voor de regierol van de gemeente. WMO staat voor Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Het kabinet wil in deze wet regelen dat een deel van de AWBZ-zorg overgeheveld wordt naar de gemeenten. Enkele bestaande gemeentelijke taken, zoals die in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten, worden ook ondergebracht in de nieuwe WMO.

De gemeente krijgt door deze wet in de toekomst een belangrijker rol in het aanbieden van verschillende diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Dit zal gevolgen hebben voor de positie van de gemeente binnen het krachtenveld van aanbieders. Op dit moment is er nog geen wetsontwerp beschikbaar. Het kabinet heeft wel een contourennota geschreven die in de Tweede Kamer is behandeld.

Hoe gaat het CMD om met de marktwerking binnen de zorg?

Concurrentie in de zorg is een gegeven. Het zorgkantoor heeft in de regio Amsterdam en Diemen meer dan twintig zorgaanbieders onder contract. Deze kunnen nu al zorg aanbieden in Diemen.

De concurrentie tussen de zorgaanbieders heeft voordelen en nadelen voor de klant. Het grootste voordeel voor de klant is keuzevrijheid tussen aanbieders en producten. Er zijn echter ook nadelen, bijvoorbeeld: de keuze kan worden bemoeilijkt door onjuiste of suggestieve informatie, de afstemming van het aanbod tussen concurrerende partijen kan verslechteren, aanbieders kunnen de krenten uit de pap halen, ten koste van de overige aanbieders. De stuurgroep CMD hecht aan *beheerste* marktwerking, dat wil zeggen dat de concurrentie tussen zorgaanbieders niet ten koste van de klant mag gaan. De stuurgroep CMD kan geen regels stellen aan de toegang van zorgaanbieders tot de zorgmarkt in Diemen. Die taak ligt bij het zorgkantoor. Wel kan de stuurgroep CMD aan deelname van nieuwe leden voorwaarden verbinden: spelregels. Deze spelregels zijn de volgende:

1. Er wordt objectieve informatie beschikbaar gesteld voor de cliënt;
2. Er wordt meegewerkt aan de informatievoorziening via het Centraal Meldpunt;
3. Er wordt meegewerkt aan het bewerkstelligen van samenhang en een dekkend aanbod door deel te nemen aan een gezamenlijk overlegplatform. Gezamenlijk belang van de zorgvragers gaat boven organisatiebelang.
4. De aanbieder levert een deugdelijk, volledig product (geen "krenten uit de pap"), conform wettelijke, objectieve maatstaven.

Zorgaanbieders die zich conformeren aan de spelregels, kunnen lid worden van het Centraal Meldpunt Diemen. Hun informatie wordt dan verspreid via het centraal loket.

Financiering

Het Centraal Meldpunt Diemen heeft een jaarbegroting die wordt opgesteld door Amsteling. De begroting omvat personeel (receptie), gebouwkosten (afschrijving, intrest, beheer), algemene kosten (kantoorbenodigdheden, telefoon). De kosten worden volgens een bepaalde verdeelsleutel verdeeld over de deelnemers van het Centraal Meldpunt Diemen, ook de organisaties die daar niet fysiek aanwezig zijn.

De begroting van het Centraal Meldpunt Diemen zal als gevolg van de nieuwe afspraken nauwelijks veranderen. De begroting voor 2005 is al opgesteld. Extra kosten zijn wel gemoeid met de extra telefonische bereikbaarheid van het CMD. Mogelijk is een aanpassing nodig van de telefooncentrale van het CMD en van De Diem. De kosten daarvan zijn nog niet bekend en zijn niet verwerkt in de begroting van 2005. De aanpassing van de telefooncentrales is aan de orde wanneer de WWZ-databank gereed is. Dan zal de stuurgroep zich moeten uitspreken over de kosten.

2 COMMUNICATIE EN BEKENDHEID CMD

Voor een goed gebruik van de voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg is het van belang dat de doelgroep er kennis van heeft. Een goede communicatie is daarom belangrijk en vraagt de komende tijd speciale aandacht.

Op deze plaats wordt beschreven welke communicatie doelen de Stuurgroep Centraal Meldpunt Diemen wil bereiken en op welke wijze. De ideeën die hier staan genoemd, worden verder uitgewerkt door de Stuurgroep CMD.

Doelen communicatie

De doelgroep weet dat men bij het Centraal Meldpunt Diemen informatie kan krijgen over het aanbod wonen, welzijn en zorg en met vragen terecht kan.

De doelgroep weet hoe het Centraal Meldpunt te bereiken is.

De doelgroep weet dat de informatie per telefoon, via internet, door een bezoek aan het meldpunt en door een bezoek aan een wijksteunpunt is te krijgen.

De doelgroep weet dat er wijksteunpunten zijn die allerlei activiteiten ontwikkelen.

De doelgroep weet dat het activiteitenprogramma van de wijksteunpunten via het Centraal Meldpunt Diemen te krijgen is.

Herhaling

Het is vaak lastig om de mensen die ondersteuning nodig hebben te bereiken met informatie over het aanbod. Van ouderen is bijvoorbeeld bekend dat zij moeilijk nieuwe informatie onthouden en informatie die zij door de bus krijgen snel vergeten of kwijtraken.

Wat helpt is een opvallend en herkenbaar beeldmerk dat in veelvuldige herhalingen steeds terugkeert. Dit beeldmerk wordt ontwikkeld.

Verder is het goed om met een vaste regelmaat te publiceren over het CMD en de activiteitenagenda. In Diemen wordt al gewerkt met vaste informatiepagina's in de Diemer Courant en de Diemen Info. Dat gaat door.

Middelen

De ideeën voor wat betreft de communicatiemiddelen gaan uit naar de volgende producten:

- Beeldmerk Centraal Meldpunt Diemen;
- Internetsite, www.centraalmeldpuntdiemen.nl, met daarop:
 - de WWZ-databank;
 - het activiteitenprogramma.
- Folder (flyer formaat);
- Uithangborden CMD, wijksteunpunten;
- Badges informatiemedewerkers.

Uitingen

Frequente en herhaalde informatievoorziening is mogelijk door regelmatig te publiceren en door het gebruik van een herkenbaar beeldmerk. De mogelijkheden zijn de volgende:

- Gebruik van het logo op alle hierboven genoemde communicatiemiddelen;
- Periodieke en frequente berichtgeving over het Centraal Meldpunt Diemen, de activiteitenagenda, de bereikbaarheid van het centraal loket:
 - Diemen Info (verschijnt enkele malen per jaar);
 - Diemer Courant (verschijnt wekelijks);
 - Regio TV;
- Waar mogelijk vermelding van het logo in folders van de deelnemende organisaties gericht op Diemen.

Ontwikkeling beeldmerk

De ontwikkeling van het logo wordt uitbesteed aan een ontwerpbureau. De opdracht houdt – in aanvulling op het bovenstaande – in:

- Opvallend;
- Herkenbaarheid voor doelgroep;
- Bevat telefoonnummer CMD;
- Bevat webadres centraal CMD;
- Kleuren variant, zwart-wit variant;
- Digitaal beschikbaar in verschillende formaten en resoluties, zowel voor 'thuisgebruik' als voor de professionele drukker.
- Variant voor website;
- Eerste voorstel voor webdesign gebaseerd op het logo. De ontwikkeling van de website zelf behoort niet tot de opdracht.

Verantwoordelijkheden

De communicatiestrategie wordt vormgegeven door de Stuurgroep CMD. De ontwikkeling van het beeldmerk, en de toepassingen, zoals hierboven beschreven, behoren ook tot het takenpakket van de stuurgroep. Binnen de stuurgroep wordt een lid aangewezen als inhoudelijk trekker.

De SVSO kan de praktische organisatie van de advertenties t.b.v. het activiteitenprogramma, het centraal loket en het CMD op zich nemen. De eindverantwoordelijkheid van de communicatie ligt bij de Stuurgroep.

Financiering

Voor de implementatie van het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg is subsidie beschikbaar van de provincie Noord-Holland. Het ontwikkelen van het beeldmerk kan hieruit worden bekostigd. De berichtgeving in de Diemer Courant en Diemen Info wordt reeds betaald vanuit de gemeente (SVSO).

3 WWZ-DATABANK

De informatie die het centraal loket verstrekt is opgeslagen in de WWZ-databank. De informatiemedewerkers gebruiken de WWZ-databank bij het helpen van de cliënt. De databank is via internet online. Iedereen kan de WWZ-databank raadplegen (www.centraalmeldpunctdiemen.nl).

Vulling van de WWZ-databank

Voor het goed functioneren van het informatiesysteem is nodig:

1. Website, eigen domeinnaam. Voorstel is www.centraalmeldpunctdiemen.nl. Deze domeinnaam is nog beschikbaar;
2. Content management systeem, bedoeld om informatie op een gebruiksvriendelijke wijze op te slaan en op te vragen;
3. Afspraken over het up-to-date houden van de informatie.

Het laatste punt – het up-to-date houden van de informatie – is de meest kritische succesfactor van de WWZ-databank. De deelnemende organisaties aan het CMD zijn zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van deze informatie. Er zijn twee opties: of zij kunnen inloggen op de WWZ-databank en zelf de informatie over de eigen producten aanvullen en wijzigen; of zij leveren de informatie aan de coördinator van het centraal loket aan, die de informatie vervolgens invoert in de database.

De eerste optie heeft de voorkeur. Welke keuze ook wordt gemaakt, de gebruiksvriendelijke constructie van het content management systeem heeft bij de ontwikkeling van de database een hoge prioriteit.

De coördinator van het centraal loket (de ouderenadviseur) bewaakt de inhoud en spreekt aanbieders aan op hun rol in het up-to-date houden van de informatie.

Informatie over de aanbieders

De volgende informatie wordt per aanbieder verstrekt.

1. Naam aanbieder;
2. Producten;
3. Doelgroepen;
4. Postadres;
5. Bereikbaarheid algemeen
6. telefonisch, tijden, telefoonnummer;
7. spreekuur en open inloop, tijden, adres;
8. e-mail;
9. Contactpersonen;
10. Internet adres.

Informatie over de producten

De volgende informatie wordt per product verstrekt. NB: niet alle items zijn van toepassing op alle producten.

- Product;

- Beschrijving;
- Locaties: adres en kaartje;
- Openingstijden;
- Aantal plaatsen;
- Beschikbaarheid;
- Aanbieders;
- Bereikbaarheid aanbieder over product;
- telefonisch, tijden, telefoonnummer;
- spreekuur en open inloop, tijden, adres;
- e-mail;
- contactpersonen;
- Kosten;
- Toegangsregels/indicatie;
- Subsidie mogelijkheden;
- Formulieren online;
- Documentatie online;
- Internet adres voor product;
- Verwijzingen naar meer info.

Welke producten?

Als we het hebben over de informatiefunctie van het CMD, beperkt dat zich niet tot informatie over de bij het CMD aangesloten organisaties. Ook informatie over aanvullende producten en aanbieders is waardevol. Zoals 1^e lijns gezondheidszorg, verenigingen, hulpdiensten, gemeente etc.

Over de volgende producten wordt informatie verstrekt:

- AWBZ producten
- Diensten thuis (brengdiensten)
- Haaldiensten
- Recreatie
- Zelfhulp
- Advies, informatie, bemiddeling
- Wonen en WVG
- Veiligheid
- Psychosociale hulp
- Hulpmiddelen
- Overige gezondheidszorg (uitgebreid!)
- Diverse zaken op het gebied van cultuur, recreatie, en overheidsdiensten

Aan het eind van dit hoofdstuk is een uitgebreid overzicht van producten opgenomen.

Welke aanbieders van producten?

Op het gebied van wonen, welzijn en zorg zijn de aanbieders in ieder geval de huidige partijen in het CMD:

- Amstelring;
- Amsterdam Thuiszorg;

- Gemeente Diemen;
- MaDi;
- SVSO;
- Verenigde Amstelhuizen;
- Het Oosten;
- Rochedale;
- Ouderenbonden.

Zorgaanbieders kunnen zich aansluiten bij het CMD. Dan dienen ze de spelregels te respecteren. De informatie van een specifieke zorgaanbieder wordt alleen verstrekt als de zorgaanbieder daadwerkelijk deelneemt aan het CMD en de afspraken heeft ondertekend.

Een overzicht van overige aanbieders/organisaties:

- Agis
- Alzheimer Nederland
- Antaris
- Fontis
- Cliëntinformatiepunt (GGZ)
- De Key
- Ijlanden
- Markant
- Stichting Wijzer
- SVP
- Tot en Met
- MEE

Op het gebied van de zorg voor mensen met een verstandelijke, lichamelijke of geestelijke handicap spelen mogelijk nog meer organisaties een rol. Bovendien is er het aanbod van 1^e en 2^e lijns zorgaanbieders etc, in feite een complete "gemeentegids". Nader bekeken moet worden welke informatie thuishoort in de WWZ-databank, en welke niet.

- Alternatieve geneeswijzen
- Apotheken
- Bibliotheek
- EHBO
- Fysiotherapie
- Gezondheidscentra
- Homeopathie
- Huisartsen
- Hulpdiensten
- Oefentherapie
- Patiënten- en belangenverenigingen
- Tandartsen
- Verenigingen
- Yoga

Structuur en medium van de informatie

Het ligt voor de hand om de informatie via internet aan te bieden. Hiermee is in één keer geregeld dat informatiemedewerkers die op verschillende plaatsen werken dezelfde informatie en middelen tot hun beschikking hebben.

De website van de gemeente Diemen is een goed voorbeeld van de mogelijkheden. De informatie is opgeslagen in een database. De structurering is helder. De presentatie zou in het geval van de WWZ-databank beter moeten, rekening houdend met de doelgroep en de grote hoeveelheid informatie die duidelijk gestructureerd aangeboden moet worden.

Ingangen:

- Aanbieders
- Producten
- Problemen
- Doelgroep
- Vrij zoeken
- Alfabetisch register, per ingang en voor totaal

Structuur in de informatie, bijvoorbeeld voor de ingang "product":

- Productnaam
- Beschrijving
- Doelgroep
- Aanbieder, n.a.w. gegevens
- Bijzonderheden product van betreffende aanbieder
- Waar, wanneer, hoeveel, etc
- Kosten, subsidie
- Aanvraagprocedure, formulieren, formulieren online
- Documentatie, internetadres product, verwijzingen, overige weblinks
- Contact: spreekuur, telefonisch, contactpersonen, e-mail etc.

De informatie is uit te printen. Formulieren zijn uit te printen en indien mogelijk online. Op deze manier is ook een papieren informatie klapper op te stellen.

Online informatie voor klant

De website is evengoed toegankelijk voor de klant als voor de professional.

Registratie van de hulpvragen

De registratie van de hulpvragen en hulpvragers kan online geschieden via een besloten deel van dezelfde website. Registratie van hulpvragers kan alleen als de hulpvrager toestemming verleent. De hulpvrager moet inzicht hebben in de registratie (meelezen) en moet de mogelijkheid hebben bepaalde gegevens uit de registratie te laten. Een dergelijke registratie moet eenvoudig blijven, meer een logboek dan een dossier. Het moet tot doel hebben de continuïteit van de informatieverstrekking te ondersteunen (meerdere

contacten met hulpvrager) en een rudimentaire registratie van cliëntcontacten bij te houden.

Totaal overzicht van huidig aanbod wonen, welzijn en zorg in Diemen

AWBZ

Zorg met verblijf, integraal
Zorg en verpleging aan huis, 24 uurs gepland
Zorg en verpleging aan huis, 24 uurs ongepland

Woonzorgcomplex
Clusterwonen met 24 toezicht
Clusterwonen met begeleiding
Huishoudelijke hulp thuis
Alfahulp
Dagverzorging algemeen
Dagverzorging dementerenden
Dagbehandeling
Wijkziekenboeg / tijdelijke opname
Begeleiding

Diensten thuis

Klussenhulp
Tuinonderhoud
Maaltijden aan huis, met indicatie
Maaltijden aan huis, zonder indicatie
Servicetaxi / vervoer
Pedicure
Boodschappenservice

Recreatie

Cursussen
Gezondheidskursussen
Vrije werkochtenden
Computercursussen
MBVO, gymles
Clubactiviteiten
Activiteiten
Ontmoetingsactiviteiten
Ontmoetingsplaatsen
Internet café
Openbare voorzieningen
Open eettafel
Restaurant
Open inloop
Koffie-inloop
Fitness
Jeux de boules

Zelfhulp

Vrijwilligers vacaturebank
Telefooncirkel
Alzheimer café
Centrale informatielijn

Steunpunt mantelzorg
Ouderenbonden, cliëntorganisaties

Advies, informatie en bemiddeling

Informatiepunt
Advies, instructie, voorlichting
Voedingsvoorlichting, dieetadvies
Administratie, subsidies, belasting, regelingen
PGB aanvragen
Plaatsingsbemiddeling
Activiteitenoverzicht voor ouderen
Radio Diemen 55-plus
Centrale informatielijn
Ouderenadviseur

WVG

WVG-consulent

Veiligheid

Personenalarmering
Alarmopvang
Alarmopvolging nacht
Alarmopvolging overdag
Alarmopvolging avond

Huisvesting

Woningtypen
Complexen
Geschiktheid
Afstand tot voorzieningen
Woningnet
Wonen met zorg
 Woonzorgcomplex, zorg in de buurt
 Groepswonen dementerenden
 Groepswonen voor ouderen
 Begeleid wonen

Psychosociale hulp

Individuele gesprekken
Gespreksgroepen

Hulpmiddelen

Uitleen
Subsidies

Haaldiensten

Kapsalon
Pedicure
Bibliotheek
Kleine winkel

Overig gezondheidszorg

Apotheken
Huisartsen

EHBO
Fysiotherapie
Gezondheidscentra
GGZ
Alternatieve geneeswijzen
Homeopathie
Yoga
Oefentherapie
Patiënten- en belangenverenigingen
Tandartsen
Zwangerschap
Hulpdiensten

Overig cultuur

Bibliotheek
Verenigingen
Gemeente

Verantwoordelijkheden

De gemeente Diemen is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het onderhoud van de WWZ-databank.

De partijen die producten leveren op het gebied van wonen, welzijn en zorg en die zich hebben aangesloten bij het Centraal Meldpunt Diemen, zijn verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de informatie in de WWZ-databank.

De ouderenadviseur bewaakt de inhoud en spreekt aanbieders aan op hun verantwoordelijkheid in het up-to-date houden van de informatie.

Bezien moet nog worden wie de verantwoordelijkheid heeft om de gegevens in te voeren in de database. Bij voorkeur wordt het content management systeem zodanig vormgegeven dat de aanbieders zelf op eenvoudige wijze hun gegevens kunnen aanpassen.

Financiering

Voor de implementatie van het Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg is subsidie beschikbaar van de provincie Noord-Holland. Het ontwikkelen van de WWZ-databank kan hieruit worden bekostigd.

4 BEVOLKINGSGEGEVENS DIEMEN

Er is geen officiële bevolkingsprognose op buurtniveau beschikbaar voor Diemen. Het is wel belangrijk om te weten welke buurten de komende jaren het meest zullen vergrijzen. Daarom is voor dit doel een globale prognose van het aantal ouderen in 2014 gemaakt. Deze prognose is gemaakt op basis van een enkelvoudig model en kan niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Ondanks deze beperkingen geeft de prognose een goed beeld van de vergrijzing in het komende decennium.

Berekening van het aantal ouderen in Diemen in 2014

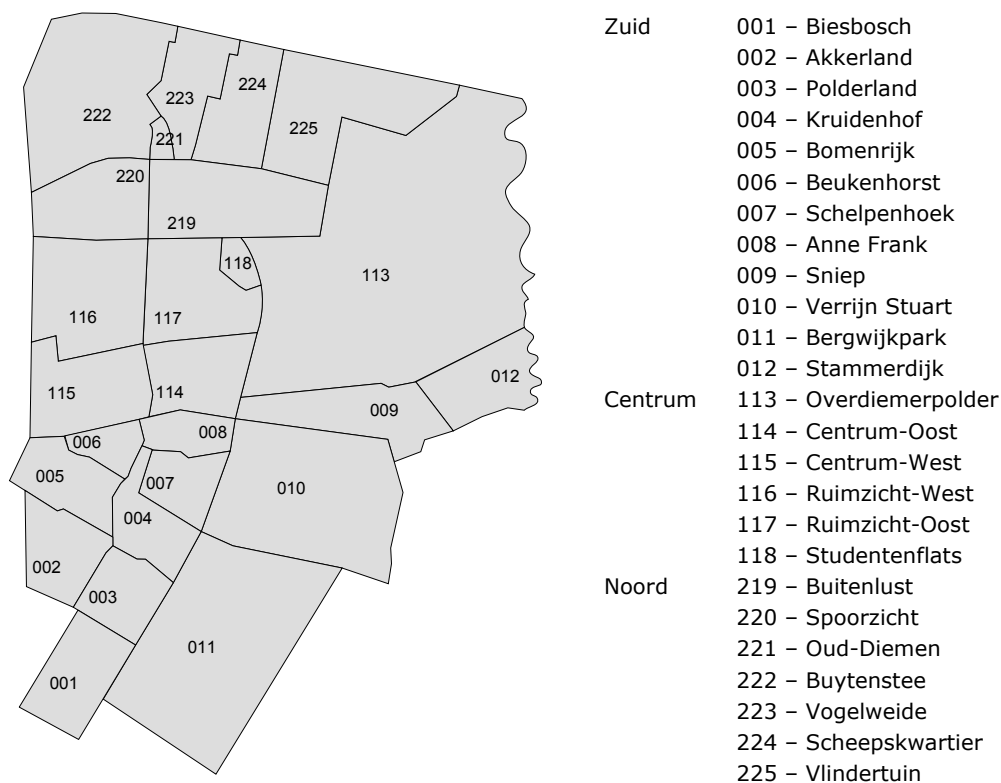
De bevolkingsprognose is als volgt opgesteld. Uitgangspunt is de landelijke bevolkingsprognose 2004 – 2014 (CBS). Gekeken is per 5-jaars leeftijdscohort hoe het aantal leden van dat cohort afneemt in deze periode van tien jaar. Bijvoorbeeld: het cohort 65-69-jarigen telt in 2004 663.379 personen. Over tien jaar zijn deze mensen 75-79 jaar oud. Op grond van de landelijke bevolkingsprognose telt dit cohort dan nog slechts 499.565 personen. Van het cohort is in 10 jaar dus nog 75% van het aantal personen aanwezig.

Deze percentuele afname is ook toegepast op het cohort 65-69-jarigen in Diemen. Van de 908 65-69-jarigen zijn er over tien jaar nog 685 over. Deze berekening is toegepast op alle cohorten vanaf 55 jaar.

Het model houdt geen rekening met verhuizingen. Regionale sterftcijfers kunnen afwijken van het landelijke gemiddelde. Nieuwbouw betekent nieuwe bewoners, en daar houdt dit model ook geen rekening mee. De aanwezigheid van een verpleeg- of verzorgingshuis in een buurt, beïnvloedt het cijfer aanzienlijk. Al deze variabelen kunnen in principe in het model worden gebracht waardoor het model nauwkeuriger voorspellingen doet. De gegevens daarvoor ontbreken echter. We doen het daarom met een relatief eenvoudig model.

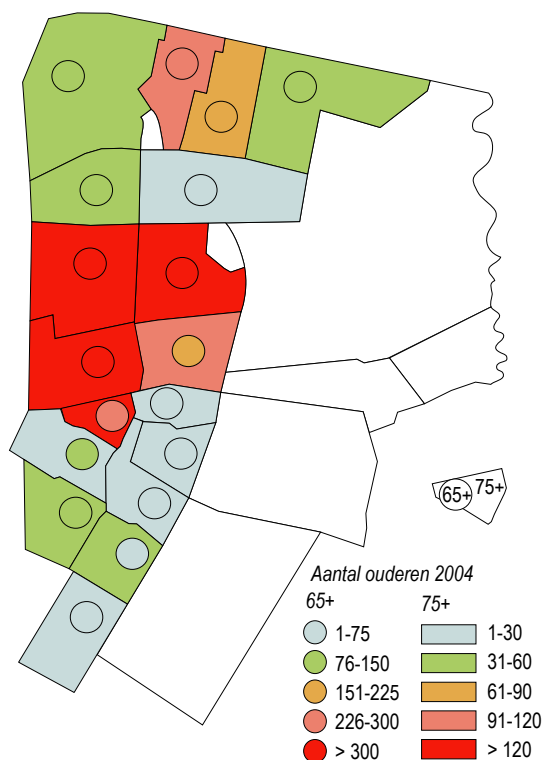
Bij jonge leeftijdscategorieën is het model onnauwkeurig. Daarom is de berekening gestart vanaf het cohort 55-59-jarigen.

Figuur 6 Buurtindeling van Diemen

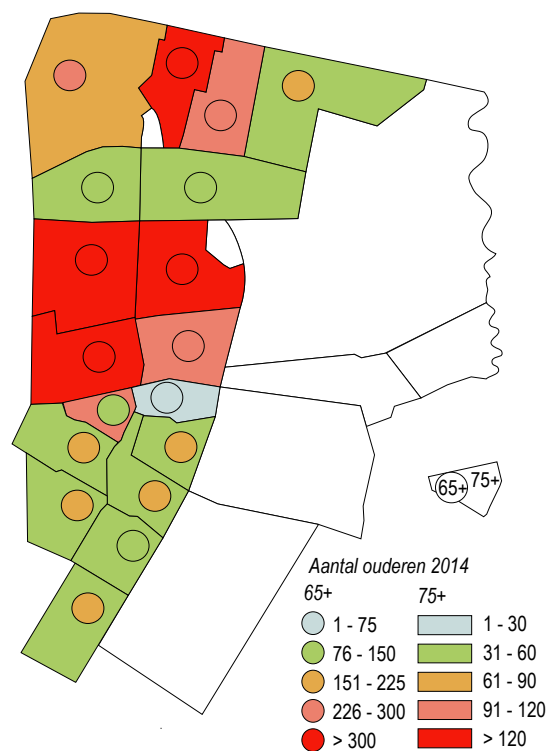


4.1 OUDEREN 2004 EN 2014

Figuur 7 Aantal ouderen in 2004



Figuur 8 Aantal ouderen in 2014



De figuren hierboven geven het aantal ouderen aan dat in 2004 respectievelijk 2014 in de verschillende buurten woont. Buurten waar maar heel weinig mensen wonen (waaronder Oud-Diemen) zijn buiten beschouwing gebleven en in de figuur blanco gelaten. Ook de studentenflats zijn buiten beschouwing gelaten.

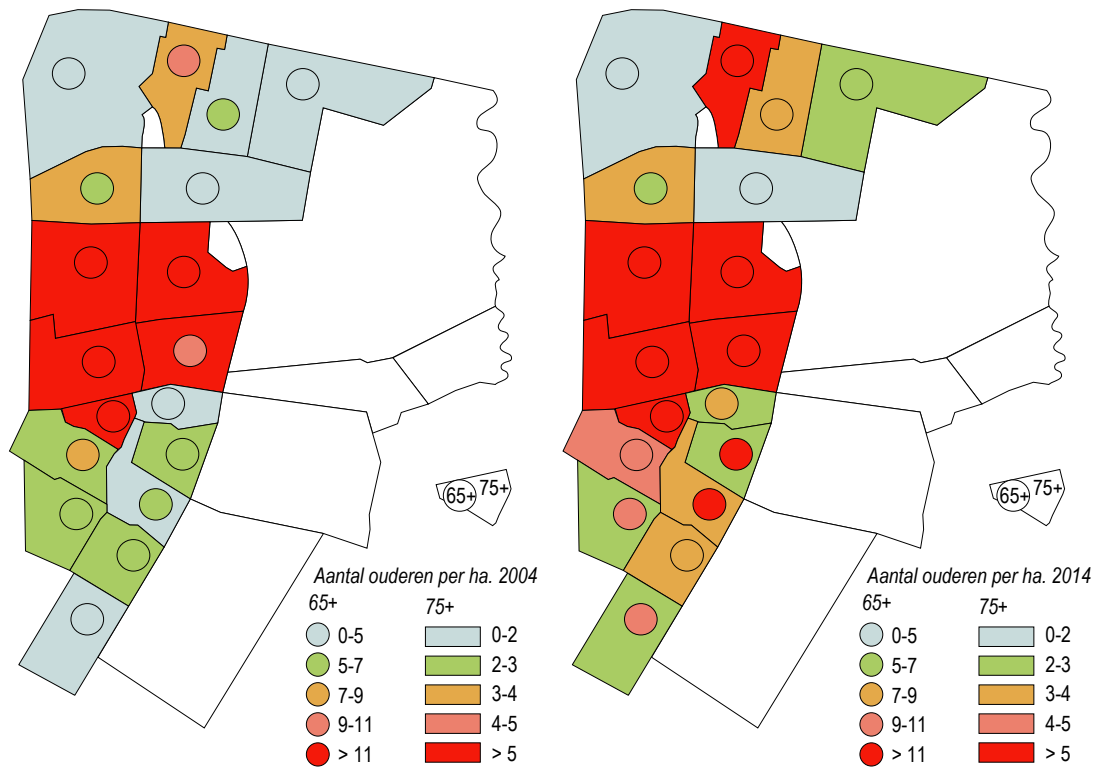
De figuren zijn als volgt te lezen: de gekleurde vlakken geven het aantal 75-plussers per buurt aan. De gekleurde rondjes binnen deze vakken geven het aantal 65-plussers (inclusief de 75-plussers) aan. Bijvoorbeeld Biesbosch (links onderaan): in 2004 telt deze buurt 20 75-plussers (1-30, dus lichtblauw vlak) en 74 65-plussers (1-75, dus lichtblauw rondje). In de komende tien jaar zal de buurt vergrijzen. In 2014 is het aantal 75-plussers toegenomen tot 43 (31-60, dus groen vlak) en het aantal 65-plussers is toegenomen tot 166 (151-225, dus oranje rondje).

Wat laten deze figuren zien? Diemen-Centrum is het meest vergrijsd. De buurt Centrum-Oost telt relatief iets minder ouderen dan de rest van de wijk Diemen-Centrum. Diemen-Zuid is de meest jonge wijk. Diemen-Noord zit daartussenin. Met name de buurt Vogelweide telt veel ouderen.

Over tien jaar is Diemen-Centrum nog steeds vergrijsd. De andere wijken vergrijzen inmiddels ook, vooral Diemen-Noord. Een voetnoot bij de buurt Beukenhorst: hier staat Onze Woning, een verzorgingshuis. Hier trekken veel ouderen naar toe, iets dat ons rekenmodel niet laat zien. De buurt lijkt te verjongen de komende jaren, maar de verhuis

beweging van ouderen naar Onze Woning (straks het nieuwe Berkenstede) zal het aantal ouderen min of meer op het huidige niveau houden.

Figuur 9 Aantal ouderen per hectare land in 2004 **Figuur 10** Aantal ouderen per hectare land in 2014

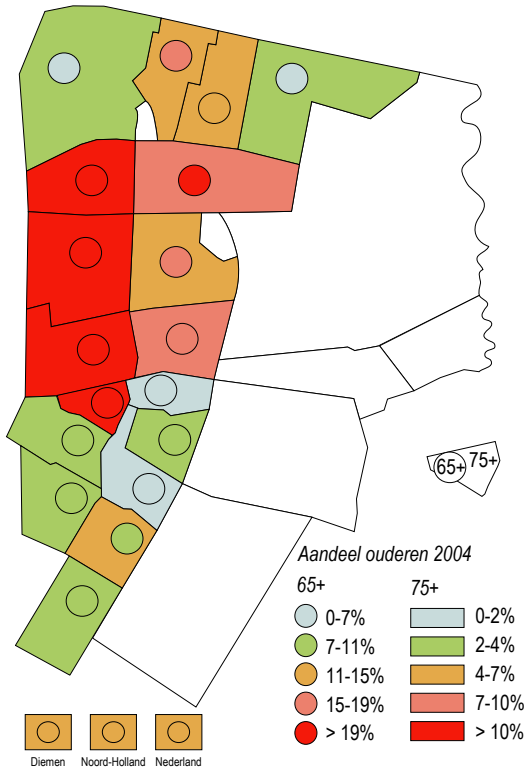


Een andere manier om de concentratie van ouderen weer te geven is te kijken naar het aantal ouderen per hectare. In bovenstaande kaarten is alleen landoppervlak meegeteld. Deze manier van kijken geeft iets meer informatie over de bevolkingsdichtheid van de buurten.

De meeste ingekleurde buurten zijn tamelijk dicht bebouwd. Alleen de A1, de spoorlijn naar Amsterdam en hier en daar brede groenstroken doorbreken dit patroon.

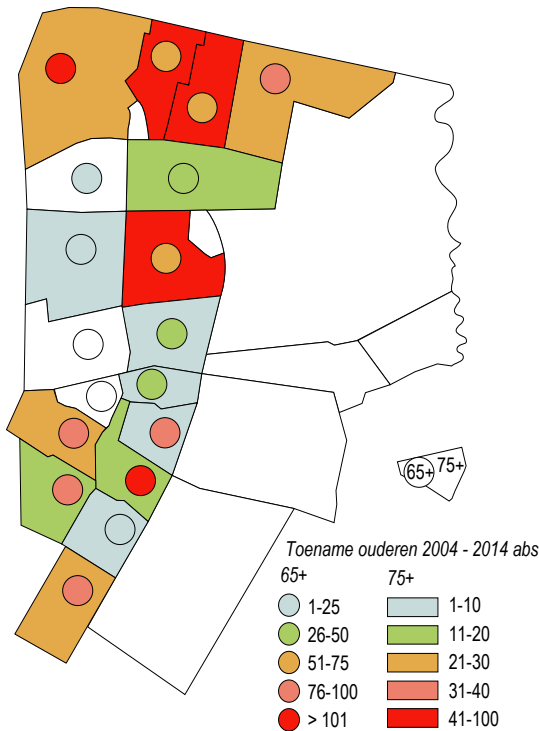
Ten opzichte van de eerder getoonde kaartjes, geven deze twee kaarten geen wezenlijk ander beeld te zien. Opvallend is wel dat Diemen-Zuid een wat grotere bevolkingsdichtheid heeft, waardoor de vergrijzing tussen 2004 en 2014 daar wat meer opvalt. De buurt Bomenrijk begint aardig te vergrijzen.

Figuur 11 Aandeel ouderen op bevolking in 2004

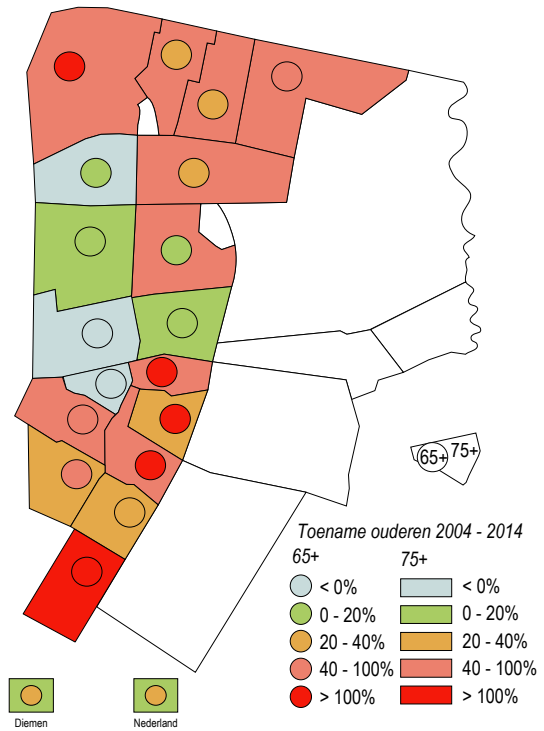


Op de kaart hiernaast (Figuur 11) is het aandeel ouderen op de totale bevolking in 2004 weergegeven. Een dergelijke kaart is voor 2014 niet te geven (de bevolkingsprognose is alleen gemaakt voor de hogere leeftijdscategorieën). Vooral het westelijk deel van Diemen-Centrum is vergrijsd, met percentages die ver boven het landelijk en provinciaals gemiddelde liggen (zie de hokjes in de linkeronderhoek van de kaart). Ook sommige buurten in Diemen-Noord tellen relatief veel ouderen, vooral Buitenlust en Spoorzicht, maar ook Vogelweide. Daarentegen zijn enkele wijken direct onder het centrum – Anne Frank en Kruidenhof – nog jong.

Figuur 12 Toename aantal ouderen 2004-2014, absoluut



Figuur 13 Toename aantal ouderen 2004-2014 in %



De kaartjes hierboven (Figuur 12 en Figuur 13) brengen de verschuiving de komende tien jaar in beeld. De kleuren zijn een maat voor de toename (absoluut en procentueel) van het aantal ouderen per buurt. In sommige buurten neemt het aantal ouderen af (in Figuur 12 zijn deze buurten wit gelaten). Dit valt vooral op voor de buurten Centrum-West en Beukenhorst. Hier moet evenwel de kanttekening bij worden geplaatst dat ons eenvoudige rekenmodel hier tot lage schattingen van het aantal ouderen leidt, omdat de komst van ouderen naar de daar aanwezige verzorgingshuizen De Diem en Onze Woning / Berkenstede niet wordt meegenomen.

De figuren laten voorts zien dat buurten die in 2004 nog erg jong zijn snel vergrijzen. Diemen-Zuid, de jongste wijk, laat de procentueel grootste toename van het aantal ouderen zien. Dit lijkt op een "inhaalslag", en is uiteraard nogal voorspelbaar. De vergrijzing zal het komende decennium het sterkst zijn in Diemen-Noord.

4.2 CONCLUSIES

Ondanks de beperkingen van het rekenmodel waarmee de prognoses voor 2014 zijn opgesteld, geeft het model een bruikbare indruk van de te verwachten vergrijzing.

Diemen centrum telt in absolute aantallen de meeste ouderen, en dit zal over tien jaar niet anders zijn. Het ligt voor de hand om voorzieningen voor ouderen dáár te plannen waar ouderen wonen. Diemen-Centrum is dus een goede plek voor deze voorzieningen. Wijkcentrum De Schakel ligt het meest centraal en wordt intensief gebruikt, met name door de ouderenbonden. Verzorgingshuizen De Diem en Berkenstede (formeel ligt dit centrum net in Diemen-Zuid) hebben een gunstige ligging om zich buurtgericht te profileren. De Omval heeft nog geen buurtfunctie. Het beoogde steunpunt aan de Rode Krui-slaan ligt daar vlak bij. Gezien het aantal ouderen in deze buurt (Centrum-Oost), heeft een wijksteunpunt hier potentiële klandizie.

Kijken we naar de andere wijken, dan valt op dat 't Kruidvat in een tamelijk jonge wijk ligt. Diemen-Zuid zal de komende tien jaar vergrijzen. De potentiële doelgroep neemt in ieder geval toe. Het aantal ouderen neemt snel toe, maar zal in deze periode niet het niveau bereiken van Diemen-Centrum. 't Kruidvat ligt niet ideaal voor de bewoners van het zuidelijkste deel van de gemeente, vooral de buurt Biesbosch.

De vergrijzing zal de komende jaren het sterkst zijn in Diemen-Noord. Daar ligt wijkcentrum Noorderlicht, precies op het grensvlak van twee buurten waar het aantal ouderen het komende decennium sterk toeneemt: Vogelweide en Scheepskwartier. Het is daarom goed om Noorderlicht een duidelijker profiel te geven voor ouderen. De doelgroep is daar zonder meer aanwezig.

5 WONEN IN DIEMEN

5.1 BEVOLKING

Diemen telde in 2001 volgens het CBS 23.840 bewoners. De bevolking is geconcentreerd in het westelijke deel van de gemeente. In het oostelijke deel bestaat de gemeente uit open land en bedrijventerreinen.

Diemen is te verdelen in drie wijken, Noord, Centrum en Zuid. De bevolking is ongeveer gelijk verdeeld over deze drie wijken. Het centrumgebied is het oudste deel, de woongebieden ten noorden en zuiden zijn van recentere datum.

Tabel 7 Aantal inwoners Diemen (2002)

1-1-2002	Totaal	65+	65-	65-74	75+
Diemen	23.998	2.973	21.025	1.691	1.282
Noord-Holland	2.559.477	343.826	2.215.651	182.701	161.125
Nederland	16.105.285	2.198.714	13.906.571	1.211.553	987.161
Diemen	100%	12,4%	87,6%	7,0%	5,3%
Noord-Holland	100%	13,4%	86,6%	7,1%	6,3%
Nederland	100%	13,7%	86,3%	7,5%	6,1%

Bron: CBS

Het aandeel ouderen op de bevolking van Diemen ligt onder het gemiddelde van Nederland en Noord-Holland. Het aandeel 65-plussers in Diemen op de bevolking is 12,4%, terwijl dat in Noord-Holland 13,4% is en voor heel Nederland 13,7%.

Tabel 8 Aantal inwoners Diemen per wijk (2004)

2004	Totaal	65+	65-	65-74	75+
Diemen	24.060	3.184	20.876	1.738	1.446
Zuid	7.828	798	7.030	417	381
Centrum	8.647	1.550	7.097	792	758
Noord	7.585	836	6.749	529	307
Diemen		13,2%	86,8%	7,2%	6,0%
Zuid		10,2%	89,8%	5,3%	4,9%
Centrum		17,9%	82,1%	9,2%	8,8%
Noord		11,0%	89,0%	7,0%	4,0%

Bron: burgerlijke stand Diemen

Het aandeel ouderen in de drie wijken verschilt flink. Het centrum telt 17,9% 65-plussers. In Noord is dit aandeel veel minder, namelijk 11,0% en in Zuid is het nog minder, namelijk 10,2%. In het vorige hoofdstuk is gedetailleerd ingegaan op de vergrijzing van Diemen.

Conclusie

Diemen is een relatief jonge gemeente. Dit komt vooral door de invloed van de jonge wijken ten noorden en zuiden van het centrum. Het centrum van Diemen is behoorlijk vergrijsd: 17,9% is ouder dan 65 jaar.

5.2 LANGER ZELFSTANDIG WONEN

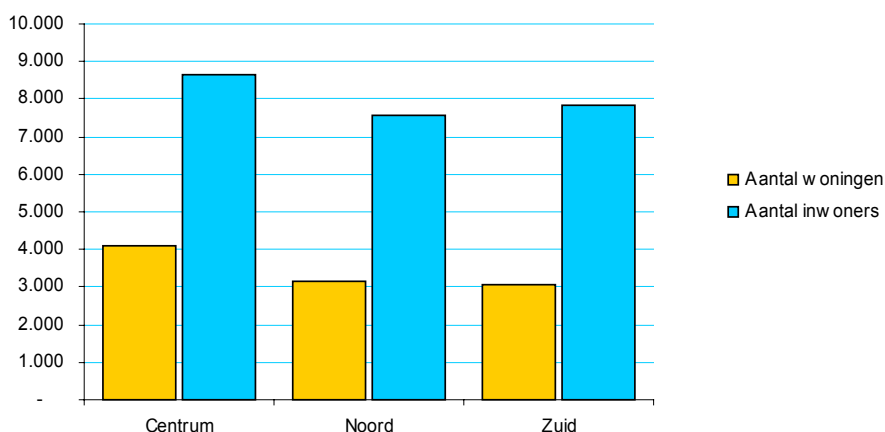
Een belangrijke vraag is of de vergrijzing van de bevolking in de verschillende buurten leidt tot het wegtrekken van ouderen naar andere buurten. Er zijn tal van factoren die daar invloed op hebben: de kwaliteit van de woning, de beschikbaarheid van geschiktere woningen in de eigen buurt, de beschikbaarheid van winkels en andere voorzieningen rond de eigen woning, het leefklimaat in de eigen buurt, de aantrekkingskracht van woningen en voorzieningen in andere buurten.

Uitgangspunt voor Diemen is: een situatie creëren dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen woning kunnen blijven wonen. Vandaar het streven naar een wijkgericht aanbod van wonen, welzijn en zorg.

5.3 WONINGVOORRAAD

Aantal woningen

Figuur 14 Aantal woningen en inwoners Diemen naar wijk



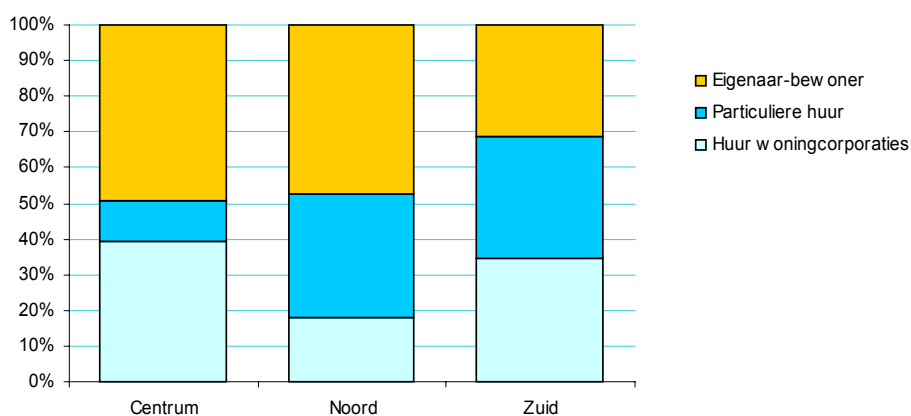
	Centrum	Noord	Zuid	Totaal
Aantal woningen	4.100	3.145	3.042	10.287
% woningvoorraad	40%	31%	30%	100%
Aantal inwoners	8.647	7.585	7.828	24.060
% inwoners	36%	32%	33%	100%
Aantal personen per woning	2,1	2,4	2,6	2,3

Bron: monitor wonen Diemen 2002, burgerlijke stand 2004

De totale woningvoorraad bedroeg 10.366 woningen in 2002; in de figuur hierboven zijn de paar woningen in de buitengebieden buiten beschouwing gebleven. Het centrum telt iets meer woningen en inwoners dan Diemen-Noord en Diemen-Zuid. Het aantal personen per woning ligt in het centrum met 2,1 onder het gemiddelde van 2,3, in noord ongeveer op het gemiddelde (2,4) en in Zuid met 2,6 boven het gemiddelde.

Eigendom

Figuur 15 Aantal woningen naar eigendom



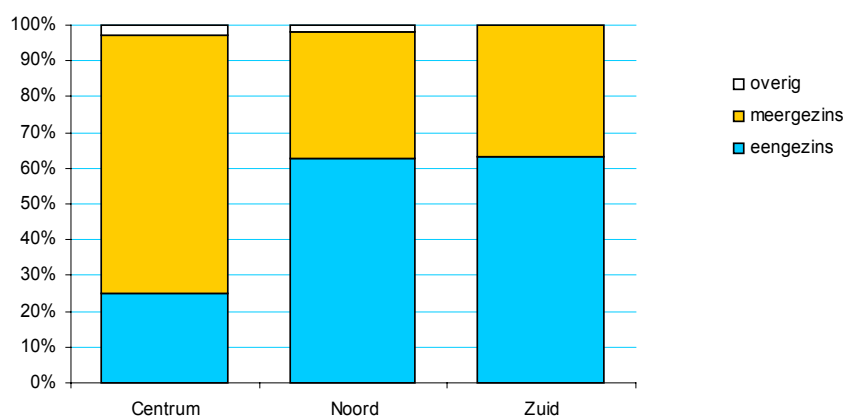
	Centrum	Noord	Zuid	Totaal
Huur woningcorporaties	1.616	569	1.049	3.234
Particuliere huur	459	1.089	1.041	2.589
Eigenaar-bewoner	2.025	1.487	952	4.464
Totaal	4.100	3.145	3.042	10.287

Bron: monitor wonen Diemen 2002

Diemen telt relatief veel particulier woningbezit, zowel particuliere verhuur als eigenaar-bewoners. In het centrum is 39% van de woningvoorraad corporatiehuur. In Zuid is het aandeel corporatiehuur iets lager: 34%. Opvallend is de grote omvang van particuliere verhuur in noord en zuid. Het aandeel koopwoningen in de totale voorraad is in het centrum en noord bijna de helft, en in zuid lager, 31%.

Woningtype

Figuur 16 Aantal woningen naar woningtype



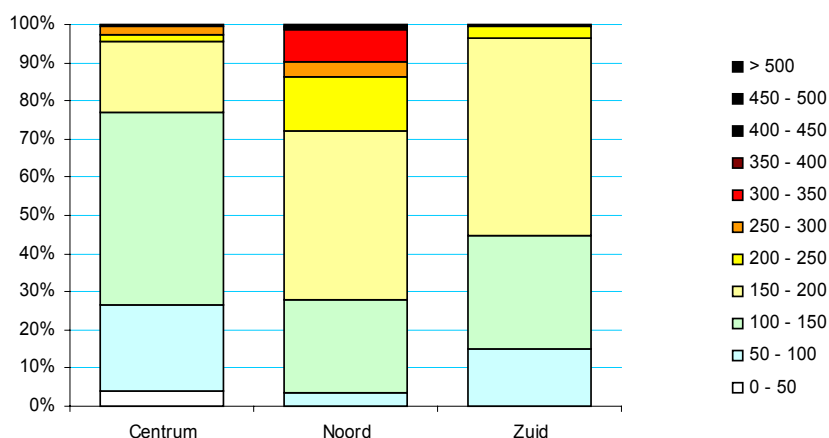
	Centrum	Noord	Zuid	Totaal
eengezins	1.021	1.977	1.926	4.924
meergezins	2.965	1.105	1.112	5.182
overig	114	63	4	181
Totaal	4.100	3.145	3.042	10.287

Bron: monitor wonen Diemen 2002

Noord en zuid zijn vergelijkbaar qua samenstelling van de woningvoorraad naar woningtype: 63% van de voorraad daar bestaat uit eengezinswoningen. In het centrum zijn de meergezinswoningen sterk overheersend: 72%.

Waarde

Figuur 17 Aantal woningen naar WOZ-waarde



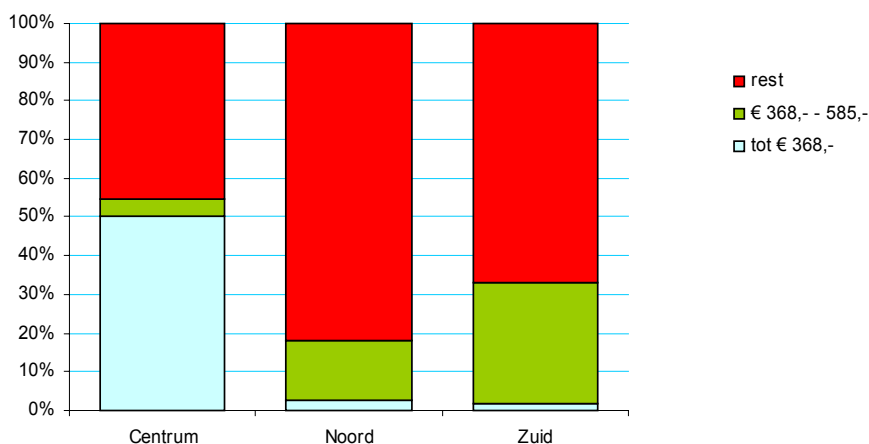
	Centrum	Noord	Zuid	Totaal
0 - 50	155	-	-	155
50 - 100	941	107	456	1.504
100 - 150	2.053	773	899	3.725
150 - 200	764	1.391	1.584	3.739
200 - 250	77	441	87	605
250 - 300	89	124	5	218
300 - 350	7	272	-	279
350 - 400	4	14	1	19
400 - 450	5	6	3	14
450 - 500	2	2	2	6
> 500	3	15	5	23
Totaal	4.100	3.145	3.042	10.287

Bron: monitor wonen Diemen 2002

De WOZ-waarde van de woningen geeft een indicatie over de welstand van de wijk. Noord heeft relatief de duurste woningvoorraad, met behoorlijk wat woningen met een WOZ-waarde boven de € 250.000,-. Centrum daarentegen heeft een tamelijk goedkope woningvoorraad: 77% heeft een WOZ-waarde van minder dan € 150.000,-. In Zuid heeft ruim de helft van de woningen (52%) een WOZ-waarde tussen de € 150 en € 200.000,-.

Kernvoorraad

Figuur 18 Aantal goedkope en bereikbare huurwoningen binnen de voorraad



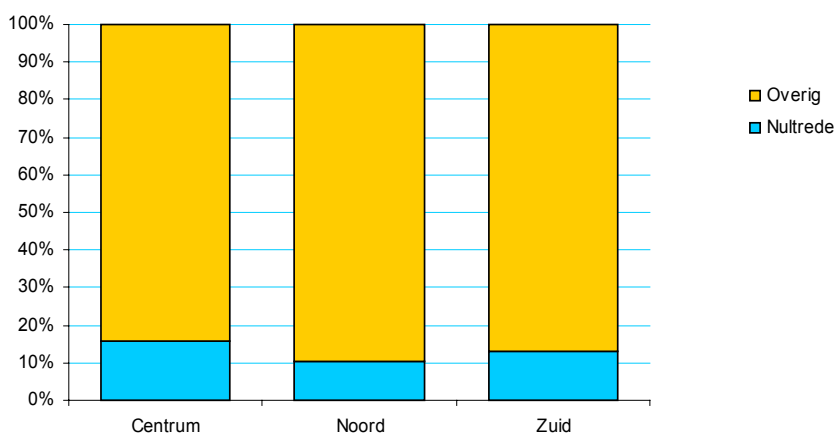
	Centrum	Noord	Zuid	Totaal
tot € 368,-	2.064	90	58	2.212
€ 368,- - 585,-	181	479	947	1.607
rest	1.855	2.576	2.037	6.468
Totaal	4.100	3.145	3.042	10.287

Bron: monitor wonen Diemen 2002

Het aandeel huurwoningen binnen de verschillende wijken weerspiegelt zich uiteindelijk in de omvang van de sociale woningvoorraad. Eigenlijk heeft alleen het centrum een duidelijke goedkope woningvoorraad. Daar horen ook de 944 studentenwoningen bij. In noord en zuid is de voorraad sociale huurwoningen beperkt tot 18% respectievelijk 33%.

Toegankelijkheid

Figuur 19 Aantal nultredenwoningen



	Centrum	Noord	Zuid	Totaal
Nultrede	638	329	398	1.365
Overig	3.462	2.816	2.644	8.922
Totaal	4.100	3.145	3.042	10.287

Bron: monitor wonen Diemen 2002

Een nultredenwoning is een woning die zonder trappen van buiten af bereikbaar is en waarbij de keuken, badkamer en toilet, de woonkamer en minimaal één slaapkamer zich op dezelfde woonlaag bevinden. Drempels in de woning zijn laag of ontbreken. Nultredenwoningen zijn geschikt voor mensen met lichamelijke beperkingen. In totaal heeft Diemen 1.365 nultredenwoningen, 13% van de totale woningvoorraad. In het centrum is het aantal nultredenwoningen het grootst.

Samenvatting

We kunnen nu de drie wijken van Diemen – centrum, noord en zuid – nader typeren op grond van de woningvoorraad:

Centrum: stedelijk milieu met veel meergezinswoningen, relatief goedkope woningvoorraad, veel sociale huurwoningen en eigenaar-bewoners. Vanuit het perspectief van ouderen is het sterke punt de beschikbaarheid van goedkope gelijkvloerse woningen, die echter van een beperkte toegankelijkheid zijn (vroeg naoorlogse bouw).

Noord: uitbreidingswijk met veel eengezinswoningen, relatief dure woningvoorraad, veel particuliere huur en veel eigenaar-bewoners, kleine sociale huurvoorraad. Vanuit het perspectief van ouderen met een laag inkomen is noord een minder voordehandliggende wijk om zich te vestigen. De zittende bevolking zal echter gaandeweg vergrijzen in een woningvoorraad die qua toegankelijkheid minder geschikt is.

Zuid: uitbreidingswijk met veel eengezinswoningen, ten opzichte van Diemen-Noord een goedkopere woningvoorraad, hoog aandeel middeldure woningen (WOZ-waarde € 100- – 200.000,-), gelijke verdeling tussen eigenaar-bewoners, particuliere huur en sociale huur. Vanuit het perspectief van ouderen is zuid een betaalbaardere vestigingswijk. Zuid telt meer huurwoningen dan noord, en dat zou ouderen kunnen aantrekken. Maar net als in noord is de verwachting dat de vergrijzing vooral het gevolg zal zijn van de veroudering van de zittende bewoners.

De belangrijkste vragen kunnen we niet beantwoorden op basis van deze gegevens. Het valt namelijk niet te zeggen hoe ouderen met beperkingen zich handhaven in hun eigen woning, welke voorzieningen ze nodig hebben om langer te blijven wonen, of zij belangstelling hebben om naar een geschiktere woning te verhuizen, waar die woning dan moet liggen, hoe die woning er uit moet zien etc. Er is een onderzoek gaande naar woonwensen van ouderen dat een antwoord moet geven op deze vragen.

5.4 WONEN MET ZORG

Tot nog toe is gekeken naar de algemene woningvoorraad. Er zijn daarnaast ook woningen voor specifieke doelgroepen, vaak in combinatie met zorg. De vraag hier is: hoe groot is de behoefte aan wonen met zorg? Heeft Diemen voldoende woningen met zorg?

We maken gebruik een behoefteraming op basis van de meest recente kengetallen van het Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen en Zorg.

Behoefteraming volgens prognose Kenniscentrum Wonen-Zorg

Het Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg heeft in 2004 nieuwe kengetallen wonen en zorg gepubliceerd. We berekenen hier de behoefte aan wonen met zorg volgens deze nieuwe kengetallen. De volgende begrippen spelen hier een rol:

Verpleeghuis en verzorgingshuis

Traditionele AWBZ verblijfsvoorzieningen voor verpleging en behandeling respectievelijk zorg.

Instelling gehandicapten

Traditionele AWBZ verblijfsvoorziening voor (verstandelijk / lichamelijk) gehandicapten.

Luxe serviceflats

Woonvoorziening met een hoog intern voorzieningenniveau (bijvoorbeeld maaltijden, receptie, eigen verzorgenden).

Beschermd wonen

Bedoeld voor mensen met een intensieve zorgvraag, gelijkwaardig aan verpleeghuis. Bestaat uit zes tot acht aaneengeschakelde onzelfstandige woonruimten met een gezamenlijke woonkamer en keuken. Vaak is 24-uurs toezicht nodig. De huisvesting wordt betaald uit de AWBZ (doelgroep zwaar).

Verzorgd wonen

Woonvormen in combinatie met gearrangeerde verzorging, begeleiding of dienstverlening zonder dat er sprake is van 24 uren aanwezige zorg met toezicht. Voorbeelden zijn woonzorgcomplexen en begeleide woonvormen.

Voorraad

In onderstaande tabellen is de huidige en toekomstige (2010) voorraad specifieke woningen voor ouderen en verstandelijk gehandicapten weergegeven. De nieuwbouw van Berkenstede is hierin verwerkt. De mogelijke ontwikkelingen op de nieuwe bouwlocatie Sniep en het centrumplan zijn niet verwerkt.

Tabel 9 Specifieke woonvormen voor ouderen en verstandelijk gehandicapten in Diemen, 2004

2004			verpleeg- huizen	verzorgings- huizen	instellingen gehandi- capten	luxe serviceflats	beschermd wonen	verzorgd wonen	wonen met thuiszorg
Zuid	Berkenstede Philadelphia Venserkade	ouderen gehandicapten ouderen		85			39	49 55	49
Centrum	De Diem De Prinses	ouderen ouderen		80					32
Noord	Ijlanden Karekiet	gehandicapten ouderen					11	16	49
	Totaal		0	165	0	0	50	120	130

Tabel 10 Specifieke woonvormen voor ouderen en verstandelijk gehandicapten in Diemen, 2010

2010			verpleeg- huizen	verzorgings- huizen	instellingen gehandi- capten	luxe serviceflats	beschermd wonen	verzorgd wonen	wonen met thuiszorg
Zuid	Berkenstede Philadelphia Venserkade	ouderen gehandicapten ouderen		82			60	160 55	49
Centrum	De Diem De Prinses	ouderen ouderen		80					32
Noord	Ijlanden Karekiet	gehandicapten ouderen					11	16	49
	Totaal		0	162	0	0	71	231	130

Prognose

In de kengetallen wordt een snelle en een langzame extramuralisatie variant doorgerekend: andante en presto. In onderstaande tabel is de behoefte berekend voor het jaar 2015 (26.000 inwoners).

Tabel 11 Prognose van het aantal specifieke woonvormen voor mensen met een zorgvraag (bron: Aedes-Arcare Kenniscentrum Wonen-Zorg).

2015			verpleeg- huizen	verzorgings- huizen	instellingen gehandi- capten	luxe serviceflats	beschermd wonen	verzorgd wonen	wonen met thuiszorg
Voorraad (2010)			0	162	0	0	71	231	130
Andante			0,47%	0,29%	0,13%	0,21%	0,20%	1,10%	2,10%
Presto			0,23%	0,14%	0,07%	0,21%	0,50%	1,30%	2,10%
Prognose	Andante		122	75	34	55	52	286	546
	Presto		60	36	18	55	130	338	546
Tekort/overschot	Andante		-122	87	-34	-55	19	-55	
	Presto		-60	126	-18	-55	-59	-107	

Verpleeghuizen en instellingen gehandicapten: Diemen heeft verpleeghuiszorg voor dementerenden in kleinschalige groepswooningen. Dat valt onder de noemer "beschermd wonen". Ook de beschikbare capaciteit voor mensen met een verstandelijke beperking valt toe te rekenen aan beschermd wonen. Beschermd wonen en verpleeghuizen moeten dan ook gezien worden als communicerende vaten met beschermd wonen. Er is in Diemen geen verpleeghuiscapaciteit of instellingscapaciteit sec. Bij een beperkte extramuralisering zou er een behoefte zijn aan 156 plaatsen. Bij een sterke extramuralisering 78 plaatsen. Die behoefte wordt in Diemen slechts ten dele beantwoord door beschermd wonen. De conclusie is duidelijk: een tekort aan verpleeghuiszorg en instellingszorg; deze mensen moeten elders, bijvoorbeeld in Amsterdam, worden opgenomen.

Verzorgingshuizen: in dit segment heeft Diemen juist meer capaciteit dan de prognose aangeeft. Verzorgingshuiszorg vormt een communicerend vat met verzorgd wonen. Van die laatste categorie is een tekort. De verzorgingshuisappartementen in Diemen zijn allen relatief nieuw (of worden nog nieuw gebouwd) en daarom is de woonkwaliteit vergelijkbaar met die van verzorgd wonen. De conclusie: in dit segment is geen tekort.

Luxe serviceflats: dit segment is in Diemen niet bekend. Er zijn enkele appartementencomplexen met een hoge woonkwaliteit, maar die zijn ondergebracht onder de kolom "wonen met thuiszorg".

Beschermd wonen: afhankelijk van het scenario lijkt hier een klein overschot of een tekort te zijn. Het probleem is echter vooral dat er geen intramuraal verpleeghuis- of instellingszorg is in Diemen. Het contingent beschermd wonen is daarom bij lange na niet toereikend om de vraag in Diemen te beantwoorden. Zie ook de eerder gemaakte opmerkingen bij de verpleeghuizen en instellingen voor gehandicapten. Conclusie: tekort.

Verzorgd wonen: deze categorie omvat in de definitie ook begeleid wonen. Daarom is de capaciteit van de IJlanden hier voor een deel aan toegerekend. Verder omvat deze categorie de woonzorgcomplexen van de Verenigde Amstelhuizen. Er tekent zich een tekort af, zowel in het scenario andante als presto. Maar dit wordt deels gecompenseerd, zoals eerder gezegd, door het grote aantal kwalitatief goede verzorgingshuisplaatsen. Daarmee wordt wel vooral gemikt op de doelgroep ouderen. Voor andere doelgroepen biedt dat geen soelaas en daarom is aandacht voor woonvormen voor gehandicapten en GGZ nodig in Diemen.

Wonen met thuiszorg: in de tabellen zijn alleen de bestaande specifieke wooncomplexen voor ouderen meegerekend. Het is echter verdedigbaar om ook nultredenwoningen en met WVG-aangepaste woningen te beschouwen als geschikte woningen voor de doelgroep. Van de nultredenwoningen heeft Diemen er 1.365 (exclusief buitengebieden). Het aantal woningen dat voor meer dan € 4.500,- is aangepast in Diemen is 132, maar die aanpassingen kunnen natuurlijk heel specifiek voor een bepaalde handicap zijn aangebracht.

Conclusie

De nieuwe planologische kengetallen van het Aedes-Arcare Kenniscentrum Wonen-Zorg brengen duidelijkheid. Onafhankelijk van de tempi wijst de analyse op tekorten in combinaties van wonen met zorg.

De cijfers laten zien dat mensen met een hoge zorgvraag (dementie, verpleging met behandeling, ernstige handicaps) in Diemen zelf onvoldoende verblijfsmogelijkheden vinden. De tekorten aan verpleeghuiszorg kunnen ook uitgelegd worden als "aantal mensen dat naar een verpleeghuis buiten Diemen moet verhuizen". Dit kan ook gezegd worden van de plaatsen in instellingen voor gehandicapten. Het zijn zogenaamde "bovenwijkse" voorzieningen.

Mensen met een behoefte aan zorg en begeleiding kunnen volgens deze prognose wel een plaats vinden in Diemen. Er lijkt evenwel ruimte te zijn voor meer woonzorgcomplexen en vormen van begeleid wonen. Maar om deze behoefte precies vast te stellen, is een precieze analyse nodig, waarbij het aankomende woonwensenonderzoek een rol kan spelen.

6 AANBOD VOORZIENINGEN IN DIEMEN

6.1 AANBIEDERS WWZ

De volgende aanbieders en organisaties zijn actief in Diemen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

Welzijn

1. SVSO, welzijnsorganisatie, verantwoordelijk voor activiteiten voor ouderen, ouderenadviseur, vraagbaak, vrijwilligersvacaturebank;
2. MaDi, maatschappelijke zorg;
3. ATA, Alarmering Thuiszorg Amsterdam, aanbieder van personenalarmering;
4. Markant, organisatie voor mantelzorgers;

Zorg

1. Agis, zorgkantoor in Diemen;
2. Amstelring, thuiszorgleverancier;
3. Amsterdam Thuiszorg, thuiszorgleverancier;
4. Stichting Philadelphia, zorg voor verstandelijk gehandicapten;
5. SVP, plaatsingsbemiddeling;
6. Verenigde Amstelhuizen, verzorgingshuizen De Diem en Onze Woning. Onze Woning wordt nieuw gebouwd als combinatie van verzorgingshuisappartementen, kleinschalige groepswoningen voor dementerenden en huurappartementen met zorgarrangementen;
7. IJlanden, zorg voor verstandelijk gehandicapten;

Wonen

1. Rochedale, woningcorporatie;
2. De Key, woningcorporatie;
3. Vesteda, particuliere verhuur;
4. Jacobus Recourt, particuliere verhuur;
5. SFB-vastgoed, particuliere verhuur.

Cliëntvertegenwoordigers

1. PCOB;
2. ANBO;
3. Cliëntenraad.

6.2 VOORZIENINGEN

Bereikbaarheid en openbaar vervoer

Diemen Zuid

De stedenbouwkundige structuur van Diemen Zuid wordt gekenmerkt door een woonervenstructuur. Er is een bus die de busbaan volgt die Diemen Zuid doormidden

snijdt. De bus komt niet in de woonerven. De trein en metro doen station Diemen Zuid, gelegen tegen Amsterdam Zuidoost, aan.

Diemen Centrum

Diemen Centrum is de oudere kern van de gemeente. Hier wonen de meeste ouderen. Buurten en straten zijn per auto toegankelijk. De bus rijdt door de hoofdroute naar de andere wijken van Diemen. Over de Hartveldseweg, de grens tussen Diemen Centrum en Diemen Zuid, loopt lijn 9, de verbinding naar Amsterdam. Hier stoppen ook veel bussen naar het Amstelstation, Muiderpoortstation en Amsterdam Z.O. Op de grens van Diemen Centrum en Diemen Noord ligt het andere treinstation van Diemen, met aansluitingen naar Amsterdam, Almere en Amersfoort.

Diemen Noord

Diemen Noord is de nieuwste wijk van Diemen. De wijk is redelijk toegankelijk met de auto. Bus 177 doet de wijk aan en geeft aansluiting op ander openbaar vervoer.

Voorzieningen en winkels

Diemen Zuid

- Winkelcentrum Kruidenhof;
- Wijkcentrum 't Kruidvat;
- Het toekomstige woonzorgcentrum Berkenstede;

Diemen Centrum

- Winkelcentrum Diemen Centrum;
- Theater en centrum De Omval;
- Buurtcentrum De Schakel;
- Zorgcentrum De Diem;
- Centraal Meldpunt Diemen;

Diemen Noord

- Winkelcentrum Gruttoplein, in het centrum van de wijk;
- Wijkcentrum Noorderlicht, naast het winkelcentrum Gruttoplein;

Woonvoorzieningen

Diemen Zuid

- Onze Woning: 123 intramurale plaatsen en 49 appartementen voor senioren. In de toekomst zal het nieuwe Berkenstede 142 intramurale plaatsen tellen en 160 appartementen;
- Philadelphia: 55 plaatsen begeleid wonen voor verstandelijk gehandicapten;
- Venserkade (Rochedale), 49 appartementen voor senioren;

Diemen Centrum

- De Diem, 80 intramurale plaatsen voor senioren;
- De Prinses (Het Oosten), 32 appartementen voor senioren;

- In de planning zit de aanpassing van de flats aan de Rode Kruislaan om ze beter geschikt te maken voor senioren. Rochedale en de gemeente ontwikkelen gezamenlijk een wijksteunpunt. Eigenaar is Rochedale.

Diemen Noord

- Karekiet (Rochedale), 49 appartementen voor ouderen, gelegen bij het winkelcentrum;
- IJlanden: 27 plaatsen begeleid wonen en beschermd wonen voor verstandelijk gehandicapten;

Eerste lijnsvoorzieningen

Diemen Zuid

- In het gezondheidscentrum zijn de huisartsen, het maatschappelijk werk, de verloskundigen en de fysiotherapeuten ondergebracht.

Diemen Centrum

- Huisartsen zijn over Diemen Centrum verspreid. Er worden momenteel gesprekken gevoerd om een HOED op te richten in Diemen Centrum.
- Paramedici zijn over Diemen Centrum verspreid.

Diemen Noord

- Huisartsen, paramedici, maatschappelijk werk, verloskundigen en eerste lijnspsychiaters zijn gevestigd in het gezondheidscentrum in Buytenstee.

7 BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

24-uurs nabije zorg

Zorg vanuit een zorgsteunpunt in de directe nabijheid van de woning van de cliënt.

AWBZ

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

Beschermd wonen

Bedoeld voor mensen met een intensieve zorgvraag, gelijkwaardig aan verpleeghuis. Bestaat uit zes tot acht aaneengeschakelde onzelfstandige woonruimten met een gezamenlijke woonkamer en keuken. Vaak is 24-uurs toezicht nodig. De huisvesting wordt betaald uit de AWBZ (doelgroep zwaar).

Centraal loket

De informatieverstrekking over wonen, welzijn en zorg aan inwoners van Diemen. Het loket is tijdens kantooruren te bezoeken (gebouw CMD, De Diem) of telefonisch te bereiken. Bovendien is alle informatie beschikbaar op internet (<http://www.centraalmeldpuntdiemen.nl/>).

Centraal Meldpunt Diemen

De verzamelnaam voor het centraal loket, de activiteitenagenda van de wijksteunpunten en het gebouw aan de Burgemeester van Tienenweg.

Instelling gehandicapten

Traditionele AWBZ verblijfsvoorziening voor (verstandelijk / lichamelijk) gehandicapten.

ISV, Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing.

In het kader van GSB (grotestedenbeleid) en ISV-beleid (Investeringsbudget stedelijke vernieuwing) worden op lokaal niveau meerjarenontwikkelingsprogramma's ontwikkeld. Het gaat hierbij onder andere om vernieuwing, herstructurering en verdichting van stedelijke gebieden. In verschillende provincies, zoals Noord-Holland, wordt de stedelijke vernieuwing gekoppeld aan sociale doelstellingen.

Luxe serviceflats

Woonvoorziening met een hoog intern voorzieningenniveau (bijvoorbeeld maaltijden, receptie, eigen verzorgenden).

Professionele alarmopvolging

Professionele hulp naar aanleiding van een alarm door een persoon die is aangesloten bij een alarmeringsdienst. Personenalarmering wordt aangeboden door de ATA in heel Diemen en door Amstelhuizen rond de eigen zorgcomplexen.

Verpleeghuis en verzorgingshuis

Traditionele AWBZ verblijfsvoorzieningen voor verpleging en behandeling respectievelijk zorg.

Verzorgd wonen

Woonvormen in combinatie met gearrangeerde verzorging, begeleiding of dienstverlening zonder dat er sprake is van 24 uren aanwezige zorg met toezicht. Voorbeelden zijn woonzorgcomplexen en begeleide woonvormen.

WMO

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

WWZ-databank

Het informatiesysteem waaruit de informatiemedewerkers van het centraal loket hun informatie halen. Het informatiesysteem is ook toegankelijk via internet.

Zorg op afroep (ongeplande zorg)

Zorgverlening in antwoord op een ongeplande zorgvraag van een geïndiceerde cliënt. Bijvoorbeeld een cliënt die 's nachts plots naar toilet moet en daar hulp bij nodig heeft.

Zorg op afspraak (geplande zorg)

Zorgverlening die van tevoren gepland is.

Zorgkantoor

Formeel heeft het zorgkantoor de taak om binnen een bepaalde regio aanbieders van AWBZ-zorg te contracteren. Alleen wanneer de zorgaanbieder een contract heeft, wordt de geleverde zorg vergoed uit de AWBZ.