

Kwaliteitscriteria voor woonservicewijken vanuit gebruikers bekeken

Onderzoek in opdracht van het Project Wonen-Zorg-Dienstverlening Amsterdam

Ten behoeve van de werkplaatsbijeenkomst
op 30 maart 2006 in de Zuiderkerk
Amsterdam

21 maart 2006



Auteur: Anne Haars
Amsterdams Steunpunt Wonen
Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdam

Voorwoord

Met de invoering van de Wet Maatschappelijke Ontwikkeling (WMO), de toenemende vergrijzing van de bevolking en de steeds hogere kwaliteitseisen die gebruikers aan hun woonomgeving stellen, wordt een hoge druk gelegd op de inrichting en het functioneren van wijken. De extramuralisering en het toenemende aantal ouderen vragen o.a. om wijken waarin mensen met een beperking zelfstandig kunnen blijven wonen. Wijken waarin bewoners zorg en begrip voor hun medemensen hebben. Wijken die sociaal en fysiek toegankelijk zijn voor iedereen.

Als ik naar de wijken en buurten in Amsterdam kijk denk ik dat er nog veel te winnen valt voor mensen met een beperking en dat er weinig wijken zijn die aan de boven gestelde eisen voldoen.

Ik werk als procesbegeleider voor bewonersgroepen in verschillende vernieuwingswijken in Amsterdam en hou mij vooral bezig met de fysieke kant. Ik zie dat het nog niet vanzelfsprekend is dat professionals van de overheid, projectontwikkelaars, ontwerpers en belangenorganisaties rond wonen ervan doordrongen zijn dat we toe moeten werken naar wijken voor iedereen. De wettelijke regelingen en verordeningen rond toegankelijkheid zijn vaak de enige eisen die toegepast worden en we weten dat deze lang niet voldoende zijn. Kortom ik denk dat we als professionals en medemensen verplicht zijn de komende jaren veel aandacht aan de ontwikkeling van wijken voor iedereen te geven.

Door het uitvoeren van dit onderzoek ben ikzelf ervan doordrongen geraakt mij in mijn dagelijks werk in te zetten voor wijken voor iedereen. Ik kan mij dankzij het onderzoek verplaatsen in het perspectief van mensen met een beperking en probeer in mijn dagelijkse werk hiermee rekening te houden. Ook zal ik meer attent zijn op mijn gedrag in de openbare ruimte door bijvoorbeeld erover nadenken waar ik mijn fiets parkeer ...

Ik hoop dat dit rapport een bijdrage kan leveren aan de discussie over het belang van wijken voor iedereen en dat hierdoor nog meer mensen doordrongen raken van het belang van wijken voor iedereen.

Dit onderzoek was niet tot stand gekomen door de inzet van al de vrijwilligers die deel genomen hebben aan de groepsgesprekken. Mijn hartelijke dank voor de inzet en de moeite hiervoor!!!

Ook dank aan het Project Wonen-Zorg-Dienstverlening Amsterdam, dat dit onderzoek gefinancierd heeft.

Anne Haars

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Het toetsingskader – erkende/bekende kwaliteitscriteria	6
3	Kwaliteitscriteria vanuit gebruikers bekeken.....	8
3.1	Resultaten groepsgesprekken.....	8
3.2	De top 10	8
3.3	Specifieke wensen en eisen per groep.....	14
4	Op weg naar een kwaliteitstoets voor woonservicewijken.....	17
4.1	Vergelijking erkende/bekende kwaliteitscriteria met de door gebruikers geformuleerde criteria.....	17
4.2	Kwaliteitscriteria voor woonservicewijken vanuit gebruikers bekeken.....	19
5	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	23
5.1	Samenvatting en conclusies.....	23
5.2	Aanbevelingen	26

Bijlagen:

Bijlage 1: Erkende/bekende kwaliteitscriteria	29
Bijlage 2: Checklist	35

1 Inleiding

De afgelopen jaren is er veel gedacht en geschreven over het scheiden van wonen en zorg, over zo lang mogelijk zelfstandig (blijven) wonen en wat daar allemaal voor nodig is, over de toegankelijkheid van woningen, openbare gebouwen, openbaar vervoer en de woonomgeving. Er zijn modellen ontwikkeld om wonen met zorg op maat aan huis zo goed mogelijk te kunnen realiseren, zoals de woonzorgzone of de woonservicebuurt. Maar weten we voldoende over wat nodig is voor iemand met een beperking om als volwaardige burger in de samenleving te participeren? Hoe staat het bijvoorbeeld met de sociale toegankelijkheid, met randvoorwaarden om goed te kunnen participeren?

Het ligt voor de hand deze vragen voor te leggen aan bewoners met een beperking, want zij kunnen zelf het beste aangeven wat voor hen belangrijkste voorwaarden zijn waaraan een wijk moet voldoen, zodat ze, op de door hen gewenste wijze, in de samenleving kunnen participeren en er prettig kunnen wonen, werken, leven en ontspannen.

Vandaar dat een aantal cliëntenorganisaties, gebundeld in de ABCZ (Amsterdamse bundeling van patiënten/consumenten in de zorgvoorzieningen), en de HA (Huurdersvereniging Amsterdam) in het kader van het Project Wonen-Zorg-Dienstverlening Amsterdam een opdracht hebben gegeven om te onderzoeken welke eisen mensen met een beperking aan een wijk stellen, zodat ze er als volwaardig burger kunnen leven, wonen, werken en ontspannen.

Doel van het onderzoek

Doel van dit onderzoek is na te gaan wat voor mensen met een beperking de belangrijkste criteria zijn waaraan een wijk moet voldoen om op een door hen gewenste manier in de samenleving te kunnen participeren. Het gaat hierbij om mensen zonder specifieke zorgbehoefte maar ook om mensen die 24-uurs zorg op afroep nodig hebben. Wat zijn de belangrijkste criteria die bepalen of een wijk een goede, toegankelijke, veilige en gezellige buurt voor *alle* bewoners wordt om in te wonen en te leven?

De resultaten kunnen gebruikt worden om na te gaan waaraan een wijk moet voldoen om zich een woonservicewijk te noemen. Een woonservicewijk wordt hierbij als volgt gedefinieerd: *Een woonservicewijk is een gebied (ca. 10.000 inwoners) waar mensen met een fysieke, verstandelijke of psychische beperking zelfstandig kunnen wonen, werken, leven en ontspannen.*

Concrete doelen van het onderzoek zijn:

- in Amsterdam erkende criteria voor woonservicewijken te toetsen door de gebruikers
- gebruikers (mensen met een beperking) aanvullende kwaliteitscriteria te laten formuleren voor het kunnen participeren in wijken/buurtten waarin zij (op een door hun gewenste manier) in de samenleving kunnen participeren
- een toetsingskader vanuit gebruikersperspectief te ontwikkelen voor woonservicewijken

Werkwijze

Door middel van een beperkt literatuuronderzoek is een toetsingskader ontwikkeld met thema's en criteria die algemeen bekend of erkend zijn en waarvan verwacht wordt dat ze voor mensen met een beperking van belang zullen zijn om deel te kunnen nemen in de samenleving en prettig te kunnen leven.

Deze criteria en thema's zijn getoetst, door middel van 4 groepsgesprekken met mensen met een beperking, de "gebruikers" van wijken, te weten:

- Groep 1. Mensen met een beperking maar zonder directe zorgvraag.
- Groep 2. Mensen die zorg op afspraak nodig hebben (planbare zorg)
- Groep 3. Mensen die 24-uurs-zorg nodig hebben: niet planbare zorg op afroep
- Groep 4. Mensen die 24-uurs-zorg in de vorm van direct aanwezig toezicht en directe begeleiding nodig hebben

Er is duidelijk niet voor gekozen om groepen te vormen op basis van het soort beperking. Bij mensen met een beperking kan gedacht worden aan mensen met een fysieke, verstandelijke of psychische beperking. Binnen deze drie categorieën kunnen verschillende doel-respectievelijk aandachtsgroepen benoemd worden. Het is bijna onmogelijk homogene groepen te vormen waarvan te verwachten staat dat ze dezelfde behoeftes en wensen hebben ten aanzien van de woonvorm, de woonomgeving en voorzieningen in de wijk. Om het onderzoek beperkt te houden is er voor gekozen om groepen te vormen op basis van de mate van zorgbehoefte. Deze indeling is bekend bij zorgverzekeraars en instellingen en sluit aan bij de gedachte van woonservicewijken. Nieuwe inzichten genereren kan door mensen met dezelfde zorgbehoefte maar met een ander soort beperking bij elkaar te brengen en met elkaar te laten discussiëren.

De deelnemers van de groepsgesprekken geven aan wat voor hen prettig leven in de buurt en participeren in de samenleving betekent. Vervolgens praten ze aan de hand van een aantal thema over belangrijke criteria waaraan een buurt/wijk moet voldoen.

Na afsluiting werden de deelnemers gevraagd de ontwikkelde checklist met erkende/bekende kwaliteitscriteria voor woonservicewijken te bestuderen en aan te geven van welk belang deze criteria zijn en of er criteria ontbreken.

De resultaten zijn samengevat in een top tien van de belangrijkste eisen/ wensen en specifieke eisen per groep. Vervolgens is geprobeerd deze wensen en eisen te vertalen in meetbare criteria die ingezet kunnen worden als kwaliteitstoets voor woonservicewijken.

Opzet van het rapport

In hoofdstuk 2 wordt achterhaald welke thema's van belang zijn voor het toetsen van eisen die gebruikers aan woonservicewijken kunnen stellen en welke erkende kwaliteitscriteria over deze thema's bestaan.

In bijlage 1 worden de resultaten van een vooronderzoek dat zich hierop richtte uitgebreid samengevat. Er wordt achterhaald welke criteria over deze thema's bestaan in de vorm van:

- wettelijke regelingen en verordeningen,
- bovenwettelijke richtlijnen en verordeningen,
- bovenwettelijke handboeken, richtlijnen en normen,
- landelijke Keurmerken / adviesbladen van (lokale) belangenorganisaties.

Daarnaast worden basiseisen van woonservicewijken weergegeven zoals deze door de Stuurgroep Wonen-Zorg-Dienstverlening Amsterdam in het informatiepakket woonservicewijken zijn geformuleerd.

Op basis van deze informatie wordt een poging ondernomen een beknopte checklist te ontwikkelen die als toetsingskader voor de groepsgesprekken dient (zie ook bijlage 2).

In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de groepsgesprekken en de resultaten van de enquête samengevat in een top 10 van kwaliteitscriteria voor woonservicewijken uit perspectief van gebruikers en een overzicht van bijzondere criteria per groep.

In hoofdstuk 4 wordt achterhaald in hoeverre de door de gebruikers genoemde criteria overeenkomen met de erkende criteria (bijlage 1) en welke aanvullende criteria door de deelnemers van de groepsgesprekken genoemd worden. Er wordt een poging ondernomen de basiseisen die gebruikers stellen te vertalen in een kwaliteitstoets voor woonservicewijken.

Het rapport sluit af met samenvattende conclusies en een aantal aanbevelingen hoe de resultaten van dit onderzoek verder gebruikt kunnen worden.

2 Het toetsingskader – erkende/bekende kwaliteitscriteria

Welke thema's zijn van belang voor het toetsen van eisen die gebruikers aan woonservicewijken stellen en welke erkende kwaliteitscriteria over deze thema's bestaan? Voorafgaand aan de groepsgesprekken werd door middel van een vooronderzoek nagegaan welke erkende en bekende kwaliteitscriteria bestaan die gebruikt kunnen worden om te toetsen of wijken en buurten voldoen aan de behoeftes en wensen van mensen met een beperking. De resultaten van dit vooronderzoek zijn samengevat in bijlage 1.

Over de fysieke toegankelijkheid is veel geschreven, gepraat en gedacht. Er zijn zeer veel en vrij gedetailleerde aanbevelingen en eisen uitgewerkt die te maken hebben met de fysieke toegankelijkheid van woningen, openbare gebouwen, de woonomgeving en het openbaar vervoer. Wat betreft de voorzieningen zijn er ook duidelijke ideeën over algemene voorzieningen en specifieke zorgvoorzieningen over die een buurt of wijk moet beschikken zodat mensen met een beperking er kunnen leven (zie bijvoorbeeld informatiepakket Woonservicewijken van de Stuurgroep Wonen-Zorg-Dienstverlening Amsterdam of www.zorgenstad.nl).

Over eisen die mensen met een beperking stellen aan de sociale toegankelijkheid en de mogelijkheid om zelf invloed op hun situatie uit te oefenen bestaan minder concrete checklisten of ideeën.

Uit het vooronderzoek kunnen een aantal criteria voor woonservicewijken en belangrijke thema's bij de implementatie ervan worden afgeleid en omgezet worden in een checklist. Onder een woonservicewijk wordt hierbij een gebied verstaan met ca. 10.000 inwoners waar mensen met een fysieke, verstandelijke of psychische beperking zelfstandig kunnen wonen, werken, leven en ontspannen.

De volgende thema's zijn in de checklist verwerkt (zie bijlage 2 voor de uitgebreide checklist die tevens de basis vormde voor de enquête):

Toegankelijkheid van de woon- een leefomgeving

Met de toegankelijkheid van de woon- en leefomgeving wordt een omgeving bedoeld die het mensen met een beperking mogelijk maakt om op alle gewenste plekken in de buurt/wijk te komen, zich veilig te kunnen verplaatsen en gebruik te kunnen maken van alle voorzieningen in de openbare ruimte.

Toegankelijkheid van openbare gebouwen

Met toegankelijkheid van openbare gebouwen wordt bedoeld dat winkels, scholen, gezondheidscentra, sportaccommodaties, postkantoren, (stadsdeel)kantoren, bibliotheken, musea, theaters, horeca, kerkgebouwen en ook werkplekken etc. toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking. Men moet het gebouw binnen kunnen komen, zich in het gebouw veilig kunnen verplaatsten, gebruik kunnen maken van voorzieningen binnen het gebouw en deel kunnen nemen aan bijeenkomsten.

Mobiliteit / toegankelijkheid openbaar vervoer

Met mobiliteit en toegankelijkheid van openbaar vervoer wordt bedoeld dat mensen met een beperking mobiel moeten kunnen zijn en zich veilig moeten kunnen verplaatsen binnen de buurt/wijk, maar ook binnen en buiten de stad.

(Aanvullende) voorzieningen en diensten

Met (aanvullende) voorzieningen en diensten worden middelen of diensten bedoeld die mensen met een beperking ondersteunen en het hen mogelijk maken in de buurt/wijk goed

te functioneren. Voorzieningen en diensten om het dagelijks leven in de buurt/wijk goed te organiseren.

Sociale toegankelijkheid

Met sociale toegankelijkheid wordt de mate waarin mensen met een beperking deel kunnen nemen aan het sociale leven in de wijk bedoeld. Wat is er nodig om mensen met een beperking het gevoel te geven dat ze volwaardig kunnen deelnemen en bijdragen aan het leven in de wijk.

Eigen verantwoordelijkheid

Met eigen verantwoordelijkheid nemen wordt bedoeld dat mensen met een beperking onder bepaalde voorwaarden (bijvoorbeeld met ondersteuning) ook zelf invloed op hun situatie, de zorg, de woonomgeving etc. kunnen uitoefenen.

Wat zijn mensen met een beperking bereid zelf te doen om op een door hun gewenste manier in de buurt/wijk te leven, te wonen, te werken en te ontspannen.

Toegankelijkheid van woongebouwen en woningen

Met toegankelijkheid van woongebouwen en woningen wordt o.a. bedoeld dat mensen met een beperking de woning binnen kunnen komen, zich binnen de woning veilig kunnen verplaatsten en gebruik kunnen maken van voorzieningen binnen het gebouw en de woning.

De thema's werden gebruikt om de groepsgesprekken te structureren en de deelnemers criteria te laten formuleren per thema. Daarnaast werden de thema's vertaald in een enquête waarin de deelnemers na afloop van de gesprekken op een schaal van 1 tot 10 aan konden geven hoe belangrijk de criteria zijn en of er criteria ontbreken.

3 Kwaliteitscriteria vanuit gebruikers bekeken

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de groepsgesprekken samengevat in een top 10 van belangrijke criteria, respectievelijk voorwaarden, waaraan wijken volgens de geïnterviewden moeten voldoen, zodat mensen met een beperking er prettig in kunnen leven en deel kunnen nemen aan de samenleving. Kortom: hier worden criteria en randvoorwaarden vanuit de gebruikers benoemd die zich als woonservicewijken kunnen laten aanmerken. Vervolgens worden de belangrijkste criteria, die specifiek voor een bepaalde groep gelden, weergegeven.

3.1 Resultaten groepsgesprekken

In totaal hebben 21 mensen met een beperking deelgenomen aan de groepsgesprekken, waarvan 14 de enquête hebben ingevuld.

De deelnemers wonen in verschillende wijken en buurten van Amsterdam (Noord, Zuid-Oost, Oud-West, Westerpark, Westelijke Tuinsteden, Park de Meer en Buitenveldert). Er was een grote diversiteit van de deelnemers wat betreft het soort beperking:

- slechtzienden en blinden
- 65-plussers
- een deelnemer met een matige psychische beperking
- mensen met een matige en zware lichamelijke beperking
- dementerende ouderen

Ongeveer de helft van de deelnemers is actief in een belangengroep of lid van een patiënten/consumentenorganisatie.

In de gesprekken met bovenstaande groepen is veel informatie naar voren gekomen over de situatie in sommige wijken, dingen die niet goed geregeld zijn en hoe deze opgelost kunnen worden. Over alle thema's die in de checklist opgenomen waren, zijn per groep vrij gedetailleerde criteria benoemd die bijvoorbeeld gebruikt kunnen worden om verschillende checklists verder te ontwikkelen of aan te passen.

In het kader van dit beperkte onderzoek kan maar een deel van de informatie verwerkt worden. We concentreren ons op de belangrijkste criteria en op hoofdlijnen.

3.2 De top 10

Wat zijn de belangrijkste criteria die aan een wijk/buurt gesteld moeten worden zodat mensen met een beperking kwalitatief volwaardig kunnen participeren in de samenleving? Er is getracht samen te vatten welke criteria door alle vier groepen als zeer belangrijk naar voren gebracht zijn. Per groep gelden daarnaast nog een aantal aanvullende en specifieke eisen en wensen die karakteristiek zijn voor de betreffende groep (zie hoofdstuk 3.3).

De top 10 is:

1. Voldoende aangepaste en aanpasbare woningen verspreidt over de hele stad
2. Toegankelijke openbare gebouwen
3. Goed beheerde woonomgeving en handhaving van regels en afspraken
4. Een sociaal netwerk en hulpdiensten in de buurt
5. Winkels voor dagelijkse behoeften en uitgaansgelegenheden in de buurt
6. Toegankelijk denken en handelen – een civil society
7. Ondersteuning en advies bij eigen initiatieven
8. Een wegwijzer
9. Mogelijkheden om mobiel te zijn
10. Professionele basishulp in emergency gevallen

1 Voldoende aangepaste en aanpasbare woningen verspreidt over de hele stad

Voldoende aangepaste en aanpasbare woningen vormen een basis voor participatie in de samenleving. Voor mensen met een zorgbehoefte en een zware beperking is dit een essentiële voorwaarde. Maar ook voor mensen zonder zorgbehoefte is de woning en de aanpasbaarheid van de woning belangrijk, juist omdat veel mensen een ziekte hebben waarbij een verslechtering van de situatie verwacht mag worden. Men wil in zijn vertrouwde omgeving blijven wonen waar men een sociaal netwerk heeft opgebouwd en niet verhuizen naar een andere buurt of een ander stadsdeel.

Keuzevrijheid is hierbij van groot belang. Iemand met een beperking moet vrij kunnen kiezen waar hij/zij wil wonen. Of een oude buurt van Amsterdam of een nieuwbouwwijk, een drukke of juist en rustige buurt, een wijk met verschillende leefstijlen of een volksbuurt, een eengezinswoning of een appartement. De woonwensen van mensen met een beperking zijn net zo divers als de woonwensen van mensen zonder beperking. Het clusteren van aangepaste woningen in bepaalde nieuwbouw- herstructureringswijken is daarom niet voldoende.

Aanpasbare woningen en woongebouwen zijn ook van belang voor vrienden en familie van iemand met een beperking. Men wil bij vrienden en familie op bezoek kunnen gaan en familie en vrienden willen bezoek kunnen ontvangen. Hiervoor moet in het woongebouw minimaal een toegankelijke woonruimte en toilet aanwezig zijn.

Over het clusteren van woningen wordt verschillend gedacht. De meeste deelnemers erkennen de voordelen van geclusterde woningen in de nabijheid van zorgvoorzieningen, maar zouden liever meer verspreid tussen mensen zonder beperking willen wonen. Voor het opbouwen van een sociaal (hulp)netwerk is het van belang ook burens te hebben die wat mobieler zijn en kleine diensten kunnen verrichten. "Ik kan de buurvrouw die ook in een rolstoel zit niet vragen boodschappen voor mij mee te nemen."

Hoewel er veel richtlijnen, verordeningen en checklisten over de toegankelijkheid of de aanpasbaarheid van de woning of woongebouw bestaan, worden er in de praktijk volgens de deelnemers nog veel fouten gemaakt. Ook worden mogelijkheden en kansen om aanpasbare woningen en woongebouwen te realiseren vaak niet benut. De deelnemers pleiten voor de betrokkenheid van mensen met een beperking of hun patiënten/consumentenorganisatie bij alle nieuwbouw en herstructureringsprojecten om een kwaliteitsslag te bewerkstelligen. Ook voor ontwerpers is het prettiger met een ervaringsdeskundige aan tafel te zitten dan een hoeveelheid van checklisten en aanbevelingen van patiënten/consumentenorganisaties te lezen en te verwerken.

2 Toegankelijke openbare gebouwen

Een andere belangrijke basisvoorwaarde voor het prettig leven in een buurt en wijk en deelnemen in de samenleving, is de toegankelijkheid van openbare gebouwen. Openbare gebouwen worden hierbij gedefinieerd als: winkels, scholen, gezondheidscentra, sportaccommodaties, postkantoren, (stadsdeel)kantoren, bibliotheken, musea, horecagelegenheden, kerkgebouwen en werkplekken.

Mensen met een beperking moeten het gebouw binnen kunnen komen, zich in het gebouw veilig kunnen verplaatsen, gebruik kunnen maken van voorzieningen binnen het gebouw en deel kunnen nemen aan bijeenkomsten. Dit geldt voor zowel gebouwen in de wijk als in de hele stad.

De deelnemers vinden dat de toegankelijkheid van openbare gebouwen sterker verankerd moet worden in de wetgeving of gemeentelijke richtlijnen. Aanbevelingen op zich zijn niet voldoende. Er zijn nog heel veel winkels, uitgaansgelegenheden en buurthuizen, die niet of onvoldoende toegankelijk zijn. Ook worden er nog steeds ontwerpfouten gemaakt bij nieuwbouw en zelfs bij de bouw van overheidsgebouwen en gebouwen van welzijnsinstellingen.

Bij de toegankelijkheid van openbare gebouwen geldt, net als bij woningen, dat mensen met een beperking of hun patiënten/consumentenorganisaties, het wenselijk achten om bij het ontwerp al te pleiten voor toegankelijkheid en zo een kwaliteitsslag te bewerkstelligen.

3 Goed beheerde woonomgeving en handhaving van regels en afspraken

Alle groepen hebben tijdens de gesprekken verwezen op het grote belang dat trottoirs en looproutes vrij zijn en vrij blijven van obstakels. Aandacht bij de inrichting van het trottoir en oversteekplaatsen, het beheer daarvan en handhaving bij overtredingen is voor iedereen van groot belang.

Een veilige (obstakelvrije) en toegankelijke woonomgeving is een basisvoorwaarde om prettig in de buurt te leven en deel te nemen aan de samenleving. Volgens de deelnemers moeten mensen (overige bewoners, beheerders en ontwerpers) attent gemaakt worden op de behoeftes van mensen met een beperking. Ontwerpfouten zoals een lantarenpaal midden op het trottoir, een glascontainer bij een belangrijke looproute, geparkeerde auto's voor stoepafritten, kunnen voor mensen met een beperking heel lastig zijn en gevaarlijke situaties opleveren.

De deelnemers geven aan dat er geen obstakels in de looproute geplaatst moeten worden, ook geen plantenbakken, bomen of lantarenpalen en dat de stoepen goed onderhouden moeten worden. Gaten, verzakkingen en losse tegels moeten meteen gerepareerd worden. Beplanting die in de weg groeit, moet weggehaald worden en glasscherven moeten opgeruimd worden.

Ook is het belangrijk om veilige tijdelijke voorzieningen bij bouwwerkzaamheden te treffen. Bijvoorbeeld: rolstoelgebruikers of scootmobielgebruikers kunnen niet over smalle houten plankiers rijden als de straat opengebrouwen is. Er moeten minimaal brede stalen platen komen.

De meeste deelnemers pleiten voor een meldpunt handhaving en onderhoud in de wijk, om klachten (obstakels op de weg, loszittende tegels, onveilige situaties) te melden met de zekerheid dat de problemen ook binnen bepaalde tijd verholpen kunnen worden. Een meldpunt alleen is niet voldoende. Een wijkbeheerder die regelmatig door de buurt loopt zou ook op toegankelijkheidseisen moeten/kunnen letten.

Daarnaast pleit de groep ervoor om regelmatig buurtschouwen te houden met mensen met een beperking of leden van patiënten/consumentenorganisaties. Het zou goed zijn een toegankelijkheidsschouw te integreren in een gewone buurtschouw. Volgens de groep mogen buurtschouwen niet afgeschaft worden, juist ook voor de sociale cohesie tussen groepen zijn deze schouwen van groot belang.

4 Een sociaal netwerk en hulpdiensten in de buurt

Mensen met een beperking redden het vaak niet helemaal alleen. Alle groepen hebben aangegeven dat het belangrijk is een sociaal netwerk in de buurt te hebben.

Het netwerk is met name belangrijk voor kleine hulpdiensten en noodgevallen. Een buurmeisje dat de boodschappen doet als men het huis niet uitkomt vanwege ziekte; iemand die je ophaalt na een dagbehandeling in het ziekenhuis, of iemand die in de gaten heeft als er iets niet in orde is. Zo'n netwerk is belangrijk om niet in een sociaal isolement terecht te komen. Juist voor de mensen met een beperking die minder mobiel zijn is het belangrijk en vrienden- en kennisnetwerk in de buurt te hebben.

Men zou graag mensen in de buurt hebben die:

- hulp aanbieden bij het gebruik met de computer (met name voor ouderen)
- kleine (technische) klussen verrichten zoals Tv-zenders instellen
- invallen als de professionele ondersteuning (basishulp), de huishoudelijke hulp etc. niet kunnen komen
- hulp bij administratie en aangifte van de belasting
- hulp en advies bij het kopen van technische apparaten
- hulp en begeleiding bij het nemen van drempels om voor zich zelf op te komen, moeilijke gesprekken met derden etc. (soort maatje)

Ongeveer de helft van de deelnemers geeft aan dat zij graag hulp zouden willen hebben bij het opzetten van een sociaal netwerk. Zij zouden graag een punt in de wijk willen hebben waar vraag een aanbod bij elkaar gebracht worden. Een vacaturebank voor vrijwilligerswerk waar ze ook zelf diensten kunnen aanbieden, een maatjesproject op wijkniveau, nieuw leven voor noppes-ruil etc.

Zij geven aan dat iets dergelijks wel door professionals gecoördineerd zal moeten worden om zodoende voldoende kwaliteit te bieden en de continuïteit te bewaken.

5 Winkels voor dagelijkse behoeften en uitgaansgelegenheden in de buurt

De nabijheid van winkels voor dagelijkse behoeftes en de mogelijkheid om in de buurt uit te gaan en anderen te ontmoeten wordt door alle groepen aangegeven als belangrijk om prettig te leven en deel te nemen in de samenleving. De aanwezigheid van specifieke zorgvoorzieningen en meer gespecialiseerde winkels en voorzieningen zijn met name voor de deelnemers van groep 2, 3 en 4 belangrijk, dus mensen met een zorgbehoefte.

De aanwezigheid van kleine winkels zoals een bakker, een kaasboer, fruit- en groenteboer wordt als heel belangrijk aangegeven. Met name door de slechtzienden. In kleine winkels wordt je nog te woord gestaan en krijg je hulp. Daarnaast benadrukken de deelnemers het belang van een keuze van goedkopere en duurdere supermarkten. Veel mensen met een beperking leven van de bijstand en willen ook graag goedkopere winkels en supermarkten kunnen bezoeken. Winkels en voorzieningen die in ieder geval in de wijk of buurt aanwezig moeten zijn en door alle groepen aangegeven werden, zijn: een winkel voor de dagelijkse levensbehoefte, een postkantoor/bank/pinautomaat, een apotheek en/of een drogist en een huisartsenpraktijk. Daarnaast vindt men het belangrijk een café of kroeg met eetgelegenheden in de nabijheid te hebben. Een plek om te ontspannen aan de dagelijkse sleur of/ en anderen te ontmoeten. Plekken of bijeenkomsten die voor iedereen toegankelijk zijn en activiteiten aanbieden voor iedereen, hebben een duidelijke voorkeur boven plekken waar doelgroep-specifieke activiteiten aangeboden worden voor mensen met een specifieke beperking.

6 Toegankelijk denken en handelen – een civil society

Tijdens de gesprekken komt steeds weer naar voren dat het functioneren en deelnemen aan de samenleving niet alleen beïnvloed wordt door fysieke omstandigheden, maar dat we met zijn allen toegankelijk moeten denken en handelen. Volgens de geïnterviewden is in Nederland nog veel te winnen wat betreft integratie en acceptatie van mensen met een beperking in de samenleving ofwel de sociale toegankelijkheid. Als goede voorbeelden worden de VS en Engeland genoemd.

Veel deelnemers hebben wel eens slechte ervaringen meegemaakt met de service en de dienstverlening van personeel van het openbaar vervoer, stadsmobiel of private vervoersdiensten. Taxichauffeurs die je laten staan, de trambestuurder, die niet wacht tot je je plek gevonden hebt of je lastig vindt met je rolstoel. Medereizigers en personeel die je niet helpen in onverwachte situaties als bijvoorbeeld treinen uitvallen, het perron gewijzigd wordt, of er een ongeluk gebeurd is.

Kantoormedewerkers en ambtenaren die zich niet kunnen verplaatsen in mensen met een beperking en bureaucratische barrières opbouwen. Zo ook bijvoorbeeld ontwerpers die niet stil staan bij de behoeftes van mensen met een beperking.

Een cursusleider van een welzijnsprogramma die je rolstoel lastig vindt; het bestuur van een sportvereniging of vereniging die je met je beperking niet toe wil laten. Security-medewerkers in winkels of supermarkten die mensen die er anders uitzien en zich anders gedragen als potentiële criminelen behandelen.

Er zijn natuurlijk ook veel heel goede voorbeelden te noemen. De deelnemers geven aan dat door persoonlijke en soms creatieve inzet van mensen de fysieke ontoegankelijkheid overwonnen kan worden. Bioscoopmedewerkers die snel en ongevraagd de nooddeur openen en je met je rolstoel binnenlaten, mensen die je spontaan een trap omhoog dragen.

Er zouden nog meer goede voorbeelden moeten komen. Basis hiervoor is dat mensen met een beperking ook hulp moeten kunnen accepteren.

Tijdens de gesprekken zijn een aantal voorstellen naar voren gekomen om meer begrip te kweken en toe te werken naar een civil en social society: een academie waar mensen met een beperking cursussen en voorlichting kunnen geven aan mensen zonder beperking, zoals professionals en ontwerpers. Meer aandacht voor dit onderwerp krijgen in scholen, meer mensen met een beperking in besturen van verenigingen plaatsen en meer mensen met een beperking die bij organisaties werken die beleid voor mensen met een beperking ontwikkelen en implementeren of specifieke diensten voor mensen met een beperking verrichten (bijvoorbeeld de kantoormedewerkers en planners bij stadsmobiel).

7 Ondersteuning en advies bij eigen initiatieven

Met alle groepen is gesproken over het thema 'zelf verantwoordelijkheid nemen'.

Wat zijn mensen met een beperking bereid zelf te doen om op een door hun gewenste manier in de buurt/wijk te leven, te wonen, te werken en te ontspannen en is hierbij ondersteuning nodig?

De meeste deelnemers zijn zich ervan bewust dat mensen met een beperking door eigen initiatief veel kunnen bereiken: "Niet mopperen, maar opperen" wordt geroepen.

De groep geeft aan dat veel mensen met een beperking onderschatten wat ze zelf kunnen doen en bereiken. De groep geeft aan dat mensen met een beperking net zo goed mee kunnen doen aan klankbordgroepen, bewonerscommissies, buurtbeheer en de klassieke inspraak (mits de vergaderruimte toegankelijk is). De voorwaarden voor participatie zijn hierbij niet anders dan bij andere mensen. Men doet mee als er daadwerkelijk nog invloed uitgeoefend kan worden, goed geluisterd wordt en daadwerkelijk iets terug komt in de planvorming. Veel deelnemers stellen goede contacten met ambtenaren, politici en beleidsmedewerkers op prijs om in een vroeg stadium de planontwikkeling te beïnvloeden. Daarnaast onderhouden veel deelnemers goede contacten met winkeliers, medemensen en professionals door hen in het dagelijkse leven aan te spreken op hun gedrag. Bijvoorbeeld de winkelier die zijn uitstallingen altijd te ver op het trottoir uitstalt. Het is niet voor iedereen weggelegd in een groep te zitten of in een bestuur van een maatschappelijke organisatie. Veel mensen met een beperking durven eigen initiatieven niet te nemen. Zij zijn bang afgewezen te worden, als zeurpieten bestempeld te worden, of zijn zich helemaal niet bewust dat zij invloed kunnen uitoefenen op hun situatie. Een van de deelnemers geeft aan: "Sociale toegankelijkheid begint in je eigen hoofd." De ervaren deelnemers, die zich binnen belangengroepen inzetten voor de belangen voor mensen met een beperking geven aan dat assertiviteit, doorzettingsvermogen en een goede portie (zelf)humor belangrijk zijn om invloed uit te oefenen.

Mensen met een beperking moeten af en toe geholpen worden een drempel te nemen, bijvoorbeeld om gewoon bij een buurthuis binnen te lopen of bij een vereniging aan te kloppen met de vraag of zij mee mogen doen. Succesverhalen van mensen met een beperking die zelf dingen hebben opgepakt zouden verzameld moeten worden en verspreid worden onder de doelgroep. De COSBO heeft een spel "levenskunst" voor ouderen ontwikkeld, dat zou ook voor jongere mensen met een beperking ontwikkeld en aangeboden kunnen worden. De groep stelt voor, ouderen en mensen met een beperking die moeite hebben om aan de samenleving deel te nemen en zelf initiatief te tonen, te coachen. Juist de mensen die goed in hun vel zitten kunnen anderen coachen of goede voorbeelden geven hoe men dingen het beste kan aanpakken. Voorgesteld wordt dat de thuiszorg mensen zou kunnen stimuleren mee te doen aan het buurt- of welzijnswerk.

De groep ziet bij het klassieke opbouwwerk een rol weggelegd voor de activering van de zelfredzaamheid van mensen met een beperking en ondersteuning van mensen met een beperking bij eigen initiatieven. Zij geven aan dat de kwaliteit en de continuïteit van het opbouwwerk hierbij een grote rol speelt. Er moet een buurtkader zijn dat behoeftes van eigen initiatief oppakt en helpt nieuwe wegen te ontdekken, kan bemiddelen tussen verschillende groepen en initiatieven. Door de groep wordt erop gewezen dat solidariteit tussen

verschillende belangenorganisaties belangrijk is. Ouderen hebben bijvoorbeeld een goede lobby en kunnen zich ook inzetten voor jongere mensen met een beperking. Het opbouwwerk zou op de hoogte moeten zijn van initiatieven en groepen, ook de buurt in moeten gaan om mensen te activeren, onafhankelijke ondersteuning kunnen bieden, mensen helpen hun gedachten te structureren en zelfinitiatieven op te zetten .

Daarnaast wordt benadrukt dat veel mensen lid zijn van een patiënten/consumentenorganisatie en veel vrijwilligerswerk doen. Vrijwilligers worden snel overvraagd. Veel deelnemers vinden dat zij ook een vergoeding voor hun inzet moeten krijgen. Soms werken ze meer uren dan een ingehuurde kracht van een patiënten/consumentenorganisatie. Als hun deskundigheid gevraagd wordt, mogen de professionals ook geld hiervoor geven.

8 Een wegwijzer

Zelfredzaamheid begint met het weten waar je waarvoor moet zijn om bepaalde hulp te krijgen. Alle groepen vinden de aanwezigheid van een informatiepunt in de wijk heel belangrijk. Veel deelnemers hebben aangegeven dat ze de weg wel weten te vinden als het nodig is. Dit zijn met name de deelnemers die heel actief zijn als vrijwilliger in patiënten/consumentenorganisaties. Voor andere mensen is dit niet het geval. Er is vooral behoefte aan hulp en informatie bij onvoorziene situaties, bijvoorbeeld als iemand ziek wordt en tijdelijk niet voor zichzelf kan opkomen of als de mantelzorger of de basishulp uitvalt. Voor deze noodgevallen zou men graag een 24 uur geopend informatiepunt willen hebben. Een loket waar je persoonlijk te woord wordt gestaan en je hulp krijgt bij het zoeken van hulpdiensten wordt zeer op prijs gesteld. Volgens de groep moeten hier geschoolde mensen zitten met minimaal een MBO/HBO+ opleiding en inlevingsvermogen.

Ook wordt voorgesteld op laagdrempelige plekken in de buurt (bijvoorbeeld de drogist of de apotheek, in het café, het buurthuis) schriftelijke informatie neer te leggen over hulpdiensten, voorzieningen en projecten die voor mensen met een beperking van belang kunnen zijn. Bijvoorbeeld informatie over bestaande initiatieven zoals maatjesprojecten etc.

9 Mogelijkheden om mobiel te zijn

Mobiliteit bepaalt ons leven. Steden en wijken zijn in de afgelopen eeuw sterk veranderd door onder andere de toegenomen mobiliteit. Wonen en werken kan gescheiden van elkaar, vrienden en sociale netwerken zijn verspreid over de stad, het land of nog verder. Voor mensen met een beperking is het zich kunnen verplaatsen en reizen net zo belangrijk als voor ieder ander mens. Men wil op bezoek gaan bij mensen in andere delen van de stad of het land, men wil reizen, kunnen werken, naar culturele podia en attracties reizen. Niet iedereen kan zich vanwege zijn beperking met eigen vervoer (wel of niet aangepaste personenauto of de fiets) verplaatsen. Er is aangepast openbaar vervoer nodig of specifieke aanvullende vervoerdiensten.

De deelnemers pleiten voor knooppunten van verschillende lijnen en vervoersystemen in een woonservicewijk zodat men gemakkelijk over kan stappen. Zowel de haltes als ook de vervoermiddelen zelf moeten toegankelijk zijn en het liefst ook voor grotere rolstoelen of scootmobielen.

Voor werkende mensen zijn de collectieve vervoermiddelen zoals het stadsmobiel niet betrouwbaar. "Als je op tijd naar je werk wilt komen, moet je je eigen vervoer regelen." Mogelijkheden om over meer betrouwbare alternatieven te beschikken worden als belangrijk aangegeven. Voor werkende mensen of mensen die op vaste tijden ergens moeten zijn, moet maatwerk mogelijk worden gemaakt (aangepast personenauto, haal- en brengdienst vanuit de werkgever).

Ook komt tijdens de gesprekken naar voren dat er veel aandacht voor details moet zijn bij het ontwerpen van vervoermiddelen, haltes en informatievoorzieningen. Zo zijn bijvoorbeeld digitale informatieborden nauwelijks te lezen voor slechtzienden, kunnen borden op een hoogte hangen zodat rolstoelgebruikers de borden moeilijk kunnen lezen, kan het gebruiken

van hetzelfde materiaal van de lijftkooi en de lijftknoppen ervoor zorgen dat er onvoldoende contrast is en de knoppen niet meer te lezen zijn, kan een stang op een verkeerde plek in de metro ervoor zorgen dat grotere rolstoelen of scootmobielen niet meegenomen kunnen worden.

10 Backoffice en professionele basishulp in emergency gevallen

Alle groepen geven aan dat het belangrijk is snel en op een niet bureaucratische manier hulp te kunnen vragen in uitzonderlijke situaties en dat er een beroepskracht is die tijdelijk zaken kan regelen.

Uitzonderlijke situaties zijn bijvoorbeeld met een griep in bed liggen, of een mantelzorger die niet kan komen. Men wil in emergency gevallen niet alleen afhankelijk zijn van vrijwilligers of het sociale vangnet in de buurt.

Zelfs mensen die zorg op afroep kunnen ontvangen en in een ADL-cluster leven, hebben soms professionele hulp van buiten nodig. Als men ziek in bed ligt, komt wel de basishulp, maar het kan zijn dat de koelkast leeg blijft. De bewoners van het cluster zijn namelijk zelf verantwoordelijk voor hun maaltijdvoorzieningen. Gratis boodschappendiensten zijn alleen goed geregeld voor ouderen en de brengservice van bijvoorbeeld Albert Heijn is te duur voor mensen met een beperking die van de bijstand moeten leven.

Ouderen kunnen gebruik maken van het basispakket ouderen. Mensen met een beperking die jonger zijn dan 65 plus moeten veel zelf regelen. De groep stelt voor dat het Basispakket voor ouderen eigenlijk ook voor jongere mensen met een beperking toegankelijk zou moeten zijn.

3.3 Specifieke wensen en eisen per groep

Tijdens de gesprekken zijn een aantal eisen naar voren gekomen die met name voor bepaalde groepen van belang zijn. Wil een wijk zich woonservicewijk noemen en daarmee onderdak bieden aan mensen zonder specifieke zorgbehoefte tot en met mensen die 24-uurs zorg op afroep nodig hebben, dan moeten ook de volgende criteria en wensen meegenomen worden.

A Mensen met een beperking maar zonder directe zorgvraag

Voor mensen met een beperking, maar zonder directe zorgbehoefte, gelden geen aanvullende of specifieke criteria die niet al genoemd werden. Hun wensen en behoeftes onderscheiden zich met name bij het punt (aanvullende) diensten en voorzieningen van de andere groepen. De aanwezigheid van zorgsteunpunten en specifieke zorgvoorzieningen is minder van belang zolang men in noodgevallen hulp op afspraak kan ontvangen. Toegankelijkheid van openbaar vervoer, openbare gebouwen, woningen, woongebouwen en de woonomgeving zijn net zo belangrijk als voor de andere groepen. Prioriteiten tussen verschillende thema's zijn op basis van de gesprekken en de uitkomsten van de enquête moeilijk te geven. Deze groep heeft aangegeven dat vooral op het thema sociale toegankelijkheid en eigen verantwoordelijkheid nemen, meer aandacht gericht zou moeten worden op de toekomst. Mensen in deze groep die met een verslechtering van hun gezondheidssituatie rekening moeten houden, zouden graag mentale hulp willen hebben bij het accepteren van hun beperking en mogelijkheden hun dagelijkse leven te organiseren. De mogelijkheid om in de buurt te blijven wonen, ook als de zorgbehoefte groter wordt, is heel belangrijk.

Belangrijke criteria voor deze groep zijn:

- winkels voor de dagelijkse levensbehoefte, groen en uitgaansgelegenheden dichtbij
- aangepaste of aanpasbare woningen in de buurt
- een toegankelijke woonomgeving zonder obstakels

B Mensen die zorg op afspraak nodig hebben

Voor deze groep is de aanwezigheid van meer voorzieningen, winkels en sociale (hulp)netwerken of een mantelzorger en ondersteunend welzijnswerk in de buurt belangrijker dan voor de eerste groep. Een deelneemster geeft aan dat een goede sfeer in de buurt, contact met de burens, sociale controle en een buurmeisje dat medicijnen haalt belangrijk voor haar zijn om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen wonen.

Voor de meeste deelnemers betekent prettig leven in de buurt en deelnemen in de samenleving dat ze gebruik kunnen maken van voorzieningen dichtbij, die met een rolstoel of scootmobiel bereikbaar zijn. De aanwezigheid van groen, winkels, sociale en culturele voorzieningen zijn belangrijk. Een apotheek, een huisarts, een bibliotheek, een markt, een buurthuis, een sportcentrum en supermarkten die betaalbaar zijn worden genoemd. Klussen- en boodschappendiensten aan huis en een informatiepunt in de wijk zijn gewenst.

Alle deelnemers wensen een omgeving die goed onderhouden is, waar de bestrating in orde is en geen obstakels op de weg liggen.

Een deelnemer met een psychische beperking vat zijn wensen als volgt samen:

“Geaccepteerd worden zoals ik ben op zoveel mogelijk plekken en bij zoveel mogelijk activiteiten en niet afgerekend worden op je eigenaardigheden of je anders zijn”. Gemengde buurten met verschillende leefstijlen door elkaar en geen clusters zijn voor hem heel belangrijk.

De fysieke toegankelijkheid van woningen, de woonomgeving en openbare gebouwen zijn net als bij de andere groepen een basisvoorwaarde voor het kunnen leven in een wijk en participeren in de samenleving.

Belangrijke criteria voor deze groep zijn:

- woningen en woongebouwen verspreiden over de wijk die toegankelijk zijn en die afgestemd zijn op de behoeftes van mensen met een beperking (met veel aandacht voor details en bruikbaarheid)
- beschikbaarheid over een sociaal netwerk
- zoveel mogelijk voorzieningen dichtbij
- ondersteunend welzijnswerk

C Mensen die 24-uurs zorg op afroep nodig hebben

Voor mensen die 24-uurs zorg op afroep nodig hebben, is de nabijheid van een zorgsteunpunt een basisvoorwaarde om deel te nemen aan de samenleving en zelfstandig te kunnen blijven wonen. Zij zijn vaak wat minder mobiel dan de andere groepen en zijn daarom meer afhankelijk van hun directe woonomgeving. De geïnterviewden klaagden over de “saaiheid” van de buurten waarin ADL-clusters gerealiseerd worden. Zij willen graag leven om zich heen hebben, een uitgaansgelegenheid en een winkelcentrum waar men naast de dagelijkse levensbehoeftes ook andere wensen kan vervullen zonder naar de binnenstad te moeten.

Een deelnemer van de groep geeft aan dat het belangrijk is tussen mensen zonder beperking en mensen met verschillende leefstijlen of in ieder geval leeftijden te wonen. Fysieke en mentale zwakte in combinatie met een eenzijdige omgeving kunnen er voor zorgen dat mensen in een isolement terechtkomen.

Belangrijke criteria voor deze groep:

- een 24-uurs bezet zorgsteunpunt met zorg op afroep
- een winkelcentrum met uitgaansgelegenheden in de nabijheid
- aangepaste woningen in levendige buurten en wijken van Amsterdam
- (mentale) hulp of coaching bij (bureaucratische)regeltaken

D Mensen die 24-uurs zorg in de vorm van direct aanwezig toezicht nodig hebben

Voor mensen die 24-uurs zorg op afroep, in de vorm van direct aanwezig toezicht en begeleiding, nodig hebben, zijn bijzondere woonconcepten zoals woongroepen voor dementerende ouderen van belang. Mensen die niet meer zelfstandig naar buiten kunnen of mogen gaan, zijn aangewezen op een mantelzorger of vrijwilligers die hun begeleiden. Daarom is de directe woonomgeving voor deze groep van groot belang. Groene ruimtes of bankjes rond het wooncomplex en veilige routes naar andere groenvoorzieningen in de buurt zijn voor de mantelzorgers belangrijk om hun zorgbehoevende (ook bij tijdsgebrek) even mee naar buiten te nemen en een rondje te kunnen lopen. De mantelzorgers die aan het gesprek meegedaan hebben, geven aan dat zij het prettig vinden om over initiatieven en (her)inrichtingsplannen in de buurt geïnformeerd te worden, zodat ze ook in de gelegenheid gesteld kunnen worden om adviezen te geven.

Belangrijke criteria voor deze groep:

- woonconcept met 24-uurs zorg in de vorm van direct aanwezig toezicht en begeleiding
- een aantrekkelijke woonomgeving met groen en bankjes rond het complex
- mantelzorger / vrijwilligers die mensen mee naar buiten nemen
- voor de mantelzorgers: informatie over de buurt en de plannen in de buurt

4 Op weg naar een kwaliteitstoets voor woonservicewijken

Uit de wensen en behoeftes van de deelnemers kunnen meetbare criteria afgeleid worden om een kwaliteitstoets van woonservicewijken te ontwikkelen. In dit hoofdstuk worden de wensen en behoeftes die door de deelnemers aangegeven werden vergeleken met de erkende en bekende criteria (zie hoofdstuk 4.1). Daarnaast wordt een eerste poging ondernomen om de eisen die de geïnterviewden gesteld hebben te vertalen in toetsbare criteria (zie hoofdstuk 4.2).

4.1 Vergelijking erkende/bekende kwaliteitscriteria met de door gebruikers geformuleerde criteria

In hoofdstuk 2 (zie ook bijlage 1) werden kwaliteitcriteria voor woonservicewijken geïnterviewd. Veel van deze criteria hebben de status van aanbevelingen. De wettelijk vastgestelde zijn een beperkt aantal criteria die te maken hebben met de toegankelijkheid van gebouwen (vooral nieuwbouw). In de gesprekken werd duidelijk dat de fysieke toegankelijkheid als voorwaarde wordt gezien om in de samenleving deel te kunnen nemen. Er werd ook duidelijk dat er daarnaast veel andere dingen van belang zijn om prettig te kunnen leven. Sociale netwerken in de buurt, goed beheerde woonomgeving, mensen die helpen en meedenken en begrip hebben voor mensen met een beperking, goede service en dienstverlening. In de volgende paragrafen wordt nagegaan in hoeverre door de groepsgesprekken nieuwe criteria naar voren gekomen zijn die van het belang zijn voor het ontwikkelen van woonservicewijken.

De fysieke kant

Er zijn heel veel concrete en zeer specifieke aanbevelingen en criteria geformuleerd over de toegankelijkheid van de woonomgeving, openbare gebouwen, woongebouwen en openbaar vervoer. Dus de fysieke kant. Tijdens de interviews zijn dan ook geen verrassende nieuwe criteria voor de fysieke toegankelijkheid naar voren gekomen. De wensen en behoeftes komen overeen met de regelingen en checklisten die al bestaan. Een uitzondering zijn de wensen en behoeftes van mensen met een psychische beperking. De eisen die zij aan de fysieke omgeving stellen kunnen wel afwijken van mensen met een lichamelijke beperking. Zo is tijdens de interviews bijvoorbeeld naar voren gekomen dat monumentale architectuur bedreigend over kan komen en dat veel licht in de woning belangrijk is.

Als alle bestaande aanbevelingen en adviezen meegenomen zouden worden in nieuwbouw of herstructureringsprojecten zou men al een stuk verder zijn met de ontwikkeling van woonservicewijken. De geïnterviewden geven echter aan dat de fysieke toegankelijkheid ondanks deze regelingen nog veel aandacht behoeft in de praktijk en dat veel kansen om toegankelijkheid te realiseren blijven liggen of in de bouw ontwerpfouten worden gemaakt. Door middel van de gesprekken kwam wel naar voren dat het niet alleen belangrijk is dat er voldoende aangepaste of aanpasbare woningen in de stad komen, maar dat het ook heel belangrijk is dat deze verspreid over de hele stad komen te liggen. Ook mensen met een beperking willen kunnen kiezen of ze in een rustige of drukke buurt, een oude of een nieuwe buurt van Amsterdam gaan wonen.

De sociale kant

Tijdens de beknopte inventarisatie zijn geen uitgebreide checklisten of criteria of randvoorwaarden naar voren gekomen om de sociale toegankelijkheid in een wijk te toetsen. Checklisten over wat een wijk te bieden moet hebben om de sociale toegankelijkheid te bevorderen of om mensen met een beperking in de gelegenheid te stellen zelf verantwoordelijk voor hun situatie te nemen ontbreken.

In het informatiepakket woonservicewijken (zie bijlage 1) wordt wel benoemd dat een woonservicewijk ook over goede welzijnsinstellingen voor het ondersteunen bij het dagelijks functioneren moet beschikken en dat er sociale cohesie moet zijn. Als basiseis wordt

aangegeven dat er welzijnsvoorzieningen moeten zijn die mogelijkheden bieden voor ontmoeting en die ook een functie hebben informatie en advies te verstrekken aan mensen met een beperking.

In de gesprekken is duidelijk naar voren gekomen dat het veld sociale toegankelijkheid nog veel aandacht behoeft. Een sociaal netwerk in de buurt en medemensen zijn van groot belang om met een beperking prettig te leven. Goede (professionele) ondersteuning bij het opzetten van eigen initiatieven, goede informatievoorzieningen en hulp in noodgevallen zijn belangrijk. Tijdens de gesprekken zijn een aantal ideeën en suggesties naar voren gekomen om aan de sociale toegankelijkheid en de zelfredzaamheid van mensen met een beperking te werken. Deze suggesties zijn vertaald in nieuwe en aanvullende criteria (zie hoofdstuk 4.2).

De voorzieningen en (aanvullende) diensten

Er zijn een aantal concepten uitgewerkt die zich richten op wonen en zorg op maat zoals woonzorgzones, zorgsteunpunten en specifieke woonconcepten met zorg op afspraak of afroep. Tijdens de interviews zijn geen nieuwe of aanvullende criteria naar voren gekomen die een aanscherping van deze concepten mogelijk maken. Het belang van de aanwezigheid van deze voorzieningen in een wijk wordt onderschreven.

In het informatiepakket woonservicewijken worden een aantal basiseisen voor voorzieningen geformuleerd: er moet minstens een winkel voor de eerste levensbehoefte, een postkantoor/bank of pinautomaat, een halte van openbaar vervoer, een mogelijkheid voor ontmoeting, een informatiepunt, bepaalde zorgvoorzieningen, een huisartsenpraktijk, een apotheek en paramedici zijn.

De geïnterviewden onderschrijven het belang van de aanwezigheid van deze voorzieningen. Door middel van de gesprekken zijn echter meer specifieke behoeftes en wensen ten aanzien van deze voorzieningen naar voren gekomen die gebruikt kunnen worden om de basiseisen aan te scherpen. Hiervoor is een nadere analyse van de enquête en de groepsgesprekken gemaakt. Bijvoorbeeld een deel van de geïnterviewden vinden het belangrijker een gewone uitgaansgelegenheden in de buurt te hebben, zoals een toegankelijk kroeg of café, dan een 'georganiseerde' ontmoetingsplek bij een welzijnsinstelling. En zij vinden het belangrijk dat er een keuze is van winkels voor de dagelijkse boodschappen in verschillende prijscategorieën en met persoonlijke service. Ook zijn diensten die aan huis gevraagd kunnen worden belangrijk.

De beheerkant

Door middel van de gesprekken is ook duidelijk geworden dat er basiseisen gesteld moeten worden aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte, respectievelijk de woonomgeving in woonservicewijken. Een trottoir dat vrij is en blijft van obstakels wordt door alle groepen als zeer belangrijk aangegeven. Basisafspraken of voorwaarden voor beheer van de openbare ruimte bestaan per stadsdeel. Het zou onderzocht moeten worden of de bestaande regelingen en afspraken voldoen aan de wensen en behoeftes van mensen met een beperking en of er in woonservicewijken bijzondere afspraken gemaakt moeten worden. De geïnterviewden geven aan dat het met het maken van afspraken niet gedaan is en dat juist het handhaven van afspraken en de toezicht daarop belangrijk zijn.

4.2 Kwaliteitscriteria voor woonservicewijken vanuit gebruikers bekeken

Hoe kunnen de wensen en prioriteiten die de geïnterviewden aangegeven hebben omgezet worden in een klanttevredenheidsonderzoek ofwel kwaliteitstoets voor woonservicewijken? In dit hoofdstuk worden de wensen en eisen van de geïnterviewden vertaald in criteria. De top 10 wordt hierbij als leidraad gebruikt. De aanbevelingen en suggesties die de geïnterviewden tijdens de gesprekken hebben gegeven zijn hierin verwerkt. Er wordt onderscheid gemaakt in criteria die op wijkniveau getoetst kunnen worden en criteria die betrekking hebben op buurt- en wijkoverschrijdende belangen.

1 Voldoende aangepaste en aanpasbare woningen verspreidt over de hele stad

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/buurt:

- voldoende aangepaste woning in nieuwbouw
- voldoende aanpasbare woningen in nieuwbouw
- voldoende aangepaste woningen in bestaande voorraad
- voldoende aanpasbare woningen in bestaande voorraad
- maximale spreiding van geclusterde woningen binnen een project
- (ervarings)deskundigen of leden van patiënten/consumentenorganisaties nemen deel aan ontwerpteamvergaderingen bij nieuwbouw en herstructureringsprojecten

Afgeleide toetsingscriteria stedelijk:

- voldoende aangepaste woningen verspreid over de hele stad:
 - o binnenstad en oude wijken
 - o wijken buiten de ring
- voldoende aanpasbare woningen verspreid door de hele stad
 - o binnenstad en oude wijken
 - o wijken buiten de ring

2 Toegankelijke openbare gebouwen

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/buurt:

- supermarkten en winkels zijn toegankelijk
- overheidsgebouwen zijn toegankelijk
- medische voorzieningen zoals huisartsenpraktijken, fysiotherapiepraktijken etc. zijn toegankelijk
- sport- en activiteitscentra zoals buurthuizen en jongerencentra zijn toegankelijk
- uitgaansgelegenheden/horeca zijn toegankelijk
- (ervarings)deskundigen of leden van patiënten/consumentenorganisaties nemen deel aan ontwerpteamvergaderingen bij nieuwbouw- en renovatieprojecten van minimaal overheidsgebouwen

Afgeleide toetsingscriteria stedelijk:

- culturele podia (theater, concertgebouwen etc.) zijn toegankelijk
- overheidsgebouwen zijn toegankelijk
- (ervaring)deskundigen of leden van patiënten/consumentenorganisaties nemen deel aan ontwerpteamvergaderingen bij nieuwbouw- en renovatieprojecten van minimaal overheidsgebouwen

3 Goed beheerde woonomgeving en handhaving van regels en afspraken

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/buurt:

- er is minimaal een keer per jaar een buurtschouw gecombineerd met toegankelijkheidsschouw

- er is een meldpunt voor klachten met een rechtstreekse link naar instanties die problemen binnen een bepaalde tijd kunnen verhelpen (mogelijk gecombineerd met het Vraagwijzer loket)
- er is een buurtconciërge/buurtbeheerder die medemensen aanspreekt op verkeerd gedrag (bijvoorbeeld te grote uitstallingen bij winkels, het parkeren van auto's op stoepafritten etc.)
- er worden veilige tijdelijke noodvoorzieningen (bijvoorbeeld bij herbestratingprojecten) aangebracht die rekening houden met mensen met een beperking

4 Een sociaal netwerk en hulpdiensten in de buurt

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/buurt:

- een beroepskracht die helpt bij het opzetten van netwerken, die vraag een aanbod bij elkaar brengt
- vacaturebank of matching-point voor vraag een aanbod voor vrijwilligerswerk of dienstenruil op wijkniveau
- uitbreiding van het basispakket voor ouderen naar andere doelgroepen
- burens op loopafstand zonder beperking

5 Winkels voor dagelijkse behoeften en uitgaansgelegenheden in de buurt

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/buurt:

- toegankelijk café of horecagelegenheid met eetgelegenheden
- toegankelijke supermarkten of winkels voor de dagelijkse leefbehoefte in verschillende prijssegmenten
- een apotheek of/en drogist
- een huisartspraktijk
- postkantoor/bank/pinautomaat

6 Toegankelijk denken en handelen – een civil society

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/buurt:

- op de behoeften van mensen met een beperking geschoold personeel bij vervoersdiensten
- op de behoeften van mensen met een beperking geschoold personeel bij openbare gebouwen (incl. winkels)
- aandacht voor 'civil society' in onderwijsprogramma's van scholen
- beleid op 'civil society' bij welzijnsinstellingen, jongerenorganisaties, (sport)verenigingen en de lokale overheid etc.
- mensen met een beperking die hulp durven te vragen en hulp durven aan te nemen

Afgeleide toetsingscriteria stedelijk:

- de WMO wordt gebruikt als beleidskader voor het opbouwen van een civil society en participatie
- ontwikkelen van beleid op 'civil society' bij kamer van koophandel en overheidsinstellingen

7 Ondersteuning en advies bij eigen initiatieven

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/buurt:

- buurtkader/opbouwwerk dat zich richt op activering en ondersteuning van mensen met een beperking

- aanbod van cursussen bij welzijnsinstellingen over goed burgerschap en zelf verantwoordelijkheid nemen / coaching van ouderen
- toegankelijke vergaderruimtes
- vergoeding voor heel actieve vrijwilligers
- de WMO wordt gebruikt als beleidskader voor het opbouwen van een civil society en participatie

8 Een wegwijzer

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/ buurt:

- een 24-uur bezet informatiepunt in de wijk (mogelijk gecombineerd met het Vraagwijzer loket)
- goed schriftelijk informatiemateriaal op verschillende plekken in de wijk

9 Mogelijkheden om mobiel te zijn

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/ buurt:

- een knooppunt van verschillende lijnen of vervoersmiddelen
- (ervaring)deskundigen of leden van patiënten/consumentenorganisaties worden betrokken bij het ontwerp van haltes

Afgeleide toetsingscriteria stedelijk:

- (ervaring)deskundigen of leden van patiënten/consumentenorganisaties worden betrokken bij het vormgeven/ontwerpen van vervoermiddelen, haltes en informatievoorzieningen
- aantal aangepaste haltes
- aantal aangepaste en toegankelijke vervoersmiddelen
- efficiënte en klantvriendelijke alternatieven voor openbaar vervoer

10 Backoffice en professionele basishulp in emergency gevallen

Afgeleide toetsingscriteria voor de wijk/ buurt:

- basishulp in emergency gevallen
- openstellen van basispakket ouderen voor mensen met een beperking jonger dan 65 plus
- een punt dat 24 uur per dag (op een onbureaucratische manier) hulp verleend in noodgevallen (mogelijk gecombineerd met het Vraagwijzer loket)

11 Specifieke wensen en eisen per groep

Mensen met een beperking maar zonder directe zorgvraag:

- winkels voor de dagelijkse levensbehoefte, groen en uitgaansgelegenheden dichtbij
- aangepaste of aanpasbare woningen in de buurt
- een toegankelijke woonomgeving zonder obstakels

Mensen die zorg op afspraak nodig hebben:

- woningen en woongebouwen verspreiden over de wijk die toegankelijk zijn en die afgestemd zijn op de behoeftes van mensen met een beperking (met veel aandacht voor details en bruikbaarheid)
- beschikbaarheid over een sociaal netwerk
- zoveel mogelijk voorzieningen dichtbij
- ondersteunend welzijnswerk

Mensen die 24-uurs zorg op afroep nodig hebben :

- een 24-uurs bezet zorgsteunpunt met zorg op afroep
- een winkelcentrum met uitgaansgelegenheden in de nabijheid
- aangepaste woningen in levendige buurten en wijken van Amsterdam
- (mentale) hulp of coaching bij (bureaucratische)regeltaken

Mensen die 24-uurs zorg in de vorm van direct aanwezig toezicht nodig hebben:

- woonconcept met 24-uurs zorg in de vorm van direct aanwezig toezicht en begeleiding
- een aantrekkelijke woonomgeving met groen en bankjes rond het complex
- mantelzorger / vrijwilligers die mensen mee naar buiten nemen
- voor de mantelzorgers: informatie over de buurt en de plannen in de buurt

5 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten concluderend samengevat en aanbevelingen gegeven hoe de resultaten verder gebruikt kunnen worden.

5.1 Samenvatting en conclusies

Doel van het onderzoek

Doel van het onderzoek was na te gaan wat voor mensen met een beperking de belangrijkste criteria zijn waaraan een wijk moet voldoen om op een door hen gewenste manier in de samenleving te kunnen participeren. Het gaat hierbij om mensen zonder specifieke zorgbehoefte maar ook om mensen die 24-uurs zorg op afroep nodig hebben.

Onderzoekopzet en werkwijze

Door middel van een beperkt literatuuronderzoek is een toetsingskader ontwikkeld met thema's en criteria die algemeen bekend of erkend zijn en waarvan verwacht wordt dat ze voor mensen met een beperking van belang zullen zijn om deel te kunnen nemen in de samenleving en prettig te kunnen leven.

Deze criteria en thema's zijn getoetst, door middel van 4 groepsgesprekken met mensen met een beperking, de "gebruikers" van wijken, te weten:

- Groep 1. Mensen met een beperking maar zonder directe zorgvraag.
- Groep 2. Mensen die zorg op afspraak nodig hebben (planbare zorg)
- Groep 3. Mensen die 24-uurs-zorg nodig hebben: niet planbare zorg op afroep
- Groep 4. Mensen die 24-uurs-zorg in de vorm van direct aanwezig toezicht en directe begeleiding nodig hebben

Na afloop van de gesprekken hebben 14 van de 21 deelnemers nog een enquête ingevuld, waarin ze op een schaal van 1 tot 10 het belang van bepaalde criteria hebben aangegeven. De resultaten zijn samengevat in een top tien van de belangrijkste eisen/ wensen en specifieke eisen per groep (zie hoofdstuk 3.2). Vervolgens is geprobeerd deze wensen en eisen te vertalen in meetbare criteria die ingezet kunnen worden als kwaliteitstoets voor woonservicewijken (zie hoofdstuk 4.2).

Een woonservicewijk wordt hierbij als volgt gedefinieerd: *Een woonservicewijk is een gebied (ca. 10.000 inwoners) waar mensen met een fysieke, verstandelijke of psychische beperking zelfstandig kunnen wonen, werken, leven en ontspannen.*

Het toetsingskader

Over de fysieke toegankelijkheid is veel geschreven, gepraat en gedacht. Er zijn zeer veel en vrij gedetailleerde aanbevelingen en eisen uitgewerkt die te maken hebben met de fysieke toegankelijkheid van woningen, openbare gebouwen, de woonomgeving en het openbaar vervoer (zie bijlage 1). Wat betreft de voorzieningen zijn er ook duidelijke ideeën over (zorg)voorzieningen over die een buurt of wijk moet beschikken zodat mensen met een beperking er kunnen leven (zie bijvoorbeeld Informatiepakket Woonservicewijken van de Stuurgroep Wonen-Zorg-Dienstverlening Amsterdam of www.zorgenstad.nl).

Over eisen die mensen met een beperking stellen aan de sociale toegankelijkheid en de mogelijkheid om zelf invloed op hun situatie uit te oefenen bestaan minder concrete checklisten of ideeën.

De nadruk op criteria en basiseisen voor de fysieke toegankelijkheid en (zorg)voorzieningen is begrijpbaar. Fysieke wensen en eisen zijn goed te operationaliseren, ze zijn concreet en zichtbaar te maken. Sociale toegankelijkheid is een vaag begrip en moeilijk te vatten in concrete eisen en criteria.

Wat hebben mensen met een beperking nodig om prettig in een wijk te kunnen leven en in de samenleving te participeren?

Door middel van 4 groepsgesprekken is een top 10 naar voren gekomen van belangrijkste eisen en wensen:

1. Voldoende aangepaste en aanpasbare woningen, verspreid over de hele stad
2. Toegankelijke openbare gebouwen
3. Goed beheerde woonomgeving en handhaving van regels en afspraken
4. Een sociaal netwerk en hulpdiensten in de buurt
5. Winkels voor dagelijkse behoeften en uitgaansgelegenheden in de buurt
6. Toegankelijk denken en handelen – een civil society
7. Ondersteuning en advies bij eigen initiatieven
8. Een wegwijzer
9. Mogelijkheden om mobiel te zijn
10. Professionele basishulp in emergency gevallen

Concluderend valt op dat de **fysieke toegankelijkheid** een belangrijk item is en blijft voor mensen met een beperking. Het is een basisvoorwaarde om deel te kunnen nemen aan de samenleving. Voldoende aangepaste en aanpasbare woningen verspreid over de hele stad, toegankelijke openbare gebouwen (inclusieve winkels en horeca), toegankelijke vervoersmiddelen en een toegankelijke woonomgeving zijn essentieel.

Voor mensen met een specifieke zorgvraag zijn daarnaast **bepaalde zorgvoorzieningen** (bijvoorbeeld een zorgsteunpunt) en **algemene voorzieningen** zoals winkels voor de (dagelijkse) levensbehoefte zeer belangrijk. De hoeveelheid voorzieningen die mensen met een beperking in een buurt of wijk wensen, is afhankelijk van de mate van zorgbehoefte en mobiliteit. Voor mensen die zorg op afroep nodig hebben, zijn zoveel mogelijk voorzieningen dichtbij, belangrijker dan voor mensen met een beperking maar zonder specifieke zorgbehoefte. De laatste groep wenst vooral winkels voor de dagelijkse levensbehoefte en uitgaansgelegenheden.

Daarnaast is duidelijk geworden dat fysieke toegankelijkheid en voldoende voorzieningen in een buurt of wijk alleen, niet voldoende zijn om met een beperking zelfstandig en prettig te wonen, te werken en te ontspannen en deel te nemen in de samenleving.

Een **informatiepunt**, bezet door professionals die zich kunnen verplaatsen in mensen met een beperking en die mensen persoonlijk te woord staan wordt door de deelnemers als belangrijk aangegeven. Een informatiepunt dat de “weg wijst” en waar men 24 uur per dag op een niet bureaucratische manier hulp kan vragen in noodgevallen.

Nog belangrijker zijn **sociale (hulp)netwerken** in de buurt. In de gesprekken werd duidelijk dat voor veel mensen met een beperking, een buurmeisje, die even medicijnen kan halen of een buurman die je kan ophalen na een dagbehandeling, een buddy die je steunt in moeilijke situaties of met je uitgaat, nodig zijn om prettig te leven en deel te nemen in de samenleving. De meeste deelnemers hebben aangegeven dat ze graag hulp willen hebben bij het opbouwen van een sociaal netwerk. Een gecoördineerd punt in de wijk dat bemiddelt bij het zoeken en aanbieden van hulpdiensten zoals hulp bij koop van technische apparaten, boodschappen, computergebruik, schoonmaken etc.

Heel belangrijk is ook een maatschappij die open staat voor mensen met een beperking en daarmee rekening houdt. Een **civil society**, die sociaal toegankelijk denkt en handelt. Hierbij horen beleidsmakers uit verschillende sectoren, van welzijn, beheer, ruimtelijke ordening, verkeer en wonen. Maar ook politici, belangenorganisaties, adviesbureaus, ontwerpers, winkeliers, welzijnsinstellingen, personeel van vervoerssystemen en bureaus.

Mensen die zich kunnen verplaatsen in de behoeftes van mensen met een beperking en geen onnodige bureaucratische barrières opbouwen, medemensen die behulpzaam zijn bij dagelijkse dingen. Verenigingen en welzijnsinstellingen die programma's aanbieden waaraan

zowel mensen met en mensen zonder beperking kunnen deelnemen. Scholen, voorzieningen, restaurants en bedrijven in de buurt en wijk die ervan doordrongen zijn dat ouderen en mensen met een verstandelijke, psychische of lichamelijke beperking er gewoon bij horen. Projectontwikkelaars, ontwerpers en architecten voor wie het vanzelfsprekend is toegankelijk te ontwerpen. Maar ook belangenorganisaties die solidariteit onder elkaar aantonen en zich voor elkaar inzetten.

Een opvallende wens van veel deelnemers is **ondersteuning in het emancipatieproces**. De meeste deelnemers zijn zich ervan bewust dat mensen met een beperking door eigen initiatief veel kunnen bereiken: "Niet mopperen, maar opperen" wordt geroepen. Desondanks onderschatten veel mensen met een beperking wat ze zelf kunnen doen of durven het niet aan zelf initiatief te tonen uit vrees als zeurpiet afgestempeld te worden. Mensen met een beperking moeten af en toe geholpen worden een drempel te nemen, bijvoorbeeld om gewoon bij een buurthuis binnen te lopen of bij een vereniging aan te kloppen met de vraag of zij mee mogen doen. Onafhankelijke ondersteuning bij het opzetten van eigen initiatieven en kadervorming wordt zeer op prijs gesteld. De groepen zien bij het klassieke opbouwwerk een rol weggelegd voor de activering van de zelfredzaamheid van mensen met een beperking en ondersteuning van mensen met een beperking bij eigen initiatieven.

Uit dit onderzoek komen een aantal duidelijke conclusies naar voren:

Om in de samenleving te kunnen participeren hebben mensen met een beperking meer nodig dan dat wat er in de algemeen erkende en bekende adviezen, regelingen en wetten is vastgelegd of wordt voorgesteld. Er is meer nodig dan:

- een fysiek toegankelijke woonomgeving, fysiek toegankelijke gebouwen en fysiek toegankelijk openbaar vervoer
- voldoende aangepaste of aanpasbare woningen
- specifieke zorgvoorzieningen op afspraak of afroep
- winkels en algemene voorzieningen voor de dagelijkse levensbehoefte

Om in de samenleving te kunnen participeren zijn daarnaast nodig:

- 1. professionals vanuit verschillende vakgebieden en sectoren die van het belang voor wijken van iedereen doordrongen raken en er zich vanzelfsprekend voor inzetten en samenwerken om dit doel te bereiken**
- 2. een civil society die openstaat voor mensen met een beperking**
- 3. medemensen die attent en behulpzaam zijn en daarmee een sociaal (hulp)netwerk vormen**
- 4. sociale toegankelijkheid: bijvoorbeeld welzijninstellingen, (sport)verenigingen, scholen, gewone uitgaansgelegenheden etc. die open staan voor iedereen**
- 5. ondersteuning bij het emancipatieproces en het opzetten of uitvoeren van eigen initiatieven**
- 6. goede informatie- en adviesvoorzieningen in de buurt**
- 7. onbureaucratische hulp in noodgevallen**

5.2 Aanbevelingen

Door middel van dit onderzoek zijn heel veel wensen en eisen die gebruikers stellen aan woonservicewijken boven tafel gekomen. De vraag is hoe deze gegevens gebruikt kunnen worden om daadwerkelijk woonservicewijken ofwel wijken voor iedereen te realiseren.

De fysieke toegankelijkheid; een kwestie van doen en handhaven

Voor de deelnemers van de groeps gesprekken is de fysieke toegankelijkheid de basis om prettig te kunnen leven in een wijk en te kunnen participeren in de samenleving. De basiseisen die mensen met een beperking stellen aan de fysieke toegankelijkheid komen goed overeen met de al bekende en erkende kwaliteitseisen. De resultaten van dit onderzoek geven geen reden om de bestaande criteria of checklisten aan te vullen of uit te breiden. Aandachtspunten zijn echter de wensen en behoeftes van mensen met een psychische beperking. Hun wensen en basisbehoeftes aan de fysieke inrichting van woningen, openbare gebouwen en de woonomgeving lijken wat onderbelicht te zijn in de huidige praktijk. Zo is tijdens de interviews bijvoorbeeld naar voren gekomen dat voor mensen met een psychische beperking monumentale architectuur en wachtruimtes in openbare gebouwen die monumentaliteit uitstralen bedreigend over kunnen komen en tot paniekaanvallen kunnen leiden. Het is aan te bevelen te onderzoeken of het nodig is de bestaande criteria met specifieke criteria vanuit deze groep aan te vullen.

De fysieke toegankelijkheid is dus vooral een kwestie van doen en handhaven. We weten wat nodig is voor mensen met een beperking, maar we moeten het ook waar maken. Daarnaast moeten we ervoor zorgen dat toegankelijke gebieden ook daadwerkelijk toegankelijk blijven. Dit geldt met name voor de openbare ruimte.

Inzet voor sociaal; stenen op een goede manier stapelen is onvoldoende

Dit onderzoek heeft duidelijk laten zien dat mensen met een beperking meer nodig hebben dan fysiek toegankelijke gebouwen en een fysiek toegankelijke woonomgeving. De sociale toegankelijkheid, een maatschappij die toegankelijk denkt en handelt zijn belangrijk. Er is geen duidelijke omschrijving van het begrip sociale toegankelijkheid of social society en daarom is het ook moeilijk de eisen die hieraan gesteld worden te vertalen in concrete criteria die getoetst kunnen worden.

De eerste stap is bewustwording. Pas als iedereen het belang van een civil society en sociale toegankelijkheid onderschrijft, is het mogelijk hieraan te werken. Om bewustwording te genereren moeten de begrippen civil society en sociale toegankelijkheid verder geoperationaliseerd worden. Wat betekent dat, wat is ervoor nodig? Het is belangrijk dat de overheid, patiënten/consumentenorganisaties, andere belangengroepen rond wonen maar ook adviesbureaus helpen de begrippen te operationaliseren. Sectorenoverschrijdende samenwerking is nodig. We moeten met z'n allen doordrongen raken van het feit dat wijken die voldoen aan de eisen van mensen met een beperking, goed zijn voor iedereen. We worden allemaal ouder en daar kunnen beperkingen bij ontstaan. Iedereen moet daarom blij zijn met sociaal en fysiek toegankelijke wijken. De WMO kan als beleidskader gebruikt worden om het begrip 'civil society' en participatie verder te operationaliseren.

Een kwaliteitstoets vanuit gebruikersperspectief

Dit onderzoek bevat voldoende ingrediënten om een kwaliteitstoets voor wijken vanuit gebruikers (mensen met een beperking) te ontwikkelen. In hoofdstuk 2 is een eerste aanzet gegeven om de wensen en eisen van mensen met een beperking te vertalen in meetbare criteria. De lijst kan verder uitgewerkt en aangescherpt worden.

Een kwaliteitstoets kan helpen het bewustzijn over het belang van sociaal en fysiek toegankelijke wijken te versterken. Hoeveel bestaande wijken voldoen aan deze criteria of een groot deel daarvan? Kunnen deze criteria waargemaakt worden in nieuwbouwprojecten en herstructureringsprojecten?

Integreren van sociaal en fysieke toegankelijkheidscriteria in bestaande wijkmonitoren

Het is interessant om na te gaan of de criteria meegenomen kunnen worden in het Lemon onderzoek of andere wijkmonitoren. De landelijke leefbaarheidsmonitor Lemon is in 1999 door Aedes en onderzoeksbureau RIGO opgezet. Inmiddels maken ongeveer zeventig gemeenten en corporaties gebruik van Lemon, waaronder Amsterdam. Lemon (kort voor LEefbaarheidsMONitor) meet het subjectieve oordeel van bewoners over de buurt(ontwikkeling) als geheel en over allerlei aspecten die te maken hebben met leefbaarheid. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de woningvoorraad, de inrichting, het onderhoud en het schoonhouden van de woonomgeving, veiligheid, groenvoorzieningen, aanwezigheid van scholen, winkels, sociale en medische voorzieningen, sociale relaties in de buurt, burenoverlast, overlast van ongewenste activiteiten en verkeersoverlast. Centraal staat daarbij de vraag hoe de bewoners zelf denken over de leefbaarheid van hun buurt.

Door het opnemen van criteria die de sociale en fysieke toegankelijkheid meten, kan een genuanceerd en vooral completer beeld op de kwaliteit van de Amsterdamse wijken gegeven worden. De uitkomsten van het Lemon onderzoek worden voor een breed publiek bekend gemaakt en besproken.

Integrale buurtschouwen in alle stadsdelen

In bijna alle wijken van Amsterdam worden buurtschouwen georganiseerd. Of door de gemeente en stadsdelen of door de corporaties of op eigen initiatief van buurtbewoners. Buurtschouwen zijn in het algemeen een goed en erkend instrument om de kwaliteit van buurten te meten en problemen op beheer- of leefbaarheidgebied snel te verhelpen. Door het integreren van een fysieke (en sociaal) toegankelijkheidsschouw kan een beter zicht op het totaal ontstaan en gewerkt worden aan bewustwording van het belang van wijken voor iedereen. Professionals en medemensen krijgen meer begrip voor wat voor mensen met een beperking essentieel is om goed gebruik te maken van de openbare ruimte en de woonomgeving.

Opname van patiënten/consumentenorganisaties als vaste adviesorganen

Bij de voorbereiding van nieuwe ruimtelijke plannen, hanteert de gemeente Amsterdam het PLABERUM: Plan- en Besluitvormingsproces ruimtelijke maatregelen. Bij elke fase van het planvormingsproces moet worden vastgelegd wie de belanghebbenden zijn en wie participeren in het planproces. Het opnemen van patiënten/consumentenorganisaties als vast adviesorgaan bij elke fase kan een mogelijkheid zijn om tot bewustwording te komen. Ook kunnen dergelijke afspraken gemaakt worden bij het vaststellen van bijvoorbeeld vernieuwingsplannen.

Extra aandacht voor mensen met een beperking bij Vraagwijzer loket per stadsdeel

De in 2006 in te voeren Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) regelt dat er in elke gemeente één loket komt voor ondersteuning op grond van de WMO respectievelijk de AWBZ. De gemeente Amsterdam heeft in haar bestuursakkoord laten vastleggen dat alle stadsdelen begin 2006 moeten beschikken over dit zogenaamde Vraagwijzer loket. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat er grote behoefte is aan een loket waar goede informatie en advies gegeven wordt aan mensen met een beperking. De resultaten van dit onderzoek kunnen daarom gebruikt worden om de invulling van het loket verder aan te scherpen. Het loket moet sociaal en fysiek toegankelijk zijn en vooral snel en goed doorverwijzen naar de juiste organisaties of instanties die rechtstreeks hulp, ondersteuning of advies kunnen bieden. Hierbij is het van belang dat de achterliggende organisaties of instanties ook daadwerkelijk snel en op een onbureaucratische manier hulp kunnen verlenen. Het door de geïnterviewden gewenste meldpunt handhaving en onderhoud voor knelpunten in de openbare ruimte, de wegwijzer voor hulpvragen, het 24 uren bezet punt voor hulp in noodgevallen, zouden ondergebracht kunnen worden in het Vraagwijzer loket.

De rol van het opbouwwerk

Tijdens de gesprekken werd meerdere malen het opbouwwerk genoemd als partij om mensen met een beperking te ondersteunen in het emancipatieproces, bij het bedenken en opzetten van eigen initiatieven en sociale netwerken en bij het coördineren van een punt waar vraag en aanbod bij elkaar gebracht kunnen worden (vacaturebank voor vrijwilligers). Het is aan te bevelen te onderzoeken of het opbouwwerk hierin een rol wil spelen en wat nodig zou zijn om deze rol te vervullen.

Aanjaagteams

Het is belangrijk dat de resultaten van dit onderzoek niet in een kast verdwijnen. De centrale stad beschikt over een Aanjaagteam. Het Aanjaagteam is een samenwerkingsverband van de gemeente Amsterdam (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en Dienst Wonen) en Agis Zorgkantoor/Zorgverzekeringen.

Het Aanjaagteam:

- stimuleert het realiseren van wonen met diensten en zorg
- spoort knelpunten op en zoekt oplossingen
- geeft integraal advies over beleidskaders en regelgeving
- bundelt informatie
- verzamelt 'best practices'

Het Aanjaagteam zou ingeschakeld kunnen worden bij knelpunten die zich voordoen bij het realiseren van voorzieningen die vanuit gebruikersperspectief belangrijk zijn in woonservicewijken.

TOT SLOT

Om wijken voor iedereen te realiseren is ook de medewerking van iedereen nodig! Beleidsmakers uit verschillende sectoren, van welzijn, beheer, ruimtelijke ordening, verkeer en wonen. Maar ook politici, belangenorganisaties, adviesbureaus, ontwerpers, winkeliers, welzijnsinstellingen, personeel van vervoerssystemen en bureaus kunnen een bijdrage leveren aan wijken voor iedereen. Samenwerking staat hierbij centraal!

Bijlage 1: Erkende/bekende kwaliteitscriteria

Wat zijn de kwaliteitscriteria om te meten of wijken en buurten voldoen aan de behoeftes en wensen van mensen met een beperking? Wat zijn de minimeisen die gerealiseerd moeten zijn om het mensen met en beperking mogelijk te maken op een door hen gewenste manier in de samenleving mee te doen en zelfstandig te blijven wonen?

Tijdens het beperkte literatuuronderzoek zijn geen integrale overzichten met criteria en regelingen betreffende de fysieke en sociale toegankelijkheid van wijken, extra benodigde voorzieningen, diensten of randvoorwaarden voor mensen met en beperking naar voren gekomen (wat niet wil zeggen dat deze niet bestaan).

Wel zijn er in de afgelopen jaren modellen ontwikkeld om wonen en zorg te scheiden, modellen voor wonen met zorg op maat (bijvoorbeeld woonzorgzones of woonservicebuurten).

De Stuurgroep Wonen-Zorg-Dienstverlening heeft begin dit jaar een informatiepakket samengesteld waarin basiseisen voor woonservicewijken beschreven worden (zie hoofdstuk 2 van deze bijlage).

Daarnaast bestaan er talloze (deels) erkende kwaliteitscriteria of minimeisen voor woningen, woonomgeving, openbare gebouwen en voorzieningen die zich richten op de fysieke toegankelijkheid, aanpasbaarheid van woningen en behoeftes van mensen met een beperking. Deze zijn vastgelegd in diverse regelingen, richtlijnen, normen en adviezen betreffende de fysieke toegankelijkheid van woningen, woongebouwen, de woonomgeving, openbare gebouwen en het openbaar vervoer (zie hoofdstuk 1 van deze bijlage). Over eisen aan wijken betreffende sociale toegankelijkheid, aanwezige diensten, voorzieningen en overige belangrijke randvoorwaarden bestaat weinig materiaal. Ook het gebruik van ruimtes (denk bijvoorbeeld aan het belang dat er geen obstakels in looproutes geplaatst moeten worden etc.) en de sociale toegankelijkheid (denk bijvoorbeeld aan deelname aan het onderwijs, werk en participatie in het programma van welzijnsinstellingen) zijn nog wat onderbelicht.

Een integrale kwaliteitstoets voor woonservicewijken is zover bekend nog niet ontwikkeld. Onlangs is door BRTArchitecten in samenwerking met MEE Noordwest-Holland een module ontwikkeld waarmee aan de hand van een inventarisatie van aanwezige diensten en voorzieningen beoordeeld kan worden of een locatie geschikt is om mensen met uiteenlopende ondersteuningsbehoefte te huisvesten (zie <http://www.zorgenstad.nl>). De module omvat een redelijk hoge bandbreedte van criteria die het mogelijk moeten maken de woonomgeving vanuit cliëntenperspectief te beoordelen. De criteria richten zich met name op het inzichtelijk maken van het voorzieningen- en dienstenaanbod op wijkniveau.

1 Een overzicht van erkende regelingen en adviezen

Erkende kwaliteitscriteria of minimeisen voor woningen, woonomgeving, openbare gebouwen, openbaar vervoer en voorzieningen die zich richten op toegankelijkheid, aanpasbaarheid en behoeftes van mensen met een beperking zijn te vinden in:

1. Algemene wettelijke regelingen en verordeningen
 - Bouwbesluit
 - Bouwverordening Gemeente Amsterdam
 - Wetboek van strafrecht 2006
 - Wet Gelijke Behandeling Chronisch Ziekten en Gehandicapten 2003,
2. Bovenwettelijke gemeentelijke richtlijnen en subsidievoorwaarden
 - Richtlijnen voor rolstoelgeschikte woningen
 - Richtlijnen voor wonen in een beschermd omgeving
 - Basiskwaliteit Woningbouw Amsterdam 2006
 - Beleidskader Toegankelijk Openbaar Vervoer. (ROA, 2004)

- Normbladen Toegankelijk Openbaar Vervoer (ROA, 2006).
3. Bovenwettelijke handboeken, richtlijnen, normen
- NEN 1814. De NEN 1814 bevat eisen met betrekking tot de toegankelijkheid van buitenruimten, gebouwen en woningen
 - Toegankelijkheid van openbare gebouwen. Aanbevelingen gemeente Amsterdam; handreiking voor programma's van eisen. Oktober 2005 (Bouwbrief 2005-28)
 - Richtlijn integrale toegankelijkheid openbare ruimte. CROW publicatie 177. In dit handboek staan richtlijnen voor de inrichting van een voor iedereen toegankelijke openbare ruimte. Opgesteld in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2002.
 - Praktijkboek Toegankelijkheid Openbare Ruimte. CROW publicatie 201. Uitwerking van CROW 177 met veel praktijkvoorbeelden.
 - Toegankelijkheid Collectief Personenvervoer. CROW 219a Uitgangspunten, 219b Taxi's, 219c Bussen. Nog uit te brengen: 219d: OV-Rail, 219e Reisinformatie en 219f Looproutes. Opgesteld in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat vanwege de Wet Gelijke Behandeling Chronisch Zieken en Gehandicapten.
 - (NB: enkele gemeenten hebben eigen richtlijnen of checklisten. Stadsdeel Noord wil gaan werken met een checklist die door gemeente Zeist is ontwikkeld).
4. Landelijke Keurmerken /adviesbladen van (lokale) belangenorganisaties
- Adviesbladen Algemene Toegankelijkheid van de SGOA
 - Brochures van de Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang: Geleidelijnen en Waarschuwingsmarkeringen, Een Goede Binnenkomer en Troep van de Stoep.
 - WoonKeur:
 - het onderdeel woningen van het Handboek voor Toegankelijkheid;
 - een groot deel van de eisen voor woning en woongebouw uit de VAC (Vrouwen Advies Commissies)-kwaliteitswijzer;
 - praktisch alle eisen van het (inmiddels als zelfstandig keurmerk opgeheven) Seniorenlabel;
 - de basiseisen ('100% eisen') van het Politiekeurmerk Veilig Wonen; alle overige eisen van het Politiekeurmerk staan in het facultatieve pluspakket Veiligheid. Dit pluspakket vormt samen met het basispakket het gehele Politiekeurmerk Veilig Wonen Nieuwbouw.
 - Handboek Toegankelijkheid. Elsevier bedrijfsinformatie en de CG-raad. Bevat richtlijnen voor de toegankelijkheid van woonomgeving, gebouwen en woningen (en de verschillende ruimten van de woning).

Toelichting

Wettelijk vastgelegd zijn maar een beperkt aantal criteria, met name over de toegankelijkheid van gebouwen (Bouwbesluit, gemeentelijke bouwverordening). Daarnaast maakt het Wetboek van strafrecht 2006 discriminatie op grond van handicap strafbaar en bestaat er een antidiscriminatiewet die betrekking heeft op wonen, toeleiding tot werk en openbaar vervoer. De wettelijke voorschriften betreffende toegankelijk in het Bouwbesluit hebben betrekking op nieuwbouw en niet op bestaande bouw. Hier wordt onder ander voorgeschreven dat gebouwen met een bezoekersfunctie een toegankelijkheidssector (een gebied dat rolstoeltoegankelijk is) moeten hebben, dat alle gebouwen tenminste een buitendeur hebben met een drempel van niet hoger dan 2 cm.

Daarnaast zijn er in Amsterdam bovenwettelijke gemeentelijke richtlijnen en verordeningen. De richtlijnen voor wonen in een beschermde omgeving omvatten eisen waaraan de woning, het woongebouw, de ontmoetingsruimte, de directe woonomgeving moeten voldoen en de diensten en faciliteiten die tenminste in het complex moeten worden aangeboden. In de richtlijnen voor rolstoelgeschikte woningen wordt vrij gedetailleerd voorgeschreven hoe de deuren, de ramen, de elektriciteitsinstallaties en de verwarming vormgegeven en gebruikt moeten kunnen worden. Daarnaast is het verkeer naar de woning geregeld, de

toegankelijkheid van entree, brievenbussen, liften en alle ruimtes binnen de woning en behorende bij de woning.

In de Basiskwaliteit Nieuwbouw Amsterdam 2006 is vastgelegd dat alle eenlaagse woningen (nieuwbouw), indien gelegen op de begane grond, of bereikbaar met een lift aanpasbaar gebouwd moeten worden. Het woongebouw en de woning moet bijvoorbeeld vanaf de openbare weg bezoekbaar zijn met een lift, binnen de woningen mogen geen drempels of niveauverschillen zijn, wanden van toilet en douchehoek moeten geschikt zijn voor beugels en een zitje, de bedieningselementen (zoals deurkrukken, ramhendels, schakelaars, deurbellen, thermostaat, radiatorcransen) en brievenbussen moeten op bepaalde hoogte en op en bepaalde afstand van hoeken worden aangebracht etc.

In het Beleidskader Toegankelijk Openbaar Vervoer staan de beleidsdoelstellingen om de toegankelijkheid van het OV in het ROA te verbeteren zodat 80% van mensen met een functiebeperking daar in 2010 gebruik van kan maken, tegen 17% nu. En in de normbladen Toegankelijk Openbaar Vervoer (ROA, 2006) staan toegankelijkheidsrichtlijnen voor haltes, materiaal en informatievoorziening. Ze worden in 2006 bestuurlijk vastgesteld.

Voor de toegankelijkheid van de openbare ruimte, de woonomgeving en het openbaar vervoer en openbare gebouwen bestaan daarnaast bovenwettelijke handboeken, richtlijnen en normen. In de aanbevelingen van de gemeente Amsterdam over de toegankelijkheid van openbare gebouwen wordt onder andere aanbevolen de hoofdentree van het gebouw toegankelijk te maken voor gehandicapten en te voorkomen dat zij gebruik moeten maken van een secundaire entree (geen combinatie van kleine draaideur met loopdeur en de voorkeur geven aan een sluis met automatische schuifdeuren), dat er voldoende keerruimtes moeten zijn, dat hoogte verschillen van 1 meter of hoger overbrugd kunnen worden met een kooilift of een hefplateaulift of trappenplateaulift, dat een (deel) van de balie maximaal 1,0 m hoog moet zijn. Daarnaast worden aanbevelingen gegeven over bewegwijzering, noodliften en visueel alarm, ringleidingen voor slechthorenden etc.

Tot slot zijn er landelijke keurmerken en adviesbladen van (lokale) belangenorganisaties. WoonKeur omvat een aantal criteria voor woningen en de directe woonomgeving. Nieuwe woningen en hun directe woonomgeving die op een aantal aspecten meer kwaliteit bieden dan wettelijk is voorgeschreven, kunnen het certificaat WoonKeur verkrijgen. Het gaat ondermeer om gebruiksvriendelijkheid en aanpasbaarheid. WoonKeur bestaat uit een basispakket van eisen aan de woning of het woongebouw en de directe woonomgeving. Daarboven kan de opdrachtgever van een woningproject drie zogenaamde pluspakketten van het WoonKeur aanbieden, namelijk voor veiligheid, gebruikskwaliteit en toekomstwaarde.

Daarnaast heeft de Stichting Gehandicapten Overleg Amsterdam (SGOA) adviesbladen ontwikkeld met adviezen over de inrichting van de woonomgeving. Over voetpaden en trottoirs, fysieke anti-parkeermaatregelen, straatmeubilair, oversteekplaatsen, buitentrappen, en oriëntatievoorzieningen.

2 Basiseisen woonservicewijken en -buurten

De Stuurgroep Wonen-Zorg-Dienstverlening heeft begin 2006 een informatiepakket ontwikkeld over woonservicewijken. Hierin wordt een woonservicewijk als volgt gedefinieerd:

Een woonservicewijk is een gebied (ca. 10.000 inwoners) waar mensen met een fysieke, verstandelijke of psychische beperking zelfstandig kunnen wonen omdat er voorzieningen zijn op het gebied van wonen, zorg en welzijn die op maat afgenomen kunnen worden. Afhankelijk van bestaande voorzieningen heeft een woonservicewijk één of meerdere locaties nodig waarin buitengewone garanties gelden voor mensen die 24-uurszorg of zorg op afroep nodig hebben. Daarvoor is binnen een loopafstand een zorgsteunpunt nodig dat 24 uren bezet is en binnen vijf tot vijftien minuten zorg kan verlenen. Zo'n zorgsteunpunt ligt idealiter midden in een woonbuurt.

In het informatiepakket woonservicewijken van de Stuurgroep Wonen-Zorg-Dienstverlening Amsterdam wordt uitgegaan van drie elementen die samen de randvoorwaarden voor een goede woonservicewijk vormen:

- de woningvoorraad,
- de woonomgeving,
- de voorzieningen.

Zowel in bestaande als in nieuw te bouwen wijken moet aan minimumeisen op deze drie gebieden worden voldaan.

Woonservicewijken moeten aan bepaalde algemene eisen voldoen:

- voldoende (aangepaste) woningen die geschikt zijn voor mensen met een zorgvraag of een beperking,
- voorzieningen voor 24 uren zorg, zorg op afroep of afspraak,
- goede welzijnsdiensten voor ondersteuning bij het dagelijks functioneren,
- een veilige wijk met sociale cohesie, toegankelijke winkels en openbaar vervoer,
- de woonomgeving moet toegankelijk, bereikbaar en veilig zijn.

De Stuurgroep heeft per element uitgewerkt welke basiseisen van belang zijn zodat mensen met een beperking in de samenleving kunnen participeren. Hier volgt een samenvatting van de eisen.

Basiseisen woningvoorraad

1. Voldoende (aangepaste) woningen die geschikt zijn voor mensen met een zorgvraag of een beperking. Het gaat hierbij om extramurale woonvormen:
 - Onzelfstandig geclusterde woningen/groepswoningen met een 24 uurtoezicht/begeleiding.
 - Woningen met zorg op afroep (waaronder WIBO).
 - Woningen die rolstoelgeschikt zijn (ROWO).
 - Aanpasbaar geclusterd zelfstandige woningen (waaronder WIBO).
 - Aanpasbaar individuele woningen (aanpasbaar gebouwde) woningen.
2. Nultrede, aangepast, 1-3 traps.
3. Mensen met een zorgvraag wonen bij voorkeur verspreid in een wijk.
4. Bij intensieve zorgvragen zoals 24 uren-zorg en zorg op afroep is een clustering van zorgwoningen noodzakelijk.
5. Om te voorkomen dat concentraties ontstaan van 'zorgbehoevenden', geldt in het algemeen als regel: circa 25% van de woningen rond een zorgsteunpunt bestemd is voor mensen met een meer dan gemiddelde zorgvraag.

Basiseisen woonomgeving

De woonomgeving in een woonservicewijk is toegankelijk en bereikbaar zijn. De belangrijkste looproutes, die aansluiten op primaire voorzieningen moeten barrièrevrij zijn en voldoende rustplekken hebben (geen hoge stoepen, geparkeerde auto's of reclameborden op de stoep). Goede parkeervoorzieningen en een halte voor het openbaar vervoer hebben een hoge prioriteit. De woonomgeving moet veilig zijn: sociale veiligheid en verkeersveiligheid (30 km zone, veilige oversteekplaatsen duidelijke scheiding tussen stoep en straat, geen doodlopende straten, geen donkere hoeken).

Basiseisen voor de woonomgeving

Eis	Hoe	Omschrijving
Toegankelijk	Netwerk van looproutes	Barrièrevrij / markering slechtzienden
		Aansluiting op primaire voorzieningen
	Looproute naar steunpunt en naar halte openbaar vervoer	Barrièrevrij/ markering slechtzienden Max. 500 meter vanaf nultredewoningen en rolstoelgeschikte woningen
Veilig	Verkeersveiligheid	30 km-zone op sommige plaatsen
		Veilige oversteekplaatsen
		Duidelijke scheiding stoep en straat
	Sociale veiligheid	Geen donkere hoeken
		Geen doodlopende straten
Sociale controle		

De Key, een buurt om te blijven, 2004

Basiseisen voorzieningen

Er zijn in een woonservicewijk een aantal voorzieningen noodzakelijk. Het gaat om:

Algemene voorzieningen:

- winkel voor dagelijkse levensbehoefte, bijvoorbeeld een postkantoor, een bank of pinautomaat in elke woonservicewijk beschikbaar,
- deze voorzieningen moeten goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer.

Welzijnsvoorzieningen:

- mogelijkheid voor ontmoeting met anderen,
- recreatieve- en zinvolle dagbesteding,
- culturele voorzieningen,
- informatie- en advies
- verhoogd niveau van "diensten aan huis", zoals boodschappendienst, klussendienst en maaltijdservice.

Zorgvoorzieningen in de woonservicewijk:

- Zorgsteunpunt met 24-uurszorg en waaruit zorg op afroep geleverd kan worden.
- Huisartsenzorg, de farmaceutische zorg en de paramedische zorg zijn goed bereikbaar.

Basiseisen voor de voorzieningen

Eis		Norm	Schaal
Algemene voorzieningen	Winkel voor dagelijkse levensbehoefte	Minstens 1	Buurt
	Postkantoor / bank / pinautomaat	Minstens 1	Buurt
	Openbaar vervoer	Minstens 1 halte	Buurt
Welzijnvoorzieningen	Mogelijkheid voor ontmoeting, recreatie en zinvolle dagbesteding	Minstens 1 (multifunctioneel steunpunt)	Buurt
	Informatiepunt		
Zorgvoorzieningen in de Buurt	Onplanbare zorg = zorg op afroep, 24 uur per dag beschikbaar	Zorg dient binnen vijftien minuten beschikbaar te zijn	Buurt
	Toezicht, 24 uur per dag voor bewoners die niet de regie over het eigen leven kunnen voeren	Permanente aanwezigheid	Buurt
Overige zorgvoorzieningen	Zorg op afspraak	24 uur per dag beschikbaar	Wijk
	Huisartsenzorg De huidige norm voor een volledige huisartsenpraktijk is 2350 ingeschreven patiënten	Minstens 1 praktijk of spreekuur in steunpunt	Wijk Avond en nacht via huisartsenpost = deel van de stad
	Apotheek	Minstens 1 filiaal of bezorging aan huis	Wijk
	Paramedici (b.v. fysiotherapeut)	Minstens 1 praktijk of behandeling in steunpunt	Wijk

(naar een voorbeeld van De Key, een buurt om te blijven, 2004)

Bijlage 2: Checklist

A Toegankelijkheid van de woonomgeving

- In mijn buurt is een netwerk van barrièrevrije looproutes dat aansluit aan belangrijke voorzieningen in de buurt
- In mijn buurt is een netwerk van looproutes met markering voor slechtzienden dat aansluit aan belangrijke voorzieningen in de buurt
- In mijn buurt zijn natuurlijke gidslijnen, geleidelijnen, waarschuwingsmarkeringen en geluidssignalen waar nodig
- In mijn buurt zijn veilige oversteekplaatsen en een duidelijke scheiding van stoep en straat
- De openbare ruimte en de toegangen van gebouwen zijn goed verlicht
- Het trottoir is en blijft vrij van obstakels (auto's, afval, ...)
- Mijn bezoek heeft / ik heb een parkeerplaats voor een aangepaste personenauto in de buurt van mijn woning
- In de buurt van openbare gebouwen/winkelcentra zijn parkeerplaatsen voor aangepaste personenauto's
- In de buurt is straatmeubilair dat de looproutes niet belemmert
- Het straatmeubilair kan door mijn vrienden en mij gebruikt worden
- Alle hoogteverschillen in de buurt kunnen overbrugd worden met een helling of lift
- In de buurt zijn verharde openbare buitenruimtes ingericht
- In de buurt zijn groene openbare buitenruimtes ingericht
- Anders, ...

B Toegankelijkheid van openbare gebouwen

- Alle openbare gebouwen zijn voor mij fysiek toegankelijk
- Een aantal openbare gebouwen zijn voor mij toegankelijk, namelijk ...
- Alle openbare gebouwen hebben een toilet dat geschikt is voor rolstoelgebruikers
- Er zijn toeschouwerplaatsen voor rolstoelgebruikers
- Er zijn toeschouwerplaatsen voor rolstoelgebruikers verspreid door de zaal
- Er is een balie met voor een deel onderrijdbaar werkblad, goede verlichting en teksttelefoon voor slechthorenden
- Er is bewegwijzering voor slechtzienden
- Er is visueel alarm
- Anders, ...

C Mobiliteit / toegankelijkheid openbaar vervoer

- In de buurt is een halte van aangepast openbaar vervoer
- In de buurt is een halte voor regulier openbaar vervoer
- De halte van openbaar vervoer is overdekt en er is een zitmogelijkheid
- Bij haltes is het mogelijk het juiste voertuig te herkennen (voelbaar, zichtbaar, hoorbaar)
- De kaartautomaten zijn voor mensen met een visuele en fysieke beperking toegankelijk
- Reisinformatie wordt voor en tijdens de reis in gesproken vorm weergegeven
- Toegang van de perrons (metro/trein) kan via een lift
- Er kan assistentieverlening gevraagd worden (o.a. bij overstap etc.)
- Er zijn in de regio organisaties die op afroep vervoersdiensten verzorgen
- Ik kan gebruik maken van aanvullend openbaar vervoer
- Anders, ...

D (Aanvullende) voorzieningen en diensten

- Binnen 200 tot 300 m van mijn woning is een 24 uren bezet zorgsteunpunt waar ik zorg op afroep kan krijgen
- In mijn buurt/wijk is een concentratie van zorgvoorzieningen voor intensieve zorgvragen

- Er is een voorziening in de wijk waar ik zorg in de avond en nacht kan aanvragen
- Er is een apotheek in de buurt/wijk
- Er is een tandartspraktijk in de buurt/wijk
- Er is een huisartspraktijk in de buurt/wijk
- Er is een logopedist in de buurt/wijk
- Er is een ergotherapeut in de buurt/wijk
- Er is een fysiotherapeut in de buurt/wijk
- Ik kan behandelingen thuis krijgen van de fysiotherapeut, logopedist, ergotherapeut e.d.
- Er is een winkel voor dagelijkse leefbehoefte in de buurt
- Er is een postkantoor /bank/pinautomaat in de buurt/wijk
- Er is een opticien in de buurt/wijk
- Er is een audicien in de buurt/wijk
- Er is een drogist in de buurt/wijk
- Er is een kapsalon in de buurt/wijk
- Er is een pedicure in de buurt/wijk
- Er is een café /horecagelegenheid in de buurt/wijk
- In de buurt/wijk wordt (wekelijks) een markt georganiseerd
- Er worden diensten aan huis bezorgd zoals kapper, pedicure e.d.
- Er is aanvullende middenstand in de buurt/wijk zoals kledingwinkels, kiosken, boekenwinkels e.d.
- Ik kan diensten aan huis vragen zoals boodschappendienst, klussendienst en maaltijdservice
- Er is een sociale werkplaats in de buurt/wijk
- Er wordt dagopvang geboden in de buurt/wijk
- Er is een buurthuis of wijkcentrum in de buurt/wijk met doelgroepspecifieke activiteiten
- Er is een buurthuis of wijkcentrum in de buurt/wijk met voor alle doelgroepen toegankelijke activiteiten
- Er is een DagActiviteitenCentrum in de buurt/wijk
- Er is een gemeentelijk informatiepunt / loket in de buurt/wijk
- Er zijn recreatieve (sport)voorzieningen met doelgroepenspecifieke activiteiten in de buurt/wijk
- Er zijn recreatieve (sport)voorzieningen met voor alle doelgroepen toegankelijke activiteiten in de buurt/wijk
- Er is een openbare ruimte waar toegang tot het internet wordt geboden in de buurt/wijk
- Er is een bibliotheek gevestigd in de buurt/wijk
- Er is een wijkagent in de buurt/wijk
- Anders,

E Sociale toegankelijkheid

- Bedrijven, scholen en instellingen werken voor en met alle bewoners van de buurt, ongeacht een beperking
- Bewonersorganisaties die zich ook inzetten voor mijn belangen
- Ik kan als volwaardige bewoner deelnemen aan alles wat er gebeurt en georganiseerd wordt in de buurt
- Ik kan gebruik maken van aangeboden programma's van verenigingen/welzijnsinstellingen waar zowel mensen met en mensen zonder beperking kunnen deelnemen
- Scholen, voorzieningen, restaurants en bedrijven in mijn buurt zijn ervan doordrongen dat ouderen en mensen met een verstandelijke, psychische of lichamelijke beperking er gewoon bij horen
- Ik heb contacten en een sociaal vangnet in de buurt
- Er is ook werk voor mensen met een beperking in de buurt/wijk
- Anders, ...

F Eigen verantwoordelijkheid

- Ik kan hulp krijgen bij het opzetten van een netwerk in de buurt
- Ik kan deelnemen aan een bewonerscomité in de buurt
- Ik kan lid worden van een belangen- of cliëntenorganisatie
- Ik kan contacten onderhouden met ambtenaren, beleidsmakers, politici
- Ik stap zelf op bestaande clubs af om te kijken of ik mee kan doen
- Anders, ...

G Toegankelijkheid woning en woongebouw

- Ik heb een woning zonder drempels en niveauverschillen
- Alle bedieningselementen (zoals deurkrukken, raamhendels, schakelaars, deurbellen, thermostaat, radiatoren, elektrische deuropener) en de brievenbus is voor mij goed toegankelijk
- Ik kan in mijn woning bezoek ontvangen van mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel
- Mijn woning is zo gelegen dat ik zorg op afroep kan krijgen
- In mijn woning/woonverblijf is 24 uur toezicht en begeleiding aanwezig
- Mijn woning ligt op de begane grond
- Mijn woning is bereikbaar via een lift
- Brievenbussen, bellen, halofoon, bedieningsknoppen in liften zijn voor mijn bezoek en mij toegankelijk
- Mijn woongebouw is vanaf de openbare weg bezoekbaar met een rolstoel
- De tuin of het binnenterrein is voor mij en mijn bezoek toegankelijk
- In mijn woongebouw is een bezoekbare ruimte voor rolstoelgebruikers en een toegankelijk toilet
- Bij de entree is een obstakelvrije ruimte naast de slotzijde
- De toegang van mijn woongebouw en de woongebouwen van vrienden hebben een voelbare markering voor de toegangsdeur
- Mijn toegangsdeur is makkelijk te bedienen voor mijn bezoekers en mij
- Objecten/obstakels in de looproutes van mijn woongebouw en dat van vrienden hebben een visuele en tastbare markering
- Anders,....

H Overig