Wijkinformatiepunt Utrecht Oost

# DE SOCIALE VVV IN DE WIJK

## Evaluatierapport van de pilot met het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost

| | |
|---|---|
| **Naam** | Mohamed Agmir |
| **Opleiding** | Management in de zorg |
| **Studentennummer** | 16465915 |
| **Stageorganisatie** | Wijkinformatiepunt Utrecht Oost |
| **Stagebegeleider** | Anja van der Aa |
| **Stagedocent** | Bas Steunenberg |
| **Datum** | 20-12-2017 |

# Samenvatting

Op 1 september 2017 is het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost van start gegaan. De behoefte aan een Wijkinformatiepunt stond al bijna tien jaar op de agenda van de wijkraad Oost. Wijkraad en inwoners hebben het informatiepunt in de wijk uiteindelijk via een burgerinitiatief gerealiseerd, met financiële ondersteuning uit het Initiatievenfonds van de gemeente Utrecht voor een periode van vier maanden en nadrukkelijk als pilot.

Het Wijkinformatiepunt wil een herkenbare, onafhankelijke en transparante plek in de wijk zijn om inwoners te laten kennisnemen van de vele mogelijkheden in de wijk en de stad Utrecht om zelf regie te nemen op basis van de beschikbare kennis en informatie. Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost is er voor alle vragen van inwoners, (zorg)professionals en ondernemers in de wijk, specifiek over gezondheid, zorg, welzijn, participatie, wijk- en gemeentezaken.

Doel van de pilot  met het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost is samen vanuit en met inwoners proef te draaien met een informatiepunt in de wijk en inzicht te krijgen in de behoeften voor en de succesfactoren van een wijkinformatiepunt. Dit evaluatierapport weerspiegelt de vraag- en behoefteanalyse op basis van de gestelde informatievragen, de uitgevoerde interviews en de verrichte activiteiten van het informatiepunt in de periode van 1 september 2017 tot en met 15 december 2017. In deze evaluatie worden adviezen gegeven en uitspraken gedaan over het verloop van de pilot in zijn geheel.

Dit evaluatierapport biedt inzicht en antwoord op de hoofdvraag: Voorziet het Wijkinformatiepunt in een behoefte bij inwoners, professionals en partners in de wijk?

De deelvragen daarbij zijn:

- Een Wijkinformatiepunt is er voor, van en door inwoners. Wat betekent dit qua eigenaarschap?
- Versterkt een Wijkinformatiepunt de positie, regie en betrokkenheid van inwoners?
- Wat is de betekenis van het Wijkinformatiepunt op maatschappelijk niveau, wordt de wijk er beter van?

De conclusie kan gesteld worden dat het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost voorziet in een behoefte bij inwoners, professionals en partners in de wijk. Het aantal ontvangen vragen en de aard van de vragen die het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft ontvangen, laten zien dat een bepaalde groep wijkinwoners de weg niet weet te vinden. Volgens de belevingen van het wijkinformatiepunt vallen deze personen nog te vaak tussen wal en schip. De meeste vragen hebben dan ook betrekking op de sociale infrastructuur en maatschappelijke participatie. Ook het stijgende aantal unieke bezoekers van de website van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost laat zien dat de wijkgerichte informatie-voorziening in een behoefte voorziet.

Verder blijkt uit interviews en gesprekken met directbetrokkenen en wijkpartners dat men steeds positiever over het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost wordt. Het Wijkinformatiepunt wordt steeds vaker gevraagd voor het opzetten van nieuwe activiteiten in de wijk, zoals een burennetwerk of specifieke diensten zoals een huiswerkbegeleidings- of een vervoersservice. Uit deze verzoeken blijkt dat het huidige aanbod in de wijk niet altijd aansluit op de vragen in de wijk.

# Inhoud

Samenvatting ..... 2
1. Inleiding ..... 5
1.1 Aanleiding ..... 5
1.2 Probleemstelling ..... 5
1.3 Doel en relevantie ..... 5
1.4 Organisatie(s) ..... 6
1.5 Vraagstelling ..... 7
1.6 Onderzoeksopzet ..... 7
2. Theoretisch kader. ..... 9
2.1 Informatiemaatschappij en participatiesamenleving ..... 9
2.2 Preventie, zelfmanagement en gezondheid ..... 9
2.3 Langer zelfstandig thuis wonen ..... 10
2.4 Wijkwinkels of wijkinformatiepunten ..... 10
3. Casussen: Wijkinformatiepunt Utrecht Oost & WIL in je buurt ..... 12
3.1 Inleiding ..... 12
3.2 Wijkinformatiepunt Utrecht Oost ..... 12
3.2.1 Informatiebalie ..... 12
3.2.2 Telefonische bereikbaarheid ..... 13
3.2.3 ICT & Domotica ..... 13
3.2.4 Gezondheidscafés en Dienstenveiling Utrecht Oost ..... 14
3.3 WIL (Wijk Informatie Lijnen) in je buurt ..... 14
3.3.1 Fysieke bereikbaarheid ..... 14
3.3.2 Telefonische bereikbaarheid ..... 14
3.3.3 Digitale bereikbaarheid ..... 15
3.3.4 Actieve inzet van sociale media ..... 15
3.4 Wijkinformatiepunt Utrecht Oost versus WIL in je buurt ..... 15
4. Analyse van informatievragen ..... 17
4.1 Aantal vragen ..... 17
4.2 Verloop van vragenstroom ..... 17
4.3 Analyse van de vragen ..... 17
4.4 Vraagpatronen ..... 19
5. Beantwoording onderzoeksvragen ..... 20
5.1 Algemeen beeld ..... 20
5.2 Antwoorden op deelvragen ..... 20
6. Conclusie, discussie en aanbevelingen ..... 23

6.1 Conclusie ..... 23
6.2 Discussie: naar meer samenhang ..... 23
6.3 Aanbevelingen ..... 24
7. Bibliografie ..... 25
BIJLAGE 1: totaallijst ontvangen informatievragen ..... 26
BIJLAGE 2: lijst geïnterviewde personen ..... 34

# 1. Inleiding

*Dit hoofdstuk beschrijft aanleiding en opzet van de pilot met het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost en de opzet van het evaluatieonderzoek.*

## 1.1 Aanleiding

Uit de wijkdebatten gehouden in Utrecht Oost in 2016 kwam onder andere naar voren dat het voor inwoners in Utrecht Oost moeilijk is de juiste persoon of het juiste loket te vinden voor hun vragen over zorg, wonen, gemeentelijke en vrijwilligersdiensten, psychische ondersteuning etc. Buurtteams, sociaal makelaars en wijkbureau bijvoorbeeld, zijn niet altijd goed te vinden en zitten verspreid door de wijk waardoor jong en oud, zeker als deze laaggeletterd of digibeet zijn, niet altijd weten waar ze terecht kunnen voor vragen. De bestaande organisaties, die vaak als subtaak hebben informatie te geven, zijn niet op één punt gelegen en informeren vaak alleen over die aspecten die horen bij hun taakstelling en hun professionele competentie. De informatievoorziening in de wijk Utrecht Oost is daardoor sterk aanbodgericht en versnipperd.

## 1.2 Probleemstelling

Wat ontbreekt in de wijk Utrecht Oost is een samenhangende informatievoorziening en gezamenlijke infrastructuur van de diverse activiteiten in de wijk voor zorg, ondersteuning en sociale activiteiten door inwoners. Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost wil géén nieuwe organisatie of voorziening zijn, maar een onafhankelijk en laagdrempelig informatie- en servicepunt. Een punt dat op transparante en niet-stigmatiserende wijze alle informatie over de wijk ontsluit en het informele en formele (zorg)netwerk in de wijk in kaart brengt.

## 1.3 Doel en relevantie

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost is er voor alle inwoners, professionals en ondernemers in de wijk. Het is een herkenbare plek voor iedereen met informatievragen over gezondheid, zorg, welzijn, participatie en gemeentezaken in de wijk. Het wijkinformatiepunt beantwoordt individuele vragen en verbindt desgewenst personen met dezelfde vraag met elkaar, met sociale activiteiten, professionals, ondernemers of relevante wijkpartners. Daarnaast worden inwoners wegwijs gemaakt bij vragen over digitale formuleren of het werken met app, computer of tablet.

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost wil laagdrempelig, persoonlijk en onafhankelijk zijn. Het is een soort sociale VVV voor de wijk. Het punt is opgezet door inwoners uit de wijk Utrecht Oost zelf die de wijk goed kennen. Meest herkenbaar aan het informatiepunt zijn de informatiebalie met vrijwilligers en een website met veel informatie over wat er in de wijk beschikbaar is.

Keuzevrijheid, autonomie en regie staan voor het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost centraal, zodat inwoners hun eigen route kunnen bepalen. Het informatiepunt behandelt géén hulpvragen (dat doen sociale wijkpartners) en géén zorgvragen (dat doen zorgpartners), maar geeft inzicht in de keuzemogelijkheden en geeft overzicht door te verwijzen naar sociale initiatieven, wijkpartners, websites en andere veelal gevalideerde informatiebronnen. Het is niet nodig dat iemand zich van tevoren aanmeldt, registreert, een afspraak maakt, een intakegesprek heeft, een vraagverhelderings- of keukentafelgesprek krijgt. Iemand met een vraag wordt gastvrij ontvangen, met een kopje koffie of thee.

## 1.4 Organisatie(s)

Stichting Wijkinformatiepunt Utrecht

Voor de realisatie van de pilot is de Stichting Wijkinformatiepunt Utrecht opgericht door de twee initiatiefnemers. De stichtingsvorm was een eis van het wijkbureau Oost voor het verkrijgen van subsidie uit het Initiatievenfonds. Het Wijkinformatiepunt Utrecht heeft € 5.000,- voor de pilot ontvangen waarvan € 1.000, - aan het eind van de pilotfase wordt uitgekeerd. Verzoeken van de initiatiefnemers aan diverse welzijnsorganisaties, stedelijk en in de wijk, om bij te dragen via een coördinator voor een of twee dagen werden niet gehonoreerd. De initiatiefnemers hebben tijdens de pilotfase de coördinatietaken noodgedwongen op vrijwillige basis op zich genomen.

Het doel van de Stichting Wijkinformatiepunt Utrecht is het opzetten van wijkinformatiepunten in de stad en regio Utrecht. Dit vanuit het perspectief van inwoners en daarom nadrukkelijk door inwoners zelf. Utrecht Oost is de eerste wijk waar is gestart. Voor de uitvoering is een team bestaande uit inwoners en twee professionals (Mensendiecktherapeut en een mantelzorgdeskundige) gevormd. Zij doen dit nadrukkelijk als vrijwilliger. Dit wordt door inwoners uit de wijk op prijs gesteld. Zij vinden het ingewikkeld als andere ‘inwoners geld verdienen met hun vragen en problemen’.

Het team van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost:

Sociaal en cultureel ontmoetingscentrum Podium Oost:

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost maakt gebruik van de faciliteiten van Podium Oost, hét sociaal en cultureel ontmoetingscentrum van de wijk. Podium Oost biedt ruimtes aan tegen betaalbare tarieven voor allerlei activiteiten. Het centrum organiseert, samen met wijkbewoners, aanvullende culturele en maatschappelijke activiteiten, zoals lezingen, inlooppunten en sociale eettafels. Podium

Oost wordt druk bezocht door mensen die hier voor de vele en ook zeer diverse activiteiten komen, wekelijks bijna 1.300 mensen.

In Podium Oost heeft het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost een flexibele informatiebalie. Vanwege gebrek aan ruimte zit het informatiepunt door de week op meerdere plekken in Podium Oost. Altijd dicht bij de hoofdingang en herkenbaar met dezelfde banner waarop het logo en het beeldmerk van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost staan. Ook staat er tijdens openingstijden een grote beach flag op de stoep voor de hoofdingang om de aandacht van voorbijgangers te trekken.

Zorgcentrum Swellengrebel
Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft drie keer met de mobiele informatiebalie op locatie gezeten bij Zorgcentrum Swellengrebel. Swellengrebel biedt verpleeghuiszorg en dagbesteding bij 102 appartementen en 120 aanleunwoningen. Vanuit Swellengrebel werd bij de start van de pilot aangegeven dat men meer verbinding met de wijk wilde. Daarop zijn drie inloopmiddagen in Swellengrebel georganiseerd. Voor Swellengrebel en ook Podium Oost geldt dat hier relatief veel ouderen komen. De verwachting was dat zij de meeste vragen zouden hebben.

Daarnaast werkt het Wijkinformatiepunt Utrecht samen met U Centraal (vraagbaak), de Hogeschool Utrecht (onderzoek), ROC Midden Nederland en de Economic Board Utrecht (QOCA-pilot).

## 1.5 Vraagstelling

Doel van dit evaluatierapport is om inzicht te geven in de behoeften naar en de lessen met de uitvoering van een wijkinformatiepunt. Het evaluatierapport geeft inzicht in en antwoord op de hoofdvraag:

- Voorziet het Wijkinformatiepunt in een behoefte bij inwoners, professionals en partners in de wijk?

De deelvragen daarbij zijn:

- Een Wijkinformatiepunt is er voor, van en door inwoners. Wat betekent dit qua eigenaarschap?
- Versterkt een Wijkinformatiepunt de positie, regie en betrokkenheid van inwoners?
- Wat is de betekenis van het Wijkinformatiepunt op maatschappelijk niveau, wordt de wijk er beter van?

## 1.6 Onderzoeksopzet

Dit evaluatieonderzoek is zowel kwalitatief als kwantitatief en is uitgevoerd via de volgende stappen:

a. Het ordenen, bijhouden en analyseren van een inventarisatielijst van de ontvangen vragen en de gegeven antwoorden door het team van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost.
b. Het afnemen van interviews met verschillende partijen, de initiatiefnemers en het team van vrijwilligers die de toegevoegde waarde van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost kunnen beoordelen. Er is bewust gekozen voor het afnemen van interviews om inzicht en diepgang te verkrijgen. Via doorvragen kan meer specifieke en gedetailleerdere informatie naar voren komen.
c. Daarnaast wordt er een vergelijking gemaakt tussen het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost en WIL in je buurt in Vleuten-De Meern.

Tot slot worden conclusie, nieuwe discussie- en onderzoeksvragen en aanbevelingen gedaan die relevant zijn voor het doorontwikkelen van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost.

## 1.7 Aanpak

Er is gekozen voor een praktijkgericht, kwantitatief en kwalitatief evaluatieonderzoek. Bij praktijkgericht onderzoek houdt de onderzoeker zich bezig met het oplossen van problemen uit de praktijk. De onderzoeker heeft meegedraaid als baliemedewerker van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost op drie werkdagen.

Het onderzoek is kwantitatief omdat cijfermatige informatie wordt gebruikt, zoals het aantal bezoekers aan de informatiebalie en de website. Het onderzoek is kwalitatief, omdat de werkelijke gang wordt beschreven en de betekenis van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost voor betrokkenen. Deze informatie is via interviews verzameld (Verhoeven, 2014). De hoofdvraag wordt aan de hand van de kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksresultaten beantwoord.

# 2. Theoretisch kader

*In dit hoofdstuk worden de theoretische achtergronden beschreven in de zin van algemene ontwikkelingen en beleid.*

## 2.1 Informatiemaatschappij en participatiesamenleving

De samenleving ontwikkelt zich in rap tempo naar een informatiemaatschappij. In 2003 heeft de wereldtop over de informatiemaatschappij (WSIS) een beginselverklaring aangenomen die een specifieke verwijzing maakt naar het belang van het recht op vrijheid van meningsuiting voor de "informatiemaatschappij" met de volgende vermelding:

> "Wij bevestigen als een essentieel fundament van de informatiemaatschappij, en zoals beschreven in artikel 19 van de universele verklaring van de rechten van de mens, dat iedereen het recht heeft op de vrijheid van mening en meningsuiting; dat dit recht de vrijheid omvat een mening te koesteren zonder inmenging en het zoeken, en informatie en ideeën op te zoeken, te ontvangen en te geven via alle media en ongeacht grenzen. Communicatie is een fundamenteel sociaal proces, een fundamentele menselijke behoefte en het fundament van alle maatschappelijke organisatie. Het staat centraal in de informatiemaatschappij. Iedereen overal zou de gelegenheid moeten hebben om deel te nemen en niemand mag worden uitgesloten van de voordelen die de informatiemaatschappij biedt."

De informatiemaatschappij sluit aan bij de transformatie naar een participatiesamenleving. Met participatiesamenleving wordt bedoeld: de rol van de overheid in zorg en ondersteuning wordt kleiner, en burgers gaan meer voor zichzelf en voor elkaar zorgen. In de participatiesamenleving krijgt de burger weer ruimte om zelf initiatieven te nemen. De overheid concentreert zich op het bieden van een vangnet voor de meest kwetsbare burgers. De omslag naar de participatiesamenleving gaat gepaard met de roep om preventie, zelfmanagement en gezondheid.

## 2.2 Preventie, zelfmanagement en gezondheid

Preventie, zelfmanagement en gezondheid zijn respectievelijk in de zorg en in het sociaal domein populaire begrippen. In een maatschappij waar informatie steeds beter voor handen is en mensen deze ook steeds beter kunnen toepassen, komen er meer mogelijkheden voor burgers om voor zichzelf te zorgen. Men kan zelf beter inschatten wanneer een bezoek aan de huisarts nodig is of niet. Tevens kan veel meer zorg door de patiënt zelf worden uitgevoerd. Het begrip 'zelfmanagement' omvat de kennis van de patiënt over de ziekte en de preventie van ziekten, evenals de competenties om de ziekte te behandelen en er mee om te gaan. Zelfmanagement wordt over het algemeen vooral gebruikt wanneer het chronische ziekten betreft.

Zelfmanagement en zelfredzaamheid hebben veel raakvlakken. Zelfredzaamheid is zoveel mogelijk onafhankelijk zijn van conventionele zorg en huishoudelijke hulp. Zelfmanagement komt dus de zelfredzaamheid ten goede, doordat de mens onafhankelijker geworden is van de conventionele zorg (Nivel, 2011).

Noemenswaardig in dit verband is ook de nieuwe definitie van positieve gezondheid van Machteld Huber (2012). In dit concept wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. In deze visie is gezondheid

niet langer meer strikt het domein van de zorgprofessionals, maar van ons allemaal. Het gaat om het vermogen om met veranderende omstandigheden om te kunnen gaan.

Voor een groep mensen gaat dat niet vanzelf. Vanuit een laagdrempelige voorziening kunnen zij hierin ondersteund worden, door andere burgers, door informele zorg en ondersteuning of door zorg- en dienstverleners die integraal naar de mens en zijn vraag kunnen kijken. Een benadering van vragen van wijkbewoners vraagt om een laagdrempelige front office, inclusief een netwerk van samenwerkende inwoners, professionals en organisaties op het terrein van zorg, wonen, welzijn en preventie als back office

Uit diverse onderzoeken blijkt dat mensen die afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning het moeilijk vinden om de juiste persoon of het juiste loket te vinden voor vragen over beschikbare voorzieningen en regelingen. Dit blijkt ook uit recent onderzoek van de Rekenkamer Utrecht dat is gepubliceerd op 23 november 2017.

## 2.3 Langer zelfstandig thuis wonen

De Rekenkamer Utrecht heeft in 2017 onderzoek gedaan naar de ervaringen van inwoners en mantelzorgers met zorg en ondersteuning, inclusief informatievoorziening. Daarnaast zijn in groepsgesprekken met professionals en maatschappelijke organisaties verbetersuggesties verzameld. De behoefte aan duidelijke en integrale informatie aan inwoners en mantelzorgers kwam tijdens het onderzoek steeds ter sprake. Daarom concludeert de Rekenkamer Utrecht in haar eindrapport:

> LANGER THUIS WONEN VRAAGT BETERE INFORMATIEVOORZIENING EN MEER REGIE GEMEENTE
>
> Mensen met een ernstige beperking willen zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. De gemeente Utrecht biedt veel ondersteuning en voorzieningen die dit mogelijk maken, maar het aanbod is nog niet toereikend concludeert de rekenkamer Utrecht. Er wordt een te groot beroep gedaan op de eigen kracht en zelfredzaamheid. Bovendien voelen veel mantelzorgers zich (te) zwaar belast.
>
> Uit onderzoek blijkt dat vooral informatievoorziening aan inwoners met een ernstige beperking, ondersteuning van mantelzorgers en de toegankelijkheid van bestaande wegen en gebouwen voor mensen met een lichamelijke beperking nog onvoldoende zijn. De Utrechtse Rekenkamer vindt daarom dat de gemeente stevig de regie moet voeren en de informatievoorziening aan deze inwoners moet verbeteren. In iedere wijk zou een centraal punt moeten zijn waar inwoners en mantelzorgers met al hun vragen terecht kunnen (Rekenkamer Utrecht, 2017).

Zorg, hulp en ondersteuning worden steeds meer op wijkniveau georganiseerd, concludeert de Rekenkamer. Hierbij kan aansluiting worden gezocht voor verbetering van de informatievoorziening, zodat inwoners alle informatie op een plek kunnen vinden.

## 2.4 Wijkwinkels of wijkinformatiepunten

In diverse gemeenten zijn er al wijkwinkels of wijkinformatiepunten, zoals in Deventer, Nijmegen, Groningen, Almere en Amsterdam. Opzet, eigenaarschap en informatieaanbod kunnen erg van elkaar verschillen. Dat geldt ook voor de producten en diensten die worden georganiseerd. Globaal kan een wijkinformatiepunt vijf verschillende functies hebben:

1. Informatie- en adviesfunctie

Het wijkinformatiepunt biedt bijvoorbeeld informatie op het gebied van zorg, welzijn en het woonaanbod in de wijk. Maar bewoners krijgen hier ook voorlichting over thema's als eenzaamheid, preventie van depressie, voeding en leefstijladviezen. En voorlichting over de OV-chipkaart of een rollatorspreekuur met informatie over valpreventie. Dit kan op individueel niveau of groepsniveau.

2. Verwijsfunctie

Op basis van een sociale kaart kunnen mensen via het wijkinformatiepunt gericht gewezen worden naar het aanbod dat past bij hun vraag. Een aandachtspunt is om vragen en problemen zoveel mogelijk binnen het informele circuit of de inloopfunctie op te lossen en alleen bij ernstige gevallen door te verwijzen naar het aanbod van zorg, welzijn of wonen. De focus dient te liggen op 'zorgen dat' en niet op 'zorgen voor' (Vilans, 2012).

3. Ontmoetingsfunctie

Het wijkinformatiepunt biedt een luisterend oor en brengt mensen in contact met personen met vergelijkbare vragen of problemen. Maar hier kunnen ook mensen uit de wijk worden samengebracht, door het organiseren van sociale activiteiten als stimulans voor maatschappelijke integratie, participatie en het voorkomen van sociaal isolement.

4. Zorg- en dienstverleningsfunctie

Het wijkinformatiepunt helpt bij het faciliteren van de(deels digitale) levering van genees- en hulpmiddelen, thuiszorgtechnologie op maat of het verrichten van kleine medische handelingen of controles. Een wijkverpleegkundige kan bijvoorbeeld een rol hebben bij het oppakken van zorgvragen.

5. Faciliterende functie

Het wijkinformatiepunt kan een faciliterende functie hebben, bijvoorbeeld bij het faciliteren van een ruimte waar wijkbewoners zelf activiteiten kunnen organiseren (bijvoorbeeld koffieochtenden). Zo'n informatiepunt kan ook een rol hebben als sociaal makelaar, gericht op het verbinden van mensen door het bij elkaar brengen van vraag en aanbod (Vilans, 2012).

Een wijkwinkel of wijkinformatiepunt is geen nieuw fenomeen. Wel nieuw is dat het eigenaarschap in toenemende mate bij inwoners komt te liggen of dat dit het streven van betrokken partners is. Dit om het draagvlak in de wijk en de betrokkenheid van de inwoners te vergroten. Zij kennen de wijk ook het beste en kunnen daarom snel koppelingen maken tussen het informele en formele aanbod en nieuwe sociale of ICT-initiatieven. Ook kan het wijkinformatiepunt een plek zijn waar kwetsbare mensen uit de wijk nieuwe ervaringen en sociale netwerken opdoen om weer volwaardig in de maatschappij te participeren en zinvol bezig te zijn. Daarmee heeft een wijkinformatiepunt ook een bewustwordings- en emancipatieve functie.

# 3. Casussen: Wijkinformatiepunt Utrecht Oost & WIL in je buurt

*In dit hoofdstuk wordt het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost vergeleken met WIL in je buurt dat is opgezet in Vleuten-De Meern.*

## 3.1 Inleiding

Bij de vergelijking wordt er specifiek gekeken naar het informatieaanbod en de fysieke, telefonische en digitale bereikbaarheid van beide wijkinformatiepunten. Verder worden de meest opvallende kenmerken vermeld, vooral wat betreft sturing en eigenaarschap. Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost is opgezet door inwoners zelf, WIL in je buurt vanuit de sociaal makelorganisatie in Vleuten-De Meern op basis van behoeften van inwoners en met professionals en partners.

## 3.2 Wijkinformatiepunt Utrecht Oost

Aanjager van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost is de wijkraad Oost nadat via wijkpeilingen en -debatten de behoefte aan een wijkinformatiepunt expliciet werd. De eerste ideeën voor en contouren van het wijkinformatiepunt zijn begin 2017 tijdens een vergadering van de wijkraad gepresenteerd. Daarna is door twee inwoners een plan gemaakt waarmee het initiatief concreet werd. Op basis hiervan konden gesprekken met wijkbureau en stadskantoor worden gevoerd voor de noodzakelijke financiële ondersteuning. De wijkraad heeft een advies aan B&W gestuurd met het verzoek om de pilot met het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost mogelijk te maken.

In augustus 2017 werd groen licht gegeven voor de pilot, inclusief een financiële ondersteuning van € 5.000,- vanuit het Initiatievenfonds, vooruitlopend op een positieve reactie van B&W op het advies van de wijkraad. Op 1 september 2017 ging het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost start. Op 30 augustus vond een bijeenkomst met wijkpartners plaats om de bedoeling van het punt toe te lichten. De gemeente heeft alle wijkpartners via een brief op de hoogte gesteld van het initiatief met het verzoek om mee te werken.

De wijkraad Oost treedt op als klankbordgroep. Tijdens de bijeenkomsten van de wijkraad wordt altijd de laatste stand van zaken teruggekoppeld. In november 2017 is er een tussenevaluatie aan de wijkraad gepresenteerd. Als het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost op de agenda van de wijkraad staat, worden relevante wijkpartners door de wijkraad uitgenodigd om mee te denken.

### 3.2.1 Informatiebalie

De fysieke informatiebalie van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost is op alle werkdagen geopend. Maandagochtend en -middag, dinsdagochtend en -middag en woensdagochtend en - middag van 10.00 tot 12.00 uur en van 15.00 tot 17.00 uur, donderdagavond van 17.30 tot 19.00 uur en vrijdagochtend van 9.00 tot 11.00 uur. De avondopenstelling was een wens van de gemeente. Op vrijdag zijn er afwijkende openingstijden, omdat Podium Oost op die dag geen ruimte meer heeft.

Het Wijkinformatiepunt wordt het meest bezocht op maandagochtend en in de middagen, het minst in de avonduren. Hoe drukker bij Podium Oost, hoe meer vragen voor het Wijkinformatiepunt. Het Wijkinformatiepunt heeft twee keer gestaan bij Albert Heijn in de Burgemeester Reigerstraat en de Nachtegaalstraat. Ook dit leidde tot relatief veel vragen. Hieruit kan worden afgeleid dat een wijkinformatiepunt het beste kan zitten op een plek waar veel mensen passeren.

### 3.2.2 Telefonische bereikbaarheid

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost is telefonisch en per e-mail bereikbaar: 06-20932249. Dit nummer stond niet op een flyer die in een oplage van 11.000 exemplaren bij aanvang in de wijk is verspreid. Dit omdat het informatiepunt maar op beperkte tijdstippen open is en de telefonische backoffice nog georganiseerd moest worden. Het telefoonnummer staat wel op de homepage van de website.

### 3.2.3 Digitale bereikbaarheid

Op de eigen website www.wijkinformatiepuntutrecht.nl wordt informatie over formele en informele activiteiten, inclusief bijna negentig sociale initiatieven, in de wijk op een overzichtelijke en integrale wijze gepresenteerd. Activiteiten die nog niet op deze site staan, worden op aanvraag toegevoegd. Het aantal digitale bezoeken stijgt snel.

| | **September** | **Oktober** | **November** | **December (t/m 15 dec. 2017)** |
|---|---|---|---|---|
| **Aantal unieke bezoekers** | 1.064 | 1.279 | 1.822 | 1.221 |
| **Aantal pageviews** | 3.016 | 3.242 | 3.898 | 2.664 |

Wekelijks worden aanvullingen gemeld voor de website door inwoners, sociale initiatieven en organisaties die in de wijk actief (willen) zijn.

### 3.2.4 ICT & Domotica

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost biedt ondersteuning bij de introductie van ICT & Domotica Services in de wijk door inwoners te benaderen voor pilots of hen te verbinden aan persoonlijke begeleiders. Bij 25 ouderen in de wijk is in het kader van de QOCA-pilot een tablet geplaatst waarmee zij op zeer eenvoudige wijze informatie kunnen opzoeken. Zij worden daarbij door een ouderenadviseur uit de wijk begeleid. De tablet is gratis beschikbaar gesteld door een Taiwanees bedrijf. De begeleiding wordt gefinancieerd door de gemeente Utrecht en de Economic Board Utrecht.

### 3.2.5 Gezondheidscafés en Dienstenveiling Utrecht Oost

Om de bekendheid van Wijkinformatiepunt Utrecht Oost onder professionals en ondernemers te vergroten zijn drie Gezondheidscafés en op 12 november 2012 een Dienstenveiling Utrecht Oost georganiseerd. Voor laatstgenoemde bijeenkomst hadden (sociale) ondernemers vijftig producten en diensten uit de wijk beschikbaar gesteld. De dienstenveiling heeft in totaal € 1.400,- opgebracht en werd door inwoners en ondernemers zeer positief ontvangen. De Gezondheidscafés over Mantelzorg, Opvoeden: grenzen stellen en Invloed van Leefstijl trokken daarentegen weinig belangstelling.

## 3.3 WIL (Wijk Informatie Lijnen) in je buurt

WIL in je buurt is de vraagbaak voor bewoners en professionals in Vleuten, De Meern en Haarzuilens zodat zij elkaar beter weten te vinden, en het aanbod wordt afgestemd op wat nodig is. WIL helpt bewoners een antwoord op hun vraag te vinden. Verder bundelt WIL informatie en kennis om activiteiten, initiatieven en organisaties gemakkelijker vindbaar te maken voor bewoners en professionals.

WIL in de buurt is geïnitieerd en financieel mogelijk gemaakt door de sociaal makelorganisatie Welzaam in samenwerking met bewoners, vrijwilligers, buurtteam en diverse organisaties die formele en informele hulp bieden. (Welzaam Utrecht, 2017) De partners hebben zitting in een stuurgroep. Voor het opzetten van WIL in je buurt is een externe adviseur aangetrokken voor de rol van projectleider. Deze projectleider heeft bijeenkomsten georganiseerd met inwoners en partners om te komen tot een gedeelde opzet waarna het initiatief in juni 2017 is gestart.

WIL in je buurt kan een beroep doen op vijf buurthulpdiensten die worden gecoördineerd en aangeboden vanuit Welzaam: 1) Algemene hulpdienst, 2) Boodschappenhulpdienst, 3) Vervoersdienst, 4) Klussendiensten en 5) Administratie thuis.

### 3.3.1 Fysieke bereikbaarheid

WIL in je buurt heeft twee maal per week een inloopspreekuur op twee verschillende locaties. Iedere dinsdag zit WIL van 10.00 tot 12.00 uur in Buurtcentrum de Pijler, De Meern en iedere donderdag van 10.00 tot 12.00 in de Cultuurcampus, Vleuterweide. Op korte termijn zal ook op woensdag een inloopspreekuur worden georganiseerd.

### 3.3.2 Telefonische bereikbaarheid

Het telefoonnummer waarop WIL te bereiken valt is: 030-6773131. Dit telefoonnummer bestaat al veertig jaar en werd voorheen gebruikt voor de (vrijwilligers)diensten die aangeboden werden via Welzaam. De telefoondienst bestaat uit 12 vrijwilligers en is tevens de telefoondienst van WIL. De telefoondienst is elke werkdag tussen 9.00 en 11.00 uur bereikbaar. De vrijwilligers van de telefoondienst handelen de ingesproken berichten af, noteren, verzenden de aanvraaggegevens voor de vrijwilligersdiensten en registreren elk bericht in een logboek.

### 3.3.3 Digitale bereikbaarheid

WIL in je buurt heeft ook een eigen website (www.wilinjebuurt.nl) met inhoudelijke thema's die verwijzen naar andere informatiebronnen en de betrokken partners. De website bevat vooralsnog geen sociale kaart van alle organisaties in de wijk en sociale initiatieven die door wijkinwoners zijn opgezet. Vrijwilligers die de telefoondienst bemannen, handelen ook de e-mails af.

### 3.3.4 Actieve inzet van sociale media

WIL in de buurt is actief met sociale media. Zeer regelmatig verschijnen berichten op sociale media over activiteiten die in de wijk Vleuten-De Meern staan gepland.

## 3.4 Wijkinformatiepunt Utrecht Oost versus WIL in je buurt

In de voorafgaande hoofdstukken zijn twee wijkinformatiepunten aan bod gekomen. Hierbij zijn van beiden de informatiediensten en de telefonische, fysieke en digitale bereikbaarheid toegelicht. Hieronder wordt in het kort weergeven wat de opmerkelijkste verschillen zijn tussen deze twee punten:

Wijkinformatiepunt Utrecht Oost:

| | |
|---|---|
| 1) | Dit wijkinformatiepunt is een pilot die vanuit, door en met inwoners is opgezet, **een burgerinitiatief.** |
| 2) | **De informatiediensten** van het Wijkinformatie Utrecht Oost: informatiebalie, telefoon, e-mailservice en website met blog. Vooral informatiebalie en website worden goed bezocht. |
| 3) | Het Wijkinformatiepunt verwijst door het **dienstenaanbod in de wijk dat sterk versnipperd is.** |
| 4) | **De fysieke bereikbaarheid (inloopspreekuur)** van het Wijkinformatiepunt is op vijf dagen, van maandag tot en met vrijdag geopend. Hiervoor is een team van zes vrijwilligers beschikbaar. Nieuwe vrijwilligers melden zich spontaan. |
| 5) | **De telefoondienst** en e-mailservice zijn net zoals de fysieke bereikbaarheid van maandag tot en met vrijdag actief. |
| 6) | Het Wijkinformatiepunt is gerealiseerd **met steun vanuit de wijkraad Oost die optreedt als klankbordgroep.** |
| 7) | De communicatie verloopt via: **grote flyeractie in de wijk**, posters, nieuwsbrief en sociale media. Sociale media wordt nog niet erg actief ingezet. Er is een besloten Whatsapp groep met team en wijkpartners voor urgente en complexe vragen. |
| 8) | Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost organiseert **maandelijks ontmoetingen** om de bekendheid van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost te vergroten, met professionals en ondernemers. |
| 9) | Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost speelt actief in op de verdere **digitalisering van informatie en diensten** van de overheid via de QOCA-pilot met een tablet. |

WIL in je buurt:

| | |
|---|---|
| 1) | Dit wijkinformatiepunt is geïnitieerd door de **directeur van sociaal makelorganisatie Welzaam** en opgezet door een professional. |
| 2) | De informatiediensten van WIL zijn**: informatiebalie, twee inloopplekken en de informatiemap** die op diverse locaties ligt. |
| 3) | De **telefonische dienst** doet het goed. **Het telefoonnummer bestaat al 40 jaar lang en is bij velen in de wijk bekend.** |
| 4) | WIL in je buurt kan direct een koppeling maken tussen vragen en het **dienstenaanbod dat vanuit Welzaam** wordt georganiseerd en gecoördineerd. |
| 5) | De **fysieke bereikbaarheid (inloopspreekuur)** van WIL is op twee dagen in de week, op |

| | |
|---|---|
| | dinsdag en donderdag. Relatief komen de meeste vragen binnen via de telefoon. |
| 6) | WIL in je buurt werkt nauw samen met o.a. **het buurteam**. Het buurteam zorgt voor aanvullende individuele begeleiding indien nodig. Het aantal vrijwilligers is nog beperkt. |
| 7) | Vragen uit de buurt/wijk worden verzameld in de zogeheten **Wijkinformatiemap**. Dit gebeurt momenteel op acht verschillende locaties. ( per locatie één contactpersoon) |
| 8) | De stuurgroep van WIL bestaat uit **twee begeleiders en drie professionals** van betrokken partners. Eens in de twee maanden wordt er vergaderd. |
| 9) | De communicatie verloopt via: **actief op sociale media**, een column in het wijkblaadje en aankondigingen in diverse media. |

Er zijn veel overeenkomsten tussen het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost en WIL in je buurt. Laatstgenoemd initiatief heeft een hechtere samenwerking met wijkpartners en is in een aantal opzichten professioneler opgezet dankzij de aanwezigheid van een projectleider, een goed bemenste en gepositioneerde telefoondienst en een gestructureerd wijkaanbod. Daar staat tegenover dat het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost meer vragen via de informatiebalie ontvangt, ruimere openingstijden heeft en meer vrijwilligers trekt. De betrokkenheid vanuit de wijk lijkt groter. Ook is er meer aandacht voor de sociale initiatieven en activiteiten in de wijk Oost. Met de dienstenveiling worden ondernemers actief bij het Wijkinformatiepunt betrokken.

# 4. Analyse van informatievragen

*In dit hoofdstuk worden vragen geanalyseerd die het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost in de periode van 1 september tot en met 15 december 2017 heeft ontvangen.*

## 4.1 Aantal vragen

In totaal heeft het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost 104 vragen ontvangen en beantwoord. In bijlage 1 is de lijst met alle verzamelde informatievragen en de bijbehorende antwoorden te vinden. Per vraag is geschat uit welke buurt de vragensteller kwam en wat de leeftijd van de persoon is. Het betreft hier een schatting, omdat het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost in principe geen privégegevens noteert, maar vooral de inhoudelijke vragen en gegeven antwoorden wil vastleggen. Dit voor nadere analyse. De schatting is gemaakt op verzoek van het wijkbureau. Zoals verwacht komen de meeste vragen van inwoners die ouder zijn dan zestig jaar.

## 4.2 Verloop van vragenstroom

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft in de maanden september en oktober de meeste vragen binnen gekregen. De stroom van informatievragen van het informatiepunt heeft haar top in deze maanden bereikt. In de maanden hierna is de aanloop relatief verminderd. Dit heeft te maken met de flyer die in een oplage van 11.000 exemplaren bij aanvang in de wijk is verspreid.

Daarna is over het Wijkinformatiepunt gecommuniceerd via de Oostkrant (eind september en eind november) en via sociale media. Dit heeft minder vragen opgeleverd.

## 4.3 Analyse van de vragen

Voor de analyse van de informatievragen is ervoor gekozen om het totaal aan vragen onder te verdelen in verschillende thema's. De thema's staan vermeld in onderstaande tabel, met voor ieder thema een eigen kenmerkende kleur. In bijlage 1 zijn de vragen in de totaallijst gemarkeerd met de juiste themakleur. In de onderstaande tabel staat vermeld hoeveel vragen er van elk thema zijn gesteld:

| Thema | Aantal | Themakleur |
|---|---|---|
| **Zorg & ondersteuning** | 22 | |
| **Leefomgeving & wonen** | 19 | |
| **Overlast** | 6 | |
| **Sociale infrastructuur & participatie** | 46 | |
| **ICT & Digitalisering** | 11 | |
| **Totaal** | 104 | |

Uit bovenstaand overzicht komt naar voren dat het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost de meeste vragen heeft ontvangen over Sociale infrastructuur & participatie. Het thema waarover het minst aantal vragen zijn gesteld is overlast. Hieronder wordt per hoofdthema een samenvattende beschrijving gegeven van de gestelde vragen, inclusief de context van de vragen om deze te duiden.

| | |
|---|---|
| **Zorg & ondersteuning** | Ouderen en mensen met een beperking willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Op een gegeven moment kunnen aangepaste woningen, zorg of ondersteuning thuis nodig zijn. Afhankelijk van de persoonlijke situatie, kan deze hulp of |

| | |
|---|---|
| | ondersteuning aangevraagd worden bij de gemeente, via het buurtteam of via de wijkverpleegkundige. De meeste inwoners die zijn langsgekomen bij het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost wisten niet goed waar ze terecht konden voor hulp en ondersteuning zoals individuele begeleiding, huishoudelijke hulp of hulp bij financiële problemen. Opvallend is dat veel mensen op de hoogte zijn van het buurteam. De teams zijn er voor iedereen - van jong tot oud - in Utrecht voor hulpvragen op alle leefgebieden en, desnoods, individuele begeleiding. **Een aantal vragers geeft aan dat het buurteam niet voor passende oplossingen heeft gezorgd terwijl er wel een behoefte is. Veel van deze mensen leken psychische problemen te hebben.** |
| **Leefomgeving & wonen** | De vragen die het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost binnen heeft gekregen over het thema Leefomgeving & Wonen lijken veel op elkaar. **Hierbij gaat het om onduidelijkheid over bouwplannen, het onderhoud van groenvoorzieningen of verloedering van publieke ruimte**. Bij concrete vragen en klachten heeft het Wijkinformatiepunt verwezen naar de mogelijkheden op de website van het Wijkinformatiepunt en het wijkbureau Oost. |
| **Overlast** | Rond het thema 'overlast' zijn het minst aantal vragen binnen gekomen bij het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost. De vragen bij dit thema gingen veelal over vervuiling van of rond studentenhuizen, langdurige geluidsoverlast van de buren en kleine burenruzies. Deze inwoners zijn allemaal doorverwezen naar Buurtbemiddeling van U Centraal en de wijkagent. Buurtbemiddeling helpt mensen om burenruzies op te lossen. **Bijna geen van de vragenstellers was op de hoogte van de mogelijkheid om Buurtbemiddeling in te zetten.** |
| **Sociale infrastructuur & participatie** | **Over dit thema zijn de meeste vragen gesteld door inwoners (meestal ouderen en mensen met een beperking).** Veel van deze mensen weten niet goed hoe de sociale infrastructuur bij hun in de buurt in elkaar zit. Weten vaak niet waar ze terecht moeten voor de meest kleine, simpele zaken. Het geheel van organisaties, diensten en voorzieningen dat tot doel heeft de samenhang tussen de mensen te versterken, de leefbaarheid te vergroten en de participatie te bevorderen mist in Utrecht Oost. Ouderen en mensen met een beperking lijken nog steeds **tussen wal en schip te kunnen vallen**. Dit zijn veelal mensen met geen weinig tot geen sociale contacten. Het geheel van formele en informele voorzieningen en arrangementen waarvan burgers gebruik kunnen maken, is niet bij iedereen duidelijk en helder. Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft bijna vijftig verschillende personen, wonend in de wijk, op weg heeft geholpen met vragen over dit thema. |

| | |
|---|---|
| **ICT & digitalisering** | Niet zelf een online declaratieformulier of een doktersafspraak kunnen regelen doordat de telefoonmenu's te ingewikkeld zijn. Handleidingen die steeds vaker alleen via internet beschikbaar zijn. Digitalisering werpt een drempel op waardoor participatie en zelfredzaamheid in gevaar komen. Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft diverse mensen digitaal op weg geholpen, door mensen digitaal bij te staan of te verwijzen naar de ICT-inlooppunten van Podium Oost. |

## 4.4 Vraagpatronen

Bovenstaand overzicht geeft een globaal beeld van de vragen die zijn ontvangen. Uit de vragen kan een drietal vraagpatronen worden gedestilleerd:

1) Bejegening van hulpverlening: een aantal vragenstellers stoort zich aan de bureaucratische en geprotocolleerde werkwijze of bejegening van sommige hulpverleners. Ze hebben het contact als onprettig of niet als oplossingsgericht ervaren en willen liever niet meer door de betrokken organisaties worden geholpen.
2) Oudere inwoners zijn op zoek naar alternatieve woonvormen, vooral meer groepswonen. In veel gesprekken wordt geconstateerd dat er een gebrek is aan sociale huurwoningen voor ouderen of waar ouderen gemeenschappelijk kunnen wonen. Deze vragen werden juist gesteld door mensen die de regie over hun eigen leven willen behouden, maar dan wel meer in de nabijheid van andere inwoners.
3) Digitalisering leeft in de wijk: wat zijn goede gezondheidsapps, hoe kan ik de tablet meer gebruiken of hoe moet ik digitale formulieren invullen? Ouderen zijn zich zeer bewust van de nieuwe digitale mogelijkheden en zijn leergierig. Ze willen bijblijven en denken in de nabije toekomst deze ICT-voorzieningen nodig te hebben, inclusief bijbehorende begeleiding.

# 5. Beantwoording onderzoeksvragen

*In dit hoofdstuk worden de drie deelonderzoeksvragen beantwoord die in het begin van dit evaluatierapport zijn gesteld. Dit op basis van interviews met betrokkenen en partners.*

## 5.1 Algemeen beeld

De meeste respondenten zien het wijkinformatiepunt als een matchmaker voor en in de wijk. Het Wijkinformatiepunt wordt gezien als een goede en positieve verwijzer naar en voor hulp en een verbinder tussen de formele en informele zorg. Bij het punt komen vraag en aanbod samen en dit kan waar mogelijk met elkaar worden gematched. Dit betekent dat de communicatielijn van het informatiepunt naar de bewoners en professionals toe en vice versa kleiner wordt.

''De juiste informatie voor de juiste mensen''. Respondenten zien het wijkinformatiepunt als een vaste plek, waar inwoners ongeacht hun persoonlijke situatie, zonder het maken van een afspraak en geheel anoniem terecht kunnen voor vragen en onduidelijkheden. Mensen vinden het fijn dat het een vast punt is met bekende en vertrouwde gezichten is en het feit dat het wijkinformatiepunt is opgericht door en voor bewoners.

'' Mensen hebben mensen nodig''. Een wijkinformatiepunt kan helpen bij het signaleren van (oudere) mensen die tussen wal en schip dreigen te vallen. Het wijkinformatiepunt is een manier om deze doelgroep te vinden. Het Wijkinformatiepunt stelt de behoefte van de inwoners centraal in plaats van het aanbod. Dit heeft indirect tot gevolg dat de juiste hulp voor de juiste mensen wordt gevonden.

## 5.2 Antwoorden op deelvragen

Hieronder staan de deelvragen genoteerd met het totaal aan antwoorden en resultaten van de interviews en de bevindingen van de initiatiefnemers.

1) **Een Wijkinformatiepunt is er voor, van en door inwoners. Wat betekent dit qua eigenaarschap?**

In eerste instantie werd er door vooral formele partijen maar ook door sommige wijkinwoners vreemd gekeken naar een initiatief voor een Wijkinformatiepunt vanuit en door inwoners. Kunnen inwoners dat wel? Hebben zij de vereiste kennis en competenties? Hoe wordt de continuïteit geborgd? Zijn er voldoende vrijwilligers te vinden? Waar houdt de verantwoordelijkheid van inwoners op en waar begint de verantwoordelijkheid van professionals? Allemaal vragen die in het begin vaak gesteld werden.

Na drie maanden wordt het eigenaarschap van het Wijkinformatiepunt door wijkpartners niet meer betwist. Relevant was de scherpe afbakening van verantwoordelijkheden. Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost gaat alleen over informatievragen en gaat niet in op hulp- en zorgvragen. Dan worden inwoners altijd doorverwezen. Dit is steeds heel nadrukkelijk gecommuniceerd naar wijkpartners. Sommige partners kwamen in het begin langs met de vraag of zij de vragen mochten bekijken, in de verwachting dat zij er iets mee moesten. Dat bleek niet zo te zijn.

Door de koppeling met de wijkraad Oost als klankbordgroep is het eigenaarschap door inwoners versterkt. De initiatiefnemers hebben zich ook nadrukkelijk gepresenteerd als ervaringsdeskundigen. Dat houdt in dat zij niet alleen kennis hebben van formele zorg, maar ook van informele zorg. Dit

heeft geleid tot een rijkelijk gevulde website. Naast formele, informele zorg zijn ook de vele sociale initiatieven in de wijk Utrecht Oost in kaart gebracht.

**2) Versterkt een Wijkinformatiepunt de positie, regie en betrokkenheid van inwoners?**

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft de positie van wijkinwoners versterkt doordat er inzicht is gekomen in de concrete vragen die kwetsbare mensen in de wijk hebben. Door deze te registeren worden patronen zichtbaar in de vragen die zijn gesteld. Dit is sturingsinformatie voor de wijkraad Oost en voor de gemeente Utrecht. Deze belevingsdata zijn aanvullend op gegevens die al via de Gezondheidsmonitor beschikbaar zijn, maar erg algemeen van aard zijn.

Door de focus van het team van het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost op het schetsen van de vele keuzemogelijkheden via de website en passende mogelijkheden in individuele gesprekken, heeft het Wijkinformatiepunt Utrecht ingezet op het vergroten van de regie van individuele wijkinwoners. De vrijwilligers hebben in alle gesprekken de keuzeopties bij een bepaalde vraag inzichtelijk gemaakt en deze met de vragensteller besproken. Het besluit om voor een bepaalde route te kiezen werd nadrukkelijk bij de persoon gelaten. Na afloop van een gesprek liepen meerdere inwoners tevreden weg, blij met de drie of vier mogelijkheden die hen zijn voorgelegd. In hoeverre dit bij de betreffende inwoners leidt tot meer regie valt nog niet te precies te zeggen, maar de werkwijze spreekt aan en werkt stimulerend bij zowel inwoners als vrijwilligers.

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft vanaf het begin niet te klagen over het aantal vrijwilligers. Doorlopend waren er nieuwe inwoners die zich als vrijwilliger melden. Niet allemaal wilden ze bij de informatiebalie zitten, maar er is altijd gezocht naar een activiteit die paste bij de interesses van de vrijwilliger. Zo schrijft een inwoner maandelijks blogs voor de website van het Wijkinformatiepunt en heeft een andere wijkinwoner geholpen bij het organiseren van de Dienstenveiling Utrecht Oost. Drie nieuwe vrijwilligers staan klaar om in 2018 bij het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost aan de slag te gaan.

Ten eerste

Een soort sociale VVV in de wijk

3) **Wat is de betekenis van het Wijkinformatiepunt op maatschappelijk niveau, wordt de wijk er beter van?**

Verder is ook duidelijk geworden dat het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost een gat opvult in de wijk: informatie op wijkniveau. Deze zienswijze is inmiddels ook door de gemeente Utrecht omarmd. Met deze werkwijze heeft het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost zelfs de landelijke media gehaald. De Volkskrant heeft op 4 december 2017 een paginagroot artikel aan het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost besteed. Daarna hebben andere media zich gemeld voor reportages.

De media-aandacht heeft geleid tot werkbezoeken van vergelijkbare initiatieven uit het hele land. Daarbij gaat het om wijkwinkels of andere punten die zich ook richten op informatievoorziening. Maar ook burennetwerken of zorgcoöperaties melden zich: inwonersinitiatieven die ook hulp- en soms zelfs zorgdiensten met vrijwilligers organiseren.

Door de decentralisaties en de digitalisering van de overheid zijn overheidsdiensten steeds minder fysiek in de wijk aanwezig. De gemeentelijke stadsgids wordt niet meer huis aan huis verspreid, de aankondiging van wijzigingen in bestemmingsplannen en aanvragen van vergunningen worden niet meer in de wijkbladen gepubliceerd, het aanvragen van formulieren gebeurt bijna alleen nog maar digitaal. Het Wijkinformatiepunt Utrecht ziet een groep inwoners die hiermee niet uit te voeten kunnen. De decentralisaties en digitalisering roepen vragen op die deels bij het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost terecht komen.

Dat brengt ons bij de centrale vraagstelling van dit rapport: ’Voorziet het Wijkinformatiepunt in een behoefte bij inwoners, professionals en partners in de wijk?’

# 6. Conclusie, discussie en aanbevelingen

*In dit slothoofdstuk wordt een conclusie getrokken, discussievragen opgeworpen en aanbevelingen gedaan.*

## 6.1 Conclusie

De centrale vraagstelling van dit rapport is: 'Voorziet het Wijkinformatiepunt in een behoefte bij inwoners, professionals en partners in de wijk?' Om deze hoofdvraag te beantwoorden zijn de ontvangen informatievragen geanalyseerd en zijn directbetrokkenen en partners geïnterviewd. Dit hoofdstuk geeft in hoofdlijnen antwoord op de centrale vraag. De onderliggende onderzoeksresultaten komen in meer detail aan de orde in de voorafgaande hoofdstukken.

De conclusie kan worden getrokken dat het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost voorziet in een behoefte bij inwoners, professionals en partners in de wijk. Het aantal ontvangen vragen en de aard van de vragen die het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft ontvangen, laten zien dat een bepaalde groep wijkinwoners de weg niet weet te vinden. Het informatiepunt is zeer nieuw. Ondanks de onbekendheid zijn in ruim drie maanden 104 vragen ontvangen. De meeste vragen hebben betrekking op de sociale infrastructuur en maatschappelijke participatie. Ook het stijgend aantal unieke bezoekers aan de website (in totaal: 5.386 unieke bezoekers) laat zien dat de wijkgerichte informatievoorziening in een behoefte voorziet.
Uit de ontvangen vragen kunnen vraagpatronen worden gehaald die nader onderzoek of verkenning behoeven, zoals inwoners die geen contact meer met bepaalde organisaties willen. Volgens de belevingen van het wijkinformatiepunt vallen deze (verwarde ) personen nog te vaak tussen wal en schip. Als deze mensen al in het eerste geval bij een instantie aankloppen of in beeld komen, krijgen ze soms niet meteen het juiste antwoord of de benodigde hulp.

Uit interviews en gesprekken met directbetrokkenen en wijkpartners blijkt dat men steeds positiever over het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost wordt. Het Wijkinformatiepunt wordt steeds vaker gevraagd voor het opzetten van nieuwe activiteiten in de wijk, zoals een burennetwerk of specifieke diensten zoals een huiswerkbegeleidings- of een vervoersservice. Uit deze verzoeken blijkt dat het aanbod in de wijk sterk versnipperd is. De vraag is of het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost dit aanbod moet ordenen of organiseren en wat andere inwoners of wijkpartners (samen) kunnen doen, eventueel als wijkcoöperatie of wijk BV.

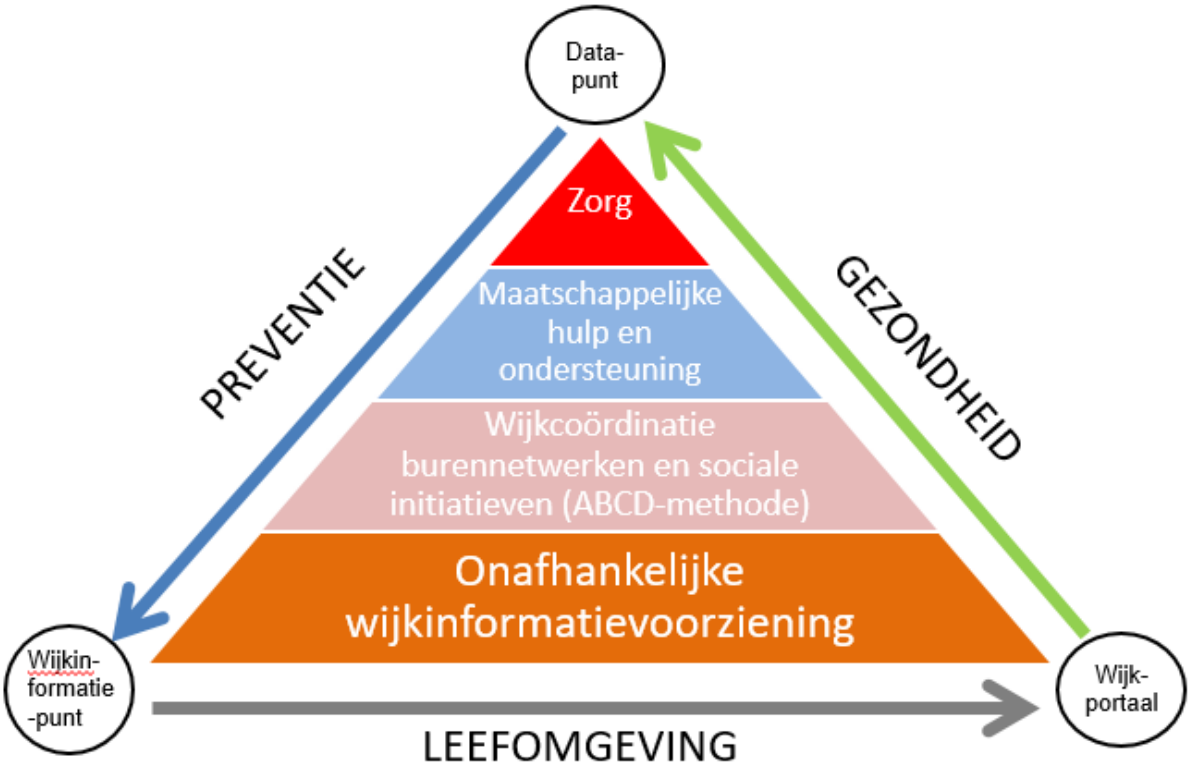
## 6.2 Discussie: naar meer samenhang

Naast het genereren en het beantwoorden van vragen is het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost druk geweest met het te woord staan van professionals en partners die samenwerking of afstemming in de wijk zoeken. Ook zijn diverse bijeenkomsten bijgewoond van wijkpartners of wijkbureau. Uit de contacten ontstaat een beeld dat de rollen en verantwoordelijkheden in de wijk onduidelijk zijn. Om helderheid in deze discussie te scheppen heeft het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost een kader voor een wijkinfrastructuur gemaakt waarin de ontwikkelingen in de zorg en het sociaal domein meer in verband met elkaar worden gebracht.

Onafhankelijke wijkinformatievoorziening wordt gepresenteerd als een basisvoorziening voor alle inwoners die apart georganiseerd dient te worden. Mede gelet op ICT-ontwikkelingen, zoals de ontwikkeling van wijkportalen vanuit de eerstelijnszorg en datapunten op regionaal niveau. De eerste

reacties op de QOCA-pilot laten zien dat hier een enorme uitdaging ligt.

Het kader voor een Wijkinfrastructuur:




Dit kader is gepresenteerd aan de gemeente Utrecht die bezig is met het ontwikkelen van een visie op de sociale infrastructuur.

## 6.3 Aanbevelingen

Het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost heeft nog geen vier maanden gedraaid, maar al heel wat inwoners, professionals en wijkpartners hebben aangegeven dat het wijkinformatiepunt Utrecht Oost meer dan welkom is in de wijk. Het initiatief wordt gewaardeerd. Dit vanwege de onafhankelijkheid, de transparantie, anonimiteit en toegankelijkheid. Het opzetten van een wijkinformatiepunt vanuit inwonersperspectief door wijkinwoners zelf garandeert een geïntegreerde en laagdrempelige wijkinformatievoorziening.

Inwoners blijken zich ook graag voor andere inwoners in te zetten. Het Wijkinformatiepunt is met minimale middelen maar maximale energie gerealiseerd. Bij de doorontwikkeling kunnen meer structurele financiële middelen voor coördinatie en communicatie de betekenis van het punt in de wijk vergroten. Diverse keren is aan het Wijkinformatiepunt gemeld dat € 5.000,- subsidie en een pilotfase van vier maanden te weinig is. Meer aandacht voor coördinatie en communicatie is zeker nodig om de versnippering in het aanbod te structureren en de persoonlijke matching te verfijnen.

Het aantal ouderen stijgt, maar het aantal jongeren dat zich tijdens de studie voor deze groep wil inzetten neemt ook toe. Bij het Wijkinformatiepunt waren twee studenten actief. Zowel de Hogeschool Utrecht als ROC Midden Nederland willen in de toekomst meer studenten bij het Wijkinformatiepunt onderbrengen, zeker rond ICT-activiteiten. Ook hier liggen kansen voor het creëren van een brede maatschappelijke basis.

# 7. Bibliografie

Brink, C., & Veen, N. v. (2013). *Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid.*

Energie armoede. (2017, januari). */praktische-tips-om-de-doelgroep-te-bereiken/*. Opgehaald van http://energiearmoede.nl: http://www.energiearmoede.nl

Nivel. (2011). *Organisatie van zorg, zelfmanagement,.* Utrecht: Jan van Waarden.

Rekenkamer Utrecht. (2017, november 23). *https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/7.extern/Rekenkamer/20171123_Persbericht_rekenkamerrapport_Langer_zelfstandig_thuis_wonen.pdf*. Opgehaald van https://www.utrecht.nl.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Boom Lemma Uitegevers.

Vilans, (2012), *Een inloopfucntie in de wijk opzetten.*

Stichting Wijkinformatiepunt Utrecht (2017), Projectplan pilot 'Wijkinformatiepunt Utrecht' en www.wijkinformatiepuntutrecht.nl

Welzaamutrecht. (2017). *welzaamutrecht*. Opgehaald van www.welzaamutrecht.nl/wil/: http://www.welzaamutrecht.nl/wil/

# BIJLAGE 1: totaallijst ontvangen informatievragen

| Thema-kleur | VRAAG | ANTWOORD | BUURT | Schatting leeftijd | Kanaal |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Hoe krijg ik huishoudelijke hulp geregeld na thuiskomst uit ziekenhuis? Ziekenhuis heeft gezegd dat ik dit via buurtteam moet regelen, maar het is nog niet geregeld. | Persoon is gewezen op buurtteam en Humanitas, heeft uiteindelijk via assistent van huisarts buurteam in actie gekregen. Spoedprocedure via WMO-loket, is niet genoemd maar had ook gekund. | Oudwijk | Ongeveer 70 | Balie |
| 2 | Ik zoek een oplossing voor een eenzame medebewoner. Had flyer ontvangen. | Heeft folder van buurtteam meegenomen. Gewezen op maatjesprojecten. | ? | Ongeveer 70 | Balie |
| 3 | Ik zoek een leuke activiteit. | Vond Gezondheidscafé Mantelzorg leuk. | ? | Ongeveer 70 | Balie |
| 4 | Kan ik een afspraak maken over inzet van onze online zelfhulp? | Kom langs bij het Wijkinformatiepunt Utrecht Oost. | Ondernemer | | E-mail |
| 5 | Kunnen jullie Mijnbuurtwelzijn.nl op de website plaatsen? | Bij Buurtcommunities op de website geplaatst. | Wijkbureau | | E-mail |
| 6 | Wanneer begint het eten weer? | Flyer van Podium Oost en Wijkinformatiepunt gegeven. | | Ongeveer 75 | Balie |
| 7 | Kunnen jullie al onze activiteiten op de website plaatsen? | Omschrijving activiteiten op website iets aangepast en verbreed. | Zin in Utrecht | | E-mail |
| 8 | Weten jullie een locatie voor onze boekenwinkel die wordt gerund door vrijwilligers | Niet in Podium Oost, misschien bij Careyn en we kunnen het uitzetten via sociale media. | Books4life | 60 | Tel. |
| 9 | Ik zoek ondersteuning bij digitaal invullen/verzenden declaratieformulier naar verzekeraar? | Is gelukt. | Burg. Reigerstraat | Eind 70 | Fysiek |
| 10 | Ik zoek ondersteuning bij digitale aanvraag tegemoetkoming zorgkosten bij gemeente Utrecht. | Is gelukt | Burg. Reigerstraat | Eind 70 | Fysiek |
| 11 | Waar kunnen wij als buurtbewoners informatie krijgen over bestemmingsplannen. | Gewezen op e-mailservice van gemeente Utrecht. | Oudwijk | Eind 70 | Fysiek |
| 12 | Waar moet ik heen als ik niet meer zelfstandig thuis kan wonen, kan ik met meerdere ouderen een huis kopen? | Contactgegevens genoteerd, voor geval meer ouderen zich melden met dezelfde vraag. | Oudwijk | Eind 70 | Fysiek |
| 13 | Zin in Utrecht vraagt aanpassing website | Anja onderneemt actie | Humanitas | | Per mail |
| 14 | Hoe kan ik in aanmerking komen voor het krijgen van hulp bij het huishouden? | Verwezen naar het WMO-loket en het telefoonnummer meegegeven. | Oudwijk | 60 | Fysiek |
| 15 | Wanneer kan ik terecht voor digitale hulp? | Verwezen naar de computer inloop van donderdag Podium Oost. | Oudwijk | 80 | Fysiek |
| 16 | Groepsleider zorgdialoog in Oost, heeft gevraagd om het wijkinformatiepunt kort toe te lichten. | De informatie paste naadloos aan bij de dialogen in beide groepen. | Oost-breed | 50 - 70 | Fysiek |
| 17 | Kunnen mensen terecht voor klachten bij het wijkinformatiepunt Utrecht Oost? | Wij behandelen zelf geen klachten, maar wel helpen met het traject. | Oost-breed | 50- 70 | Fysiek |
| 18 | Waar kan ik terecht voor valpreventie? | Naar website verwezen en naar twee cursussen in de wijk. | Bilstraat | 75+ | Huis-kamer |
| 19 | Kan ik ook een Plusgids krijgen? | Hij is af te halen bij Podium Oost + e-mail naar U Centraal met verzoek een aantal exemplaren te brengen. | Schilders-buurt | 70+ | Huis-kamer |
| 20 | Wat voor vergoedingen kun je krijgen als mantelzorger? | Contact opnemen met Steunpunt Mantelzorg U Centraal of | Schilders-buurt | 50-60 | Café |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Zorgverzekeraar | | | |
| 21 | Wanneer zit de Wijkagent in de wijk? Overlast geparkeerde verongelukte auto/drugs | Eerste vrijdag van de maand zit agent. Telefoonnummers gegeven. (Podium Oost had nummer handhaver oost) | Schilders-buurt | 65+ | Fysiek |
| 22 | Doe graag wat vrijwilligerswerk in de buurt. | 4 mogelijkheden aangedragen en gegevens gegeven voor site en telefoon | Schilders-buurt | 65+ | Fysiek |
| 23 | Vraag naar plusgids. | Plusgids gegeven | Wijk Oost | 60+ | Fysiek |
| 24 | Waar kan ik terecht voor computerondersteuning? | Donderdag van 13.00 tot 15.00 uur in Podium Oost. | | 65 | Fysiek |
| 25 | Eenzame vrouw met Alzheimer, die staat aan de balie. Komt eenzaam en kwetsbaar over. | Antwoord: Doorgegeven aan buurtteam en Odensehuis Andante | Kruisstraat | 89 | Fysiek + Whats-app |
| 26 | Wie kan mij helpen met praktische klusjes in huis, zoals behangen en plafond verven? | Mevrouw doorverwezen naar U Centraal (geen vrijwilligers beschikbaar) en Handje helpen (alleen maatjes beschikbaar voor regelwerk). Mw. komt woensdagochtend terug. Dan Stichting Hulp in Praktijk (HIP) bellen: 0900-4474474. Voor 12.00 uur. | Absteder-dijk | 75 | Balie |
| 27 | Wie kan strijkplank van weggeeftafel naar huis dragen? | WUO heeft strijkplank naar haar huis gebracht. | Absteder-dijk (zie hierboven) | 75 | Balie |
| 28 | Wie kan mij als mantelzorger ontlasten van huishoudelijke taken? | Verwezen naar buurtteam, met huisarts als achterwacht. | Mantelzorg er woont in Utrecht Oost, zieke partner in Zuilen | 45 | Balie |
| 29 | Ik wil apart gaan wonen van mijn partner, wel in Utrecht Oost. Wat zijn de mogelijkheden? | Verwezen naar Woningnet, buurtteam (heel misschien urgentieverklaring) en persoonlijk gesprek met huisarts omdat er misschien meer speelt. | | 70 | Balie |
| 30 | Kunnen onze e-modules voor depressie etc. op de website van het Wijkinformatiepunt worden aangesloten in het kader van een pilot? | In samenwerking met inwoners en huisartsen is er wellicht een pilot mogelijk, begin met een informele meeting in de wijk. | Onder-nemer | 45 | Balie |
| 31 | Wat moet ik doen met mijn afval als er ondergrondse vuilcontainers komen? Ik kan i.v.m. een handicap niet tillen. Moet al zoveel aan anderen vragen. Andere aanwezigen vroeg zich dit ook af. Woont tussen ouderen, die dit allemaal niet kunnen. | We zullen de vraag aan de gemeente voorleggen. | Oudwijk | 50 plus<br>60 plus | Café |
| 32 | Klopt mijn afrekening van de Zorgverzekering | Samen met mevrouw gekeken en uiteindelijk gebeld. Was correct en haar de nota uitgelegd. | Abstede | 70 plus | Fysiek |
| 33 | Wat gaat er gebeuren met de lege panden naast de Albert Heijn op de Burg. Reigerstraat? | Dat is nog onduidelijk, wellicht dat er één grote Albert Heijn komt. Panden zijn eigendom van belegger/projectontwikkelaar. Die wil er geen tijdelijke/kleine bestemmingen hebben. | Oudwijk | 65 | Balie |
| 34 | Wat te doen tegen overlast/straatvuil van twee studentenpanden aan de overkant? Ik heb al een briefje door de | Wijkagent bellen en vragen om daar polshoogte te nemen. Op onze website staat telefoonnummer. | Oudwijk | 60 | Balie |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | brievenbus gedaan, maar geen resultaat. | | | | |
| 35 | Waarom krijg ik het stadsblad niet? | Omdat er in de wijk onvoldoende bezorgers van het Stadsblad zijn. | Oudwijk | 60 | Balie |
| 36 | Waarom kiest de gemeente niet voor een gebiedsgerichte aanpak bij verkeerswijzigingen voor Burg. Reigerstraat, Maliebaan en Nachtegaalstraat? Dat wordt nu in drie projecten/trajecten gedaan, inclusief 3 inspraakavonden. Daar moet je als inwoner allemaal naartoe. | (Geen idee) | Oudwijk | 65 | Balie |
| 37 | Ik ben op zoek naar het adres van de Stichting Eet met je Hart in de wijk in verband met overlijden/rouwkaart van mijn moeder. | via website Burg. Reigerstraat 77 gevonden | Oudwijk | 60 | Balie |
| 38 | **TIP:** Ouderen bereik je beter met de telefoon als met de mail, Maar de flyer is het meest effectief. | | Oudwijk | 65+ | Fysiek |
| 39 | Waar kan ik terecht voor een indicatie van mijn moeder, Wie kan mij daarbij helpen? | Samen met mevrouw gekeken naar de website van het sociaal loket Houten. Daar in stond dat er op de woensdagavond en de vrijdagochtend een inloopspreekuur was waarin ze dit kan aankaarten. | Utrecht Oost | 55+ | Fysiek |
| 40 | TIP: Meer gelijkvloerse 55+ woningen in Utrecht, met name Utrecht Oost. Hier zijn geen 55+ woningen te vinden. | | Utrecht Oost | 55+ | Fysiek |
| 41 | In Rijnsweerd is zonder betrokkenheid en communicatie naar inwoners begonnen met rooien van bomen en aanpassen van groenvoorziening. | Mevrouw verwezen naar wijkbureau voor planning van werkzaamheden en naar wijkraad voor klacht over niet-communiceren. Op onze website staan links. | Rijnsweerd | 65 | Balie |
| 42 | Waarom doet gemeente niets aan gevaarlijk fietspad door Wilhelminapark en de fietswrakken in de Burg. Reigerstraat. In het weekend is het daar een kerkhof van fietsen. | Mevrouw verteld dat deze opmerking worden doorgegeven aan wijkraad. | Rijnsweerd | 65 | Balie |
| 43 | Mijn zoon kan niet bijgeschreven worden als medebewoner bij Woningnet. Nu zoek ik mogelijkheden om een begeleidwoonproject op te zetten voor mensen met een psychische aandoening. Waar kan ik me toe wenden? | Telefoonnummers en website mee gegeven van: Ypsos, Landelijksteunpunt wonen, Aedes-Actiz (voor professionals, Project in Leusden en diverse projecten in omgeving Utrecht. | Oudwijk | 50 | Balie |
| 44 | Verwarde dame heeft problemen met haar financiën, zoekt iemand die er voor zorgt dat ze bij haar geld kan. | Op app gezet, probleem is bekend bij buurtteam en eerder gemeld. Mevrouw gerustgesteld | Buiten Wittevrouwen | 80 + | Balie |
| 45 | Vraag over het Odensehuis. Er zou een borrel zijn. Meneer wilde info over opzet van dit initiatief | Website opgeschreven en meegegeven. We dachten dat borrel bij Buurten was. Op internet deze activiteit niet kunnen vinden. | Schilders-wijk | 65+ | Balie |
| 46 | Waar kan ik informatie vinden over | Samen gekeken op site | Rijnsweerd | 60+ | Balie |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | sporten voor ouderen. Ik vind niet wat ik zoek. | Wijkinformatiepunt en aangevuld met o.a. Harten voor sport. | | | |
| 47 | Waar kan ik terecht voor een persoonlijke coach voor; huishoudelijke hulp, gezelschap en de algemene dagelijkse handelingen? | Mevrouw had al vaker bij het buurteam aangeklopt, maar werd niets mee gedaan. Mevrouw het nummer gegeven van U Centraal en van het algemene nummer. Daarnaast ook het nummer van de persoonlijke coach die via U Centraal wordt aangeboden. | Oudwijk | 50 | Fysiek |
| 48 | Meneer was benieuwd of er instanties of bedrijven zijn die telefonische hulpdiensten aanbieden. Voor mensen die behoeften hebben om te praten? | Meneer folder meegegeven. Hierop staan de contactgegevens van telefonische hulpdiensten in Utrecht. | Oudwijk | 60+ | Fysiek |
| 49 | Meneer vraagt naar taallessen voor zijn vrouw en zoontje. | Meneer aantal opties meegegeven zoals taalmaatjes: U Centraal. Taal doet meer, Humanitas plus lessen bij Podium Oost. | Lodewijk napoleonplantsoen | 40+ | Fysiek |
| 50 | Mevrouw vraagt naar iemand. Die wil behangen. Ze heeft geen geld om te betalen. | Mogelijkheden aangegeven: Algemene Hulpdienst U Centraal, Present, Informele zorg VC | Abstede | 65+ | Fysiek |
| 51 | Mevrouw vraagt of wij een brief naar de rechter willen schrijven/sturen om van haar bewindsvoerder af te komen. Buurtteam wil brief niet schrijven. | Adres en tel.nr. van Juridisch loket en Sociaal Raadlieden gegeven. | Rubenslaan | 70 | Balie |
| 52 | Mevrouw is sinds 2 maanden in Nederland, en wou graag fietslessen/cursus volgen/nemen. Mevrouw sprak alleen Marokkaans en was met een vriendin die gebrekkig Nederlands sprak). | Mevrouw had wel beschikking tot een laptop met internet en smartphone. Mevrouw doorverzen naar www.defietsmeesters.nl en het persoonlijke nummer meegegeven van een van de fietsleraren indien ze het fijner vind om te bellen | Oudwijk | 40 | Fysiek |
| 53 | Mevrouw uit Abstede had een vraag ook de aangekondigde afsluiting van de Notenboomlaan. | Via de Wijkraad had Sonja te horen gekregen welke gedeelde van de Notenboomlaan werd afgesloten. En dat ze verder nog een wijkbericht zou krijgen via de postbus en ook aangegeven welke tijdstip de afsluiting zou plaats vinden. | Abstede | 50 | Telefonisch |
| 54 | Mevrouw heeft 2 bomen die bij haar de achteruitgang belemmeren. De Gemeente maait wel maar vergeten de bomen te snoeien. Wat te doen? | Sonja heeft haar aangeraden om langs te gaan bij wijkbureau Noord Oost. Eventueel kan ze ook bellen en dit ook aangeven op de site van de Gemeente Utrecht. | Abstede | 50 | Telefonisch |
| 55 | Wat is een goede brillenzaak in de wijk? | Bij Eye Wish is er deze maand 50 procent korting. | Nachtegaal-straat | 65 | Markt 6 okt. |
| 56 | Waar kan ik informatie over apps vinden? | Gewezen op onze website, specifiek 'Gezondheid & Zorg' waar een link staat naar alle Gezondheidsapps | | 70 | Markt 6 okt. |
| 57 | Mevrouw wil weten waar ze terecht kan voor het opstarten van een initiatief; waarbij er wordt gewerkt in een moestuin voor mensen, die burn out hebben, overspannen of gewoon rust willen | Doorverwezen naar, Moestuin, Koningshof, de Wilg en de Oosterspoorbaan. | Noord Oost | 30+ | Fysiek |
| 58 | Mevrouw heeft een technische vraag over de ipad en mobiele telefoon. | In contact gebracht met ICT-inloop Podium Oost die deze vragen heeft beantwoord. | Oudwijk | 80 | Fysiek |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 59 | Hoe hebben jullie financiering geregeld voor het Wijkinformatiepunt? | Verwezen naar website en pagina wijk en gemeentezaken | Rubenslaan | 55 | E-mail |
| 60 | Kunnen jullie een snellere WIFI-verbinding regelen in de hele wijk? | Momenteel legt KPN glasvezel aan, dus we hopen dat het spoedig is opgelost. | Taiwan | | Telefoon |
| 61 | Mevrouw uit Oudwijk wordt binnenkort geopereerd. Vraag: hoe moet het als ik uit ziekenhuis kom, want woon alleen en niet echt een netwerk van familie/vrienden | In ziekenhuis transferverpleegkundige; zij/hij stelt indicatie indien nodig. Zelf iets regelen kan ook, maar dan weet je tevoren niet of wel vergoed wordt. Verwezen naar folder ziekenhuis waarin dit ook wordt uitgelegd. | Oudwijk | 55 | Telefoon |
| 62 | Meneer uit Oudwijk heeft al een langere tijd ruzie met de buren, vanwege de geluidsoverlast en het parkeren van scooters voor zijn deur. Meneer wist niet meer wat te doen. | Ik heb het nummer van toezicht en handhaving meegegeven. Aangeraden om een mediator of buurtbemiddelaar in te schakelen. En als laatst het schrijven van een persoonlijke brief aan de buren. | Oudwijk | 48 | Fysiek |
| 63 | Mevrouw had een vraag over keuringartsen in Utrecht Oost voor verlening van rijbewijs. | Heb mevrouw doorverwezen naar www.RijbewijskeuringsArts.nl + vrouw aangeraden om bij de gemeente of via het CBR een Eigen Verklaring en het Geneeskundig Verslag te kopen. | Oorsprong pak | 75+ | Telefonis ch |
| 64 | Mevrouw gaat verhuizen en heeft ruim 200 boeken die ze weg wil geven. Mevrouw wist niet waar ze terecht kan. | Mevrouw doorverwezen naar verschillende weggeef winkels in Utrecht Oost. Deze winkels zijn gelegen in lombok en in de stad. | Oudwijk | 48 | Fysiek |
| 65 | Meneer heeft een echtgenote met Alzheimer en wou hulp voor haar inschakelen? | Aangegeven dat hij met verschillende mantelzorgers in contact kan komen die hier zijn gevestigd in Utrecht Oost. Hiervan het nummer en contactgegevens opgeschreven en meegegeven. | Oudwijk | 55+ | Fysiek |
| 66 | Mevrouw Vraagt waar leestafels zijn waar ze haar kringloop boeken zou kunnen afgeven. Mw. wil ze niet in de papierbak gooien. En Podium Oost wilde ze niet hebben. 200 ex. | 6 opties aangegeven | Lombok, verhuist naar Oudwijk | 35 | Fysiek |
| 67 | Meneer wil overstappen naar een andere huisarts. Hij vindt deze huisarts die hij nu heeft niet fijn. | Meneer uit gelegd dat hij het recht heeft om een nieuwe huisarts uit te zoeken en daar naar over te stappen | Aanleunwo ning Swellen-grebel | 80+ | Fysiek |
| 68 | Mevrouw wil naar een nieuwe naaicursus die dichter bij zit of een makkelijkere manier om er te komen met OV. | Mevrouw 2 locaties dichterbij aangeboden. En uitgelecht dat ze een andere bus kan pakken die minder vol zit. Ook hebben we mevr. Uitgelegd dat ze ook naar het station kan lopen en welke weg ze dan kan nemen. | Aanleunwo ning Swellen-grebel | 65+ | Fysiek |
| 69 | Mevrouw wil een kast oplaten halen door de kringloop en vraagt welke instanties ze kan bellen | We hebben de nummers van Emmaus en van stichting de arm aan haar door gegeven. | Aanleun-woning Swellen-grebel | 65+ | Fysiek |
| 70 | Mevrouw wil een alarmhorloge in plaats van de pieper die ze nu heeft. Ze laat de pieper soms af gaan zonder dat het nodig is. | Met mevrouw Gekeken naar een horloge pieper en mevr. Doorverwezen naar het buurtteam. | Aanleun-woning Swellen-grebel | 65+ | Fysiek |
| 71 | Mw. wil een speldje met ik wil niet gereanimeerd worden en ik ben | Mevrouw verteld dat ze die kon kopen bij de zorgwinkel of de | Aanleun-woning | 65+ | Fysiek |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | slechthorend. | apotheek. | Swellen-grebel | | |
| 72 | Mevrouw vraagt wat ze moet doen om struiken in de buurt gesnoeid te krijgen. | Mevrouw verteld dat ze gemeente kan bellen, afd. groen, om langs te komen. | Rijnsweerd | 65+ | AH |
| 73 | Mevrouw zoekt naar perspectiefvolle mogelijkheden om weer aan het werk te gaan, desnoods vrijwilligerswerk. Cultuur heeft haar interesse. | Contactgegevens gegeven van 1) Leerwerkloket, 2) Onafh. Arbeidsadviseur, 3) Moestuin (vrijwilligersproject) en 4) Buurtteam voor geval dat ze vastloopt | Schilders-wijk | 35 | Fysiek |
| 74 | Mevrouw is niet blij met haar huidige tandarts en wil een andere tandarts, maar weet niet hoe ze dit voor elkaar kan krijgen. | Zelf contact voor haar opgenomen met mindzorgcentrum Stella Maris. Mevrouw kon meteen langs gaan voor de aanmelding en een controle. | Oudwijk | 60+ | Fysiek |
| 75 | Mevrouw is opzoek naar een persoonlijke budget coach? | Ik heb mevrouw folder en contactgegevens van U Centraal meegegeven. | Oudwijk | 45+ | Fysiek |
| 76 | Werken jullie samen met Sterrenzicht waar ook informatie verstrekt wordt? | Daar zitten de sociale makelaars. We werken steeds meer samen, idee is zelfs om van Wijkinformatiepunt daar een inloopspreekuur te beginnen. | Onder-nemer Ad. Van Ostadelaan | | Fysiek |
| 77 | Mevrouw ervaart overlast van een kapotte condoom automaat, verzamelplek rare types(bedreiging, vuil taalgebruik etc.). Wil graag dat ie wordt weggehaald. | Namen en telefoonnummer Wijkagent gegeven. Telefoonnummer gebiedsmanager gegeven. | Oudwijk | 70+ | Fysiek |
| 78 | Mevrouw wordt geopereerd. Wil graag voor die tijd dat er iemand klusjes komt doen. Gaatjes van verwijderde plint dichtmaken bijvoorbeeld. | Telefoonnummer van de Algemene Hulpdienst gegeven. | Oudewijk | 70+ | Fysiek |
| 79 | Mevrouw vraagt of er in oost een vrijwilligers vervoersdienst is. Ze doet vrijwilligerswerk bij de Zonnebloem en heeft, die vraag voor mensen uit Oost, die de daarvan kent. | Oost heeft geen eigen buurtnetwerk. Ze kan dit verzoek wel bij Algemenen Hulpdienst aanmelden.<br>Hoop dat er een buurtnetwerk komt voor Oost | Oost | 60+ | Fysiek |
| 80 | Mevrouw is doorgestuurd door huisarts, denkt dat ze bij het buurtteam is. Juiste adres gegeven. | Juiste adres en tel. van buurtteam gegeven, gepoogd een telefonische afspraak te maken en tel. Van klantondersteuner meegegeven | Oudwijk | 60 | Fysiek |
| 81 | Ik (intern begeleider) zoek een huiswerkbegeleider voor een leerling op mijn basisschool. | Gekoppeld aan Leergaloos.nl | Oost | 30 | Fysiek |
| 82 | Zouden jullie de integrale groepsaanpak kunnen doen? Vraag van buurtteam. | Voor bespreking in bestuur en team. | Oost | | Fysiek |
| 83 | Kunnen jullie een huiswerk-begeleidingsdienst opzetten? Vraag van sociaal makelaars. | Vraag voor bespreking in bestuur en team. | Oost | | Fysiek |
| 84 | Mevrouw heeft al 6 jaar last van buren. Verhuurder en buurtbemiddeling konden niets doen, buren werken niet mee. | Naam + telnr van wijkagent gegeven, buurtbemiddeling besproken want die zouden toch iets moeten doen. Plus de website van www.woningruil.nl gegeven voor mogelijke verhuizing. | Oudwijk | 60+ | Fysiek |
| 85 | Professional vraagt naar groenprojecten om mee samen te werken, zodat doelgroep kan | Mogelijkheden om contact mee op te nemen aangedragen: Oosterspoorbaan, Koningshof, | | 50+ | Fysiek |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | tuinieren en positief bezig is. | Stichting Wilhelminapark, de Moestuin | | | |
| 86 | Vervolgvraag op vraag 84 Persoonlijke rust en ondersteuning inzetten en specialistische informatie Verkrijgen. | Huisarts<br>Onafhankelijke cliëntondersteuner<br>Sociaal raadsman<br>Bestuur organisatie benaderen | Oudwijk | 60+ | Fysiek |
| 87 | Vraag voor info wat er te doen is aan overlast, wat een 80 plusser ervaart; sinds kort nieuwe buurvrouw, die met name 's nachts schreeuwt, klopt etc. woningbouw en wijkagent ingelicht geen oplossing mogelijk. | Bellen naar buurtbemiddeling. Tel gegeven en uitleg over overlastbeleid gegeven. Mevrouw is vluchteling met psychische problematiek. Kan opgeschaald. | Abstede | 80+ | Fysiek |
| 88 | Met mijn buurvrouw gaat het niet goed, al een hele tijd maar nu lijkt ze dementerend. Ik heb haar naar de huisarts en het buurtteam verwezen wat ze nog niet heeft gedaan. Familie heeft zich teruggetrokken. | Mevrouw bevestigt in haar actie en verzocht vinger aan de pols te houden. | Oost | 75 + | Fysiek |
| 89 | Mevrouw is al best op leeftijd en is op zoek naar een woning, waar ze met andere ouderen kan wonen. Een soort woninginitiatief voor ouderen. | E-mailadres genoteerd. | Oost | 75+ | Fysiek |
| 90 | Mevrouw heeft heel veel vragen, heeft ook al veel contact met hulpverleners gehad en wil het liefste een vriend of vriendin. Doet mee aan sociale activiteiten van Podium Oost | Gewezen op maatjesprojecten van U Centraal en Humanitas, en ook buurtteam. Mevrouw wil dit niet. Uiteindelijk geattendeerd op Creatieve Huiskamer van de Wijk. | Oost | 65 | Fysiek |
| 91 | Meneer wil een bed oplaten halen door de kringloop en vraagt welke instanties ze kan bellen | We hebben de nummers van Emmaus en van stichting de arm aan haar door gegeven. | Oost | 70+ | Fysiek |
| 92 | Waar kan ik terecht voor een financiële persoonlijke coach? | Meneer het nummer gegeven van U Centraal en van het algemene nummer. Daarnaast ook het nummer van de persoonlijke coach. Buurtteam heeft meneer al vaker contact mee proberen op te nemen, zonder succes | Oost | 50+ | Fysiek |
| 93 | Mevrouw is benieuwd waar ze zich kan inschrijven of zich kan opgeven voor samen wonen met ouderen | E-mailadres genoteerd. | Oost | 65+ | Fysiek |
| 94 | Mevrouw wil weten waar ze specifieke informatie over voeding kan krijgen | | | 70 | Café |
| 95 | Inwoners zoeken (juridische?) steun ivm sloopplannen naast AH. | Gekoppeld aan wijkraad Oost. | Oudwijk | 78 | Telefoon |
| 96 | Meneer had een vraag over het zijn inschrijftijd op woningnet, is niet goed met laptops en het internet. | Meneer had zijn inloggegevens wel bij zich, samen ingelogd op de laptop en uitleg gegeven aan meneer hoe hij dat zelf kan doen voortaan en hoe het zoeken naar een woning in zijn werking gaat. | Oudwijk | 50+ | Fysiek |
| 97 | Mevrouw vraagt of er in Oost ook een coöperatie komt, net zoals Wederzijds in Utrecht Noordoost. | Verteld dat meer inwoners willen en dat een initiatief in de maak is. | Oudwijk | 60 + | Balie |
| 98 | Meneer heeft problemen met het inloggen op zijn DUO. Wil het een en ander wijzigingen, weet niet hoe hij dat kan doen. Meneer gaf wel aan dat hij een laptop thuis had. | Met meneer achter de laptop, alles voorgedaan hoe hij het de volgende keer thuis, zelfstandig kan inloggen en zaken kan regelen. | Oudwijk | 55+ | Fysiek |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 99 | Mevrouw zoekt ondersteuning bij digitaal invullen/verzenden declaratieformulier naar verzekeraar? | Is geregeld. | Oudwijk | 50+ | Fysiek |
| 100 | Past U-polis bij mij? | Dekking van diverse opties geschetst: basispolis, aanvullende polis en PLUS-variant. U-polis dekt of basis of alles, incl. eigen risico. | Oudwijk | 60+ | Fysiek |
| 101 | Mevrouw: ik heb al voor U-polis gekozen, want stel 'ik krijg kanker'. | Zie hierboven + behandeling van kanker is gedekt via basispolis. | Oudwijk | 60+ | Fysiek |
| 102 | Welke wegen kan ik bewandelen om zonder kosten bezwaar te maken tegen reeds goedgekeurde bouwplannen. Deze leveren overlast en gevaarlijke verkeerssituatie en een aantasting van de straat aanblik op. | Klacht naar Gemeente over procedure en terstond bij bouw wegens gevaar omgeving. Inventariseren wie er een rechtsbijstand verzekering heeft of lid van de bond is.<br>Wenden tot politieke partijen, die soms ook juridische spreekuren houden. Informeren stand van zaken en mogelijkheden bezwaar bij Wijkbureau. | Oudwijk | 70+ | Fysiek |
| 103 | Man vraagt of hij door een vrouwelijke kennis zijn nog niet gebruikte tegoed bij de zorgverzekering voor alternatieve therapie kan laten gebruiken. Die heeft zijn gegevens van de verzekering en zijn persoonsgegevens etc. daarvoor nodig. | Dat is niet wenselijk en fraude. Gegevens kunnen vervolgens ook misbruikte voor andere behandelingen. | | 60 + | Fysiek |
| 104 | Man heeft een vraag over verlenging zorgverzekering, in dit geval de U-polis, wel of geen aanvullende verzekering met afgekocht eigen risico en vergoeding voor hulpmiddelen. Eigen risico kan hij niet direct betalen, verwacht hij. Denkt dat eigen risico ook voor hulpmiddelen geldt. | Zaken met meneer op een rijtje gezet en aangegeven, dat bij een nieuwe verzekeringsmaatschappij voor aanvullende risico's, die verzekeringsmaatschappij een gezondheidsverklaring laat invullen en wellicht vergoedingen, die frequent gebruikt worden op voorhand zullen gaan uitsluiten. Meneer gebruikt diverse hulpmiddelen.<br>Meneer blijft in 2018 verzekerd zoals eerder, omdat hij nieuwe hulpmiddelen nodig heeft. Gaat aan de hand van alle informatie. Dit jaar zijn bril, waarmee hij niet goed ziet vervangen. | Schilders-buurt | 60+ | Fysiek |

# BIJLAGE 2: lijst geïnterviewde personen

Irene Witjes, U Centraal

Martin Quaak, Buurteam Utrecht

Kelly van den Heuvel, Buurteam Utrecht

Matine van Schie, Zorgimpuls Rotterdam

Tanja Swinkels, Zorgimpuls Rotterdam

Robin Izelaar, Vooruit, sociaal makelorganisatie Utrecht Oost

Andy Wernsen, Podium Oost Utrecht

Janneke van der Meulen , WIL in je buurt

Sonja Willemsen, Wijkinformatiepunt Utrecht Oost

Anja van der Aa, Wijkinformatiepunt Utrecht Oost