

From: Lugt, Arjen van der <lugt.a>
Sent: 15 May 2017 15:57:43
To: OW-Info
Cc:
Subject: FW: Bouwstenen voor de Raadsverkiezingen van 2018
Attachments: NUZO Flyer Verzilver uw gemeente.pdf; NUZO_Bouwstenen voor de raadsverkiezingen van 2018 _Verzilver uw gemeente_jan2017.pdf; Interview Bouwstenen ouderenbeleid Verzilver uw gemeente.pdf

Graag inboeken als ingekomen stuk voor de gemeenteraad van Oudewater.

Met vriendelijke groet,



Arjen van der Lugt
Raadsgriffier

E: a.lugt@oudewater.nl
T: 06 – 30 25 64 79

Van: Secretariaat NUZO [mailto:SecretariaatNUZO@umcutrecht.nl]
Verzonden: maandag 15 mei 2017 15:50
Aan: Secretariaat NUZO
Onderwerp: Bouwstenen voor de Raadsverkiezingen van 2018

Geachte griffier,

Vriendelijk verzoeken wij u om dit bericht te plaatsen op de lijst van ingekomen stukken en het tevens door te sturen naar de u bekende contactpersonen van lokale politieke partijen in uw gemeente.

Na de raadsverkiezingen in 2018 zal nieuw gemeentelijk beleid worden ontwikkeld. Wij vinden het van belang dat dat beleid zo inclusief mogelijk is. De samenleving zo inrichten dat ook kwetsbare burgers, waaronder ouderen, kunnen meedoen en niet vooral als kostenpost worden beschouwd. Daartoe hebben wij een flyer geschreven: Verzilver uw gemeente, met daarbij Bouwstenen voor de raadsverkiezingen van 2018, deze treft u als bijlagen aan.

De flyer en bouwstenen bevatten aanbevelingen voor de thema's wonen, mobiliteit, meedoen en communicatie. Bedoeld om partijen te inspireren bij het opstellen van verkiezingsprogramma's. Vriendelijk verzoeken wij u om deze flyer en de daarbij behorende bijlage door te sturen naar de genen die het gemeentelijk verkiezingsprogramma voor uw partij opstellen.

Reacties en vragen zijn van harte welkom. U kunt deze ter attentie van Vivien van Geen sturen naar secretariaatnuzo@umcutrecht.nl of telefonisch via 088 75 68 122.

Met vriendelijke groet, namens Vivien van Geen, lid NUZO Ouderendelegatie,

Meta de Graaff
Coördinator NUZO



Netwerk Utrecht Zorg voor Ouderen | Julius Centrum voor Gezondheidswetenschappen en Eerstelijns geneeskunde, Julius Centrum Universitair Medisch Centrum Utrecht | Kamernummer Str. 7.107 | Huispostnummer Str. 6.131 | Postbus 85500 | 3508 GA UTRECHT
T: +31 88 75 681 22 | www.umcutrecht.nl | Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag |

De informatie opgenomen in dit bericht kan vertrouwelijk zijn en is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender direct te informeren door het bericht te retourneren. Het Universitair Medisch Centrum Utrecht is een publiekrechtelijke rechtspersoon in de zin van de W.H.W. (Wet Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek) en staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel voor Midden-Nederland onder nr. 30244197.

Denk s.v.p aan het milieu voor u deze e-mail afdrukt.

This message may contain confidential information and is intended exclusively for the addressee. If you receive this message unintentionally, please do not use the contents but notify the sender immediately by return e-mail. University Medical Center Utrecht is a legal person by public law and is registered at the Chamber of Commerce for Midden-Nederland under no. 30244197.

Please consider the environment before printing this e-mail.

<https://zorgenz.nl/nieuws/bouwstenen-ouderenbeleid-verzilver-gemeente/>

Bouwstenen ouderenbeleid: Verzilver uw gemeente

29 maart 2017 in [Nieuws](#), [Ouderenzorg](#), [Topbericht](#), [Zelfmanagement](#)



Vivien van Geen (links) en Elisabeth Vreede van het NUZO-netwerk voor het raadhuis in Zeist. Fotografie: Studio Oostrum.

VIVIEN VAN GEEN EN ELISABETH VREDE OVER ZELFMANAGEMENT – Langer thuis kunnen blijven wonen vraagt om een woonomgeving waarin ouderen zich kunnen redden. Met dit uitgangspunt heeft de Ouderendelegatie van het Netwerk Utrecht Zorg voor Ouderen (NUZO) een aantal bouwstenen voor goed ouderenbeleid opgesteld (Verzilver uw gemeente) en toegezonden aan politieke partijen als inspiratie bij het opstellen van een programma voor de gemeenteraads verkiezingen in 2018.

Een groeiende groep ouderen woont langer thuis. Dat moet wel kunnen. Is hun woning levensloopbestendig? Is hun directe woonomgeving geschikt en veilig? Kunnen ze blijven meedoen? Een goed en integraal ouderenbeleid kan hun kwetsbaarheid voorkomen en eraan bijdragen dat ouderen zo gezond, zelfstandig en actief mogelijk blijven. Dit beleid is steeds meer zaak van de lokale overheid.

Het NUZO, een regionaal ouderennetwerk van ruim 40 partnerorganisaties en ouderen in de provincie Utrecht en delen van Gelderland, heeft het onderwerp op de agenda gezet. “Wil je in een gemeente iets tot stand brengen, zorg dan dat je voorstellen in de verkiezingsprogramma’s komen te staan, dan heb je invloed. Dit is het moment, want de programma’s worden nu geschreven”, zegt Vivien van Geen, lid van het netwerk.

Zelfmanagement in De Eerstelijns en op ZorgenZ

Dit is de derde aflevering van een serie rond thema’s waarin we verschillende aspecten van zelfmanagement verkennen. Naast verdiepende publicaties in het magazine De Eerstelijns verschijnen online op ZorgenZ artikelen met een meer praktisch karakter. ZonMw deed de afgelopen jaren onderzoek, zette ontwikkelprojecten in gang en wil de resultaten onder de aandacht brengen van eerstelijnszorgverleners en -bestuurders. De artikelen zijn geclusterd rond thema’s. In het tweede thema vertellen bewegingswetenschapper Yvonne Heerkens (HAN) en medelector Josephine Engels in De Eerstelijns van maart 2017 hoe professionals zelfmanagement-principes kunnen inbedden in hun zorgverlening aan mensen met een chronische ziekte, om hen zo gezond mogelijk aan het werk te houden. Op ZorgenZ vragen we aan Mariëlle Nellen van de SGE in Eindhoven en aan Vivien van Geen en Elisabeth Vreede van het ouderennetwerk van NUZO, naar de invloed van de omgeving op de praktische invulling van zelfmanagement. Meer informatie en artikelen vindt u op de ZonMw-website www.zonmw.nl/zelfmanagement.

Ouderen teveel gezien als kostenpost

“Ouderen willen en moeten langer thuis blijven wonen. Wij vinden het belangrijk dat ze zich staande kunnen houden in hun eigen omgeving. Je kunt nog zoveel eigen regie willen hebben, maar als je je scootmobiel niet voor je voordeur kunt parkeren vanwege gebrek aan ruimte, heb je een probleem, om maar wat te noemen”, schetst Elisabeth Vreede, ook lid van het netwerk. Er is een principiële reden om aandacht te vragen voor een integraal ouderenbeleid. Van Geen: “Er wordt steeds meer gesproken over positieve gezondheid, dat je als individu moet kunnen omgaan met je beperkingen en tegenslagen. Zorg- en hulpverleners kunnen ouderen helpen, ondersteunen en beter toerusten. Dat is één kant van het verhaal. De andere kant is dat we een omgeving dienen te creëren waarin ouderen zelfredzaam kunnen zijn. Ouderen worden teveel als kostenpost gezien, maar burgers vormen samen een buurt, wijk en samenleving. Laten we daarom samenredzaam zijn, kijken hoe we het samen zo goed mogelijk kunnen hebben.” Het levert de gemeente ook wat op: zelfstandig wonende ouderen die in hun eigen woonomgeving mobiel en actief kunnen zijn. Ze kunnen als rolmodel fungeren en dragen bij met hun inzet en ervaring. Ouderen ervaren zo een betere kwaliteit van leven. Dat is goed voor het huishoudboekje van de gemeente, want meer welzijn betekent dat ouderen minder gebruik maken van voorzieningen.



Creër een omgeving waarin ouderen zelfredzaam kunnen zijn: verzilver uw gemeente

Mobiel blijven is sleutel tot zelfzorg en meedoen

Met de flyer *Verzilver uw gemeente* wil het NUZO het belang van ouderenbeleid toelichten op basis van een aantal aandachtsgebieden: wonen, mobiliteit, meedoen, maatschappelijke ondersteuning, gezondheidszorg en communicatie.

Van Geen: “Als je de omgeving goed inricht, kun je kwetsbaarheid bij ouderen voorkomen of uitstellen.” Denk aan het traploos maken van de omgeving, goed onderhouden en brede trottoirs en het vrijhouden van doorgangen. Ouderen blijven dan mobiel, dat is de sleutel tot zelfzorg en meedoen in de samenleving.

Het is de kunst om ouderen te verleiden in beweging te komen. Vreede: “Ouderen krijgen steeds vaker het advies om meer te bewegen. Dat lukt lang niet iedereen. De (woon)omgeving kan het makkelijker maken. Zorg voor toegankelijke voorzieningen en ontmoetingsplekken binnen loopafstand. Bied goede looproutes met bankjes, maar ook beweegtoestellen.”



Infographic met bouwstenen voor een integraal ouderenbeleid in de gemeente – uit de flyer Verzilver uw gemeente.

Woonomgeving moet ouderen uitnodigen om op stap te gaan

‘Het is van belang dat de woning en woonomgeving voldoen aan de behoeften van ouderen, zodat zij zelfstandig kunnen blijven wonen. De woning is een comfortabele en veilige uitvalsbasis voor maatschappelijke participatie. De woonomgeving nodigt uit om op stap te gaan, te bewegen en anderen te ontmoeten’, aldus de flyer. Van Geen: “Een gemeente kan omstandigheden bevorderen waardoor het lukt of makkelijker wordt dat ouderen zelfstandig kunnen blijven wonen. Denk aan

voldoende betaalbare en aangepaste woningen. Maar zorg ook dat de behoeften van ouderen bij alle partijen, bij woningcorporaties bijvoorbeeld, in beeld zijn.”

Vreede wijst op een ander punt: “Ouderen zijn honkvast, ze raken niet graag hun lokale sociale netwerk kwijt. Het is nauwelijks haalbaar om dat op oudere leeftijd opnieuw ergens op te bouwen. Daar moeten we rekening mee houden.” Gemeenten hoeven het niet allemaal op te lossen, maar kunnen stimuleren dat er meer gedacht worden vanuit de leefsituatie van ouderen en integraal beleid tot stand komt. Ze pleit voor een ‘sociaal bestemmingsplan’, naast een regulier bestemmingsplan: “Kijk hoe je de ruimte zo kunt inrichten dat er mogelijkheden zijn om gemakkelijk met elkaar in contact te komen.”

Maak naast een regulier ook een sociaal bestemmingsplan



Voordeel met ouderen

Het NUZO-document heet ‘Verzilver uw gemeente’. “Daarmee zeggen we: maak de gemeente met de ouderen mooi en leefbaar. Doe uw voordeel met ouderen, ze vormen een verrijking van uw gemeente”, besluit Van Geen. Vivien en Elisabeth willen graag kwijt dat zij hun project zien als een groeidocument. De flyer Verzilver uw gemeente en bijlage Bouwstenen staan op de website van het Netwerk Utrecht Zorg voor Ouderen www.nuzo-utrecht.nl/Ouderen/Verzilver-uw-gemeente. Reacties, vragen en suggesties voor aanvullingen op de Bouwstenen zijn van harte welkom. Mail deze ter attentie van Vivien van Geen aan secretariaatnuzo@umcutrecht.nl of bel met het NUZO-secretariaat 088 755568122.

Corina de Feijter

VERZILVER UW GEMEENTE

Bouwstenen voor de raadsverkiezingen van 2018

Deze lijst van bouwstenen is gegroepeerd per thema rond de aandachtsgebieden *Voorkomen van kwetsbaarheid* (aanbevelingen die voor iedereen opgaan), *Omgaan met kwetsbaarheid* (voorwaarden waaronder kwetsbaren beter voor zichzelf kunnen zorgen) en *Zorg voor kwetsbare ouderen speciaal als zij nog thuis wonen* (invulling voor de specifieke verantwoordelijkheid van de gemeente). De lijst is niet compleet en wordt in de loop van de tijd aangevuld. (versie januari 2017)

A Thema Wonen

Het is van belang dat de woning en woonomgeving voldoen aan de behoeften van ouderen, zodat zij zelfstandig kunnen blijven wonen. De woning is een comfortabele en veilige uitvalsbasis voor maatschappelijke participatie. De woonomgeving nodigt uit om op stap te gaan, te bewegen en anderen te ontmoeten. De gemeente heeft door de Wmo, de decentralisaties en de nieuwe woningwet een belangrijke rol gekregen bij dit thema.



Voorkomen van kwetsbaarheid

- A 1 Zorg dat er voldoende betaalbare, kwalitatief goede en aangepaste/aanpasbare woningen zijn voor ouderen. Speel actief in op de behoefte aan andere woonvormen. Creëer daarmee lokale werkgelegenheid als positief neveneffect.
- A 2 Maak afspraken en werk samen met woningbouwcoöperaties bij bouwen, verbouwen en toewijzing.
- A 3 Zet de woonbehoefte van ouderen ook op de agenda bij marktpartijen.
- A 4 Stimuleer dat ouderen vroeg in het planproces meedenken en meepraten over hun vraag/behoefte als het gaat om (nieuwe) vormen van wonen, woonomgeving en (zorg-) voorzieningen.
- A 5 Houd er rekening mee dat ouderen honkvast zijn en hun sociale netwerk niet kwijt willen raken. Plan daarom per wijk of kern.
- A 6 Bied huurders en woningbezitters een woningscan aan die toekomstbestendigheid meet. Geef voorlichting aan ouderen over tijdig verhuizen of over de mogelijkheid om met kleine, slimme aanpassingen hun woning toekomstgeschikt te maken. Zie http://www.kenniscentrumwonzorg.nl/doc/levensloopgeschied/opplussen/draaiboek_en_stap_penplan_uw_huis_uw_toekomst_2011.pdf
Of kijk op <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/college/individuele-paginas/lau-rens/persberichten/persberichten-2016/wooncoaches-gaan/>
Zie ook de vele websites over domotica voor ouderen.

- A 7 Maak de woonomgeving traploos. Zorg voor brede, goed onderhouden trottoirs en fietspaden met voldoende ruimte voor rolstoelen, kinderwagens, rollators, scooters en e-bikes. Houd doorgangen vrij door obstakels systematisch te verwijderen.
- A 8 Plaats rustpunten/bankjes en zorg voor voldoende, goed bereikbare ontmoetingsplekken.
- A 9 Maak de woonomgeving veilig. Handhaaf verkeersregels en stel stoplichten goed af. Stimuleer buurtpreventie en zorg voor voldoende straatverlichting. Bestrijd gladheid in de winter en herfst.
- A 10 Realiseer seniorvriendelijke parkeermogelijkheden voor fiets en auto, onder meer bij ov-halteplaatsen.
- A 11 Richt woonservicezones in met toegankelijke voorzieningen binnen loopafstand.
Zie bijvoorbeeld www.kcwz.nl.
- A 12 Plaats beweegtoestellen en biedt ruimte voor volkstuinen in de woonomgeving.
- A 13 Zorg voor voldoende, goed toegankelijke openbare toiletten.
- A 14 Overweeg het opstellen van een 'sociaal bestemmingsplan' naast de reguliere versie.

Omgaan met kwetsbaarheid

- A 15 Hanteer heldere en snelle procedures voor woningaanpassingen in en buiten de Wmo.
- A 16 Richt een fonds op waar ouderen een lening kunnen afsluiten voor woningaanpassingen als ze niet terecht kunnen bij een bank.
Zie bijvoorbeeld <https://www.svn.nl/particulieren/lening/blijverslening>.
- A 17 Faciliteer nieuwe woonvormen, zoals meergeneratiewoningen en groepswonen.
Zie <http://www.woonz.nl/Informatie-en-inspiratie/welke-woonvormen-zijn-er>
Denk ook aan geclusterd wonen dichtbij zorgpanden.

Zorg voor kwetsbare ouderen speciaal als zij nog thuis wonen

- A 18 Faciliteer mogelijkheden voor mantelzorg, zoals mantelzorgwoningen, aanbouw /plaatsen van tijdelijke zorgkamers.
- A 19 Zorg voor voldoende woonzorgarrangementen.
- A 20 Voorkom gevaarlijke situaties zoals inbraak en brand in/rond de woning

B Thema Mobiliteit

Mobiliteit is de sleutel tot zelfzorg en meedoen in de samenleving. Ouderen die mobiel blijven, kunnen zichzelf redden en ook voor anderen iets betekenen. Gebrek aan mobiliteit maakt ouderen afhankelijk, versterkt hun isolement en leidt tot meer behoefte aan zorg. Bevorder zelfstandige mobiliteit en voorzieningen voor openbaar vervoer. Door geldgebrek, gezondheidsproblemen of medicijngebruik zijn veel ouderen immers afhankelijk van openbaar vervoer. Als haalbare loopafstand voor ouderen gaat men uit van 500 meter.



Voorkomen van kwetsbaarheid

- B 1 Bevorder zelfstandige mobiliteit door het stimuleren van lichamelijke activiteit [zie ook inrichting van de woonomgeving], sport en rijvaardigheid.
- B 2 Realiseer een adequaat ov-netwerk. Dat is onmisbaar. Maak belangrijke bestemmingen bereikbaar via buslijnen in de regio. Zorg voor seniorvriendelijke/(rolstoel-)toegankelijke haltes en bussen. Faciliteer daarnaast een fijnmazig netwerk van belbus/oproeptaxi (Valys)/regiotaxi/servicebusje als essentiële voorwaarde voor sociale participatie.
- B 3 Geef 70+'ers buiten de spits gratis openbaar vervoer binnen de regio, zoals in de gemeente Amsterdam.
- B 4 Bied oudere automobilisten rijvaardigheidstests en opfriscursussen over verkeersregels.

Omgaan met kwetsbaarheid

- B 5 Zorg voor invalidenparkeerplaatsen en goed toegankelijke stallingen voor scooters en [elektrische] fietsen.
- B 6 Faciliteer ook parkeren voor mantelzorgers.

C Thema meedoen, maatschappelijke ondersteuning en gezondheidszorg

(Wmo/sociaal domein) Meedoen vermindert eenzaamheid, geeft plezier, is gezond en spaart kosten. Besteed speciaal aandacht aan mensen met weinig opleiding of een laag inkomen. Zij hebben relatief vaak gezondheidsproblemen en een ongezonde leefstijl. Zorg op maat dient altijd het uitgangspunt te zijn. Ga in gesprek met de oudere en diens mantelzorger over de behoeften en maak bureaucratische regels en financiële schotten daaraan ondergeschikt. Speel actief in op culturele diversiteit en op specifieke problemen van ouderen zoals dementie, verslaving en eenzaamheid.

De toename van digitale dienstverlening leidt tot minder contact van mens tot mens. Ook uitwisseling van kennis en ervaring is steeds meer een digitale aangelegenheid, daarvoor is vaak geen menselijk contact meer nodig. Ouderen vinden het extra moeilijk om zich aan te passen aan deze nieuwe realiteit. Stimuleer een eigentijdse maatschappelijke rol van ouderen om verschraving van sociale contacten en eenzaamheid te voorkomen.



Voorkomen van kwetsbaarheid

- C 1 Spreek ouderen aan op hun kracht. Stimuleer vrijwilligerswerk in vele varianten. Houd daarbij rekening met diversiteit, iedereen heeft wel iets te bieden. Bied flexibel vrijwilligerswerk voor mensen die niet altijd fit zijn.
- C 2 Stimuleer deelname aan het verenigingsleven, waaronder sport.

- C 3 Zie toe op voldoende ontmoetingsplekken voor ouderen, zoals buurtkamers. Zorg dat deze plekken binnen loopafstand liggen.
- C 4 Zet op de kandidatenlijst minimaal één 60+'er. Laat in gemeentelijke adviesraden en participatieorganen minstens twee ouderen plaatsnemen.
- C 5 Help ouderen om te gaan met hun (mogelijk toekomstige) kwetsbaarheid.
- C 6 Start een maatschappelijke discussie over zelfredzaamheid.
- C 7 Initieer zelfzorgprogramma's voor ouderen, bijvoorbeeld samen met zorgverzekeraars. Leer ouderen goed voor zichzelf te zorgen, risico's te voorzien en tijdig hulp te zoeken bij problemen.
- C 8 Bied valpreventiecurssussen, medisch fitness, telefooncirkels en moderne varianten daarvan. Zie bijvoorbeeld <http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg>,
- C 9 Voorzie ouderen van duidelijke informatie over de toegang tot zorg/steun/Wmo-voorzieningen.
- C 10 Faciliteer de beschikbaarheid van en de toegang tot onafhankelijke cliëntondersteuners voor het keukentafelgesprek en eventuele Wlz-intake.
- C 11 Houd rekening met inkomen en draagkracht bij stapeling van de kosten van eigen bijdragen.
- C 12 Heb aandacht voor onvoldoende persoonlijke verzorging bij een smalle beurs.
- C 13 Organiseer voorzieningen om ouderen te ondersteunen bij financiële administratie/belastingzaken.
- C 14 Versterk buurtgevoel en burenhulp.
- C 15 Stimuleer ouderen tot activiteit (fysiek en mentaal), ontmoeting, zingeving en expressie. Bijvoorbeeld door lid te worden van een sportvereniging, kaartclub, toneelgroep, schilderclub of koor. Attendeer op formele verenigingen én op informele gezelschappen als een wandelgroep. Besteed extra aandacht aan het bereiken van ouderen met een migratieachtergrond.
- C 16 Laat uitsluitend verenigingen met een ouderenafdeling voor subsidie in aanmerking komen.
- C 17 Richt een fonds op voor ouderen met een kleine beurs zodat zij kunnen deelnemen aan activiteiten. Stimuleer daarnaast (de bekendheid van) gratis activiteiten.
- C 18 Verbind generaties met elkaar en bevorder daarmee een maatschappij waarin iedereen er mag zijn en mee kan doen.

Omgaan met kwetsbaarheid

- C 19 Versterk het buurtgevoel.
- C 20 Bied ruimte voor lokale zorgcoöperaties. Zie enkele voorbeelden op www.vilans.nl.
- C 21 Geef maatschappelijke initiatieven van burgers ruimte en faciliteiten. Ondersteun deze waar nodig met kennis, expertise en communicatie. Wijs desgewenst een contactambtenaar aan voor een laagdrempelige toegang tot ambtelijke faciliteiten.
- C 22 Stel een back-upplan op voor als het thuis niet meer gaat. Wees voorbereid op noodsituaties.
- C 23 Voorkom overbelasting van mantelzorgers en ouderenmishandeling. Bied op maat gesneden ondersteuning en respijtzorg.
- C 24 Stel kwaliteitseisen bij de aanbesteding van thuiszorg.
- C 25 Voorzie naast thuiszorg ook in bemiddeling voor particuliere huishoudelijke hulp. Zorg voor kwaliteitstoetsing hiervan.
- C 26 Stimuleer de sociale infrastructuur om mensen waar nodig tijdelijk bij hun huishouden te ondersteunen. Denk aan vrijwilligers die willen helpen bij klussen, ICT, diensten als een Boodschappenplusbus en administratieve hulp.
- C 27 Initieer de ontwikkeling van programma's waarin ouderen leren eenzaamheid te verminderen.

Zorg voor kwetsbare ouderen speciaal als zij nog thuis wonen

- C 28 Entameer telefooncirkels of varianten ervan.
- C 29 Besteed aandacht aan sociale participatie tijdens het keukentafelgesprek.
- C 30 Bevorder burenhulp.
- C 31 Zorg voor een laagdrempelige organisatie van voorzieningen op wijkniveau, die voor oudere cliënten overzichtelijk is. Faciliteer goede samenwerking tussen informele ondersteuning en professional en ook tussen professionals onderling op het terrein van zorg, welzijn en praktische ondersteuning. Stel de cliënt centraal.
- C 32 Geef wijkvoorzieningen bekendheid door begrijpelijke, interactieve informatie. Geef de mogelijkheid knelpunten te melden.
- C 33 Faciliteer een vrijwilligerscentrale voor passende hulp op afroep.
- C 34 Zet breed georiënteerde casemanagers in ter ondersteuning van de veelal complexe problematiek.

D Thema Communicatie

Om hun leven goed in te richten en zich staande te houden, hebben ouderen en hun mantelzorgers informatie nodig over beschikbare diensten en mogelijkheden. Het is de wettelijke verantwoordelijkheid van de gemeente om bewoners actief te informeren en diensten te verlenen, zodat bewoners volwaardig kunnen participeren. Gemeenten willen zoveel mogelijk digitaal communiceren. Maar juist de groep die het meest van de gemeente afhankelijk is, is het minst computervaardig. Uit een onderzoek in 2015 in opdracht van de Utrechtse gemeenteraad blijkt dat bijna een derde van de inwoners van Utrecht onvoldoende kennis en kunde heeft om zelfstandig online dienstverlening aan te vragen of contact op te nemen met de gemeente. Onder ouderen en hulpbehoevenden is het aantal burgers dat onvoldoende digitaal vaardig is nog hoger. Houd rekening met de **ladder van digitale vaardigheid**: om die te beklimmen moet je kunnen zien, lezen, begrijpen en met de computer omgaan.



- D 1 Houd er rekening mee dat veel mensen niet goed kunnen zien. 2% van de burgers kan niet of niet meer lezen omdat zij niet of slecht zien. Bij 85+'ers is dit 24%. Grote letters in zwart op wit helpen slechtzienden. Daarnaast is persoonlijke, mondelinge informatie – aan de balie of aan de telefoon – onmisbaar.
- D 2 Houd rekening met mensen die niet kunnen lezen. Voor analfabeten, laaggeletterden en mensen die het Nederlands niet goed beheersen zijn video's en pictogrammen nuttig. Landelijk is 25% van de 65+'ers laaggeletterd.
- D 3 Zorg dat uw informatie niet alleen leesbaar, maar ook begrijpelijk is. Zorg dat de communicatie van uw gemeente aan de eisen voldoet. Zie bijvoorbeeld <https://www.utrecht.nl/contact/melding-wens-klacht-bezwaar/dat-kan-beter/>.

- D 4 Houd er rekening mee dat een derde van de burgers niet computervaardig is.
- D 5 Zorg dat u alle burgers bereikt en stel informatie niet alleen via de website en schriftelijk beschikbaar, maar ook telefonisch.
- D 6 Voorzien in een fysiek informatiepunt in elke wijk/kern waar gemeente, zorg- en welzijnsinstanties samenwerken en ouderen op vaste tijden terecht kunnen met hun vragen.
- D 7 Bied op wijkniveau ondersteuning bij het aanleren van digitale vaardigheden en geef advies en hulp bij computergebruik.
- D 8 Stel transparante informatie beschikbaar over wat er binnen de Wmo en andere voorzieningen beschikbaar of mogelijk is en wat de criteria en eigen bijdragen zijn. Ofwel: maak een duidelijke 'sociale kaart'.
- D 9 Geef voorlichting over gezondheid, leefstijl en voeding om zo de kwaliteit van leven te verbeteren en het gebruik van voorzieningen te verminderen.

Meer informatie over bovenstaande en andere thema's vindt u op:

www.nuzo-utrecht.nl

www.beteroud.nl

www.alleszelf.nl

www.ouderenfonds.nl