

Samenstelling Commissie Welzijn & Dienstverlening (W&D)

- Wim Compier, voorzitter
- Joke Hooijdonk, secretaris
- Jan Mettler
- Toon van Heertum
- Inge Kools
- Janus van Weert



Wat de Seniorenraad verstaat onder Welzijn en Dienstverlening wordt duidelijk na het lezen van de definities.

Welzijn is het welbevinden van mensen in lichamelijk en geestelijk opzicht. Welzijn is iets dat mensen individueel beleven en staat los van welvaart. Ook zonder welvaart kunnen mensen zich lichamelijk en geestelijk goed voelen. Omgekeerd kunnen bepaalde gevolgen van welvaart een bedreiging zijn voor het welzijn. Welzijn wordt meer bepaald door sociale stabiliteit dan door economische vooruitgang.

Het onderwerp welzijn zal de komende tijd steeds belangrijker worden. Zeker nu alle gevolgen van de welvaart, opgebouwd vanaf de jaren 60 van de vorige eeuw, hun tol beginnen te eisen. Voorzieningen zijn niet langer houdbaar en de participatiemaatschappij is geboren. Dit zal onmiskenbaar gevolgen hebben op het leven en welzijn van de senioren. Met betrekking tot het onderwerp welzijn heeft de commissie Welzijn & Dienstverlening de afgelopen jaren de rapporten “**het zich thuis voelen van de Schijndelse senioren**” en “**Sociale Veiligheid**” geschreven. De conclusies en aanbevelingen zijn nog steeds actueel.

Dienstverlening is het leveren van een dienst of pakket van diensten aan een andere partij. Dienstverlening wordt door de Van Dale gedefinieerd als: “hulp die een persoon, instantie of onderneming biedt aan het publiek”.

Met betrekking tot dit onderwerp denkt de Seniorenraad aan diverse vormen van dienstverlening zoals:

Openbare dienstverlening door b.v gemeente en instellingen als Huis & Erf, thuiszorginstanties en het Openbaar Vervoer.

Voor meer informatie met betrekking tot de kernen Veghel, Schijndel en Sint-Oedenrode verwijzen wij u naar de betreffende websites van deze afdelingen:

<http://www.seniorenraadschijndel.nl>

Veghel en Sint-Oedenrode komen nog beschikbaar.

Het rapport “**Openbaar vervoer van en vanuit Schijndel met betrekking tot de bereikbaarheid van zieken-, zorg- en verpleeghuizen**” is in 2012 uitgegeven en de conclusies en aanbevelingen blijven onze aandacht houden.

Een bijzondere vorm van dienstverlening is “**Digitale dienstverlening**”. In 2014 is een rapport over dit onderwerp verschenen.

In 2016 is de studie naar “**Gemeentelijke dienstverlening en Burgerparticipatie**” afgesloten. Zeker met betrekking tot burgerparticipatie is het belangrijk de resultaten op regelmatige basis te evalueren.

Een derde vorm van dienstverlening is de **commerciële dienstverlening** door b.v. banken en winkels.

Activiteiten

Aanbevelingen uit rapporten worden gevolgd. Zo is er in verband met het openbaar vervoer regelmatig contact geweest met reizigersoverleg. Met betrekking tot het ov naar Heeswijk-Dinther en Boxtel is als laatste het volgende geantwoord:

“De inzet van de buurtbusjes in Brabant is tot en met het einde van de huidige concessieperiode bevroren. Oftewel, er worden geen aanpassingen meer verricht in 2014. Voor 2015 kunnen ook geen aanpassingen op buurtbuslijnen worden doorgevoerd (daarna wordt het een kosten/batenafweging van de vervoerder). De basis voor deze dienstregeling is de dienstregeling van 2014.

Daarnaast moeten we inzien dat buurtbussen worden gereden door vrijwilligers. Hierdoor wordt nergens in Brabant op zondag gereden. Als de vervoersvraag aanwezig is, en de buurtbusvereniging wil dit graag uitvoeren, kan overwogen worden om op zaterdag te rijden. Het verzoek om zeven dagen per week van en naar Best is daarom niet realistisch omdat de vervoersvraag te beperkt is en het daardoor de vraag is of op zaterdag gereden moet worden.” Met dit antwoord kunnen wij niet anders dan het onderwerp, althans voorlopig, afsluiten.

Een van de aanbevelingen uit het rapport “Digitale dienstverlening” is de informatieverstrekking op papier. Nog ca.10 jaar zou alle informatie op deze wijze beschikbaar moeten blijven. In de snel digitaliserende wereld worden onze convenantpartners hier regelmatig op aangesproken. Dit zullen we ook in de toekomst blijven doen.

De studie “Sociale Veiligheid“ laat zien dat senioren zelf veel kunnen bijdragen aan het gevoel van veiligheid. Daar waar de overheid of corporaties een bijdrage kunnen of moeten leveren, zullen wij ze daarop aanspreken.

Er is de laatste jaren maatschappelijk het nodige veranderd, veel overheidstaken zijn doorgeschoven naar lagere overheden (b.v. WMO) of van lagere overheid naar de burger. De termen “samen doen” en burgerparticipatie hebben hun intrede gedaan en worden dan ook regelmatig gebruikt. Dit proces, gekoppeld aan het “andere denken” bij de overheid voldoet niet altijd aan de verwachtingen.

Voor de commissie W&D reden voldoende om een studie naar gemeentelijke dienstverlening en burgerparticipatie uit te voeren. Het resultaat laat zien dat vooral met burgerparticipatie nog een lange weg is te gaan.

Aandachtspunten in 2016/2017

Evaluatie van conclusies en aanbevelingen van gepubliceerde rapporten.

Eenzaamheid, hoe kunnen we eenzaamheid voorkomen

Veiligheid (zelfredzaamheid, telefooncirkels)

Wilt u meedoen en wilt u ook uw stem laten horen in de commissie Welzijn & Dienstverlening, meldt u dan aan via onderstaande link.

[Aanmelden Seniorenraad-activiteiten](#)

Resultaten

Drie belangrijke aanbevelingen van de voormalige themagroep (uit Ouderenproof)

Dienstverlening waren:

- De behoefte aan een speciale wegwijzer voor ouderen met een jaarlijkse update. Deze is inmiddels gerealiseerd en verschijnt er jaarlijks een Seniorenwijzer.
- Breng de informatievoorziening zo dicht mogelijk bij de burger. Aanbevolen wordt om vanuit het centrale loket Wegwijs op vaste tijden spreekuren te houden in de woon-service zônes. Ook dit is gerealiseerd
- Aanbevolen wordt te komen tot veilige fietspaden in de gemeente. Ook het laatste stuk van de verbinding Schijndel-Den Bosch wordt binnenkort voorzien van een fietspad.

In de afgelopen jaren zijn diverse studies afgesloten en de resultaten gerapporteerd. Hier zullen wij volstaan met doelstelling en aanbevelingen. De volledige rapporten zijn te vinden op onder het hoofdstuk “Bibliotheek Seniorenraad”.

Maart/april 2016: Gemeentelijke Dienstverlening en Burgerparticipatie

Doel:

De doelgroep bestaat uit de 50+ inwoners van Schijndel. Het doel van de inventarisatie is om vast te stellen hoe het kwaliteitsniveau van de dienstverlening en burgerparticipatie door deze senioren wordt beoordeeld.

Aanbevelingen

- Bij de conclusies wordt reeds aangegeven waar binnen dienstverlening nog veel winst valt te behalen. Communicatie, samen met erkenning en acceptatie van deskundigheid staan aan de basis van zowel dienstverlening als burgerparticipatie. Verbetering zal bijdragen aan de harmonieuze samenleving en heeft dan ook prioriteit.
- In de afgelopen jaren is een aantal rapporten over dienstverlening verschenen, allemaal met hetzelfde doel namelijk het verbeteren van deze dienstverlening. Hieraan is vorig jaar toegevoegd het concept rapport “dienstverlening Meierijstad”. In dit rapport worden onder andere bovengenoemde en beoordeelde onderwerpen besproken. rapport wordt omschreven als de visie op de toekomstige dienstverlening voor Meierijstad. Onze belangrijkste aanbeveling is om het vizier niet op 2025 te zetten maar om de visie 1 januari 2017 te implementeren en in 2020 te evalueren.
 - Met betrekking tot burgerparticipatie blijkt dat het meer mooie woorden zijn dan daadkracht. Om de kwaliteit van burgerparticipatie significant te verbeteren is de belangrijkste aanbeveling **doe wat je belooft**. Op de tweede plaats, pas de participatieladder zodanig aan dat hij de definitie reflecteert.

Maart /april 2015: Sociale veiligheid

Doel

De media wekken soms de indruk dat ouderen vaak het slachtoffer zijn van overvallen, tasjesroven en babbeltrucs, maar cijfers tonen dat Nederland de laatste jaren juist steeds veiliger is, vooral voor senioren. ‘Dat komt ook door de maatregelen die ze zelf nemen en initiatieven zoals die van de KBO om mensen alerter te maken’, aldus de heer Opstelten (van oktober 2010 tot maart 2015 minister van Veiligheid en Justitie).

Reeds voordat de Unie KBO deze brochure onder haar leden verspreidde was sociale veiligheid al onderwerp van discussie binnen de themagroep W&D. De grondslag voor deze discussie zijn de vele geluiden van en over ouderen die zich regelmatig niet veilig voelen. Verhalen over angst bij het pinnen bij de bank, ouderen die ’s-avonds de deur niet meer open maken en die zeker in de avond de straat niet meer op durven. Zo zijn er nog vele voorbeelden.

De vraag is of het allemaal terecht is maar, al dan niet terecht, het geeft op zijn minst een gevoel van onveiligheid. Een gevoel dat versterkt wordt door de vaak negatieve berichtgeving in de media.

Omdat veiligheid in en om het huis en sociale veiligheid zeer met elkaar verweven zijn, is het onmogelijk gebleken deze onderwerpen gescheiden te houden. Het onderwerp zou dan ook “Veilige woon- en leefomgeving” genoemd kunnen worden met dien verstande dat verkeersveiligheid buiten de discussie is gehouden.

Alles bij elkaar reden genoeg om te inventariseren hoe omvangrijk het probleem “Veilige woon- en leefomgeving” is voor de Schijndelse senioren en welke acties c.q. maatregelen kunnen bijdragen aan het reduceren van het probleem.

Aanbevelingen

Er is echter nog de nodige ruimte om het veiligheidsgevoel te verbeteren. Dit kan middels een aantal maatregelen die door de overheid maar ook door de burgers zelf eenvoudig genomen kunnen worden.

Acties door de overheid:

- De juiste kleur verlichting aanbrengen op “verdachte” plaatsen.
- Verbeteren van het onderhoud van de openbare ruimte (onderhoud groen, opruimen zwerfafval, begaanbare trottoirs enz).
- Effectueren van programma’s ter vermindering van overlast, criminaliteit enz. Als voorbeeld: de wijkschouw.

Acties door de burgers:

- Verbeteren van de veiligheid in en om het huis (b.v. hang- en sluitwerk)
- Voorzichtig met internet maar ook met onbekend bezoek.
- Aangaan en onderhouden van sociale contacten.

Februari 2014: De betekenis van digitale dienstverlening voor Schijndelse senioren.

Doel

Het verkrijgen van inzicht in:

- Het effect op het dagelijks leven van de Schijndelse senior t.g.v. het onvoldoende gebruik kunnen maken van digitale dienstverlening.
- Het aantal senioren dat daar last van heeft.
- De oorzaak van het niet gebruiken (financieel, onvoldoende kennis, geen apparatuur)

Uit de resultaten van de studie adviezen richting instanties en overheid formuleren.

Aanbevelingen.

Instanties en overheid worden aanbevolen om nog minstens 7 tot 10 jaar diensten naast digitaal ook op de traditionele wijze te initiëren. Bij cliënten, waarbij na overleg, al wel tot digitale dienstverlening wordt overgegaan, dient men te verifiëren of deze ook voldoende kunde heeft.

Deze studie heeft zich door de uitgebreidheid van het onderwerp beperkt tot internetgebruik d.m.v. een pc. Hierbij zijn andere onderwerpen niet of nauwelijks ter sprake gekomen.

Aanbevolen wordt, om in samenwerking met de themagroepen wonen en zorg, een separate studie aan enkele onderwerpen te wijden.

Gedacht wordt aan:

- De mogelijkheden van domotica om bij verminderende vitaliteit toch een leuk zelfstandig leven te kunnen leiden.
- De mogelijkheden van het mobieltje in het kader van ouderenzorg.

Aanbevolen wordt om bij nieuwe domotica-projecten in het kader van slimme zorg de plannen aan de ouderenorganisaties/Seniorenraad voor te leggen. Het project wordt dan door de ogen van senioren beoordeeld en kan voorzien worden van commentaar en advies.

Het gebruik van i-pad/tablet moet door overheid, ouderenorganisaties en welzijnswerkers worden gestimuleerd. Waar nodig moet voldoende ondersteuning worden geboden. Deze ondersteuning zal vooral moeten bestaan uit het aanbieden van cursussen maar ook financiële ondersteuning kan aan de orde zijn.

Het aanbod van cursussen voor standaard PC en laptop mag niet ten koste gaan van i-pad/tablet cursussen en dient dan ook op een of andere wijze opgenomen te blijven in het cursusaanbod (standaard cursus bij welzijnsinstelling of “jong leert oud”).

Indien gebruik wordt gemaakt van in-huis of buitenshuis automatisering zal, in geval van een huurwoning, de verhuurder zorg moeten dragen voor voldoende instructie. Bij koopwoningen zal de eigenaar zelf zijn verantwoordelijkheid moeten nemen.

Juni 2012: Openbaar vervoer vanuit en naar Schijndel, speciaal met betrekking tot bereikbaarheid van zieken-, zorg- en verpleeghuizen.

Doel

Het in kaart brengen van de mogelijkheden die het OV biedt met betrekking tot de bereikbaarheid van de omliggende plaatsen en in het bijzonder de zieken-, zorg- en verpleeghuizen.

Vaststellen of er al dan niet problemen zijn

1. op de OV routes. B.v. loopafstanden, wachttijden of te weinig tijd bij overstappen
2. met het verkrijgen en opladen van OV Kaart
3. met de procedure van de regio- of deeltaxi en Valys

Aanbevelingen.

De resultaten laten zien dat er op korte termijn aandacht moet zijn voor:

1. Een directe (buurt)bus verbinding naar Cunera in Heeswijk-Dinther.
2. Het dienstrooster van de buurtbus Schijndel-Boxtel-Best. Uitbreiding van 5 dagen naar 7 dagen per week is gewenst.
3. Partners van bewoners van verzorgings- en verpleeghuizen, die voorheen tegen aangepast tarief konden meereizen met bv. Regiotaxi. Stel hen een vervoerspasje ter beschikking als tegemoetkoming in de extra reiskosten die gemaakt worden in verband met bezoek.

April 2012: Het zich thuis voelen van de Schijndelse senioren.

Doel

Het verkrijgen van de benodigde inzichten betreffende het zich thuis voelen van de Schijndelse senioren. De senioren zijn alle inwoners ouder dan 50 jaar. Hoewel niet direct noodzakelijk, is te verwachten dat onderwerpen als eenzaamheid, gevoelens van onveiligheid, gevoelens van eigen waarde, het verliezen van de regie over het eigen leven enz. een negatieve rol spelen bij het zich thuis voelen in Schijndel. De studie zal zich dan ook richten op wat er al is onderzocht en welke activiteiten door convenantpartners, regionale instellingen en overheden zijn ontplooid. Ook zal getracht worden de mening van de doelgroep in kaart te brengen.

Aanbevelingen

- **Veiligheid**
De schijndelse senior voelt zich niet altijd veilig en maakt de deur 's-avonds vaak niet open. Aanbevolen wordt een meer gedetailleerde enquête naar het veiligheidsgevoel van de schijndelse senior uit te voeren.
- **Eenzaamheid**
Voorkomen van eenzaamheidsgevoelens is een utopie, echter de kwaliteit van leven verbeteren door de eenzaamheidsgevoelens te verzachten is mogelijk. Om te weten te komen wat voor activiteiten daarvoor ontplooid kunnen worden, is een gedetailleerd onderzoek nodig naar eenzaamheidsgevoelens. In dit onderzoek is het zaak gradaties in de eenzaamheidsgevoelens aan te brengen. Deze gradaties zouden gerelateerd moeten worden aan de leefomstandigheden. Extra moeilijkheden ontstaan als het onderzoek wordt gedaan middels een enquête, immers de erg eenzamen zijn alleen en hebben geen contacten.
- **Gevoel van eigenwaarde**
De stelling "een goed gevoel van eigenwaarde geeft een verbetering van de kwaliteit van leven" zou meer bekend moeten worden. Daarnaast moet men ook weten dat het doen van werk, het hebben van contacten en deelname aan het verenigingsleven daarbij een positieve invloed hebben. Voorlichting is het credo. Aanbevolen wordt daarom dat veel meer voorlichting gegeven moet worden en dan niet alleen bij het met pensioen gaan, maar veel eerder.