

# **Sociale samenhang en zorg in Utrecht Zuid - bewoners aan het woord**

*Wijkraadpleging Wmo 2007*

Rob Lammerts  
Ron van Wonderen

April 2008



# Inhoud

<b>1</b>	<b>De wet maatschappelijke ondersteuning op wijkniveau</b>	<b>15</b>
1.1	Adviseren over de Wet maatschappelijke ondersteuning	15
1.2	Leefbaarheid en sociale samenhang	16
1.3	Wijkraadpleging	17
1.4	Opzet en uitvoering	19
1.5	Opbouw van het rapport	25
<b>2</b>	<b>Leefbaarheid en sociale samenhang in Utrecht Zuid</b>	<b>27</b>
2.1	Verantwoording	27
2.2	Utrecht Zuid in vogelvlucht	28
2.3	Leefbaarheid en sociale samenhang	34
2.4	Kwaliteit van sociale contacten	46
<b>3</b>	<b>Kwaliteit en gebruik van de sociale infrastructuur</b>	<b>53</b>
3.1	Over de sociale infrastructuur	53
3.2	De sociale infrastructuur van Utrecht Zuid	54
3.3	Het gebruik van voorzieningen	65
3.4	Informatie verstrekken en ontvangen	70
<b>4</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>73</b>
4.1	Naar een Wmo bestendige wijk	73
4.2	Sociale samenhang	74
4.3	Zorgvoorzieningen	83
<b>5</b>	<b>Geraadpleegde literatuur</b>	<b>89</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Vragenlijst bewonersenquête</b>	<b>91</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Kenmerken van de respondenten</b>	<b>97</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Prestatievelden maatschappelijke ondersteuning</b>	<b>101</b>
<b>Bijlage 4</b>	<b>Ideeën voor buurtverbetering</b>	<b>105</b>



## Samenvatting

### *Wijkraadpleging 2007*

#### **De Wmo in de wijk**

De wijkraad Zuid heeft voor de wijkraadpleging 2007 gekozen voor het thema Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze wet doet een groot beroep op de informele zorgnetwerken van bewoners. Wat voor de uitvoering van dit beleid vaak ontbreekt, is informatie over sociale samenhang van buurten en de relaties tussen burens. Daarom heeft de wijkraad een wijkraadpleging laten uitvoeren. Aan de hand van interviews met professionals en groepjes bewoners en een grootschalige bewonersenquête is informatie verzameld over de sociale samenhang in de buurten van Utrecht Zuid, over de aard en intensiteit van relaties tussen bewoners, hun betrokkenheid bij de buurt, de mate waarin ze klaar staan voor elkaar en zich in (willen) zetten voor hun buurt. Daarnaast verschaft de wijkraadpleging inzicht in de behoeften aan en het gebruik van wijk- en buurtvoorzieningen op het gebied van zorg en welzijn. De uitkomsten van de wijkraadpleging zijn vergeleken met de uitkomsten van de Wijkenmonitor 2007 en de Volksgezondheidsmonitor 2005. De wijkraadpleging biedt tevens een aanvulling op deze twee monitoren.

#### **Leefbaarheid en sociale samenhang**

De bevolking van Utrecht Zuid is tamelijk stabiel in omvang en samenstelling. Alleen Tolsteeg heeft te maken met een onevenredige groei van het aandeel jongeren en een afname van het aandeel 65-plussers. Het aandeel

jongeren bestaat voor een belangrijk deel uit studenten. Het aandeel allochtone bewoners van Zuid groeit langzaam maar gestaag. Deze ontwikkeling is consistent met de ontwikkeling in

heel Utrecht. De meeste niet-westerse allochtonen zijn woonachtig in Nieuw-Hoograven. Iets meer dan de helft van de huishoudens bestaat uit alleenstaanden. Tolsteeg en Lunetten-Noord tellen verhoudingsgewijs de meeste alleenstaanden. Oud- en Nieuw-Hoograven en Lunetten-Zuid zijn buurten met het grootste aandeel gezinnen met kinderen.

De meeste bewoners van Zuid voelen zich thuis en veilig in hun buurt. Tussen subwijken Oud-Hoograven/Tolsteeg, Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt en Lunetten doen zich onderling wel verschillen voor. Het meest thuis en veilig voelen zich de bewoners van Oud-Hoograven/Tolsteeg en Lunetten. Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt scoort op deze aspecten aanmerkelijk lager. Ook op de verschillende aspecten van sociale samenhang blijft Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt achter bij de andere twee subwijken.

De bewoners van Zuid zijn verdeeld als het gaat om de vraag of bewoners in hun buurt contact hebben met buurtgenoten. Iets minder dan de helft is van mening dat bewoners geen of weinig contact hebben met elkaar. De bewoners van Lunetten zijn het hiermee het meest oneens. Aanmerkelijk minder verdeeld zijn de bewoners als het gaat om betrokkenheid bij elkaar: de meerderheid vindt dat bewoners aandacht hebben voor elkaar en elkaar helpen wanneer dat nodig is. Drie kwart geeft aan op burens terug te kunnen vallen voor hulp of gezelschap, terwijl twee derde daadwerkelijk hun burens helpen bij het doen van boodschappen, meerijden naar bijvoorbeeld de dokter of klusjes. De meeste bewoners zijn tevreden met de situatie zoals die nu is.

#### **Buurtbetrokkenheid en inzet**

Een kleine meerderheid van de bewoners voelt zich betrokken bij hun buurt. Het minst betrokken voelen zich de bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt, terwijl de bewoners van Oud-Hoograven / Tolsteeg het meest betrokken zijn. Deze betrokkenheid komt enerzijds tot uitdrukking in deelname aan buurtactiviteiten en anderzijds tot het zich inzetten voor buurtverbetering. Twee derde neemt deel aan buurtactiviteiten, terwijl een op de zes bewoners in het afgelopen jaar meegewerkt heeft aan een of meerdere activiteiten in zijn of haar buurt. Naar leeftijd en herkomst

gerekend hebben autochtone bewoners van 45 jaar en ouder de meeste inzet.

Opvallend is de bereidheid om mee te werken aan buurtactiviteiten; bijna de helft zou wel willen meewerken aan activiteiten ter verbetering van de buurt en de sociale samenhang. Van de jongeren wil bijna een derde zich inzetten, terwijl 40% van de allochtonen bereid is om zich in te zetten. Naar onderwerp genieten straatfeesten, activiteiten voor kinderen en jongeren en het onderhouden en schoonhouden van de openbare ruimte de meeste belangstelling.

Voor de ontwikkeling van initiatieven op dit gebied beschikt elke Utrechtse wijk over een leefbaarheidsbudget. Echter, de aanwending hiervan staat bij verschillende bewoners niet op het netvlies. De rompslomp die zij hiervan verwachten, maar ook onduidelijkheden over verantwoordelijkheden en bevoegdheden houdt hen tegen om hierop een beroep te doen.

#### **Contacten tussen bewoners**

De feitelijke contacten tussen bewoners zijn te onderscheiden in incidentele contacten en structurele contacten. Tot de eerste behoren het elkaar groeten en een praatje maken op straat. De tweede soort betreft de meer intensievere vormen zoals het bij elkaar op bezoek gaan.

Bijna alle bewoners kennen wel een of meer buurtgenoten bij naam. Het minst is dat het geval onder jongeren, die tegelijk aangeven graag meer bewoners bij naam te willen kennen. Ook het elkaar groeten en het maken van een praatje op straat is iets dat bijna alle bewoners gewoon zijn. Ook hierin blijven de jongeren achter. Met het stijgen van de leeftijd neemt ook het aandeel bewoners toe dat een praatje maakt met buurtgenoten. Opvallend is verder dat het aandeel bewoners dat gewend is een praatje te maken met buurtgenoten groter is in Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt dan in de beide andere subwijken. Een klein deel van de bewoners heeft behoefte aan verbeteringen op dit aspect.

Bij elkaar op bezoek gaan komt voor bij twee derde van de bewoners. Oud- en Nieuw-Hoograven gaan hierin nagenoeg gelijk op. In Lunetten is dit een minder verbreid verschijnsel. Bewoners van 45 jaar en ouder bezoeken elkaar het meest. Jongeren en

allochtonen gaan minder vaak op bezoek bij hun buurtgenoten. Tegelijk hebben zij hier meer dan andere buurtgenoten wel behoefte aan.

### **Zorg en ondersteuning**

Utrecht Zuid beschikt over een gevarieerd aanbod aan voorzieningen op het gebied van welzijn en zorg. De belangrijkste spelers op dit gebied zijn de brede welzijnsorganisatie Portes met functies op het gebied van kinderwerk, jongerenwerk, volwassenenwerk, ouderenwerk, maatschappelijk werk en peuteropvang en de zorginstellingen Aveant en AxionContinu. De beide laatste leveren verschillende diensten op het gebied van intramurale zorg en thuiszorg.

Afhankelijk van hun vraag maken verschillende bewoners meer of minder gebruik van deze voorzieningen. Het meest gebruikt worden de buurthuizen, waar activiteiten en andere diensten van Portes benut kunnen worden. Hoewel Zuid over vier centra voor sociaal-culturele activiteiten beschikt, heeft een op de tien bewoners behoefte aan meer ruimte hiervoor. Verschillende, vooral oudere bewoners constateren een verslechtering op dit gebied. Daarnaast zijn ze bevreesd voor verdere achteruitgang door de toekomstige concentratie van het buurthuiswerk in het nieuw te bouwen buurtcentrum in het hart van Nieuw-Hoograven.

Terwijl een op de 24 bewoners gebruik maakt van het maatschappelijk werk heeft een op de 12 bewoners behoefte aan ondersteuning van deze voorziening. Van de bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt maakt een onevenredig groot deel gebruik van het maatschappelijk werk. Het aandeel bewoners dat hiervan gebruik maakt is in deze subwijk met 12% drie keer zo groot als in de beide andere subwijken.

Rond een kwart van de 65-plussers heeft een huishulp van Aveant of AxionContinu. Van alle bewoners heeft een op de twintig professionele huishulp. Vooral onder ouderen leeft de vrees voor uitholling van de huishulp door de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Die vrees betreft vooral de kwaliteit van de hulp, omdat huishulpen worden vervangen door goedkopere alfahulpen.



Bewoners maken weinig gewag van knelpunten in de verstrekking van voorzieningen. De tevredenheid hiermee overheerst. Sommige bewoners zijn ontevreden met de wachttijden, de (telefonische) bereikbaarheid, de bejegening door dienstverleners en de kwaliteit van het geleverde werk. Dit betreft echter minimale aantallen. Van meer systematische kritiek is wel sprake als het gaat om de beschikbaarheid van ouderenadviseurs als een van de belangrijkste informatiebronnen. De kritiek betreft zowel de afname in informatie als de bereikbaarheid van de ouderenadviseurs.

### **Informele zorg**

Mantelzorg speelt een beduidend kleinere rol in het leven van bewoners met een zorgbehoefte dan de professionele thuiszorg. Dit is vooral het geval onder de 65-plussers, waarvan rond de 15% hulp heeft van een mantelzorger. Mantelzorg wordt voornamelijk verleend door de partner of een van de kinderen. In enkele gevallen is het omgekeerde het geval en wordt mantelzorg verleend door de ouder aan een kind met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Vrijwillige hulp door derden zoals burens, komt niet of nauwelijks voor maar wordt ook even weinig gewenst door degenen die hulp nodig hebben.

Terughoudendheid vanuit privacyoverwegingen en praktische overwegingen zoals tijdsbeslag in combinatie met andere verplichtingen maken dat het bieden van vrijwillige hulp aan burens geen draagvlak heeft in Zuid. Dat is wel het geval met lichtere vormen van hulp, zoals een boodschap doen of het bieden van vervoer. Deze vormen van hulp krijgen onder andere vorm via een e-mailnetwerk van een aantal bewoners en via het project Tijd voor Elkaar.

### **Informatie en advies**

De behoefte aan informatie over zorg en hulp betreft informatie en hulp bij het zelfstandig blijven wonen, omgaan met eenzaamheid en het verkrijgen van hulp van de thuiszorg. In de informatieverstrekking spelen persoonlijke contacten met deskundigen en familie een belangrijke rol. Zij zijn niet alleen de belangrijkste informanten, maar ook de bronnen waar de meeste voorkeur naar uitgaat.

Informatie, advies en cliëntondersteuning zijn aspecten van dienstverlening die zo dicht mogelijk bij de burger moeten worden aangeboden. Die eis vloeit voort uit de kenmerken van de doelgroepen: mensen met lichamelijke, verstandelijke of psychische beperkingen, waarbij die beperkingen voor een niet gering deel vertaald zijn in beperkte mobiliteit. Het vereiste van nabijheid is ook van toepassing op het Wmo-loket, zeker waar het gaat om de functie van informatie en advies.

### ***Conclusies en aanbevelingen***

In Zuid is nog steeds sprake van buurtverbondenheid en tamelijk hechte sociale verbanden tussen bewoners onderling. Groeten als men elkaar tegenkomt, een praatje maken en - wat wellicht belangrijker is - klaar staan voor elkaar als hulp gewenst is, behoren voor de meeste bewoners tot de dagelijkse kost. Verschillende bewoners zijn ook actief met het overreiden houden van deze verbanden. Ze hebben zich georganiseerd in buurt- en wijkorganisaties, zetten zich in bij de planontwikkeling en uitvoering van herstructurering, vormen netwerkjes voor wederzijdse hulp of verlenen die even stilzwijgend als vanzelfsprekend op individuele basis. De meeste bewoners zijn dan ook tevreden met deze situatie en willen dit graag zo houden.

Toch is er op onderdelen verbetering mogelijk en gewenst. Vooral Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt tekent zich af als een kwetsbare buurt. Daarnaast heeft de relatie tussen allochtonen en autochtonen en tussen jongeren en oudere buurtbewoners aandacht nodig vanwege het onbegrip en daaruit voortvloeiende spanningen die zich tussen deze groepen voordoen. Tegelijk doen zich hier, evenals in de andere buurten, ook kansen voor. Die liggen besloten in het activeren en ondersteunen van allochtone bewoners bij het ontwikkelen van zelforganisaties en in het betrekken van jongeren bij wijk- en buurtactiviteiten. Wat dat laatste betreft biedt vooral de populatie studenten aanknopingspunten gezien de samenhang tussen wijk- en buurtvraagstukken en hun opleidingskeuzes. Kansen vloeien ook voort uit de gebleken inzetbereidheid voor buurtverbetering in samenhang met het aanwenden van het leefbaarheidsbudget. De benutting van dit budget wordt belemmerd door al dan niet terechte opvattingen van bewoners over verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Voor het behoud en de versterking van de sociale samenhang zijn de volgende aanbevelingen gegeven:

- Aanbeveling 1* Investeer in de dialoog en de samenwerking tussen allochtone en autochtone bewoners(groepen).
- Aanbeveling 2* Betrek studenten bij de activiteiten voor buurt- en wijkverbetering.
- Aanbeveling 3* Ontwikkel projecten en activiteiten met als doel het scheppen van meer begrip en verstandhouding tussen jong en oud.
- Aanbeveling 4* Onderzoek de behoefte aan een breed aanbod aan jongerenactiviteiten in samenhang met de wenselijkheid van een jongeren centrum met ruimte voor podiumactiviteiten voor en door jongeren.
- Aanbeveling 5* Vergroot de toegankelijkheid van het leefbaarheidsbudget door een proactieve benadering van bewoners.
- Aanbeveling 6* Benut de flexibele budgetten van wijkwelzijnsorganisaties voor interventie, ontwikkeling en innovatie voor het activeren van bewoners rond door henzelf ingebrachte voorstellen voor buurtverbetering.
- Aanbeveling 7* Betrek met behulp van aanpakken als de ABCD-methode, de Kan wél-methode en Tijd voor Elkaar bewoners bij door hen gewenste inzetten voor hun buurt.
- Aanbeveling 8* Besteed bij de uitvoering van de aanbevelingen 1, 3, 5, 6 en 7 primair aandacht aan de subwijk Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt.
- Aanbeveling 9* Zoek waar mogelijk samenwerking met woningcorporaties bij het in uitvoering nemen van de voornoemde aanbevelingen.

Waar het gaat om zorg en ondersteuning kan vastgesteld worden dat zich op dit gebied evenmin grote problemen of tekortkomingen voordoen. Wel is van verschillende kanten kritiek geuit op het verminderen van de formatie en de bereikbaarheid van ouderenadviseurs. Ouderenadviseurs zijn een van de belangrijkste informatiebronnen voor ouderen. De vermindering van formatie staat ook haaks op het gegeven dat een aantal ouderen niet bereikt wordt. Daarnaast is er zorg om het behoud van kwaliteit in de thuiszorg en andere vormen van dienstverlening, zoals het verdwijnen van de nachtopvang in Nieuw Plettenburgh. Voor het optimaliseren van zorg en ondersteuning doen we de volgende aanbevelingen:

*Aanbeveling 10      Vergroot de inzetbaarheid van ouderenadvieswerk door verruiming van de middelen hiertoe.*

*Aanbeveling 11      Overweeg de inzet van preventief huisbezoek aan ouderen en zorg daarbij tevens voor een goede backoffice waarnaar zo nodig verwezen kan worden.*

*Aanbeveling 12      Schenk in de beoordeling van aanvragen voor Wmo-gefinancierde zorg aandacht aan de gehele woon- en leefsituatie waarop de aanvraag betrekking heeft.*

*Aanbeveling 13      Overweeg de mogelijkheden en wenselijkheid van herinvoering van de nachtopvang of ICT alternatieven hiervoor in woonzorgcentrum Nieuw Plettenburgh.*

Er is geen draagvlak voor vrijwillige hulp in de vorm van langdurige huishoudelijke hulp door en van buurtgenoten. Lichtere vormen van burenhulp bieden wel perspectief. Onder meer door de verdere uitbouw van initiatieven als het e-mailnetwerk 'Lief en leed' en het project Tijd voor Elkaar. In dit verband doen we de volgende aanbeveling:

*Aanbeveling 14      Onderzoek de mogelijkheden voor verdere uitbouw van initiatieven als het e-mailnetwerk de Lief en leedclub.*

In de uitvoering van de Wmo speelt het gemeentelijk Wmo-loket of Zorgloket een sleutelrol. Dit betreft het aanvragen van ondersteuning en zorg, maar ook het geven van informatie en advies hierover. Het Wmo-loket is daarmee aan te merken als een basisvoorziening die op loopafstand bereikbaar moet zijn. Gelet op de doelgroepen is het zaak dat vooral met het oog op informatie en advies het Wmo-loket in de wijk gevestigd is. De laatste aanbeveling haakt hierop in:

*Aanbeveling 15*    Zet het voornemen voor opening van een Wmo-loket in Zuid door.



## *1 De wet maatschappelijke ondersteuning op wijkniveau*

### *1.1 Adviseren over de Wet maatschappelijke ondersteuning*

De gemeente Utrecht is opgedeeld in tien wijken. Elke wijk bestaat uit een aantal subwijken en buurten. Sinds oktober 2002 heeft elke wijk een wijkraad. De wijkraden hebben tot taak het adviseren van het College van Burgemeester en Wethouders bij zaken waar de gemeente om vraagt of die de wijkraad van belang vindt. Daarmee vervullen de raden tevens een sleutelrol in het betrekken van bewoners bij hun wijk en het beleid. Om zich verzekerd te weten van een breed draagvlak in de wijk en om te weten te komen wat de ideeën, meningen en wensen zijn van bewoners, organiseert iedere wijkraad jaarlijks een of meer wijkraadplegingen.

De wijkraad van Utrecht Zuid heeft voor 2007 een wijkraadpleging opgezet met als thema de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Aanleiding voor deze keuze is het van kracht worden van de Wmo medio januari 2007. Met de raadpleging wil de wijkraad informatie verwerven waarmee ze in staat is het College van Burgemeester en Wethouders te adviseren over de uitvoering van de Wmo. Daarnaast wil de wijkraad informatie verwerven waarmee instellingen op het gebied van zorg en welzijn hun aanbod beter kunnen afstemmen op de behoeften van bewoners.

In de wijkraadpleging ligt de nadruk op de thema's sociale samenhang, zorg en welzijn. De nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning doet een groot beroep op de informele zorgnetwerken van bewoners. Wat voor de uitvoering van het daarvoor te ontwikkelen beleid vaak ontbreekt, is informatie over de contacten tussen bewoners onderling en hun bekendheid met voorzieningen en

de ervaringen met het gebruik daarvan. Die informatie is nodig voor de beoogde advisering en versterking.

## *1.2 Leefbaarheid en sociale samenhang*

De Wmo heeft als doel iedereen in staat te stellen om mee te doen aan het maatschappelijk leven (Sijtema, 2006). De uitvoering van de wet is in handen gelegd bij gemeenten. Daarvoor hebben gemeenten in de aanloop naar de invoering van de Wmo nieuw beleid ontwikkeld. Dit beleid is vooral van toepassing op mensen die op enigerlei wijze hulp of ondersteuning nodig hebben. Daarbij kan het gaan om hulp in de huishouding, een rolstoel of woningaanpassing. Maar ook kan het gaan om ondersteuning van mensen die zich inzetten als mantelzorger of als vrijwilliger. Verder heeft de Wmo een preventief oogmerk, namelijk in het voorkomen van een beroep op zwaardere vormen van zorg- en hulpverlening, bijvoorbeeld door het bieden van opvoedingsondersteuning. Naast deze op individuele burgers gerichte ondersteuning voorziet de Wmo ook in meer collectieve vormen. Het gaat onder andere om ondersteuning van activiteiten die zich richten op onderlinge verbondenheid en betrokkenheid in wijken en buurten, ofwel het versterken van de sociale samenhang.

Ondersteuning gericht op het versterken van sociale samenhang in wijken en buurten heeft naast de intrinsieke waarde ervan - het versterken van de leefbaarheid - ook betekenis voor het leggen van meer verantwoordelijkheid bij de burger zelf als het gaat om individuele ondersteuning. De Wmo stelt dat burgers zelf verantwoordelijkheid dragen voor de invulling van hun bestaan en het vervullen van hun wensen en behoeften daarbij. Dit betekent dat mensen zoveel mogelijk voor zichzelf en elkaar zorgen. De mogelijkheden voor zelfzorg moeten vooral gevonden kunnen worden in de eigen omgeving van familie en buuren. Daarvoor is een sterke sociale samenhang nodig.

Het nemen van eigen verantwoordelijkheid houdt ook in dat er een verbinding gelegd kan worden tussen het individuele vermogen tot zelfsturing enerzijds en de formele en informele ondersteunende kwaliteiten van wonen, welzijn en zorg anderzijds. Dit



uitgangspunt stelt eisen aan zowel de competenties van burgers als aan de woon- en leefomgeving. Bij het laatste gaat het om hulpbronnen als de beschikbaarheid van geschikte woningen, het sociale netwerk, mogelijkheden voor participatie en de nabijheid van voorzieningen (Penninx, 2003). In relatie tot de Wmo volgt hieruit dat een stimulerende en ondersteunende woonomgeving ten minste moet voldoen aan de volgende vereisten:

- uitnodigende en stimulerende mogelijkheden voor ontmoeting, ontspanning en ontplooiing;
- stimulerende en uitdagende vormen van vrijetijds- en dagbesteding;
- toegankelijke vervoersvoorzieningen: vervoer op maat;
- toegang tot het totale pakket aan zorg- en dienstverlening: informatie en advies, thuiszorg, (ondersteuning van) mantelzorg.

De Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid voegt hier nog aan toe dat deze voorzieningen zoveel mogelijk op 'rollator- en kinderwagenafstand' van de woning beschikbaar moeten zijn (WRR, 2005).

### **1.3 Wijkraadpleging**

De wijkraad Zuid heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd de wijkraadpleging 2007 uit te voeren en daarover te rapporteren. De wijkraadpleging moet inzicht verschaffen in de staat van de sociale cohesie/samenhang in de wijk: samenleven en samen doen, elkaar kennen en ontmoeten, iets voor elkaar betekenen, onderlinge sociale contacten. Daarnaast is het doel het verwerven van inzicht in de behoeften aan ondersteuning en zorg. Hierbij gaat het om zorg in algemene zin en om informele zorg. Ten slotte wil de wijkraad te weten komen welke informatie bewoners op deze terreinen nodig hebben en op welke wijze zij die willen ontvangen. Met deze oogmerken omvat de wijkraadpleging de volgende thema's met bijbehorende onderzoeksvragen:

#### *Sociale samenhang*

- Hebben bewoners contacten met andere bewoners in de wijk? Hoe zien die contacten eruit? Vinden ze deze contacten vol-

doende of zouden ze meer/andersoortige contacten willen met bewoners uit de wijk? Welke contacten missen ze?

- Zouden bewoners zelf iets willen en kunnen betekenen op het gebied van sociale samenhang/ondersteuning? Welke ideeën hebben zij hiervoor?

#### *Zorg en ondersteuning*

- Welke behoeften hebben bewoners aan ondersteuning en zorg?
- Wat gaat, gelet op de ervaringen van bewoners met ondersteuning en zorg, goed en wat kan beter?

#### *Informele zorg*

- Ontvangen of geven de bewoners ondersteuning in de vorm van mantelzorg of vrijwillige hulp?
- Wat zijn de positieve en negatieve ervaringen hierbij?
- Zouden bewoners zelf iets willen en kunnen betekenen op het gebied van het geven van informele zorg en ondersteuning? Welke ideeën hebben bewoners hiervoor?

#### *Informatievoorziening*

- Op welke manier en welke onderdelen willen inwoners geïnformeerd worden over het aanbod van zorg- en welzijnsvoorzieningen in de wijk en voorzieningen ter bevordering van de sociale samenhang?

Zowel bij het thema sociale samenhang als bij het thema zorg gaat de aandacht uit naar de ervaringen van bewoners, maar ook naar de kwaliteiten en talenten waar bewoners op dit vlak over beschikken, of en hoe ze zich op dit vlak in willen zetten voor de wijk en welke ideeën ze daarover hebben. Voorts stonden bij het thema zorg de behoeften van bewoners aan zorg en hulpverlening centraal. Deze behoeften zijn gerelateerd aan de informele zorg die bewoners onderling aan elkaar verlenen. Wat kunnen of willen bewoners juist niet doen en hebben bewoners behoefte aan advies over het beschikbare aanbod?

## 1.4 *Opzet en uitvoering*

De wijkraadpleging probeert een heldere diagnose over de wijk te stellen vanuit de beleving van bewoners en professionals. Deze diagnose is noodzakelijk om kansen te kunnen verwezenlijken die het sociale woonklimaat verbeteren. Daarnaast heeft de wijkraadpleging als doel om een basis te leggen voor de activering van bewoners, zodat deze een bijdrage kunnen leveren aan het klimaat in de wijk. Naast het niveau van de wijk als geheel is de diagnose zoveel mogelijk uitgebreid naar subwijkniveau. Daarmee wordt recht gedaan aan de verschillen tussen de subwijken onderling, waar het gaat om bevolkingssamenstelling en al dan niet daarmee samenhangende kenmerken. Utrecht Zuid bestaat uit de twee relatief grote buurten - Hoograven en Lunetten - en drie kleine buurten - Bokkenbuurt, Rotsoord en Tolsteeg. Voor de analyse is Hoograven opgesplitst in Oud-Hoograven en Nieuw-Hoograven. Vervolgens zijn Tolsteeg en Rotsoord samengevoegd met Oud-Hoograven en Bokkenbuurt met Nieuw-Hoograven. Aldus vindt de analyse plaats op basis van de volgende indeling:

- Oud-Hoograven, Rotsoord en Tolsteeg;
- Nieuw-Hoograven en Bokkenbuurt;
- Lunetten

Deze indeling is relevant gezien de verschillen tussen de buurten in bevolkingssamenstelling en een aantal daarmee samenhangende andere kenmerken. Ook sluit deze indeling aan op de indeling die gehanteerd wordt in de Wijkenmonitor. Dit maakt een vergelijking met de uitkomsten van de Utrechtse wijkenmonitor mogelijk.

Voor de wijkraadpleging is gekozen voor een combinatie van onderzoeksmethoden. Naast een beknopte documentstudie ging het om een exploratief onderzoek en een grootschalige bewonersenquête. Voor het exploratieve onderzoek waren diepte-interviews gepland met enkele in de wijk werkzame professionals en groeps-interviews met verschillende groepen bewoners, zoals ouderen, actieve bewoners, mantelzorgers en allochtone bewoners. Met de groep actieve bewoners worden bewoners bedoeld die zich op de een of andere wijze inzetten voor de wijk en zijn bewoners, bijvoorbeeld in een bewonersorganisatie, een buurtcomité of als lid

van een cliëntenraad. In de keus hiervoor speelde ook mee dat deze bewoners kennis hebben van wat er in hun wijk of buurt speelt op het gebied van sociale samenhang en zorg. Hierop aansluitend werd een grootschalige enquête gehouden onder de bewoners van Utrecht Zuid. Daarin zijn de uitkomsten van het exploratieve deel voor toetsing meegenomen.

Om de voortgang van de wijkraadpleging te bewaken werd een begeleidingscommissie samengesteld. Deze bestond uit twee leden van de wijkraad Zuid, een vertegenwoordiger van het Bewoners Overleg Lunetten, de assistent-wijkmanager van Utrecht Zuid, de manager maatschappelijke participatie van welzijnsorganisatie Portes en een vertegenwoordiger van Aveant - zorg en dienstverlening. Daarnaast werden de bijeenkomsten van de begeleidingscommissie bijgewoond door wisselende vertegenwoordigers van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en van de afdeling Bestuursinformatie van de gemeente Utrecht.

### ***Interviews***

De interviews met professionals vonden plaats aan de hand van een lijst met gesprekspunten. Aan de orde kwamen hun visie op de wijk en de buurten, de formele en informele relaties tussen bewoners, de omvang en kwaliteit van het voorzieningenpeil, de relatie tussen de voorzieningen en bewoners naar behoefte daaraan en gebruik ervan, de inzet van bewoners in het uitvoerend werk van de voorziening en de samenwerking tussen instellingen. Geïnterviewd werden aldus, een ouderenwerker en een opbouwwerkster - beide werkzaam voor de welzijnsinstelling Portes - een medewerkster van Aveant (thuiszorg) en de directeur van de Stichting Begeleid Wonen Utrecht (SBWU).

De werkwijze in de groepsinterviews was gebaseerd op de ABCD-methode (Asset-Based Community Development). In de ABCD-methode staat het ontplooiën en ondersteunen van burgerinitiatieven centraal. De werkwijze heeft een positief startpunt. Bij het activeren van een buurt wordt niet begonnen bij de problemen in de wijk (het halflege glas), maar bij wat er is, de aanwezige potenties, de bestaande sociale netwerken (het halfvolle glas). Het is bovendien een werkwijze die het zelforganiserend vermogen de ruimte geeft en er op voortbouwt: een benadering die mensen

faciliteert en in staat stelt tot zelfinitiatief. Voluit beschreven is de ABCD-methode een manier van werken om in gebieden van binnenuit te werken aan economisch, cultureel en sociaal herstel. Dit gebeurt via het in kaart brengen en mobiliseren van de talenten en vaardigheden van bewoners (Davelaar e.a., 2002). De deelnemers aan de groepsgesprekken traden daarbij op als vertegenwoordigers (ambassadeurs) voor hun groep.

De onderwerpen voor de groepsinterviews besloegen veel verschillende aspecten. De mate en aard van sociale contacten tussen bewoners onderling, het inzetten van bewoners bij straat- en buurtactiviteiten en de mogelijkheden om deze te vergroten. Ook ging het over de behoeften van bewoners aan zorg en de knelpunten daarbij en het ontvangen en verlenen van informele zorg (burenhulp en mantelzorg). Tot slot ging het over het voorzieningspeil in de wijk en de mate waarin dit in de behoeften van bewoners voorziet en de behoefte aan informatie over zorg- en welzijnsvoorzieningen.

Voor het uitnodigen van mogelijke deelnemers aan de groepsgesprekken werden per groep afzonderlijk namen en adressen verstrekt door het wijkbureau, Portes en Aveant. Uiteindelijk hebben slechts twee van de beoogde vier groepsinterviews plaatsgevonden, te weten een groepsinterview met acht actieve bewoners en een met drie ouderen. Hierbij moet worden aangetekend dat deze drie ouderen ieder voor zich actief betrokken zijn bij de uitvoering van activiteiten voor ouderen in Zuid en dat aan de groep actieve bewoners eveneens enkele ouderen deelnamen. Tot de uitgenodigde actieve bewoners behoorden ook een aantal allochtone bewoners die actief waren in allochtone organisaties, zoals de Buurtvaders, de Moskeevereniging en een groep Somaliërs. Hiervan heeft niemand gehoor gegeven aan de uitnodiging.

De redenen dat de groepsinterviews met allochtone bewoners en mantelzorgers niet doorgingen zijn verschillend. Na overleg met de begeleidingscommissie over het niet bereiken van allochtone bewoners, werd door Portes de mogelijkheid geboden om een interview af te nemen met een groep Marokkaanse vrouwen tijdens een van hun bijeenkomsten in buurtcentrum de Musketon. Hiervan is afgezien omdat bij het maken van een afspraak bleek dat de groep uiteindelijk pas na de zomervakantie kon worden geïnterviewd en omdat de groep niet voldoende representatief was gezien

de grote diversiteit aan nationaliteiten en etnische culturen. Voor het interview met mantelzorgers kregen we, eveneens na overleg met de begeleidingscommissie, door Aveant drie namen doorgespeeld met de bemerking dat de betrokken personen niet deel konden nemen aan een groepsbijeenkomst, maar wel bereid waren om individueel geïnterviewd te worden. Hiervan is afgezien omdat daardoor de beoogde meerwaarde van groepsinterviews zou worden gemist, zoals het uitwisselen van ervaringen, waarmee de interviews naar een hoger niveau gebracht worden. Bovendien ontbrak het aan de benodigde tijd voor individuele interviews.

De twee wel afgenomen groepsinterviews leverden, mede door de wijk- en buurtkennis van de geïnterviewden veel informatie op over de wijk en zijn bewoners. Die is in de enquête verwerkt in aandachtspunten om op door te vragen. Dit neemt niet weg dat door deze gang van zaken een belangrijk doel van de ABCD-methode niet gerealiseerd kon worden, namelijk het activeren van bewoners om zich meer in te zetten voor hun buurt en wijk.

Door het uitblijven van deelname door allochtone bewoners en mantelzorgers kon geen kwalitatieve informatie verzameld worden over hun visie op de wijk, haar bewoners en ervaringen op het gebied van welzijn en (informele) zorg. Daardoor ontbrak het ons aan toetsbare informatie over bijvoorbeeld de mogelijkheden en belemmeringen die allochtone bewoners ervaren bij het gebruik van voorzieningen, het aangaan van relaties met andere bewoners of de manier waarop bewoners zich inzetten voor de buurt. Wat betreft mantelzorgers ontbrak het hierdoor aan informatie over ervaringen met mantelzorg in de buurt. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de ondersteuning die zij ervaren van onder andere buurtgenoten. Het ontbreken van beide soorten informatie heeft vanzelfsprekend tot gevolg dat deze niet meegenomen kon worden in, noch getoetst aan de uitkomsten van de enquête. In de enquête is hiermee rekening gehouden door zo veel mogelijk op deze aspecten door te vragen.

### *Enquête*

#### *Opzet*

Het tweede deel van het onderzoek bestond uit een grootschalige enquête onder de totale groep bewoners van Zuid van 18 jaar en

ouder. De enquête had als doel een gekwantificeerd inzicht te verwerven over de thema's die in de (groeps)interviews aan de orde zijn gesteld. Daarnaast zijn bewoners ondervraagd over hun contacten met andere bewoners, hun waardering hiervan en behoeften daarin.

De voor de enquête ontwikkelde vragenlijst bestond voor een deel uit vragen die overgenomen waren uit de Contactladder. De Contactladder is een diagnose-instrument: het biedt een momentopname van de sociale contacten in een straat of buurt (Duyvendak en Van der Graaf, 2001). Dit instrument geeft op verschillende dimensies van contact aan hoe buurtgenoten de contacten tussen elkaar beleven. Daarmee maakt het abstracte begrippen als sociale cohesie concreet en hanteerbaar. In tegenstelling tot wat de term Contactladder suggereert, sluiten de verschillende vormen van contact elkaar niet uit. De ene vorm van contact is ook niet beter dan de andere; ze overlappen elkaar en vullen elkaar aan. Samen vormen ze een patroon waarin verschillende groepen bewoners met elkaar zijn te vergelijken.

Aansluitend hierop werden vragen gesteld die afgeleid waren uit de thema's van de groepsinterviews en de opvattingen van de deelnemers daarover. Die betroffen de waardering van het sociale klimaat van de buurt, de betrokkenheid en verbondenheid met de buurt en medebewoners in het algemeen, de manier waarop deze vorm krijgt in het bieden van burenhulp en inzet voor de buurt, evenals de bereidheid om dergelijke inzet te vertonen. Tevens werden in dit verband vragen gesteld over het gebruik van wijk- en buurtvoorzieningen, verschillende voorzieningen op het gebied van zorg- en dienstverlening en ervaringen daarmee.

De vragenlijst is in samenspraak met de begeleidingscommissie opgesteld. Om dubbel werk te voorkomen is hierbij rekening gehouden met het feit dat door de Utrechtse Wijkenmonitor al veel bekend is over de onderwerpen van de wijkraadpleging. Daarom zijn bij het opstellen van de vragenlijst vragen vermeden naar gegevens die al bekend zijn. Hierbij werd uitgegaan van de vragenlijst van de Inwonersenquête 2006 en het tabellenboek van de Volksgezondheidsmonitor 2005. De aldus samengestelde vragenlijst leverde aanvullende en verdiepende informatie op de uitkomsten van de Wijkenmonitor en de Volksgezondheidsmonitor,

waar het gaat om wijk Zuid en op de uitkomsten van de interviews met professionals en bewoners. Bijlage 1 bevat de vragenlijst van de bewonersenquête.

### *Respons*

De enquête vond huis aan huis plaats in van tevoren op subbuurt-niveau geselecteerde straten. Deze selectie vond plaats aan de hand van het stratenregister van de buurten. Van te voren was berekend dat een minimale respons nodig was van 400 respondenten. Dit aantal is gehaald. In totaal hebben 404 bewoners deelgenomen. Hiervoor moest bij ongeveer 650 adressen aangebeld worden, de adressen waar de enquêteurs niemand aan troffen niet meegerekend. Onderstaande tabel geeft het aantal respondenten per buurt weer.

*Tabel 1.1 Respons per subwijk*

<b>Subwijk</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Oud Hoograven, Rotsoord, Tolsteeg	126	31
Nieuw Hoograven, Bokkenbuurt	51	13
Lunetten	227	56
<b>Totaal</b>	<b>404</b>	<b>100</b>

Ter verfijning van de analyse hebben we de respondenten geregistreerd op geslacht, leeftijd, etniciteit, samenstelling van het huishouden, het type woning (flat of eengezinswoning) dat zij bewonen en het aantal jaren dat zij in de wijk woonachtig zijn. Op die manier is het mogelijk om de analyse te richten op de samenhang van de uitkomsten met bevolkingskenmerken. Bijlage 2 biedt een overzicht van de verdelingen van de respondenten op deze kenmerken. De verdelingen hebben zowel betrekking op de wijk als geheel, als op de subwijken afzonderlijk.

Gerekend naar het totale inwoners van Zuid en de verdeling daarvan over de subwijken, is Oud-Hoograven/Rotsoord/Tolsteeg oververtegenwoordigd, terwijl Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt ondervertegenwoordigd is. De oververtegenwoordiging van Oud-Hoograven/Rotsoord/Tolsteeg is waarschijnlijk te verklaren door de grote betrokkenheid onder bewoners bij hun buurt. In ieder geval signaleerden de enquêteurs veel bereidheid tot deelname onder de



bewoners van Oud-Hoograven. In Nieuw-Hoograven en in het bijzonder in de flats signaleerden de enquêteurs veel meer het tegenovergestelde. Daarnaast vormde het niet of onvoldoende vaardig zijn van het Nederlands onder allochtone bewoners een belemmerende factor voor deelname. Het laatste heeft ook geleid tot een ondervertegenwoordiging van allochtonen. Voorts is er sprake van een ondervertegenwoordiging van alleenstaanden. Die doet zich vooral voor in de subwijk Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt en Lunetten. Deze ondervertegenwoordiging hangt samen met de studentenpopulatie in Zuid. Vooral in straten waar veel studenten gehuisvest zijn belden de enquêteurs regelmatig vergeefs aan.

### *1.5 Opbouw van het rapport*

De volgende twee hoofdstukken bevatten een beschrijving van onze bevindingen uit de interviews en de bewonersenquête. In hoofdstuk 2 gaan we in op de leefbaarheid en de sociale samenhang van Zuid en de drie subwijken. We beginnen met een beschrijving van de wijk naar buurteigen stedenbouwkundige kenmerken, waarna we stil staan bij de bevolkingssamenstelling en ontwikkelingen die zich hierin voordoen. In de daaropvolgende paragrafen besteden we aandacht aan de sociale samenhang en de kwaliteit van sociale contacten tussen bewoners. Aan de orde komen de onderwerpen leefbaarheid, veiligheid en verbondenheid, de omgang tussen bewoners en de waarderingen daarvan, evenals hun betrokkenheid bij hun buurt, de mate waarop zij zich inzetten en de bereidheid daartoe. We sluiten af met een beschrijving van de aard en mate waarop bewoners hun verbondenheid met buurtgenoten omzetten in concrete contacten. Hiermee bieden we een antwoord op de vragen over de sociale samenhang.

Hoofdstuk 3 staat in het teken van de behoefte aan en het gebruik van formele en informele zorg. Dit hoofdstuk beginnen we met een beschrijving van de sociale infrastructuur in Zuid. Daarbij besteden we aandacht aan het karakter van organisaties van bewoners, de door hen verleende vormen van informele zorg en aan de professionele organisaties. Vervolgens gaan we in op de behoeften aan en het gebruik van een aantal Wmo-gerelateerde

voorzieningen. Dit hoofdstuk sluiten we af met een beschrijving van onze bevindingen op het gebied van informatieverstrekking. Aldus geven we hiermee een antwoord op de vragen over zorg en ondersteuning, informele zorg en de informatiebehoefte van bewoners.

In hoofdstuk 4, tevens het laatste hoofdstuk, trekken we onze conclusies en verbinden deze aan een set van aanbevelingen. Per aanbeveling geven we tevens aan welke organisaties naar onze mening het initiatief zouden kunnen nemen in de uitvoering ervan.

## *2 Leefbaarheid en sociale samenhang in Utrecht Zuid*

### *2.1 Verantwoording*

Straten, buurten en, in een iets wijder verband, wijken vormen buiten de woning de primaire ruimten waarin mensen bewegen en handelen. Een deel van die handelingen zijn verbonden met de buurt of wijk waarin men woont en leeft, waarbij de wijk fungeert hetzij als doel, dan wel als hulpbron voor dat handelen. De wijk als hulpbron verwijst naar verschillende structurele dimensies: de ruimtelijk-fysieke structuur, de economische structuur en de sociale structuur. Het samenspel tussen deze structuren bepaalt in belangrijke mate de leefbaarheid van de wijk en de buurten.

In dit hoofdstuk staan de bewoners van Utrecht Zuid en de daartoe behorende buurten centraal. Na een beschrijving van de bevolkingssamenstelling, gaan we in op de opvattingen en waarderings van de bewoners over de leefbaarheid van Zuid. Hierbij besteden we aandacht aan de aspecten woonklimaat, veiligheid en sociale samenhang. Voorts staan we stil bij de manier waarop bewoners zich inzetten voor de buurt en de bereidheid daartoe, alsmede hun ideeën daarvoor als het gaat om het verbeteren van de leefbaarheid. We sluiten dit hoofdstuk af met een analyse van de manieren waarop de sociale samenhang concreet gestalte krijgt in de dagelijkse contacten tussen bewoners onderling en hun visies daarop. We beginnen met een schets van de ruimtelijk-fysieke structuren in de wijk.

## 2.2 *Utrecht Zuid in vogelvlucht*

### **Stedenbouwkundige kenmerken**

Van bovenaf gezien doet de wijk Zuid denken aan een rechthoekige driehoek. De basis van deze driehoek wordt gevormd door de A12 in het zuiden, de rechte zijde door de Vaartsche Rijn in het westen en de schuine zijde door de spoorlijn tussen Utrecht en Den Bosch. De wijk wordt doorsneden door de verhoogd aangelegde Waterlinieweg. Deze scheidt Lunetten van de overige buurten, waardoor de buurt een geïsoleerd aanzien heeft. Naast Lunetten bestaat de wijk verder uit de buurten Oud- en Nieuw Hoograven, Rotsoord, Tolsteeg en Bokkenbuurt. In stedenbouwkundig opzicht onderscheiden deze buurten zich van elkaar door de periodes waarin de buurten gebouwd zijn.

De verschillende bouwperiodes waarin de wijk is ontstaan zijn zichtbaar in de ruimtelijke structuur en architectonische bouwstijlen van de buurten afzonderlijk. Zo wordt Oud-Hoograven, gebouwd in de jaren dertig, gekenmerkt door voor die tijd karakteristieke, aan lange lanen gelegen aaneengesloten erkerwoningen. Deze geven Oud-Hoograven het karakter van een klassieke middenstandsbuurt. Verreweg de meeste woningen in Oud-Hoograven behoren tot het segment koopwoningen. Van aanmerkelijk latere tijd dateert de buurt Tolsteeg, een betrekkelijk klein buurtje, dat ingeklemd ligt tussen Oud-Hoograven en de spoorlijn naar Den Bosch. Tolsteeg is ontstaan in de jaren na de Tweede Wereldoorlog. De woningvoorraad bestaat voor het merendeel uit voor de wederopbouw kenmerkende middelhoge flats zonder lift. Verder is er een woonzorgcentrum van AxionContinu gevestigd. In de directe omgeving hiervan bevindt zich een complex van 155 aanleunwoningen. Samen met Rotsoord bestaat de woningvoorraad voor 46% uit koopwoningen. Rotsoord neemt in het geheel van de buurten echter een aparte positie in. In feite is Rotsoord een oud industriegebied. De bebouwing bestaat grotendeels uit bedrijfspanden, met als blikvanger een oude watertoren, aangevuld met enkele karakteristieke arbeiderswoningen.

Nieuw-Hoograven laat zich omschrijven als een typische jaren '50 stadsbuurt met betrekkelijk veel lage flatwoningen. De buurt is in

tamelijk korte tijd verrezen uit de voormalige polder Hoograven, om te voorzien in de enorme woningbehoefte direct na de Tweede Wereldoorlog. De woningvoorraad bestaat voor iets minder dan een kwart uit eengezinswoningen en bijna volledig uit huurwoningen in de sociale sectoren. Daarbij kwalificeert deze buurt zich door de aanwezige groenvoorzieningen, met als belangrijkste blikvanger de groene singel, en de nabijheid van andere voorzieningen. In deze buurt is onder andere het woonzorgcentrum Nieuw Plettenburgh gevestigd. Het centrumdeel van Nieuw-Hoograven is al enige tijd het object van herstructurering. Na de - voor een groot deel al gerealiseerde - sloop van de bestaande bebouwing, moet hier het nieuwe Hart van Hoograven verrijzen. Dit plan voorziet in ruim 350 eengezinswoningen en appartementen, een winkelcentrum, een buurtcentrum en een park. Verwacht wordt dat het nieuwe Hart van Hoograven in 2011 gereed zal zijn.

Hoewel eveneens behorende tot de oudere buurten, dateert de huidige woningvoorraad van Bokkenbuurt voor een deel uit eind jaren zeventig. In die tijd is dit kleine buurtje gesaneerd. De sanering betrof onder andere de sloop van 80 sterk verouderde woningen. Daarvoor in de plaats werden 100 nieuwe eengezinswoningen gebouwd. In het architectonisch ontwerp van deze woningen heeft Bokkenbuurt zijn eigen karakter behouden. Van de totale woningvoorraad van 410 woningen behoort 40% tot het segment koopwoningen. Bokkenbuurt is parallel gesitueerd aan de spoorlijn naar Den Bosch.

De bouw van de jongste buurt Lunetten, is begonnen in de jaren zeventig van de vorige eeuw en voltooid aan het begin van de 21<sup>e</sup> eeuw. Omgeven door (zicht)barrières als de A12, de A27, de spoorlijn naar Den Bosch en de verhoogd aangelegde Waterlinieweg sluit het stedenbouwkundige ontwerp van Lunetten aan op de oorspronkelijke landschappelijke en cultuurhistorische elementen. Daarbij zijn verschillende van deze elementen bewaard gebleven, waaronder sporen van het voormalige fort Lunetten. De wijk is ruim en ook groen van opzet, met als andere beeldbepalende elementen het Inundatiekanaal, het Houtenspad en de oude Wulvenbroekwetering. Een meer stedelijke blikvanger is de omgeving van het station Lunetten, dat voornamelijk beheerst wordt door de rond het stationsplein gelegen kantoorflats. De door ons geïnterviewde

bewoners omschrijven de sfeer van Lunetten als die van een dorp vanwege het vele landschappelijke groen en de voorzieningen die van Lunetten haast een zelfstandige woongemeenschap maken. De woningvoorraad van Lunetten is echter weinig dorps te noemen. Naar type bestaat de voorraad uit een grote diversiteit: eengezinswoningen, gestapelde woningen, woningen voor ouderen en gehandicapten, maar ook wooneenheden voor jongeren en studenten. Twee derde van de woningvoorraad bestaat uit huurwoningen.

### ***Bevolkingsontwikkeling<sup>1</sup>***

#### ***Leeftijd***

In totaal telde Utrecht Zuid per 1 januari 2007 26.204 bewoners. Ten opzichte van 2004 is het aantal inwoners gedaald met 120 personen. Bijna de helft van alle inwoners is woonachtig in Lunetten, namelijk 11.700 bewoners. Op buurtniveau is er sprake van een daling, in Lunetten met 60 personen en in Nieuw-Hoograven met 270 personen. In de overige buurten is echter sprake van toename. De zowel absoluut als relatief grootste toename deed zich voor in Tolsteeg, namelijk met 170 personen ofwel 5%. Deze toename is vrijwel in zijn geheel het gevolg van de vestiging van studenten.

Naar leeftijd gerekend bedraagt het aandeel 0 - 17 jarigen voor Zuid 19 procent en het aandeel 18 - 25 jarigen eveneens 19 procent. Deze percentages zijn vrijwel gelijk aan die van de hele stad. Hier staat een aandeel van 18% 55-plussers tegenover. Opmerkelijk is dat dit aandeel sinds 2004 licht is gegroeid, terwijl de stad als geheel een daling laat zien.

Nadere analyse laat zien dat de toename van het aandeel 55-plussers geheel voor rekening komt van Lunetten, waar het aandeel 55-plusser sinds 2004 is gegroeid van 14% naar 15%. In de overige buurten is hun aandeel licht gedaald. Dit neemt overigens niet weg

<sup>1</sup> De hier genoemde aantallen en percentages zijn ontleend aan de Utrechtse Wijkenmonitor 2007 en aan CBS-Statline (<http://statline.cbs.nl>). Gelijk aan de Wijkenmonitor hebben deze cijfers betrekking op 2004 en 2007.

dat verhoudingsgewijs het grootste aantal 55-plussers woonachtig is in Oud-Hoograven/Rotsoord/Tolsteeg.

Beperkt tot de 65-plussers komt nog een ander beeld naar voren. Voor heel Zuid bestond de bevolking aanvang 2007 voor 10% uit 65-plussers. Vergeleken met 2004 is er tevens sprake van een lichte daling. De buurten afzonderlijk beschouwd, zien we dat deze daling uitsluitend betrekking heeft op Tolsteeg/Rotsoord, waar het aandeel 65-plussers sinds 2004 met twee procentpunten is afgenomen. In alle andere buurten is hun aandeel onveranderd gebleven. Buurten met het kleinste aandeel 65-plussers zijn Bokkenbuurt (4%) en Lunetten (8%). Buurten met verhoudingsgewijs de meeste 65-plussers zijn Tolsteeg/Rotsoord (15%) en Nieuw-Hoograven (15%). Dit aanmerkelijk hogere aandeel wordt verklaard door de aanwezigheid van het woonzorgcentrum De Tolsteeg, het complex aanleunwoningen in Tolsteeg en de aanwezigheid van het woonzorgcentrum Nieuw Plettenburgh in Nieuw-Hoograven met ongeveer 350 bewoners. Oud-Hoograven telt 11% 65-plussers. Dit laatste is opmerkelijk, aangezien deze buurt door de geïnterviewde bewoners aangewezen wordt als een buurt met relatief veel ouderen. Hun beleving stemt wel overeen met de bevolkingstatistieken wanneer het gaat om de bewoners van 55 jaar en ouder, maar niet wanneer we ons beperken tot de 65-plussers.

Tegenover de afname van 65-plussers in Tolsteeg/Rotsoord staat een toename van het aandeel jongeren (15 - 25 jaar), namelijk van 18% in 2004 naar 24% in 2007. In alle overige buurten is hun aandeel onveranderd gebleven, evenals dat van de 0 - 15 jarigen. Afnemend in hun aandeel zijn de bewoners in de leeftijdscategorie 25- - 45-jarigen. Dit verschijnsel doet zich met uitzondering van de Bokkenbuurt in alle buurten voor.

Uit deze cijfers kunnen we verder afleiden dat Lunetten vooralsnog sterker dan de andere buurten te maken heeft met een opkomende vergrijzing, veroorzaakt door de naoorlogse baby-boomers, die nu tot de categorie 45- - 65-jarigen behoren. Het aandeel van deze leeftijdscategorie is tussen 2004 en 2004 gegroeid met 3 procentpunten.

### *Etniciteit*

De bevolking van Zuid kenmerkt zich verder in een grote diversiteit aan herkomstlanden. Het aandeel bewoners met een niet-Nederlandse achtergrond neemt langzaam toe. Begin 2007 bestond de bevolking voor 71% uit autochtonen. Dit is iets minder dan voor de hele stad geldt. Verder kan vermeld worden dat de grootste groep niet-westerse bewoners bestaat uit Marokkanen (9% van de totale bevolking), gevolgd door Turken (2%), Surinamers en Antillianen (4%). De categorie overige niet-westers omvat 5% van de totale bevolking. Deze groep kenmerkt zich door een grote diversiteit aan nationaliteiten. Tot slot is nog vermeldt dat 10% van de bevolking bestaat uit westerse allochtonen. Per buurt gerekend treffen we verhoudingsgewijs de meeste niet-westerse allochtonen aan in Nieuw-Hoograven. Hier heeft bijna de helft (49%) van de bewoners een niet-westerse herkomst. De buurt met het kleinste aandeel allochtonen is Oud-Hoograven met slechts 9% niet-westerse en 9% westerse allochtonen.

### *Huishoudens*

De bewoners van Zuid vormen met elkaar het totaal van 13.790 huishoudens met een gemiddelde omvang van 1,9 personen. De naar het aantal leden gerekend grootste huishoudens treffen we aan in Oud- en Nieuw-Hoograven met een gemiddelde van 2,2 personen. De kleinste huishoudens bevinden zich in Tolsteeg/Rotsoord, waar de gemiddelde omvang uitkomt op 1,6 personen. In deze buurt treffen we met 63% verhoudingsgewijs ook het grootste aantal eenpersoonshuishouden aan. Dit aandeel wordt echter nog overtroffen door het aandeel alleenstaanden in Lunetten-Noord met 66% alleenstaanden. Over heel Zuid gerekend bedraagt hun aandeel 53%, wat nagenoeg gelijk is aan het aandeel alleenstaanden in heel Utrecht. Huishoudens met kinderen, in totaal 24%, treffen we vooral aan in Oud- en Nieuw-Hoograven en in Lunetten-Zuid. In dit deel van Lunetten is het aandeel huishoudens met kinderen 30% en daarmee twee keer zo groot als in Lunetten-Noord.

Het grotere aandeel alleenstaanden in Tolsteeg/Rotsoord en Lunetten-Noord houdt verband met het eveneens grotere aandeel jongeren. Dit verschijnsel wordt vooral veroorzaakt door de in deze buurten woonachtige studenten. Hierbij moet wel worden



aangetekend het veelal gaat om woningdelers. Van de 15- - 25-jarigen in Tolsteeg is 20% studerend in het hoger onderwijs. Voor Lunetten-Noord bedraagt dit percentage 17%. Dit zijn aanmerkelijk hogere percentages dan voor de ander buurten gelden.<sup>2</sup>

#### *Verhuismobiliteit*

Vergeleken met zowel heel Utrecht, als met de overige wijken, lijken de bewoners van Zuid tamelijk honkvast genoemd te kunnen worden. De relatieve verhuismobiliteit komt voor heel Utrecht uit op 159 en voor Zuid op 141<sup>3</sup>. Dat is niet alleen lager dan de gemiddelde score voor de hele stad, maar ook het een na laagste aantal verhuisbewegingen van alle wijken in Utrecht. Alleen Vleuten-De Meern komt nog lager uit.

Bij deze maten moet wel een kantekening geplaatst te worden, namelijk dat hieruit niet blijkt welke richting de meeste verhuizingen opgaan. Wanneer we de verhuismobiliteit af zetten tegen de ontwikkelingen in de bevolkingsomvang en de geboorte- en sterftcijfers, komen we tot de conclusies dat er in alle buurten van Zuid, behalve Tolsteeg, sprake is van een vestigingstekort. Er vertrekken meer bewoners naar andere wijken in de stad of naar andere gemeenten, dan er zich van daaruit in Zuid vestigen. Tolsteeg laat als enige buurt een vestigingsoverschot zien. De toename van het aantal inwoners in deze buurt wordt, na aftrek van het geboortesaldo, namelijk volledig verklaard door de instroom van nieuwe bewoners<sup>4</sup>.

Tussen de buurten onderling doen zich in Zuid wel aanmerkelijke verschillen voor. De grootste verhuismobiliteit treffen we aan in Tolsteeg/Rotsoord met 171 verhuizingen en Lunetten-Noord met 170 verhuizingen. Deze uitkomsten houden een direct verband met de in deze buurten aanwezige en groeiende studentenpopulaties.

<sup>2</sup> De percentages studerenden zijn ontleend aan [staline.cbs.nl](http://staline.cbs.nl) en hebben betrekking op 2005. De Wijkenmonitor geeft geen kerncijfers weer over de studentenpopulaties in de wijken en buurten.

<sup>3</sup> Verhuismobiliteit geeft het aantal verhuisbewegingen weer van vestigers en vertrekkers in een bepaalde wijk.

<sup>4</sup> In Tolsteeg overtreft, als enige buurt in Zuid, het aantal sterfgevallen het aantal geboortes.

Daarnaast is er volgens de geïnterviewde professionals sprake van veel doorstromende starters op de woningmarkt. De relatief laagste verhuismobiliteit zien we in Oud-Hoograven (103) en Lunetten-Zuid (122).

Ondanks vestigingstekort dat voor de meeste buurten geldt, doet de relatief lage verhuismobiliteit vermoeden dat de bewoners van Zuid de kwaliteiten van hun woon- en leefomgeving, ofwel de leefbaarheid van Zuid, weten te waarderen. Op de vraag in hoeverre dit vermoeden bevestigd kan worden gaan we in de volgende twee paragrafen na. Als eerste staan we stil bij de sociale kwaliteiten van leefbaarheid. Daarna gaan we nader in op de vraag hoe de sociale samenhang, als aspect van leefbaarheid, in de aard en mate van contacten tussen bewoners onderling concreet gestalte krijgt.

### ***2.3 Leefbaarheid en sociale samenhang***

#### ***Dimensies van leefbaarheid***

De uitvoering van de Wmo is verbonden aan negen prestatievelden (zie bijlage 3). Het eerste prestatieveld waar gemeenten en andere betrokken partijen op moeten inzetten is het prestatieveld 'Leefbaarheid en sociale samenhang'. Het is bij uitstek ook het prestatieveld dat alle burgers aangaat. Immers het belang van een leefbare woonomgeving is iets wat iedereen raakt, evenals het belang van sociale samenhang. Het is vanwege zijn diversiteit ook een complex prestatieveld. Die diversiteit vloeit voort uit de verschillende dimensies van leefbaarheid (De Leede & Ensink, 1993). Het gaat om de volgende dimensies:

- bestaanszekerheid (het hebben van werk en inkomen);
- woonklimaat (de kwaliteit van de woning en de woonomgeving);
- sociaal klimaat (de mogelijkheden tot en de kwaliteit van sociale contacten);
- verzorgingsklimaat (aard en peil van aanwezige voorzieningen);
- bestuurlijk klimaat (betrokkenheid van bewoners bij de lokale besluitvorming).

De complexiteit vloeit voort uit het relationele karakter van leefbaarheid. Leefbaarheid verwijst naar de soms uiteenlopende behoeften van bewonersgroepen. De verschillende dimensies en hun onderlinge samenhang worden niet door alle bewoners op dezelfde wijze beleefd en gewaardeerd. Ouderen verstaan iets anders onder leefbaarheid dan jongeren en ouders met kleine kinderen weer iets anders dan jonge tweeverdieners zonder kinderen, terwijl oorspronkelijke bewoners in hun zienswijzen kunnen verschillen van nieuwe bewoners. Ook kan leefbaarheid in de loop van de tijd een andere invulling en betekenis krijgen. Verschuivingen in de bevolkingssamenstelling leiden onvermijdelijk tot andere opvattingen over wat een wijk leefbaar maakt. In dit licht laat leefbaarheid zich omschrijven als wonen in een prettige en veilige omgeving, met de beschikking over basisvoorzieningen voor zorg- en welzijn. Binnen het kader van de Wmo is het behoud en versterken van de leefbaarheid niet uitsluitend een verantwoordelijkheid van de gemeente; bewoners hebben hierin ook een eigen verantwoordelijkheid, zowel wat de woonomgeving aangaat, als het buurt- en wijk-leven en de zorg voor elkaar.

#### ***Leefbaarheid in Zuid***

Volgens de Utrechtse Wijkenmonitor 2007 waarden de bewoners van Zuid hun wijk met een 6,7. Dit cijfer betreft de waardering die de bewoners gaven in 2006 en valt een half punt lager uit dan de waardering die zij gaven in 2004. Overigens houdt Zuid hiermee gelijke tred met de andere wijken in Utrecht. Ondanks deze iets lagere waardering hebben bewoners over het geheel genomen wel meer vertrouwen gekregen in de toekomst van hun buurt. Het aandeel bewoners met een negatieve verwachting is tussen 2004 en 2006 gedaald van 19% naar 13%. Hiermee vertoont Zuid eveneens een gelijk beeld met de andere Utrechts wijken.

Uit zowel de interviews, als uit de bewonersenquête komt een hiermee overeenstemmend beeld naar voren. Het algemene oordeel is dat Utrecht Zuid een wijk is waar men tamelijk goed kan wonen. Niet in de laatste plaats is dat vanwege de voorzieningen, die veelal binnen handbereik van bewoners liggen. Maar ook de kwaliteit van de woonomgeving wordt door zowel de meeste geïnterviewden, als

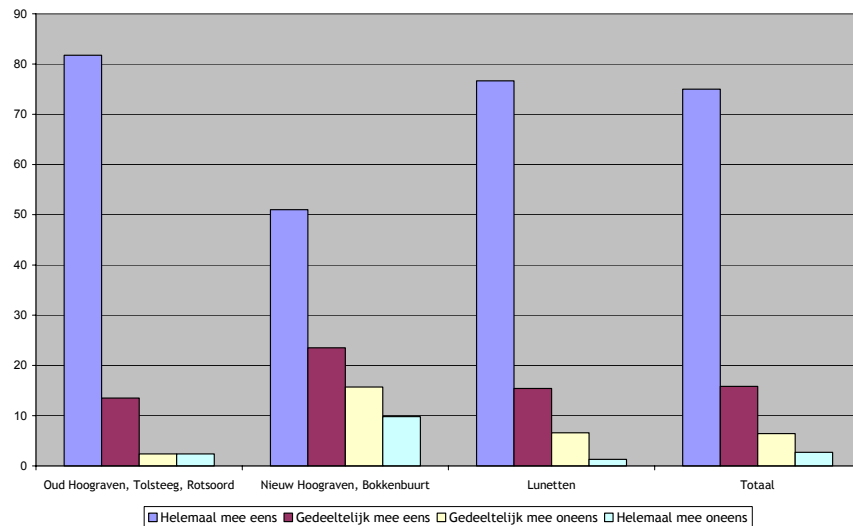
de meeste geënquêteerde bewoners gewaardeerd. Wel wijzen de geïnterviewden - professionals en bewoners - er op dat zich tussen de buurten soms grote verschillen voordoen. Die verschillen komen ook naar voren uit de enquête bij het vergelijken van de uitkomsten op subwijkniveau.

Tot de kwaliteit van de woonomgeving behoren verschillende aspecten, zoals de aanwezigheid van groen- en speelvoorzieningen, ontmoetingsplekken, maar ook zaken als veiligheid, overlast en de mate waarin de woonomgeving schoon en heel is. In dit verband zien we dat bewoners van Zuid de groenvoorzieningen het meest waarderen, gevolgd door het voorzieningenpeil en het schone en rustige karakter van de wijk. Het minst waarderen de bewoners de onderlinge sfeer. Deze rangorde is echter niet voor alle buurten gelijk. Zo zien we dat Oud-Hoograven het hoogst scoort op schoon en rustig, terwijl de waardering voor de groenvoorzieningen in deze buurt op de vierde plaats uitkomt. Verder blijkt dat de bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt deze aspecten minder waarderen dan de bewoners van de andere buurten. Dit beeld wordt ook herkend door de geïnterviewde bewoners en professionals. Daarbij zijn de geïnterviewde bewoners bevreesd voor uitdunning van het aantal plekken voor ontmoeting en contact. Die vrees wordt hen ingegeven door de geplande bouw van een nieuw buurtcentrum in het centrumgebied van Nieuw-Hoograven. De oplevering hiervan houdt volgens hen tevens de sluiting in van de huidige buurtcentra Ravelijn, De Tol en het dienstencentrum de Barkel.

### ***Veiligheid***

Een belangrijk aspect van leefbaarheid is de mate waarin bewoners zich thuis en veilig voelen in hun buurt. Wat het eerste betreft geeft drie kwart van de geënquêteerde bewoners aan zich thuis te voelen in hun buurt. Onderstaande grafiek geeft de meningen weer van de bewoners over de stelling 'ik voel mij thuis in deze buurt'.

Grafiek 2.1 'IK VOEL MIJ THUIS IN DEZE BUURT' (N = 404)

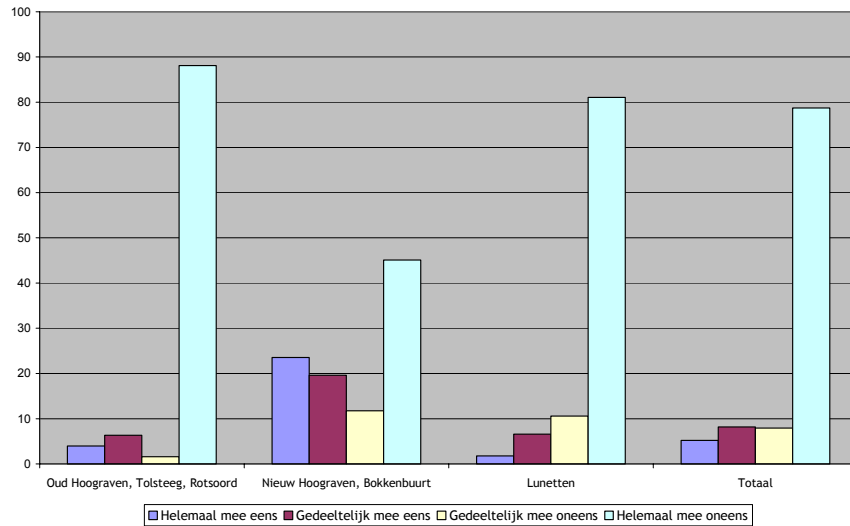


Het meest thuis voelen zich de bewoners van Oud-Hoograven / Rotsoord / Tolsteeg. Het minst is dat het geval bij de bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokken-buurt. In deze subwijk voelt niet meer dan helft van de bewoners zich thuis. De mate waarin de bewoners van Lunetten zich thuis voelen stemt overeen met het percentage voor de hele wijk.

Thuis voelen hangt onder meer samen met de mate waarin bewoners met elkaar overeenstemmen in hun opvattingen over de buurt. Hieruit blijkt dat een ruime meerderheid van de geënquêteerde bewoners, namelijk 70%, van mening is dat de bewoners van hun buurt voor een belangrijk deel met elkaar overeenstemmen als het gaat over opvattingen over wat wel en niet kan in de buurt. Het minst is dat het geval in Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt.

Daarnaast hangt thuis voelen nauw samen met de mate waarin de buurt een veilige leefomgeving biedt. De volgende grafiek geeft aan in hoeverre bewoners het eens zijn met de stelling 'ik voel mij niet veilig in deze buurt'.

GRAFIEK 2.2 'IK VOEL MIJ NIET VEILIG IN DEZE BUURT' (N = 404)



Zoals de grafiek laat zien is 79% het helemaal oneens met deze stelling en voelt zich dus absoluut veilig in zijn buurt. Uit de Wijkenmonitor komt echter een iets minder positief beeld naar voren. Volgens deze monitor voelt een derde van de bewoners zich wel eens onveilig in zijn of haar buurt. Het verschil in beide uitkomsten wordt verklaard door een verschil in vraagstelling. In de Wijkenmonitor is gevraagd of de respondent zich wel eens onveilig voelt in de buurt. In de bewonersenquête is echter gevraagd naar een meer duurzame toestand van de veiligheidsbeleving. Het is niet ondenkbaar dat bewoners die zich over het algemeen veilig voelen, soms ook wel eens een gevoel van onveiligheid kunnen ervaren. Het patroon in de spreiding van veiligheidsgevoelens over de subwijken zoals dat uit de bewonersenquête naar voren komt, stemt wel overeen met het patroon dat uit de Wijkenmonitor naar voren komt.

Evenals dat zij zich het minst thuis voelen in hun buurt, voelen de bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt zich ook het minst veilig. In deze subwijk voelt iets minder dan de helft zich veilig in de eigen buurt. Daarbij ervaren ze aanmerkelijk vaker angst voor elkaar en ondervinden ze eveneens beduidend vaker

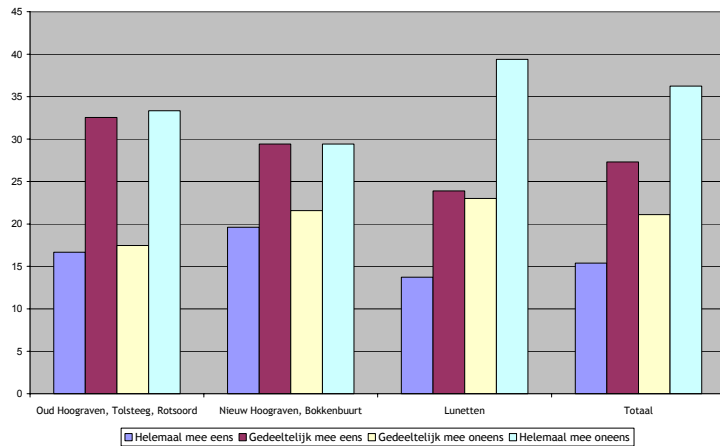
overlast van elkaar. Dit betreft achtereenvolgens 45% en 53% van alle bewoners. Voor heel Zuid komen deze percentages uit op respectievelijk 11% en 32%. Nadere analyse laat zien dat vooral de oudere bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt zich niet helemaal veilig voelen. Slechts 10% van deze bewoners ervaart in het geheel geen gevoelens van onveiligheid. De bewoners van Oud-Hoograven/Rotsoord/Tolsteeg voelen zich daarentegen niet alleen het meest thuis, maar ook het meest veilig. Van de bewoners van Lunetten voelt 19% zich niet helemaal veilig.

### ***Sociale samenhang***

Thuis en veilig voelen in de buurt houdt onder meer verband met de wijze waarop bewoners met elkaar samenleven, ofwel de sociale samenhang van de buurt. De sociale samenhang van Zuid werd in 2006, volgens de Wijkenmonitor, door de bewoners gewaardeerd met een 5,5. Dat is even hoog als het gemiddelde voor de hele stad. Per subwijk afzonderlijk zijn de bewoners van Oud-Hoograven / Rotsoord / Tolsteeg en Lunetten iets beter te spreken over de sociale samenhang in hun buurt. Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt komt iets lager uit. De Volksgezondheidsmonitor geeft aan dat 28% van de bewoners van Zuid een lage buurtcohesie ervaren. Om hier meer inzicht in te krijgen hebben we de bewoners gevraagd naar de mate waarin bewoners contact hebben met elkaar, aandacht hebben en klaar staan voor elkaar. Daarnaast hebben we gekeken naar de mate waarin zij onderling overeenstemmen in opvattingen over wat wel en niet kan als het gaat om samenleven in een buurt en de betrokkenheid bij de buurt.

Zoals onderstaande grafiek laat zien is iets meer dan de helft van de bewoners in Utrecht Zuid het geheel of gedeeltelijk oneens met de stelling dat bewoners nauwelijks contact met elkaar hebben. Zij zijn dus van mening dat bewoners wel contact hebben met elkaar.

GRAFIEK 2.3 'IN DEZE BUURT HEBBEN BEWONERS NAUWELIJKS CONTACT MET ELKAAR' (N = 404)



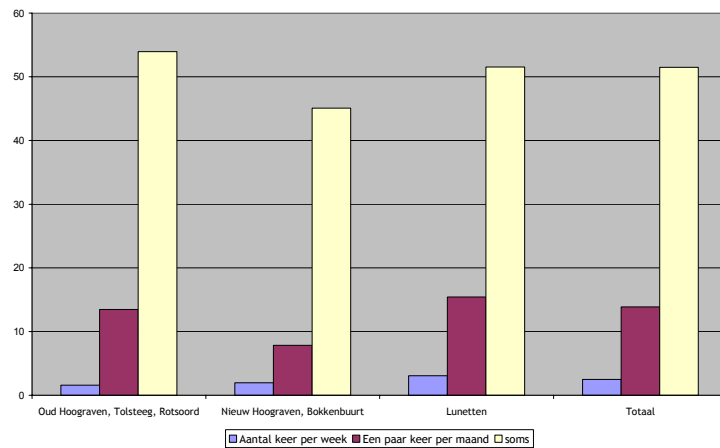
Een bijna even grote minderheid vindt echter dat bewoners weinig contact met elkaar hebben. Desondanks is niet meer dan ruim een kwart van mening dat bewoners onderling meer contact zouden moeten hebben. De overige bewoners zijn tevreden met de situatie zoals die nu is; zij zien hierin geen aanleiding voor verbetering. De geïnterviewde bewoners spreken in dit verband hun zorg uit over de instroom van studenten en allochtonen. Naar hun ervaringen laten veel studenten en nieuwe allochtone bewoners zich weinig gelegen liggen aan de buurt en hun medebewoners. Dit zet volgens hen de sociale samenhang onder druk, vooral in buurten en straten waar zich veel studenten of allochtonen hebben gevestigd, zoals in Nieuw-Hoograven en Lunetten. Ook sommige geënquêteerde allochtone bewoners die al langer in de wijk wonen maken hiervan gewag, waarbij zij wijzen op nieuw gevestigde allochtonen.

Dat een relatief grote groep geënquêteerde bewoners van mening is dat bewoners(groepen) weinig contact hebben met elkaar, wil niet zeggen dat ze langs elkaar heen leven en er geen aandacht is voor elkaar. Over heel zuid gerekend geeft bijna 80% te kennen dat bewoners op elkaar letten. Vaak merken zij daarbij op dat dit positief bedoeld is, namelijk aandacht hebben voor elkaar vanuit een gevoel van zorg en verantwoordelijkheid. Die zorgzaamheid vertaald zich ook in de mate waarin men een beroep kan doen op



de buren voor hulp. Klaar staan voor elkaar wanneer daarom gevraagd wordt, is een tamelijk breed verschijsel in Zuid. Drie kwart van de bewoners geeft aan op buurtgenoten terug te kunnen vallen voor hulp of gezelschap. Iets meer dan de helft van de bewoners kan op buren terugvallen als er sprake is van een behoefte aan een luisterend oor voor persoonlijke problemen. Twee derde verleent wanneer nodig zelf hulp aan buurtgenoten, zoals boodschappen doen, het verzorgen van vervoer en andere hand- en spandiensten. De volgende grafiek geeft de frequentie aan waarmee bewoners hun buren helpen. Bewoners die aangaven nooit hun buren te helpen zijn in deze grafiek buiten beschouwing gelaten.

GRAFIEK 2.4 AANTAL KEREN VERLEENDE BURENHULP (N = 274)



Echter, het ontvangen en verlenen van mantelzorg en vrijwillige hulp in de vorm van het meer duurzaam verlenen van huishoudelijke hulp of persoonlijk verzorging, komt als vorm van burenhulp niet of nauwelijks voor. Deze vormen van hulp worden in voorkomende gevallen voornamelijk verleend door de partner of eigen kinderen. In het volgende hoofdstuk komen we hier nog op terug. Verreweg de meeste bewoners zijn met deze situatie ook tevreden. Slechts een klein aantal bewoners ziet op het gebied van wederzijdse hulp graag verbetering. Opmerkelijk is dat dit voornamelijk bewoners betreft die nu toe nog nooit hun buren hebben geholpen. Onder hen

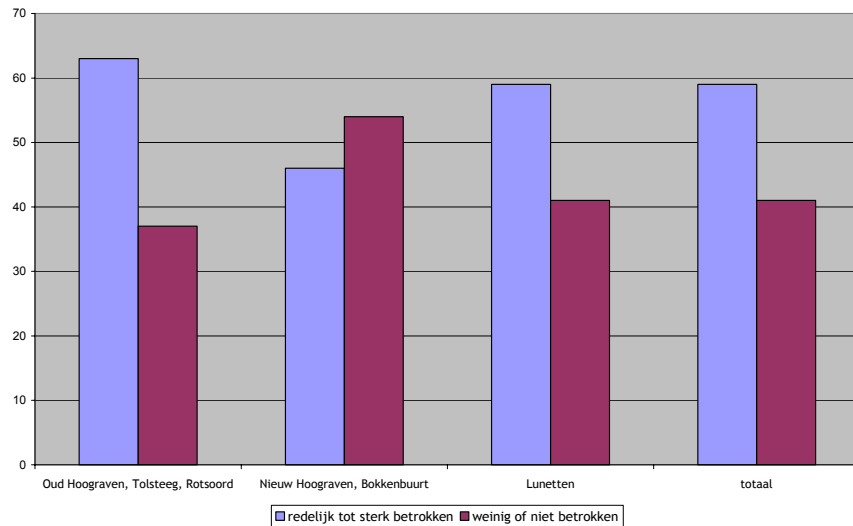
is een aantal dat aangeeft graag te willen helpen, maar nooit gevraagd wordt.

Ook op deze aspecten doen zich per subwijk afzonderlijk verschillen voor. Daarbij valt op dat bewoners van Lunetten een fractie behulpzamer zijn dan de bewoners van Oud-Hoograven / Rotsoord / Tolsteeg. De behulpzaamheid is in beide subwijken beduidend hoger dan het geval is in Nieuw-Hoograven/ Bokkenbuurt. Volgens de geïnterviewde bewoners strekken die verschillen zich vaak ook uit naar straatniveau. In sommige straten is meer sprake van contact en burenhulp dan in andere. Tevens zien zowel zij als verschillende geënquêteerde bewoners weinig contacten plaatsvinden tussen autochtone en allochtone bewoners en tussen de etnische groepen onderling.

#### ***Betrokkenheid en inzet***

Thuis voelen in de buurt vertaalt zich ook in betrokkenheid bij de buurt. De geïnterviewde bewoners, daarin gesteund door de eveneens geïnterviewde professionals, menen dat vooral in Oud-Hoograven en Lunetten sprake is van een grote betrokkenheid. Dit beeld wordt bevestigd door de uitkomsten van de bewonersenquête. Hieruit komt naar voren dat in Oud-Hoograven / Rotsoord/Tolsteeg 62% en in Lunetten 59% van de bewoners zich betrokken voelt bij hun buurt, tegenover 45% in Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt.

GRAFIEK 2.5 BETROKKENHEID BIJ DE BUURT (N = 404)



De wensen die bewoners hebben voor de verbetering van de betrokkenheid zijn ook bekeken per subwijken. Dan blijkt dat hoe minder betrokkenheid er bestaat, hoe meer wensen er zijn om daar wat aan te doen. Over heel Zuid gerekend wil bijna een kwart van de bewoners graag meer betrokkenheid zien, maar in Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt neemt dit aandeel toe naar ruim een derde, tegenover 20% in Lunetten en eveneens bijna een kwart in Oud-Hoograven/Tolsteeg/Rotsoord.

De betrokkenheid bij de buurt vertaalt zich ook tot deelname aan buurtactiviteiten, zoals straatfeesten. Twee derde van de bewoners geeft aan soms tot vaak aan dergelijke activiteiten deel te nemen. Hierin doen zich geen significante verschillen voor tussen allochtone en autochtone bewoners. Naar leeftijd zijn verhoudingsgewijs de meeste deelnemers tussen de 25 - 65 jaar oud. Het minst wordt hieraan deelgenomen door de jongste en de oudste leeftijdsgroepen. Per subwijk afzonderlijk bezien nemen de bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt het minst deel aan buurtactiviteiten. Verder geeft bijna 10% van de bewoners aan vaker buurtactiviteiten te willen bezoeken dan ze nu doen.

De vraag is vervolgens in hoeverre de betrokkenheid omgezet wordt in inzet voor de buurt. Hiervoor lenen zich verschillende mogelijkheden, zoals bewonersverenigingen, bewonerscommissies en wijkverenigingen. Daarnaast kunnen bewoners ideeën voor buurtverbetering verzilveren via het leefbaarheidsbudget. In de bewonersenquête hebben we de bewoners gevraagd naar hun inzet voor de buurt. Hieruit komt naar voren dat 16% van de geënquêteerde bewoners in het afgelopen jaar samen met andere bewoners iets voor de buurt gedaan heeft.

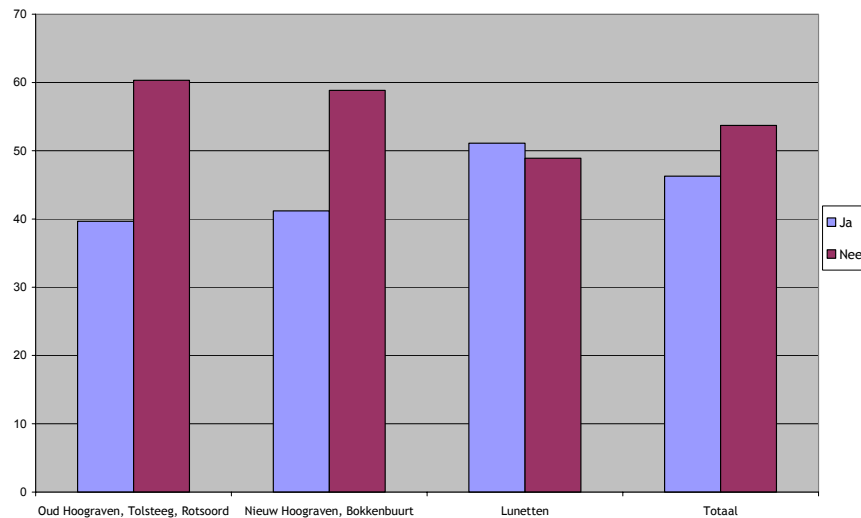
Dit aandeel verschilt aanmerkelijk met het percentage dat uit de Wijkenmonitor op dit aspect naar voren komt. Hieruit blijkt namelijk dat in 2006 een derde van de bewoners van Zuid op de een of andere wijze actief was voor de buurt. Daarbij ging het om activiteiten ter versterking van de leefbaarheid en het verbeteren van de veiligheid. Het verschil met de bewonersenquête is te verklaren uit de reikwijdte van de antwoordcategorieën van de Wijkenmonitor. In de Wijkenmonitor wordt, gezien de bijbehorende vragenlijst, onder iets doen ter verbetering van de buurt een breed scala aan acties verstaan. Naast inzetten voor straatfeesten, onderhoud van de openbare ruimte, deelname aan buurtpreventieteams en meehelpen op scholen en bij sportverenigingen en buurtactiviteiten, ging het ook om acties als opletten, mensen aanspreken op hun gedrag, de politie bellen bij problemen en het veiliger maken van de eigen woning. In onze bewonersenquête hebben we ons beperkt tot de inzet voor straat- en buurtactiviteiten, activiteiten voor jongeren en ouderen en bijdragen aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Aangezien de Wijkenmonitor geen uitkomsten bevat over de aard van de verschillende soorten inzet, kunnen we niet nagaan in hoeverre er sprake is van overeenstemming met de soorten inzet waar wij ons toe beperkt hebben.

Opmerkelijk is verder dat tegenover deze feitelijk vertoonde inzet een veel grotere inzetbereidheid bestaat. Bijna de helft van de door ons geënquêteerde bewoners geeft te kennen zich actief te willen inzetten voor de buurt. Gerelateerd aan leeftijd zien we dat de meeste bereidheid tot inzet afkomstig is van de categorie 45 jaar en ouder, terwijl met 51% de grootste inzetbereidheid aangetroffen wordt in de categorie 25 - 65 jarigen. Van de jongeren is ruim een

derde bereid om zich in te zetten voor hun buurt. Opvallend is dat die bereidheid zich vooral voordoet in Lunetten, waar 40% van de jongeren zich zou willen inzetten voor de buurt. De relatief laagste bereidheid hiertoe treffen we aan onder de 65-plussers. Verder laat nadere analyse zien dat er een relatief groot potentieel aan inzetbereidheid is onder allochtone bewoners. Van deze bewoners is 11% al als zodanig in het afgelopen jaar actief geweest en is 43% bereid tot om zich in te zetten.

Naar de subwijken gerekend is de feitelijk gepleegde inzet het grootst in Lunetten met 18% van de bewoners, en het kleinst in Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt, waar 12% van de bewoners zich heeft ingezet voor de buurt. De bereidheid om zich in te spannen is eveneens het groots in Lunetten, gevolgd door Nieuw-Hoograven / Bokkenbuurt.

Grafiek 2.7 *BEREIDHEID OM MEE TE WERKEN AAN BUURTACTIVITEITEN (N = 404)*



Wat betreft de inzetbereidheid, gaat de meeste interesse uit naar het organiseren van een straatfeest (70%) en het organiseren en uitvoeren van activiteiten voor jongeren en kinderen (40%), op enige afstand gevolgd door onderhoud aan groenvoorzieningen (26%)

en schoonmaakactiviteiten (25%). Het organiseren van een sport- en speldag (18%) en activiteiten voor ouderen (eveneens 18%) zijn minder in trek. Slechts 7% wil meewerken aan het maken van afspraken over het samenleven in de buurt of de straat.

Aan de bewoners is tevens gevraagd of ze zelf nog voorstellen hebben voor activiteiten waarmee het samenleven in de buurt versterkt zou kunnen worden. Hierop hebben 68 bewoners een grote verscheidenheid aan onderwerpen aangedragen. Deze zijn weergegeven in bijlage 4. Veel van de genoemde activiteiten en ideeën hiervoor vallen onder het leefbaarheidsbudget waar wijken over beschikken. Uit zowel de interviews als de bewonersenquête komt hierover naar voren dat bewoners vaak wel op de hoogte zijn met het bestaan hiervan, maar ook een zekere weerstand hebben om hier gebruik van te maken. Die weerstand vloeit voort uit onbekendheid met kwesties als project- en budgetverantwoordelijkheid. De te volgen procedure rond het indienen van een aanvraag schrikt bewoners eveneens af.

#### ***2.4 Kwaliteit van sociale contacten***

Volgens de Wijkenmonitor vindt 8% van de bewoners in Zuid dat zij over onvoldoende contacten beschikken. Dit percentage is tevens een verviervoudiging van het percentage bewoners met onvoldoende contacten in 2004. Opmerkelijk is het verschil tussen de subwijken onderling. In Nieuw-Hoograven beschikt 12% over te weinig sociale contacten, terwijl dit in Oud-Hoograven / Rotsoord / Tolsteeg beperkt blijft tot 4%. Lunetten valt hier met 8% precies tussen in. De toename die voor heel Zuid geconstateerd wordt is ook aan de orde in de drie subwijken, waarbij eveneens Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt door de omvang ervan opvalt.

Hieruit valt af te leiden dat het langs elkaar heen leven, ondanks het feit dat dit aspect voor de meeste bewoners geen problemen oplevert, bij een niet gering aantal bewoners leidt tot gevoelens van eenzaamheid. De geïnterviewde bewoners van Nieuw Plettenburgh wijzen er bijvoorbeeld op dat in dit wooncomplex, ondanks de onderlinge betrokkenheid van bewoners, een aantal bewoners zich eenzaam voelt. Ook meer in het algemeen komt volgens hen

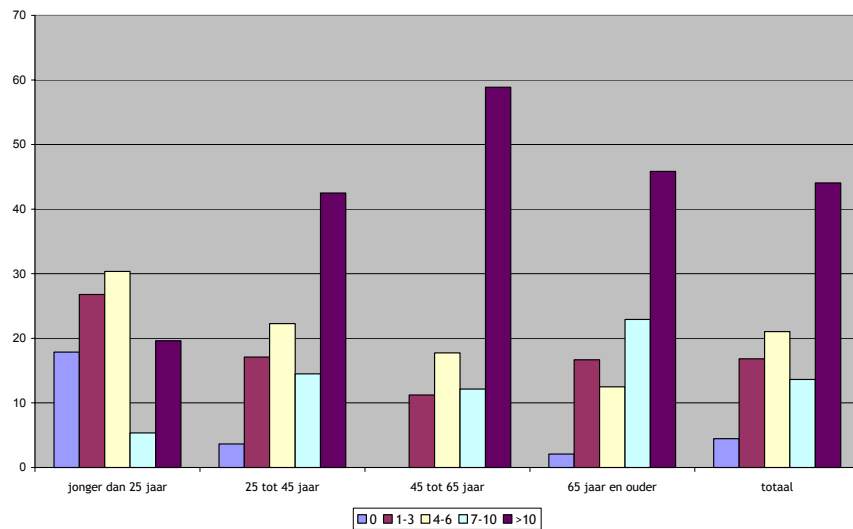
eenzaamheid vooral voor bij ouderen. Dit constateren ook enkele bij deze groep betrokken professionals. Zij schrijven dit vooral toe aan het verlies van de partner. Daardoor dreigen deze ouderen in een isolement dreigen te komen. De kinderen komen niet zo vaak op bezoek en de vriendenkring dunt ook langzamerhand uit door overlijden. Nieuwe contacten maken is moeilijk; dat doe je niet zomaar.

Met behulp van de Contactladder hebben we gekeken naar de aard van de contacten tussen bewoners onderling en hun wensen op dit gebied. Hierbij maken we onderscheid tussen incidentele contacten en structurele contacten. De uitkomsten hiervan hebben we gerelateerd aan leeftijd en etniciteit en aan de subwijken.

#### ***Incidentele contacten***

Uit de enquête komt naar voren dat op 5% na iedereen wel een aantal buurtbewoners bij naam kent. Alleen onder de jongeren tot 25 jaar is het aandeel dat zegt niemand bij naam te kennen uitzonderlijk groot te noemen, namelijk 18%. Daarentegen kent van de groep 45 - 65 jarigen iedereen wel een aantal buurtbewoners bij naam. Onderstaande grafiek geeft de spreiding in het aantal contacten per leeftijdsgroep.

GRAFIEK 2.8 AANTAL BEWONERS DAT MEN BIJ NAAM KENT NAAR LEEFTIJD  
(N = 404)



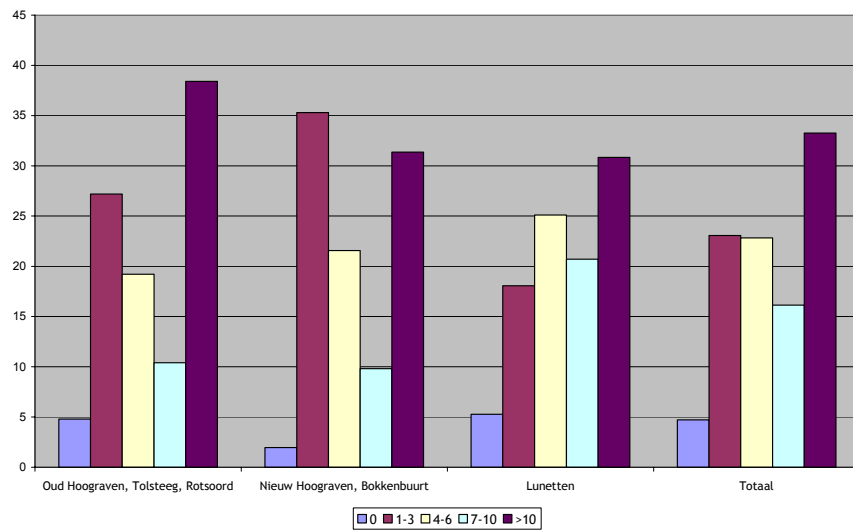
Van de jongeren zegt 27% tevens hier graag een verbetering in te willen zien, ook als ze al wel buurtgenoten bij naam kennen. Tegelijk echter hecht 32% van de jongeren geen enkele waarde aan het kennen van buurtgenoten bij naam. Vermoedelijk betreft dit veelal kort in de wijk verblijvend studenten van wie het sociale leven zich ook voor een groot deel buiten de wijk afspeelt. Verder komt het niemand bij naam kennen iets vaker voor onder allochtone bewoners en - bijgevolg - onder de bewoners van Nieuw-Hoograven / Bokkenbuurt. De verschillen zijn echter klein.

Voor incidentele contacten, zoals elkaar groeten en een praatje op straat is het niet strikt noodzakelijk dat men elkaar bij naam kent. Het elkaar kennen van gezicht is vaak al voldoende. Elkaar groeten is iets dat vrijwel alle bewoners wel doen, ook wanneer men die bewoners niet bij naam kent. Een grote meerderheid doet dat bij meerdere medebuurtbewoners. Bij minder dan een kwart beperkt zich dat tot een tiental bewoners. Bewoners die hun buurtgenoten niet groeten zijn jongeren en allochtonen. Verder wordt er het meest gegroet in Lunetten, onmiddellijk gevolgd door Oud-Hoograven/Rotsoord/Tolsteeg.



Zoals de volgende grafiek laat zien is ook het maken van een praatje op straat met buurtgenoten iets dat vrijwel iedereen doet, zij het dat de aantallen waarmee ze dat doen soms beperkt zijn.

GRAFIEK 2.9 AANTAL BEWONERS WAARMEE EEN PRAATJE GEMAAKT WORDT OP STRAAT (N = 404)<sup>5</sup>



Van alle bewoners van Zuid geeft 5% te kennen nooit een praatje met andere buurtbewoners te maken. De helft hiervan kent ook niemand bij naam. Verder zien we dat bewoners die nooit een praatje met andere bewoners maken vooral jongeren betreft; 16% van de jongeren zegt nooit een praatje te maken met buurtbewoners. Van de allochtone bewoners zegt 8% nooit een praatje te maken. Opmerkelijk is verder dat, met het ouder worden het aantal buurtgenoten waar men een praatje mee maakt eveneens toeneemt. Dit lijkt dus in tegenspraak met de ervaringen van de oudere bewoners die we spraken. We komen hier verderop nog op terug.

<sup>5</sup> In het kader onder de grafiek staat het aantal bewoners genoemd waarmee een praatje op straat gemaakt wordt.

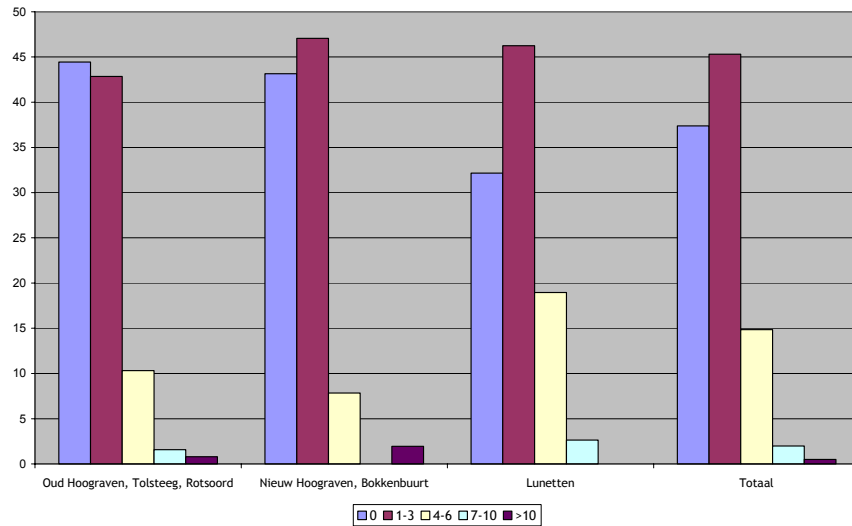
Hoewel in Lunetten en Oud-Hoograven/Rotsoord/Tolsteeg de bewoners elkaar vaker groeten dan in Nieuw-Hoograven / Bokkenbuurt, maken de bewoners van de laatstgenoemde subwijk wel vaker een praatje met elkaar. Slechts 2% van de bewoners in deze subwijk doet dat nooit, tegenover 5% van de bewoners in de beide andere subwijken.

Het voorgaande geeft een beeld van de huidige situatie op het gebied van incidentele contacten. De meeste bewoners zijn hier ook tevreden mee. Niettemin zou 20% van de bewoners graag meer buurtgenoten bij naam kennen en 15% vaker een praatje willen maken, terwijl 8% het elkaar groeten verbeterd wil zien. Het zijn vooral de jongere en allochtone bewoners die meer bewoners bij naam zouden willen kennen. Onder hen bevinden zich veel starters en jonge gezinnen met kinderen die zich in de wijk gevestigd hebben. Naar subwijk gerekend zouden de bewoners van Oud-Hoograven/Rotsoord/Tolsteeg en Lunetten vaker dan de bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt hierin verbetering willen zien. Hetzelfde patroon zien we naar voren komen als het gaat om een praatje maken op straat en het elkaar groeten, met dit verschil dat de bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt wel vaker een verbetering zouden willen zien in het maken van een praatje.

#### ***Structurele contacten***

Naast de incidentele en meer alledaagse contacten hebben we ook gekeken in welke mate bewoners beschikken over structurele contacten in de buurt. In het bijzonder als buurtgenoten over en weer bij elkaar op bezoek gaan. Bijna twee derde gaat regelmatig bij de burens op bezoek. Hiervan doet bijna drie kwart dat bij één tot drie burens, terwijl iets minder dan een kwart zegt met vier tot zes burens een dergelijk contact te onderhouden.

GRAFIEK 2.10 GAAT OP BEZOEK BIJ DE BUREN (N = 404)<sup>6</sup>



Het over en weer buren bezoeken vindt het meest plaats door bewoners die ouder zijn dan 45 jaar. Van de jongeren gaat niet meer dan een derde wel eens op bezoek bij buren. Allochtone bewoners gaan eveneens minder vaak op bezoek bij hun buren. Naar subwijk gerekend gaan de bewoners van Lunetten het meest bij hun buren op bezoek. Dit is het geval bij twee derde van deze bewoners. Oud-Hoograven/Rotsoord/Tolsteeg en Nieuw-Hoograven /Bokkenbuurt gaan in dit opzicht vrijwel gelijk op.

Evenals voor de incidentele contacten hebben we de bewoners ook op het gebied van hun structurele contacten gevraagd naar hun eventuele wensen voor verbetering. Gelijk aan hun behoeften ten aanzien van incidentele contacten, komt ook nu weer naar voren dat de meeste bewoners, namelijk 86 %, hierin geen verbetering hoeft te zien. Van deze bewoners is 80% tevreden met de situatie zoals die nu is, ongeacht of zij nu wel of niet bij buren op bezoek gaan, terwijl de resterende 20% zegt hier geen belang aan te hechten. Bewoners die hierin wel graag verbetering zouden zien behoren ook nu weer tot de jongere generaties - jongeren, starters

<sup>6</sup> In het kader onder de grafiek staat het aantal bewoners waarbij men op bezoek gaat.

en jonge gezinnen - en allochtonen. Bezien in het licht van de eenzaamheid onder ouderen is het opmerkelijk dat niet alleen 70% van hen (dat wil zeggen, de 65-plussers) regelmatig bij hun burens op bezoek gaat, maar ook dat slechts 6% behoefte heeft aan verbetering van deze vorm van contact. Daarnaast zouden verhoudingsgewijs iets meer bewoners van Lunetten een verbetering willen zien in hun structurele contacten met hun burens. Echter, daarin verschillen zij maar weinig met de bewoners van de andere subwijken.

Tot slot is nog vermeld dat 20% van de bewoners buiten het eigen huishouden familie in de buurt heeft. De meeste van deze bewoners gaan ook regelmatig bij hun familie op bezoek. Deze vorm van contact doet zich in elke buurt in vrijwel gelijke mate voor. Wel geven autochtone en oudere bewoners iets vaker aan familie in de wijk te hebben wonen.

### *3 Kwaliteit en gebruik van de sociale infrastructuur*

#### *3.1 Over de sociale infrastructuur*

Binnen het kader van de wijkraadpleging heeft de wijk als hulpbron vooral betrekking op de sociale infrastructuur van de wijk. Voor de beantwoording van de vragen naar de behoefte aan en kwaliteit van de diverse vormen van zorg en ondersteuning is het daarom noodzakelijk zicht te krijgen op de sociale infrastructuur van de wijk Utrecht Zuid in relatie tot de prestatievelden van de Wmo. Dit roept wel de vraag op wat er verstaan moet worden onder sociale infrastructuur.

Onder sociale infrastructuur verstaan wij het geheel van onderling samenhangende formele, semi-formele en informele voorzieningen, diensten en activiteiten waarmee burgers in wederkerige relaties vorm geven aan hun bestaan (Lammerts, De Meere en Wentink, 2003). Het belang van de sociale infrastructuur is aldus gelegen in de betekenis ervan voor het dagelijks leven van burgers, zowel als individu als in collectief verband. Ter toelichting: de term ‘formele’ heeft in onze definitie betrekking op institutionele organisaties, zoals professionele organisaties en overheden. Met ‘semi-formele’ doelen we op geregementeerde, maar niet-professionele georganiseerde verbanden zoals bewoners- en vrijwilligersorganisaties en sport- en hobbyverenigingen, terwijl de term ‘informele’ samenvalt met de ongeorganiseerde relaties die zich tussen bewoners voordoen. In dit licht nemen we in dit hoofdstuk de sociale infrastructuur van Zuid in beschouwing.

In de navolgende paragraaf gaan we in op de diversiteit van de sociale infrastructuur; waar bestaat deze uit en hoe zijn deze onderdelen verdeeld over de wijk? We richten onze aandacht op de semi-formele en formele verbanden op het gebied van buurt- en

wijkvoorzieningen en de voorzieningen voor zorg- en dienstverlening. De informele aspecten zijn voor een belangrijk deel al in het voorgaande hoofdstuk aan de orde geweest, maar pakken we weer terug bij het bespreken van de behoeften en mogelijkheden voor informele zorg. In de daaropvolgende paragrafen staan we stil bij de professionele voorzieningen, gevolgd door een analyse van het gebruik van deze voorzieningen en de knelpunten die bewoners hierbij ervaren zoals die uit de interviews en de enquête naar voren komen. We sluiten dit hoofdstuk af met onze bevindingen over de behoefte aan informatie over sociale samenhang, ondersteuning en zorg.

### *3.2 De sociale infrastructuur van Utrecht Zuid*

Uit de interviews met professionals en bewoners komen we te weten dat Zuid over een redelijk sterke sociale infrastructuur beschikt, maar ook dat deze volgens hen onder druk staat. Die druk heeft zowel betrekking op de diversiteit en de bereikbaarheid, als op de kwaliteit ervan. Hun opvattingen hierover zien we ook verwoordt door verschillende geënquêteerde bewoners waar het gaat om het gebruik van voorzieningen. Alvorens hierop in te gaan geven we eerst een beschrijving van de voorzieningenstructuur als zodanig. We doen dat aan de hand van feitelijke gegevens. Deze zijn onder andere ontleend aan het jaarverslag 2006 van Portes, de Sociale kaart voor hulpverleners in Zuid - opgesteld door het samenwerkingsverband Platform Ouderen Utrecht Zuid - en de Volksgezondheidsmonitor 2005 van de GG&GD Utrecht. Daarnaast zijn nog diverse websites geraadpleegd. We beginnen met een beschrijving van de sociale infrastructuur zoals die bestaat uit semi-formele en informele verbanden tussen bewoners. Daarbij besteden we apart aandacht aan het onderwerp mantelzorg/vrijwillige hulp. Deze beschrijving wordt gevolgd door een beschrijving van de formele sociale infrastructuur, gevormd door de professionele welzijn- en zorgorganisaties.

### **Bewoners**

In het vorige hoofdstuk zijn we al ingegaan op een aantal aspecten van de diverse verbanden tussen bewoners onderling. Het gaat om door bewoners geïnitieerde en op elkaar gerichte ontmoetingen, diensten en activiteiten die plaatsvinden in de straat, de buurt of de wijk als geheel. Deze ontmoetingen, diensten en activiteiten zijn te onderscheiden in informele en semi-formele relaties en contacten. De manifestaties van de informele verbanden zijn soms zichtbaar, zoals een buurtfeest of een buurtvolleybaltoernooi, en andere niet of nauwelijks. Tot het laatste behoren vormen van burenhulp, maar ook de meer alledaagse ontmoetingen en contacten: het bezoeken van een verjaardagsfeestje van de burens, een praatje op straat met buurtgenoten, enzovoort.

In Zuid zijn verschillende vormen van semi-formele verbanden actief. Hieronder bevinden zich twee subwijk gerelateerde bewonersorganisaties: de Bewoners Overleggroep Tolsteeg-Hoograven (BOTH) en de stichting Bewoners Overleg Lunetten (BOL). Beide organisaties zetten zich in voor de belangen van de bewoners waar het gaat om de leefbaarheid van deze buurten. Tot de organisaties voor bewonersbelangen, behoren verder nog verschillende complexgebonden bewonerscommissies en belangenorganisaties op buurtniveau, waaronder een vereniging van huiseigenaren, de Kopersvereniging Zwarte Woud. Bewoners van het woonzorgcentrum Nieuw Plettenburgh hebben zich eveneens georganiseerd in een bewonersvereniging. Naast belangenbehartiging organiseert deze vereniging ook verschillende activiteiten in de sfeer van ontmoeting en ontspanning.

Op het gebied van ontmoeting, recreatie en sport zijn eveneens verschillende verenigingen actief. Genoemd worden bijvoorbeeld de Oranjeverenigingen in Hoograven. Deze verenigingen vormen volgens de geïnterviewde bewoners de motor voor tal van activiteiten in deze buurt. Daarnaast telt Zuid enkele voetbalverenigingen en een korfbalvereniging. Zij maken gebruik van de in de wijk gelegen sportparken Hoograven Zuid en Lunetten. In Oud-Hoograven hebben een aantal bewoners van de Julianaweg zich met elkaar verbonden in de Juliana-groep. In dit verband verzorgen zij het onderhoud aan de perken in de Julianaweg. Daarnaast organiseert de groep jaarlijks een drukbezochte straatbarbecue.

Voorts is een groep bewoners actief in de werkgroep 't Raafje rond de gelijknamige speeltuin.

Hoewel het een institutioneel initiatief betreft, want ontwikkeld door Portes, noemen we hier ook het project Tijd voor Elkaar. Dit project heeft als doel het stimuleren en ondersteunen van burenhulp en diensten door vraag- en aanbod bij elkaar te brengen. Tijd voor Elkaar is een virtuele marktplaats waar bewoners hun vraag of aanbod op het gebied van onderlinge burenhulp, diensten en vrijwilligerswerk aan elkaar kenbaar kunnen maken (zie [www.tijdvoorelkaarzuid.nl](http://www.tijdvoorelkaarzuid.nl); Huygen & De Meere, 2007). Hiermee haakt het project in op de sociale kracht van buurten en bewoners. Dit project beoogt drie doelen, het vergroten van de sociale samenhang, het versterken van het vrijwilligerswerk en het bevorderen van de integratie en participatie van kwetsbare groepen. Opmerkelijk is dat dit project weinig bekendheid genoot onder de geënquêteerde bewoners, maar waar zij tevens, na informatie hierover van de enquêteurs, veel belangstelling voor toonden. Hoe dit ook zij, de benutting hiervan beperkt zich - zo blijkt uit de lijst met vraag en aanbod - niet alleen tot individuele bewoners; ook verenigingen en bewonersorganisaties plaatsen advertenties. Bijvoorbeeld het Moedercentrum Stabij; een initiatief van een interculturele groep vrouwen uit Tolsteeg. Deze organisatie ondersteunt allochtone vrouwen bij het machtig worden van de Nederlandse taal, zoeken naar werk en de opvoeding van hun kinderen, maar ook bij hun algemene en kunstzinnige vorming.

De geïnterviewde bewoners melden dat het vooral 'witte' en oudere bewoners zijn die zich georganiseerd hebben en nog steeds de 'kleur' bepalen van de bewonersorganisaties. Deze waarneming lijkt echter niet overeen te stemmen met de werkelijkheid. Verschillende allochtone bewoners hebben zich eveneens georganiseerd in eigen organisaties. Het bovengenoemde Moedercentrum is hiervan een voorbeeld, maar ook op de lijst met uit te nodigen bewoners voor de groepsinterviews komen we ook enkele andere organisaties tegen, zoals de groep Marokkaanse Buurtvaders, de Moskeevereniging en een organisatie van Somalische bewoners. Een belangrijk verschil met de meer traditionele bewonersorganisaties is wel dat de allochtone organisatie niet zozeer op buurt- en



wijkthema's als wel rond etnisch-culturele thema's georganiseerd zijn.

De hierboven genoemde bewonersorganisaties BOTH en BOL geven vorm en inhoud aan de vijfde dimensie van leefbaarheid: betrokkenheid van bewoners bij de lokale besluitvorming. Aan deze traditionele vormen van bewonersparticipatie is in 2002 een nieuw vorm toegevoegd: de wijkraad. Een wijkraad is, zoals al eerder opgemerkt, een adviesorgaan dat vanuit de wijk het College van Burgemeesters en Wethouders gevraagd en ongevraagd adviseert over zaken die de wijk aangaan. Een wijkraad bestaat uit een groep actieve maar onafhankelijke wijkbewoners en andere belanghebbenden. Onafhankelijk wil zeggen zonder last of ruggespraak.

#### ***Mantelzorg/vrijwillige hulp***

Volgens de Gezondheidsmonitor ondervond 59% van de 55-plussers in Zuid in 2003 belemmeringen bij het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden door lichamelijke beperkingen. Van deze bewoners had 47% behoefte aan hulp in de huishouding, waarbij tevens opgemerkt moet worden dat het percentage dat hulp in de huishouding behoeft na het 70ste levensjaar snel toeneemt. Het merendeel van de bewoner kreeg die hulp ook in voldoende mate, maar 20% was verstoken van de benodigde hulp.

Zoals in hoofdstuk 1 al aangegeven moeten met de invoering van de Wmo, mensen die huishoudelijke hulp nodig hebben daarvoor eerst een beroep doen op familie, vrienden of buren in de vorm van mantelzorg. Pas wanneer dit niet lukt of de benodigde zorg te intensief is, of er aanvullende zorg nodig is, kan een beroep gedaan worden op de professionele thuiszorg. Onder mantelzorg en vrijwillige hulp wordt het onbetaald verlenen van eenvoudige zorg gedurende tenminste acht uur per week over een periode van minmaal drie maanden verstaan (zie: Van Bergen en Welboren, 2007). Daarbij kan het gaan om verschillende vormen van zorg: zorg voor de huishouding, persoonlijke verzorging, het bieden van aandacht en een luisterend oor, vervoer en begeleiding bij bijvoorbeeld het bezoeken van een arts, het verzorgen van de administratie en toezicht. Binnen het kader van de wijkraadpleging zijn we nagegaan hoeveel bewoners mantelzorg hulp ontvangen en

hoeveel de bereidheid hebben om hierin te voorzien als het gaat om het verlenen van hulp aan bureu.

Van alle geënquêteerde bewoners geven er vier te kennen mantelzorg te ontvangen. Eveneens vier bewoners verlenen mantelzorg. Deze aantallen zijn niet representatief voor de totale aantallen bewoners van Zuid dat mantelzorg ontvangt of verleent. In 2003 ontving volgens de Volksgezondheidsmonitor 5% van bewoners van Zuid mantelzorg en verleende een even groot percentage mantelzorg. Voor het merendeel gaat het bij de ontvangers om bewoners van 65 jaar en ouder. Hiervan ontvang 15% mantelzorg. De mantelzorgers zijn overwegend vrouwen en behoren voornamelijk tot de groep 40- tot 65-jarigen.

Bij de geënquêteerde bewoners wordt in alle gevallen de zorg verkregen van naaste familie: de partner of een van de kinderen. Van de zorgverleners betreft bij drie personen de zorg de partner, terwijl de vierde mantelzorg verricht bij een oom. Bij één van de vier ontvangers is de mantelzorg aanvullend op de zorgverlening door de thuiszorg. De Volksgezondheidsmonitor laat een gevarieerder beeld zien. Hieruit blijkt dat in 18% van de gevallen de mantelzorg verleend wordt aan de partner, 52% aan de ouders, 17% aan de kinderen, 13% aan andere familie en 17% aan bureu, vrienden of kennissen.<sup>7</sup>

In het vorige hoofdstuk gaven we al aan dat veel bewoners hun bureu helpen met bijvoorbeeld boodschappen doen, klusjes in en rond de woning of meerijden naar de dokter. De mate waarin dit plaatsvindt verschilt. Dat is onder meer afhankelijk van de vraag hierom, maar ook van de eigen dagelijkse verplichtingen. Overdag meerijden naar de dokter bijvoorbeeld gaat niet wanneer je moet werken. In dit verband wordt ook melding gemaakt van het bestaan van een informeel netwerk van ongeveer 60 bewoners, de Lief-en-leedclub. Dit netwerk bestaat voornamelijk uit vrouwen. Het contact vindt plaats via e-mail waarmee de leden een beroep op elkaar kunnen doen als ze even hulp ergens bij nodig hebben. Vrijwillige hulp in de zin van het langdurig verzorgen van het

<sup>7</sup> De hier genoemde percentages hebben betrekking op de mantelzorgers in heel Utrecht. De Volksgezondheidsmonitor geeft op deze aspecten geen uitsplitsing naar de wijken.

huishouden of persoonlijke verzorging - wassen, aankleden, naar het toilet helpen - van je buren staat minder op het netvlies. Naast het tijdsbeslag speelt ook schroom voor het te ver doordringen in elkaar privé-sfeer bij de bedenkingen hiertegen.

Maar niet alleen de verleners van burenhulp hebben hier bedenkingen bij. Ook de hulpvragers hebben moeite met het leggen van een dusdanig beslag op de buren. Dat blijkt uit de interviews met de ouderen, maar ook uit de Volksgezondheidsmonitor. Hierin staat te lezen dat slechts 5% van 55-plussers open staat voor hulp in de huishouding of bij de persoonlijke door vrienden of buren. Die weerstand strekt zich bij ouderen ook uit naar inschakelen van de eigen kinderen. Aldus zou 15% de benodigde hulp willen krijgen van de partner of de kinderen. Vaak, zo wordt gesteld, wonen de kinderen ergens anders en zijn bovendien druk genoeg met hun eigen leven, bijvoorbeeld met hun baan of de zorg voor de eigen kinderen.

### ***Professionele organisaties***

Bij de uitvoering van het beleid voor welzijn en zorg zijn in Zuid verschillende institutionele organisaties betrokken. Met elkaar vormen zij de formele kant van de sociale infrastructuur van de wijk Zuid. In het kader van de Wmo zijn als de belangrijkste spelers in dit veld aan te merken de brede welzijnsorganisatie Portes, de zorgorganisaties Aveant en AxionContinu, de Stichting Beschermde Woonvormen Utrecht en het wijkbureau Zuid van de gemeente Utecht. We lopen de functies en activiteiten van deze instellingen hieronder na en relateren deze aan de prestatievelden van de Wmo (zie bijlage 4).

### ***Welzijn***

De uitvoering van het welzijnsbeleid in Utrecht is onder andere opgedragen aan de brede welzijnsorganisatie Portes. Het werkgebied van Portes omvat de wijken Noord-West, West en Zuid. Hier beperken we ons tot de functies en activiteiten van Portes in Zuid. Het hoofddoel van Portes is het verbeteren van de leefomstandigheden en leefomgeving van alle wijkbewoners. Om dit doel te realiseren beschikt Portes over een breed aanbod, geconcentreerd

in vier clusters: voorschoolse en peuteropvang, jeugd, volwassenen en ouderen. Aan deze clusters zijn verschillende kernfuncties verbonden.<sup>8</sup> Die hebben betrekking op ontspanningen en ontwikkeling, informatie en advies, buurtopbouw- en migrantenwerk, sociaal-maatschappelijke dienstverlening en ouderenwerk. De uitvoering van het werk vindt op verschillende locaties in de wijk plaats. Dit zijn het cultureel centrum De Musketon in Lunetten, de buurtcentra Ravelijn, 't Bokkie en de Tol, het jongerencentrum Muskieto (onderdeel van de Musketon), dienstencentrum De Barkel, de bouwspeeltuin Fort Luna en de Wijktuin in Lunetten.

Binnen het kader van het prestatieveld 'Leefbaarheid en sociale samenhang' is een belangrijke rol toebedeeld aan de functie opbouwwerk/bewonersondersteuning. Portes voorziet hierin met het bieden van ondersteuning aan diverse bewonersgroepen. Naast het ondersteunen van bewoners in herstructureringsgebieden, zoals BC Bewonersbelangen (Hooft Graaflandstraat) en BC Rodeo (Roelof Droststraat e.o.) en diverse projecten voor verbetering van de woon- en leefomgeving, betreft dit de ondersteuning van diverse migrantengroepen, waaronder Buurtvaders, Moedercentrum Stabij en een groep Somalische bewoners.

Binnen het prestatieveld 'Jeugd' is Portes actief met verschillende ondersteunende activiteiten, zoals schoolmaatschappelijk werk, ambulante jeugdhulpverlening, jongerenspreekuur voor informatie en advies, huiswerkbegeleiding en JOS - Jongeren Op Straat. Naast deze dienstverlenende activiteiten is er nog een scala aan aanbod op het gebied van ontspanning en ontwikkeling, zoals tienerinloop, meidengroepen en het preventieproject Forza, gericht op jongeren en hun ouders. Onderdeel van dit laatste project is het bieden van opvoedingsondersteuning aan ouders.

Maatschappelijke dienstverlening behoort tot het prestatieveld 'Individuele voorzieningen' en bestaat uit Algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadslidenwerk en de sociale aspecten bij schuldhulpverlening. Spreekuren worden op verschillende locaties gehouden: de wijkwinkel, de gezondheidscentra Hoograven en Lunetten en buurtcentrum de Tol.

<sup>8</sup> Tot 1 januari 2007 verzorgde Portes ook een aanbod aan kinderopvang. Dit is per die datum overgedragen aan de stichting Ludens.

De kernfunctie ouderenwerk heeft betrekking op de prestatievelden 'Informatie, advies en cliëntondersteuning' en 'Bevorderen deelname'. Het ouderenwerk heeft tot taak het bieden van ondersteuning aan ouderen om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen wonen. Naast cursussen en andere activiteiten - zoals dagbesteding en eetgroepen - kunnen ouderen een beroep doen op de ouderenadviseurs, bijvoorbeeld als het gaat om vragen over ouderenhuisvesting, woningaanpassing, maaltijdvoorzieningen en het gebruik van financiële regelingen en vergoedingen. Ouderen kunnen daarvoor terecht bij De Barkel, de Musketon, Ravelijn (advies en informatie voor Marokkaanse ouderen) en de Tol.

Uit de interviews met bewoners en de bewonersenquête komt veel waardering naar voren over het werk van Portes. Zowel het aanbod als de verschillende werkers staan goed aangeschreven. Wel zijn de bewoners kritisch als het gaat om het ouderenwerk. Hun kritiek geldt niet zozeer voor Portes en de ouderenwerkers, als wel de gemeente. Vooral de oudere bewoners maken gewag van een toegenomen aandacht voor jongeren. Daar is op zichzelf niets mis mee, maar die aandacht is volgens hen ten koste gegaan van de voorzieningen voor ouderen. Dit betreft vooral de verminderde formatie en bereikbaarheid van het ouderenwerk in de Barkel, zoals de spreekuren van de ouderenadviseurs. Daarnaast wordt van verschillende kanten gewezen op het wegvallen van laagdrempelige voorzieningen voor ontmoetingen en de voor ouderen zinvolle educatieve activiteiten. In dit verband noemen zij ook de mogelijke stopzetting van Zuidbus. Deze vervoersvoorziening van Portes is bedoeld voor het halen en brengen van ouderen naar dagactiviteiten. Daarnaast wordt de bus gebruikt voor dagtochtjes in de omgeving met minder mobiele ouderen. Hier is altijd veel animo voor, juist onder ouderen die bedreigd worden met eenzaamheid en isolement.

Verminderen van formatie doet zich volgens de geïnterviewde professionals ook voor binnen de andere clusters. Bovendien is er sprake van een toenemende verzakelijking van het werk. Dit houdt in dat er veelal projectmatig te werk gegaan moet worden. Het gaat om relatief kortlopende projecten, gekoppeld aan contractfinanciering, gericht op wisselend bewonersgroepen. Die ontwikkeling staat volgens hen op gespannen voet met het verwerven en uitbouwen van relaties met bewoners. Wel kan Portes middelen

inzetten uit de flexibele budgetten, zoals: het budget voor snelle interventies en het budget voor informatie en ontwikkeling, maar - zo wordt van verschillende kanten opgemerkt - die staan onder druk. De gemeente gaat zich steeds meer opdrachtgestuurd verhouden tot het welzijnswerk. Deze benadering gaat vaak voorbij aan de kennis bij de welzijnsorganisatie over de wijk en zijn bewoners. Bovendien overweegt, zo wordt van verschillende kanten aangevoerd, de gemeente Utrecht de intrekking van deze budgetten. Het welzijnswerk wordt op die manier steeds meer belemmerd in het nemen van haar eigen verantwoordelijkheid.

#### *Zorg- en dienstverlening*

Aveant en AxionContinu zijn voor Zuid de belangrijkste spelers als het gaat om zorg- en dienstverlening. Het werkgebied van de zorgorganisaties Aveant en AxionContinu omvat de hele stad Utrecht.<sup>9</sup> Beide organisaties bieden op wijkniveau een gevarieerd aanbod aan zorgvoorzieningen. Dit aanbod is verbonden aan drie prestatievelden: 'Individuele voorzieningen', 'Informatie, advies en cliëntondersteuning' en 'Meedoen mogelijk maken'. Voor Zuid betreft dit, naast de in het vorige hoofdstuk genoemde AWBZ-gefinancierde intramurale zorg in woonzorgcentrum Tolsteeg (AxionContinu) en het woonzorgcentrum Nieuw Plettenburgh (Aveant), onder meer Wmo- of AWBZ-gefinancierde thuiszorg in de vorm van huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en verpleegzorg. Ouderen, voor wie de zorg te belastend is voor mantelzorgers maar (nog) geen opname behoeven in een intramurale zorgvoorziening, kunnen bij AxionContinu een beroep doen op dagverzorging in woonzorgcentrum Tolsteeg. Aveant biedt mogelijkheden voor dagverzorging in Nieuw Plettenburgh. Verder beschikken beide organisaties over mogelijkheden voor kortdurende opname in een van hun zorgcentra. Voorts verleent Aveant nog verschillende diensten zoals service- en gemaksdiensten, personenalarmering en ouderenadvisering. Van deze diensten wordt alleen personenalarmering ook verstrekt door AxionContinu.

Opmerkelijk is dat, afgaande op de interviews met ouderen, AxionContinu nauwelijks op het netvlies van ouderen staat. Des te

<sup>9</sup> Aveant is in 2006 ontstaan uit een fusie van Stichting Thuiszorg Utrecht en Cascade.

meer wordt Aveant genoemd. Maar de ervaringen met deze zorginstelling zijn niet onverdeeld positief. Negatieve ervaringen betreffen vooral de afname van zorgfaciliteiten voor de bewoners van woonzorgcentrum Nieuw Plettenburgh. De nachtdienst is verdwenen, evenals de directe toegang tot thuiszorg. Verder zijn de geïnterviewden bezorgd over de mogelijkheid dat met de invoering van de Wmo de zorg voor ouderen en gehandicapten afgebroken wordt. Bijvoorbeeld dat deze mensen minder of geen huishoudelijke hulp meer krijgen, alleen omdat er wel familie is die dit volgens de gemeente zal kunnen leveren. Of de gemeente ook nagaat of die daar ook daadwerkelijk in kunnen voorzien is nog maar de vraag. Wel is het vaak zo, zo wordt opgemerkt, dat de kinderen van ouderen vaak heel ergens anders wonen en vanwege hun baan en andere verplichtingen genoeg hebben aan hun eigen leven. Daarnaast is er de zorg dat mensen met kwalitatief mindere zorg toe moeten. De geïnterviewden zijn bang dat de zorgaanbieders, om zo goedkoop mogelijk te kunnen werken, steeds meer lager gekwalificeerde hulpen inzetten. Tot slot merken zij nog op dat deze mensen soms te maken hebben met verschillende zorgverleners door verloop en die ook nog eens op de meest ongelegen tijdstippen langskomen.

#### *Openbare geestelijke gezondheidszorg*

Stichting Beschermd Woonvormen Utrecht (SBWU) is in Zuid actief met begeleiding en ondersteuning van mensen met een psychiatrische achtergrond en van mensen met psychiatrische problemen, al dan niet in combinatie met verslavingsproblemen en dakloosheid. Daarmee valt deze voorziening te rangschikken op het prestatieveld 'Openbare Geestelijke Gezondheidszorg' met raakvlakken op de prestatievelden 'Maatschappelijke opvang' en 'Ambulante Verslavingszorg'. Het doel van SBWU is mensen met een psychiatrische achtergrond te ondersteunen bij het leiden van een zo normaal mogelijk leven en het vinden van hun weg in de samenleving. De ondersteuning is gericht op wonen, dagbesteding en hulp bij het op orde houden van de financiën en de administratie. SBWU heeft geen taken op het gebied van behandeling, maar werkt wel samen met behandelaars.

De werkzaamheden bestaan uit ambulant werk en het bieden van mogelijkheden voor begeleid wonen. Voor het laatste beschikt SBWU in Lunetten over elf groepswooningen en zeven éénpersoonswooningen. De SBWU heeft tevens haar hoofdvestiging in Lunetten, waar verschillende activiteiten aangeboden worden, zoals werken in de Wijktuin, een computerproject, samen koken en een sportinstuif.<sup>10</sup> Bewoners van de woonvormen en andere cliënten kunnen afkomstig/woonachtig zijn uit de hele regio Utecht. Naast de stad Utrecht betreft dit verder de gemeenten Houten, Nieuwegein, IJsselstein, Lopik en Vianen.

De woningen van SBWU bevinden zich op verschillende locaties in Lunetten met per woning twee tot zeven bewoners. Het doel hiervan is het bevorderen van de integratie van de bewoners in het alledaagse buurtleven. Over de mate waarin SBWU hierin slaagt zijn de meningen verdeeld. Volgens de directeur van SBWU verloopt de integratie, mede door de Wijktuin, tamelijk succesvol. De geïnterviewde bewoners zijn echter een andere mening toegedaan. Volgens hen verloopt de integratie moeizaam. De Wijktuin is in hun ogen te beperkt om bijvoorbeeld de beeldvorming over deze groep te veranderen. Dit is nodig, gelet op de weerstanden die er waren en nog steeds zijn rond de vestiging van mensen met een psychiatrische achtergrond in de wijk.

Niet onvermeld mag blijven het samenwerkingsverband Platform Ouderen Utrecht Zuid (POUZ). Het POUZ is een gezamenlijk initiatief van de wijkraad Zuid en het ouderenwerk en beoogt het verbeteren van de afstemming tussen vraag en aanbod op het gebied van zorg- en dienstverlening aan ouderen in Zuid. Naast casusbesprekingen staat het onderling uitwisselen van informatie en signaleringen centraal. Aan dit samenwerkingsverband neemt een tamelijk grote verscheidenheid aan professionals deel, zoals fysiotherapeuten, wijkverpleegkundigen en ouderenadviseurs, maar

<sup>10</sup> De Wijktuin is een gezamenlijk initiatief van Portes, SBWO en Altrecht. De Wijktuin wordt door bewoners onderhouden. Daarmee is een vaste groep van rond de dertig bewoners wekelijks actief, waaronder bewoners van de beschermde woonvormen van SBWU. De vaste groep wordt verder bijgestaan door wisselende aantallen incidenteel helpende bewoners.



ook enkele actieve ouderen. Het samenwerkingsverband komt drie tot vier keer per jaar bij elkaar voor overleg. In 2006 heeft het POUZ een sociale kaart voor Zuid opgesteld met waarin alle welzijn- en zorgvoorzieningen, maar ook (para)medische voorzieningen die de bewoners in de wijk ter beschikking staan zijn opgenomen.

Tot de sociale infrastructuur rekenen we tot slot nog het wijkbureau Zuid. Het wijkbureau fungeert als schakel tussen de wijk en de gemeente. Die functie betreft alle bewoners, maar ook ondernemers, organisaties en instellingen in Zuid en heeft daarmee ook een rol in de ontwikkeling van de ruimtelijk-fysieke en economische infrastructuur. De schakelfunctie houdt in het verder geleiden van door bewoners en anderen ingediende plannen voor wijkverbetering, het fungeren als meldpunt voor onderhoud van de openbare ruimte, overlast en onveilige verkeerssituatie en als informatiepunt van de gemeente voor bewoners. Bewoners en andere partijen kunnen op verschillende manieren hun zaken kwijt: per e-mail, telefoon of aan de balie. Bewoners kunnen ook kiezen voor een gesprek met de wijkwethouder tijdens diens wijkspreekuur. Dit spreekuur vindt via een rouleersysteem plaats in de Musketon of de Tol. Tot slot is nog vermeld dat het wijkbureau via de wijkmanager voorziet in de ambtelijke ondersteuning van de wijkraad.

### ***3.3 Het gebruik van voorzieningen***

De Volksgezondheidsmonitor bevat veel informatie over de behoefte aan sociale en fysieke voorzieningen. Daarbij is gekeken naar de on vervulde behoeften op het gebied van sociaal-culturele activiteiten (22%), een buurthuis (9%), en gespreksgroep (8%), bezoek van vrijwilligers (8%), vergroten van de weerbaarheid (9%), psychosociale hulpverlening (8%), hulp bij het zelfstandig blijven wonen (9%), hulp bij het omgaan met eenzaamheid (10%) en personenalarmering (13%). De behoefte aan fysieke voorzieningen betreft onder meer een boodschappenservice (6%) en ouderenvervoer (17%). De tussen haakjes genoemde percentages staan voor het aandeel bewoners van Zuid dat aan deze voorzieningen behoefte heeft. Ook wijzen verschillende geënquêteerde bewoners op

voorzieningen die gemist worden, of onvoldoende dan wel niet langer beschikbaar zijn. Zij noemen vooral het gemis van een zelfstandig jongerencentrum - dat tevens door hen gezien wordt als een belangrijke oorzaak voor het fenomeen hangjongeren en de daarvan ondervonden overlast -, een tekort aan ruimte voor sociaal-culturele activiteiten en de sluiting van het politiebureau in Zuid. De bewoners is gevraagd van welke voorzieningen zij (of andere leden van hun huishouden) gebruik maken in hun buurt. Het gaat om de volgende voorzieningen: buurtcentra De Musketon, Ravelijn en De Tol; dienstencentrum De Barkel; dagopvang Aveant of AxionContinu; maaltijdvoorziening Stade of Aveant; eetgroepen De Barkel of De Musketon; seniorenrestaurant AxionContinu; ouderenadviseurs; algemeen maatschappelijk werk; sociaal raadslidenwerk; opbouwwerk; thuiszorg/huishoudelijke hulp Aveant of AxionContinu; personenalarmering en project Tijd voor Elkaar. Onderstaande tabel geeft het gebruik van deze voorzieningen per subwijk weer.

TABEL 3.1 GEBRUIK VOORZIENINGEN PER SUBWIJK IN PROCENTEN  
(N = 404)<sup>11</sup>

	Oud- Hoograven, Rotsoord, Tolsteeg	Nieuw- Hoograven, Bokkenbuurt	Lunetten	Totaal
Buurtcentra De Musketon, Ravelijn, De Tol	21	38	55	42
Dienstencentrum De Barkel	16	8	1	6
Dagopvang Aveant of AxionContinu	2	0	0	<1
Maaltijdvoorziening Stade of Aveant	1	0	0	<1
Eetgroepen De Barkel of De Musketon	1	0	1	1
Seniorenrestaurant AxionContinu	0	2	0	<1
Ouderenadviseur Portes	2	0	<1	<1
Maatschappelijk werk	4	12	3	4
Sociaal raadslidenwerk	1	4	1	1
Thuiszorg/huishoudelijke hulp Aveant of AxionContinu	6	12	2	5
Personenalarmering Aveant	2	0	0	< 1

Uit de tabel blijkt dat bewoners verreweg het meest gebruik maken van de buurthuizen. Dit is vooral het geval in Lunetten. Dit is overigens niet verwonderlijk, gelet op het brede scala aan activiteiten dat in de buurthuizen ontplooid wordt. Van het Dienstencentrum De Barkel, hoewel gevestigd in Nieuw-Hoograven, maken vooral bewoners uit Oud-Hoograven/Tolsteeg gebruik. Het aanmerkelijke lagere gebruik in Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt is mogelijk te verklaren door het feit dat relatief veel van de in de wijk gevestigde ouderen een appartement bewonen in het woonzorgcentrum Nieuw Plettenburgh. Ook van thuis-

<sup>11</sup> De percentages in de tabel hebben betrekking op alle geënquêteerde bewoners, ongeacht of zij tot de doelgroep van de voorziening in kwestie behoren.

zorg/huishoudelijke hulp en het maatschappelijk werk wordt gebruik gemaakt, waarbij voor beide voorzieningen vooral het gebruik in Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt opvalt. Bij de thuiszorg bestaat verreweg de grootste groep uit 65-plussers. Hiervan maakt 20% gebruik van de thuiszorg in de vorm van huishoudelijk hulp, tegenover 3% van de bewoners de jonger zijn dan 65 jaar.

Het gebruik van de overige voorzieningen is aanmerkelijk lager. Daarbij valt in ieder geval het onvermoed lage gebruik van de ouderenadviseur op. Dit is in tegenspraak met de ervaringen van zowel de geïnterviewde ouderen als de ouderenwerker van Portes, maar ook met het percentage bewoners dat behoefte heeft aan informatie over mogelijkheden voor zelfstandig blijven wonen en aan informatie over zorg en hulp. Volgens de Volksgezondheidsmonitor had, gerekend over 2003, respectievelijk 34% en 26% van de bewoners in Zuid behoefte aan informatie over deze onderwerpen. Daarnaast blijkt uit de monitor dat 6% van de 55-plussers hulp wenst van een ouderenadviseur. Het is echter niet ondenkbaar dat het aangegeven gebruik van het dienstencentrum voor ten minste een deel betrekking heeft op het verkrijgen van informatie en advies, of dat ouderen de benodigde informatie inwinnen bij Aveant.

Het laatste roept de vraag op in hoeverre bovenstaande cijfers over het gebruik van voorzieningen een afspiegeling vormen van het werkelijke gebruik. Op één uitzondering na is dit echter niet na te gaan. De uitzondering betreft het gebruik van de thuiszorg. Hierover biedt de Volksgezondheidsmonitor uitsluitel, zij het dat dit betrekking heeft op het gebruik in 2003. Daaruit blijkt dat in dat jaar over heel Zuid gerekend 6% van de bewoners thuiszorg ontving. Dit percentage stemt nagenoeg overeen met de uitkomst van de bewonersenquête. Hierbij hoort wel de kantekening dat, afgaande op de Volksgezondheidsmonitor, het werkelijke aandeel 65-plussers dat huishoudelijke hulp heeft van de thuiszorg iets hoger ligt dan uit de bewonersenquête naar voren komt. Naar schatting komt het werkelijke aandeel uit op ongeveer een kwart van alle 65-plussers in Zuid.

Hoe dit ook zij, het feit dat bewoners geen gebruik maken van voorzieningen wil niet zeggen dat zij hier ook geen behoefte aan hebben. Een klein aantal ouderen, minder dan een procent, zegt

huishoudelijke hulp te hebben aangevraagd maar deze niet kreeg toegekend.

Aan de bewoners die gebruik maken van de in tabel 3.1 genoemde voorzieningen is ook gevraagd naar hun tevredenheid hiermee en de achtergronden daarvan. Verreweg de meeste gebruikers geven blijk van tevredenheid met zowel het aanbod als de bereikbaarheid van de door hen gebruikte voorzieningen. Bewoners die niet tevreden zijn, zijn dat meestal vanwege slechte ervaringen met wachttijden, openingstijden (telefonische en persoonlijke bereikbaarheid), bejegening door professionals en de kwaliteit van geleverde hulp en verstrekte informatie. Sommige voelen zich niet meer thuis in het buurtcentrum. Zij wijten dit aan verschuiving van de aandacht naar andere doelgroepen, gepaard met een afname van activiteiten voor de oorspronkelijke doelgroepen. In samenhang met de vaak geringe aantallen bewoners met dergelijke ervaringen, is het door de diversiteit aan voorzieningen waarop hun ontevredenheid is gericht lastig hierin een patroon te ontdekken, zeker als het gaat om elke voorzieningen afzonderlijk.

Bij de vraag naar het gebruik van voorzieningen merken tamelijk veel bewoners ook op dat ze in de hen voorgelegde lijst met voorzieningen bepaalde voor hen belangrijke voorzieningen missen, om vervolgens hun gebruik hiervan aan te geven. Vaak worden in dit verband de bibliotheek - ook als informatiepunt -, peuterspeelzalen, speel-o-theek, speeltuinen, kinderboerderij en sportvoorzieningen genoemd. De vier op kinderen gerichte voorzieningen worden vooral door ouders van jonge kinderen genoemd, die bovendien opmerken dat de in de lijst opgenomen zorgvoorzieningen weinig met hun leefsituatie te maken hebben. Zij vonden dat de enquête op dit gebied teveel op zorg en ouderen gericht was. Hierop werd hen de ruimte geboden om hun ervaringen met de door henzelf aangedragen voorzieningen kenbaar te maken.

### *3.4 Informatie verstrekken en ontvangen*

Om op een voor hen zinvolle wijze gebruik te kunnen maken van voorzieningen moeten bewoners goed geïnformeerd zijn over de bereikbaarheid en het aanbod van die voorzieningen. Daarvoor staat een breed scala aan mogelijkheden open, zoals spreekuren en andere vormen van persoonlijk contact, brochures, folders en affiches, het plaatsen van advertenties en berichten in dag- en huis-aan-huisbladen en het gebruik van media als lokale radio en televisie. De komst van het internet heeft de mogelijkheden voor informatieverstrekking nog aanzienlijk uitgebreid. Traditioneel speelt de bibliotheek als informatiepunt een belangrijke rol, evenals buurtcentra en wachtkamers bij bijvoorbeeld de huisarts. Zo is informatie over een bepaald onderwerp op verschillende manieren toegankelijk gemaakt. Ook de in de wijkraadpleging betrokken voorzieningen bedienen zich ieder voor zich van dit brede scala aan informatiemogelijkheden om bewoners te informeren over hun diensten en activiteiten.

Daarnaast speelt de mondelinge uitwisseling van informatie tussen bewoners onderling een belangrijke rol. Volgens de Volksgezondheidsmonitor is dit een van de belangrijkste informatiebronnen. Een valkuil is wel dat deze manier van informeren bewoners ook kan weerhouden van het gebruik van voorzieningen. Bijvoorbeeld wanneer de door andere bewoners verstrekte informatie gekleurd is door negatieve ervaringen. Het komt voor dat de ontvanger deze ervaring internaliseert en daar naar gaat handelen.

Ondanks dat de benodigde informatie vaak voorhanden is, komt het dus voor dat bewoners deze niet adequaat opnemen. Naast de genoemde valkuil spelen ook schaamte of ontkenning een belemmerende rol. Er is wel behoefte aan informatie, maar die wordt om emotionele redenen vermeden. Dit verschijnsel kan vooral aangetroffen worden bij ouderen die moeite hebben met het accepteren van hun verminderende vitaliteit, of die het gebruik maken associëren met armoede en bedeling. Ook kan het zijn dat de persoon in kwestie denkt niet voor een bepaalde voorziening in aanmerking te komen; zogezegd zichzelf niet kwalificeert als behorend tot de doegroep. Het huishouden gaat niet meer zoals

men zou willen, maar de persoon in kwestie denkt dat zij toch nog te goed is om voor hulp in aanmerking te komen.

Deze manifestaties van informatie verstrekken en ontvangen roept de vraag op naar de manier of manieren waarop bewoners geïnformeerd willen worden, tevens het derde thema van de wijkraadpleging. Van verschillende kanten wordt opgemerkt dat er voldoende informatie voorhanden is, evenals de variatie in soorten bronnen. Maar ook dat bewoners hieraan vaak voorbij gaan, zolang ze het niet nodig (denken te) hebben. Maar als bewoners zich willen informeren zijn familie, vrienden en buren belangrijke bronnen, gevolgd door persoonlijke gesprekken met deskundigen. Zo worden in Nieuw Plettenburgh nieuwe bewoners door de bewonerscommissie verwelkomd door hen een bezoekje te brengen. Daarbij worden ze tevens geïnformeerd over de beschikbare voorzieningen binnen en buiten het wooncentrum. Dagbladen en huis-aan-huisbladen zijn eveneens belangrijke bronnen, evenals de bibliotheek.

In dit verband gaat van verschillende organisaties specifieke aandacht uit naar de informatievoorziening voor allochtone bewoners. Door allerlei oorzaken, zoals het niet voldoende beheersen van het Nederlands en cultuurverschillen, zijn ze vaak niet op de hoogte van hun mogelijkheden. Daarbij lijkt de persoonlijke benadering het meest vruchten af te werpen. Vanuit Portes bijvoorbeeld gebeurt dat via de door deze organisatie ondersteunde allochtone bewonersgroepen. Daarnaast is er het ouderenadvieswerk voor allochtone ouderen. Deze ouderen hebben eveneens behoefte aan aandacht en ondersteuning. Ze komen echter niet zelf met vragen, de ouderenwerkers moeten hen actief benaderen. Een belangrijke kwestie die hierbij overwonnen moet worden is het verwerven van vertrouwen. Hierin moet veel geïnvesteerd worden. Aveant probeert toegang tot de allochtone zorgvragers te krijgen door zoveel mogelijk verzorgenden en verpleegkundigen met dezelfde etnische achtergrond als van de zorgvrager in te zetten.

Als het gaat om het benutten van Wmo-gerelateerde voorzieningen speelt het gemeentelijk Wmo-loket een sleutelrol. Daarbij gaat het om het indienen van aanvragen voor voorzieningen en voor informatie en advies over die voorzieningen. Van verschillende kanten werd de zorg uitgesproken over de kans dat Zuid geen eigen

Wmo-loket heeft toegewezen gekregen. Bewoners zijn aangewezen op het loket aan de Marco Pololaan in de wijk Zuid-West. Dit houdt in dat bewoners van Zuid niet kunnen beschikken over een belangrijke basisvoorziening op het gebied van informatie en advies in hun eigen woonomgeving. Tijdens de afronding van deze rapportage werden we echter geïnformeerd over het voornemen van de gemeente Utrecht om in elke wijk in Utrecht een Wmo-loket te openen.

Tot zover de beschrijving van onze bevindingen uit de analyse van voorhanden literatuur en van de gegevens uit de interviews en de bewonersenquête. In het volgende hoofdstuk trekken we onze conclusies en werken deze uit in een set van aanbevelingen. Daarmee richten we ons op de wijkraad als opdrachtgever, maar ook tot de gemeente en de actieve instellingen en organisaties binnen het sociale domein van Zuid.



## *4 Conclusies en aanbevelingen*

### *4.1 Naar een Wmo bestendige wijk*

De voorgaande hoofdstukken bevatten een analyse van de Utrechtse wijk Zuid op het gebied van leefbaarheid en sociale samenhang en, binnen dit verband, van de sociale infrastructuur, de ontwikkelingen en kansen die zich daarbij voordoen. De analyse heeft tot doel het stellen van een diagnose van de wijk en het op basis daarvan verstrekken van handreikingen voor versterking van de sociale samenhang en de sociale infrastructuur. De wijkraad van Utrecht Zuid heeft hiermee als doel een stevige basis te leggen in de wijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Daarbij richt de wijkraad zich op de sociale verbanden van bewoners, de professionele organisaties met functies op het gebied van bewonersondersteuning en zorg- en dienstverlening en de gemeente Utrecht.

Gezien de ontwikkelingen in de bevolkingssamenstelling en de impact daarvan op de wijze waarop de wijk zich ontwikkelt als woongemeenschap, oogt Utrecht Zuid als een moderne stadswijk. Modern in de zin dat zich door het karakter van die ontwikkeling bedreigingen voordoen, maar zeker ook nieuwe kansen en mogelijkheden. Zowel de bedreigingen als de kansen en mogelijkheden hebben betrekking op de sociale verbanden tussen bewoners, de leefbaarheid van de wijk en de professionele en vrijwillige diensten voor ondersteuning en zorg.

## 4.2 *Sociale samenhang*

### ***De komst van nieuwe bewoners met andere gebruiken en ambities***

Naar aantal bewoners gerekend vertoont Utrecht Zuid een tamelijk stabiel beeld. Dit neemt niet weg dat er sprake is van duidelijk waarneembare verschuivingen in een aantal kenmerken van de bevolkingssamenstelling. Bovendien zijn die verschuivingen tamelijk buurtspecifiek; in sommige subwijken en buurten doen ze zich sterker voor dan in andere. Soms zijn ze ook tegengesteld aan elkaar. De afgelopen jaren hebben zich veel nieuwe bewoners met andere achtergronden, gebruiken, gewoonten en ambities in Zuid gevestigd. Hierbij gaat het vooral om studenten en mensen met een niet-westerse herkomst. Deze ontwikkelingen zetten mede de oude vertrouwde verbanden van samenleven en samendoen, ofwel de sociale samenhang onder druk. Daarvoor in de plaats treden nieuwe verbanden op, die zich echter nog voor een groot deel moeten uitkristalliseren. De vraag is dan op welke manier die verbanden versterkt en ondersteund kunnen worden. Daarvoor is een diagnose nodig van de huidige situatie, inclusief de daarin besloten kansen en bedreigingen. Als eerste betreft dit de sociale kracht van de wijk zoals die besloten ligt in de onderlinge verbondenheid en relaties van bewoners. Onze bevindingen hierover verschaffen een antwoord op de vragen van het eerste onderdeel van de wijkraadpleging. Dit betreft de vragen naar onderlinge contacten:

- Hebben bewoners contacten met andere bewoners in de wijk? Hoe zien die contacten er uit? Vinden ze deze contacten voldoende of zouden ze meer of andersoortige contacten willen met bewoners uit de wijk? Welke contacten missen ze?

Uit de antwoorden hierop trekken we de volgende conclusies en aanbevelingen. Bij het laatste geven we tevens aan welke organisaties de uitvoering van op zich zouden kunnen nemen. Bij sommige daarvan wordt ook de wijkraad genoemd. Dit betreft het adviseren van het College van B&W over de betrokken aanbeveling.

### ***Sociale kracht***

In Zuid is nog steeds sprake van buurtverbondenheid en tamelijk hechte sociale verbanden tussen bewoners onderling. Deze conclusie is gerechtvaardigd gezien de manieren waarop de meeste bewoners zich tot elkaar verhouden en hun betrokkenheid bij hun buurt. Groeten als men elkaar tegenkomt, een praatje maken en - wat wellicht belangrijker is - klaar staan voor elkaar als hulp gewenst is, zijn voor de meeste bewoners een dagelijkse vanzelfsprekendheid. Bewoners nemen ook zelf het initiatief, al dan niet daarbij ondersteund door professionals, om deze verbanden overeind te houden. Ze organiseren zich in buurt- en wijkorganisaties, zetten zich in bij de planontwikkeling en uitvoering van herstructurering, vormen netwerkjes voor wederzijdse hulp of verlenen die even stilzwijgend als vanzelfsprekend op individuele basis. De meeste bewoners zijn dan ook tevreden met deze situatie en willen dit graag zo houden.

De tevredenheid neemt niet weg dat deze kracht ook kwetsbaar is. Er is vooral sprake van druk in de buurten Nieuw-Hoograven, Lunetten en Tolsteeg. Die druk wordt veroorzaakt door de vestiging van nieuwe bewoners. Dit brengt met zich mee dat bewoners minder contact hebben met elkaar en minder klaar staan voor elkaar. Deze bedreiging wordt enerzijds gevoeld door etnische verschillen en anderzijds door woonambities.

De bedreiging voor de sociale samenhang door etnische verschillen doet zich niet alleen voor tussen oorspronkelijke bewoners en bewoners met een niet-westerse herkomst, maar ook tussen de laatste genoemde bewoners onderling. De diverse etnische groepen zijn sterk naar binnen gericht, van onderlinge contacten tussen etnische groepen is nauwelijks sprake. Toch geven juist bewoners die behoren tot de etnische minderheden vaker dan autochtone bewoners aan verbetering te wensen in hun contacten met buurtbewoners. In samenhang hiermee wordt de grootse behoefte aan verbetering geuit door bewoners van Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt. Vanuit Portes wordt hier aan gewerkt met het bieden van ondersteuning aan allochtone zelforganisaties. Dit heeft inmiddels geleid tot een actieve groep vrouwen met verschillende etnische achtergronden, een groep Buurtvaders en een Somalische bewonersgroep. Even wenselijk, zo niet noodzake-

lijk is het om te investeren in de onderlinge relaties tussen autochtone en allochtone bewoners. Hieruit volgt de eerste aanbeveling:

*Aanbeveling 1: Investeer in de dialoog en de samenwerking tussen allochtone en autochtone bewoners(groepen).*

In de afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in het activeren van allochtone groepen. Ook namen allochtonen zelf initiatieven voor zelforganisatie. Toch blijken allochtone groepen nog steeds moeilijk bereikbaar, getuige de uitblijvende deelname aan de traditionele organisaties, maar ook aan de groepsinterviews. Bovendien is het bereiken van een duurzaam resultaat, waardoor deze groepen zelfstandig verder kunnen, vaak een zaak van de lange termijn. Het blijven bieden van ondersteuning aan allochtone groepen is daarom dringend gewenst. Aanvullend hierop is het zaak die ondersteuning tevens te richten op het aangaan van de dialoog en de samenwerking tussen autochtone en allochtone bewoners(organisaties). Daarbij is tevens aanbevolen om nieuwe methodieken in te zetten, zoals de door Landelijk Samenwerkingsverband Achterstandswijken (LSA) ontwikkelde methode Kan wél. Met Kan wél zijn volgens een evaluatie van deze aanpak ook allochtone bewoners goed aan te spreken (Vrieling en Wijdeveen, 2007).

*Uitvoering:* Welzijnsorganisatie - opbouwwerk/migrantenwerk.

Met het tweede aspect, de woonambities, doelen we vooral op de studentenpopulaties in Zuid. De meeste van hen wonen in de wijk vanwege hun studie aan de hoge school of universiteit. Zuid heeft voor hen geen betekenis als het gaat om hun wooncarrière, het is slechts een tussenstation. Min of meer hetzelfde doet zich voor onder de starters op de woningmarkt. Echter, de analyse laat ook zien dat zich bij deze groepen kansen voordoen.

Hoewel het niet direct op ieders netvlies staat, staan verschillende studenten open voor meer betrokkenheid en inzet. De kunst is om daarop in te haken op een wijze die aansluit bij hun specifieke interesses en hen daarin uitdaagt. Het is niet ondenkbaar dat de aanknopingspunten daarvoor besloten liggen in hun studiekeuze. Het zelfde geldt ook voor studenten van het ROC, waartoe

ongetwijfeld ook een deel van de jongeren in Zuid behoort. Vaak is die keuze inhoudelijk gezien goed in te passen in de kwesties die de wijk en zijn bewoners aangaan. Bijvoorbeeld als het gaat om herstructurering van buurten, of het mobiliseren en activeren van jongeren, of opvoedingsondersteuning, of ondersteuning bij taalverwerving door allochtonen, of computeronderricht aan ouderen enzovoort. Hieruit volgt de tweede aanbeveling:

*Aanbeveling 2: Betrek jongeren/studenten bij de activiteiten voor buurt- en wijkverbetering.*

Zeker een derde van de jongeren is bereid om zich in te zetten voor hun buurt. Onder hen bevinden zich ook studenten. Een extra stimulans hierbij kan zijn door in hun activering aan te sluiten bij hun individuele beroepsmatige interesses en ambities. Veel studenten zijn met hun studie betrokken bij onderwerpen die ook spelen in de wijk. Van de kennis die zij daarmee opdoen kan de wijk profijt trekken, terwijl de wijk omgekeerd voor de studenten een levende praktijk biedt voor het toetsen en verfijnen van hun kennis. Het initiatief hiertoe kan uitgaan van de welzijnsorganisatie (opbouwwerk en jongerenwerk) in samenwerking met de verschillende bewonersorganisaties en andere belanghebbenden. Het loont de moeite om tevens de samenwerking te zoeken met bijvoorbeeld de studentenorganisaties als wervingskanaal, maar ook met de ROC's en de in Zuid gevestigde sportverenigingen.

*Uitvoering:* Welzijnsorganisatie - opbouwwerk/jongerenwerk in samenwerking met bewonersorganisaties, ROC's, sportverenigingen en studentenorganisaties.

***Intergenerationele verbondenheid***

In Zuid is weinig of geen sprake van intergenerationeel contact en uitwisseling op buurtniveau. Op plekken waar jong en oud elkaar tegenkomt - op straat, maar ook in de buurtcentra - lopen ze vaak langs elkaar heen. Soms gaat dit gepaard met spanningen vanwege de overlast die oudere bewoners ervaren. Daarbij speelt ook mee dat ouderen een verlies aan mogelijkheden voor ontmoeting en

ontspanning ervaren ten gunste van een versterkte aandacht voor jongeren. Behalve een beperkte toegang tot de buurtcentra zijn jongeren overwegend aangewezen op de openbare ruimte. Tegelijk heeft een belangrijk deel van de jongeren behoefte aan meer contact met buurtgenoten. Dit biedt kansen voor verbetering. Dit vraagt om creatieve benaderingen, waarin jong en oud bij elkaar gebracht worden in situaties waarin beide kunnen winnen hebben. Daarom de derde aanbeveling:

*Aanbeveling 3: Ontwikkel projecten en activiteiten met als doel het scheppen van meer begrip en verstandhouding tussen jong en oud.*

Een van de projecten van Portes - jongerenwerk is een videoproject, gericht op interculturele versterking van de sociale samenhang. Dit concept kan ook benut worden voor het versterken van de intergenerationele verstandhouding, bijvoorbeeld door verhalen van ouderen over de wijk en de buurt op video op te nemen. Daarnaast kan hiervoor inspiratie gevonden worden in bijvoorbeeld Rotterdam, waar op wijkniveau verschillende initiatieven voor verbetering van intergenerationele relaties tot stand zijn gebracht (zie Huygen en Lammerts, 2005; Lammerts en Drost, 2008). Jongeren kunnen daarin profiteren van de kennis van ouderen en tevens hun behoeften aan meer contacten in de buurt vervullen, terwijl ouderen profijt hebben van de levenskracht van jongeren, bijvoorbeeld het verrichten van klussen.

*Uitvoering: Welzijnsorganisatie - jongerenwerk/ouderenwerk in samenwerking met bewonersorganisaties.*

Bijna twintig procent van de bewoners van Zuid behoort tot de leeftijdsgroep 18 - 25 jarigen. Door verschillende bewoners is gewezen op het ontbreken van een zelfstandig jongeren centrum in Zuid. De wijkraadpleging van 2005 wijst op een behoefte onder jongeren aan een eigen plek en activiteiten. Accommodatiegebonden jongerenwerk wordt onder meer aangeboden in het in Lunetten gevestigde buurtcentrum de Musketon. De mogelijkheden hiervan zijn echter beperkt. Onder de noemer Muskito kunnen jongeren in Zuid daar op bepaalde tijden terecht. Waar het aan ontbreekt is

een eigen dagelijkse toegankelijke ruimte die geschikt is voor allerlei activiteiten, waaronder (eigen) podiumactiviteiten. Tegelijk leeft onder bewoners de verwachting dat een zelfstandig jongeren-centrum een positief effect kan hebben op het verminderen van de overlast van jongeren. Met dit oogmerk komen we tot de volgende aanbeveling:

*Aanbeveling 4: Creeër meer mogelijkheden voor jongerenactiviteiten in samenhang met een onderzoek naar wenselijkheid van een jongeren centrum met ruimte voor podiumactiviteiten voor en door jongeren.*

Het aanbevolen onderzoek zou moeten uitmonden in een programma van eisen, dat tegemoet komt aan de wensen van alle jongeren in de leeftijd tussen 12 en 25 jaar en het daarop af te stemmen aanbod aan ontspanning, ontwikkeling en ondersteuning vanuit het jongerenwerk. Primair betreft dit het huidige aanbod aan accommodatiegebonden jongerenwerk in Zuid. Daarnaast moet de aandacht uitgaan naar de mogelijke rol van het jongeren centrum in het ambulante jongerenwerk. Tot het programma van eisen behoren ook de eisen die gesteld moeten worden aan de locatie en de inrichting daarvan: verbouw of nieuwbouw en mogelijke overlast voor omwonenden (geluidsisolatie).

*Uitvoering: Wijkraad Zuid in samenwerking met welzijnsorganisatie - jongerenwerk (advies College van B&W).*

#### ***Versterken van leefbaarheid***

Naast hun ervaringen met en opvattingen over hun onderlinge contacten, hebben we de bewoners ook gevraagd naar hun betrokkenheid bij hun buurt, hun bereidheid om zich voor het versterken van de sociale samenhang en de leefbaarheid van hun buurt in te spannen en hun ideeën daarover. Hierover kunnen we concluderen dat een meerderheid zich betrokken voelt. Deze betrokkenheid uit zich onder andere in deelname aan buurtactiviteiten. Dergelijke activiteiten worden door ruim twee derde van de bewoners bezocht. Verder heeft een relatief beperkt aantal bewoners zich in het recente verleden ingezet voor buurt- en

wijkverbetering. Daarnaast is een aanmerkelijk groter aantal bereid zich hiervoor in te zetten door mee te willen werken aan de organisatie en uitvoering van activiteiten.

Een aantal bewoners heeft daarvoor zelf ideeën ingebracht (zie bijlage 4). Een groot deel van deze activiteiten vallen onder de doelstellingen van het Utrechtse leefbaarheidsbudget. Het initiatief voor benutting van dit budget ligt bij de bewoners, maar wordt mogelijk belemmerd door onvoldoende kennis van de mogelijkheden en voorwaarden voor benutting of weerstand tegen de manier waarop een aanvraag gedaan moet worden. Dit vraagt om een meer proactieve inzet van het leefbaarheidsbudget. Als vierde bevelen we daarom aan:

*Aanbeveling 5: Vergroot de toegankelijkheid van het leefbaarheidsbudget door een proactieve benadering van bewoners.*

Aanvragen voor het leefbaarheidsbudget moeten ingediend worden bij het wijkbureau. Dat kan schriftelijk, via de balie of via de webpagina met een digitaal formulier. Daarbij moet informatie verschaft worden over de aanvrager zelf en over het project. Voor sommige mensen kan het laatste problemen geven waardoor zij wellicht afzien van het voorstel. Het wijkbureau kan via persoonlijke contacten met bewoners, maar ook via de bestaande (netwerken van) buurtorganisaties proactief bewoners activeren tot het indienen van een aanvraag. Bewoners die daarbij ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld vanwege taalproblemen dienen die ondersteuning ook te krijgen, van het wijkbureau zelf, van de opbouwwerkers of ouderenwerkers van Portes of van de bewonersorganisaties.

*Uitvoering: Wijkbureau in samenwerking met bewonersorganisaties en welzijnsorganisatie - opbouwwerk.*

Welzijnsorganisatie Portes beschikt over budget dat naar eigen inzicht flexibel ingezet kan worden op ontwikkelingen die zich in de wijk voordoen. Onder meer betreft dit het budget 'snelle interventies' en een budget voor innovatie en vernieuwing. Naast het vergroten van de benutting van het leefbaarheidsbudget kunnen deze middelen eveneens aangewend worden voor het activeren van



bewoners, zodat deze de door hen ingebrachte voorstellen kunnen uitvoeren. Dat vraagt eveneens om een proactieve aanwending van deze middelen.

*Aanbeveling 6: Handhaaf en benut de flexibel inzetbare welzijnsbudgetten voor interventies, ontwikkeling en innovatie voor het activeren van bewoners rond door henzelf ingebrachte voorstellen voor buurtverbetering.*

Welzijnsorganisaties hebben een eigen verantwoordelijkheid als het gaat om activering en ondersteuning van bewoners. Die verantwoordelijkheid heeft vooral betrekking op het ontwikkelen van ideeën en voorstellen zoals die leven onder bewoners, maar nog niet door hen in gang gezet zijn. Het verdient aanbeveling om de flexibele welzijnsbudgetten op een proactieve wijze in te zetten voor het activeren van bewoners rond hun eigen ideeën en voorstellen. Bijlage 4 biedt hiervoor verschillende van aanknopingspunten. Dit betekent ook dat handhaving van de flexibele budgetten dringend gewenst is.

*Uitvoering: Welzijnsorganisatie - opbouwwerk in samenwerking met bewonersorganisaties en wijkraad Zuid (advies College van B&W)*

Behalve deze meer budgettaire aanbevelingen heeft ook de wijze van het betrekken van bewoners bij activiteiten voor de buurt aandacht. Dit betreft vooral het activeren van bewoners die zich willen inzetten voor hun buurt. De bereidheid hiertoe is evident en kan op die manier actueel gemaakt worden. Daarvoor lenen zich aanpakken als de in het eerste hoofdstuk beschreven ABCD-methode en de door het LSA ontwikkelde methode Kan wél (Davelaar & Veldboer, 2008).

*Aanbeveling 7: Betrek met behulp van aanpakken als ABCD-methode, de kan wél-methode en tijd voor elkaar bewoners bij door hen gewenste inzet voor hun buurt.*

De inzet van deze aanpakken dient zo dicht mogelijk bij de bewoners plaats te vinden. Dat wil zeggen: op sub-buurniveau.

Dit is niet alleen het niveau van de grootste dichtheid aan elkaar kennen en onderlinge contacten, maar ook van gedeelde (buurt)ervaringen en hieruit voortvloeiende opvattingen en wensen. Hierop aansluiten is een voorwaarde voor succes.

*Uitvoering: Welzijnsorganisatie - opbouwwerk/jongerenwerk in samenwerking met bewonersorganisaties.*

Uit zowel de bewonersenquête als de Wijkenmonitor komt Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt naar voren als de meest kwetsbare subwijk waar het de leefbaarheid en de sociale samenhang betreft. Tegelijk zijn relatief veel bewoners van deze subwijk en in het bijzonder de allochtonen onder hen bereid zich in te zetten voor hun buurt. Dit biedt kansen om de kwetsbare positie van Nieuw-Hoograven te versterken. Daarvoor is nodig dat de beleidsmatige en professionele inzetten voor versterking van de leefbaarheid en sociale samenhang, oftewel de uitvoering van de voornoemde aanbevelingen 1, 3, 5, 6 en 7 primair gericht moeten zijn op deze subwijk en zijn bewoners, wat leidt tot de volgende aanbeveling:

*Aanbeveling 8: Besteedt bij de uitvoering van de aanbevelingen 1, 3, 5, 6 en 7 primair aandacht aan de subwijk Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt.*

Voornoemde aanbevelingen zijn gericht op het verbeteren van de leefbaarheid en de sociale samenhang in Zuid. Naast de daarbij genoemde organisaties nemen woningcorporaties steeds vaker hun verantwoordelijkheid op dit gebied. Het is daarom raadzaam om ook de in Zuid actieve woningcorporaties te betrekken bij de uitvoering van deze aanbevelingen:

*Aanbeveling 9: Zoek waar mogelijk samenwerking met woningcorporaties bij het in uitvoering nemen van de voornoemde aanbevelingen.*

### 4.3 *Zorgvoorzieningen*

In deze paragraaf staat het cluster vragen naar de behoefte aan en ervaringen met formele zorg en ondersteuning en de vragen over informele zorg centraal:

- Welke behoeften aan ondersteuning en zorg hebben bewoners?
- Wat gaat, gelet op de ervaringen van bewoners met ondersteuning en zorg, goed en wat kan beter?
- Ontvangen of geven de bewoners ondersteuning in de vorm van mantelzorg of vrijwilligerswerk?
- Wat zijn de positieve en negatieve ervaringen hierbij?
- Zouden bewoners zelf iets willen en kunnen betekenen op het gebied van het geven van informele zorg en ondersteuning? Welke ideeën hebben bewoners hiervoor?

Uit de analyse van het onderzoeksmateriaal kunnen hierover de volgende conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan worden. Hierbij hebben we eveneens aangegeven welke organisaties in aanmerking komen voor uitvoering van de aanbevelingen.

#### ***Ondersteuning van ouderen***

Hoewel dat uit de enquête niet eenduidig valt af te leiden, kan op basis van andere gegevens gesteld worden dat het ouderenwerk en in het bijzonder de ouderenadviseurs een belangrijke rol vervullen op het gebied van informatie, advies en cliëntondersteuning. Deze rol is vooral van belang voor ouderen die zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven wonen of informatie behoeven op het gebied van zorg en hulp. Van verschillende kanten wordt hierover opgemerkt dat door vermindering van informatie en beperking van bereikbaarheid van de ouderenadviseurs, ouderen steeds meer moeite moeten doen om de gewenste informatie en adviezen te krijgen. Gevreesd wordt dat dit met de sluiting van enkele buurtcentra in de toekomst nog verder zal toenemen. Op grond hiervan doen we de volgende twee aanbevelingen:

*Aanbeveling 10: Vergroot de inzetbaarheid van het ouderenadvieswerk door verruiming van de middelen hiertoe.*

Om ouderen die zelfstandig willen blijven wonen, maar ook ouderen die voor een overgang naar een woonzorgcentrum staan optimaal te kunnen ondersteunen, is een stevige beschikbaarheid van ouderenadvieswerk vereist. Daarom bevelen we aan om na te gaan in hoeverre de beschikbare formatie en locaties waar het ouderenwerk bereikbaar is voldoende afgestemd is op de behoeften van ouderen en waar nodig de middelen hiervoor te verruimen.

*Uitvoering: Welzijnsorganisatie - ouderenwerk in samenwerking met thuiszorgorganisaties.*

*Aanbeveling 11: Overweeg de inzet van preventief huisbezoek aan ouderen en zorg daarbij tevens voor een goede backoffice waar naar zo nodig verwezen kan worden.*

Het ouderenadvieswerk staat bij veel ouderen goed op het netvlies. Er zijn echter ook ouderen die om verschillende redenen geen gebruik maken van de mogelijkheden die het ouderenwerk hen biedt. Om ook die ouderen te bereiken bevelen we aan om een pilot op te zetten voor preventief huisbezoek. De pilot zou voorlopig gericht kunnen zijn op het bezoeken van ouderen die de leeftijd van 70 jaar bereiken. Daarbij is het wel een absolute voorwaarde om de ouderenbezoekers een steun in de rug te bieden in de vorm van een goede backoffice waar zij zo nodig naar kunnen verwijzen.

*Uitvoering: Welzijnsorganisatie - ouderenwerk, gemeente Utrecht Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en wijkraad Zuid (advies College van B&W).*

De uitvoering van deze twee aanbevelingen komt ook in belangrijke mate tegemoet aan de informatiebehoefte van bewoners. Dit betreft zowel de inhoudelijke behoefte als de manier waarop bewoners geïnformeerd willen worden.

### ***Thuiszorg***

Sinds april 2007 moeten gemeenten de huishoudelijke hulp bekostigen maar ook zelf de aanvragen daarvoor beoordelen. Voor mensen die op dat moment al huishoudelijke hulp van een thuiszorgorganisatie ontvingen geldt een overgangsregeling. In Zuid heeft naar schatting een kwart van de 65-plussers de beschikking over huishoudelijke hulp van de thuiszorg. Door de invoering van de Wmo zijn veel van deze ouderen bevreesd voor uitholling van die zorg. Die vrees wordt nog versterkt door berichten in de media over thuiszorgorganisaties die failliet dreigen te gaan, een cliëntenstop invoeren of dreigen in te voeren omdat het budget op is, of lager gekwalificeerde zorg gaan verlenen. De oorzaak is vaak een te scherp geprijsde aanbesteding als gevolg van concurrentie. Het is ons niet bekend in hoeverre deze kwestie ook speelt bij de organisaties Aveant en AxionContinu, dan wel of ouderen daadwerkelijk geconfronteerd zijn met de gevreesde uitholling. Om dit te voorkomen is het zaak om in de beoordeling van aanvragen en de komende herbeoordelingen van bestaande zorgverlening expliciet aandacht te besteden aan de gehele woon- en leefsituatie van ouderen die zorg nodig hebben. Dit betreft niet alleen de verzorging van het huishouden, maar ook elementen als de schakelfunctie met de buitenwereld, het bieden van aandacht en een luisterend oor.

*Aanbeveling 12: Schenk in de beoordeling van aanvragen voor WMO-gefinancierde zorg aandacht aan de gehele woon- en leefsituatie waarop de aanvraag betrekking betrekking heeft.*

Een huishoudelijke hulp heeft voor de hulpontvanger vaak meer betekenis dan alleen de huishouding. De hulp biedt een luisterend oor en is vaak ook behulpzaam met het regelen van andere zaken. Daarnaast is de hulp een belangrijke schakel met de familie en voorzieningen. Daarbij vervult de hulp tevens een signaleringsfunctie voor zaken die aandacht behoeven. Vervanging van huishoudelijke hulp door goedkopere alfa krachten zet deze functie onder druk.

*Uitvoering: Thuiszorgorganisaties en gemeente Utrecht - Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling; wijkraad Zuid (advies College van B&W).*

Veel bewoners van Nieuw Plettenburgh hebben onder meer voor deze woonmogelijkheid gekozen vanwege de voorzieningen binnen dit woonzorgcentrum. Niet in de laatste plaats betrof dit de aanwezigheid van nachtopvang. Deze, voor hen belangrijke, veiligheid scheppende voorziening is verdwenen. Gelet op dit belang geven we het volgende in overweging.

*Aanbeveling 13: Overweeg de mogelijkheid en wenselijkheid van herinvoering van de nachtopvang of ICT alternatieven hiervoor in woonzorgcentrum nieuw Plettenburgh.*

Voorheen bestond de nachtopvang uit de aanwezigheid van een verpleegkundige van Aveant. De uitvoering van deze aanbeveling is echter niet specifiek gericht op het herinvoeren van deze vorm van nachtopvang. Het is zeker de moeite waard om alternatieven hiervoor nader onder de loep te nemen, bijvoorbeeld het ITC-systeem Domotica (zie bijvoorbeeld de website van platform Domotica: [www.domotica.nl](http://www.domotica.nl)). Bovendien zijn dergelijke systemen breed in te passen, zodat ook andere zelfstandig wonende ouderen hier gebruik van kunnen maken.

*Uitvoering: Thuiszorgorganisaties.*

### **Vrijwillige hulp**

Hoewel een grote meerderheid van de bewoners bereid is om hun burens te helpen met zaken als boodschappen doen, ergens naar toe rijden als ze niet over eigen vervoer beschikken en andere hand en spandiensten, is er geen basis voor het verlenen van vrijwillige hulp in de vorm van langdurig huishoudelijke hulp door burens. Deze hulp wordt het meest verleend door familie. Ouderen zelf zijn evenmin gecharmeerd van intensieve hulp door burens. De meeste ouderen willen hulp van de thuiszorg of van een particuliere hulp die ze inkopen met het persoonsgebonden budget. Maar ook het daadwerkelijk verkrijgen van mantelzorg is niet vanzelfsprekend, ook al is deze formeel beschikbaar, bijvoorbeeld omdat de aanvrager een partner of kinderen heeft. Of die hulp ook daadwerkelijk verleend kan worden is ook afhankelijk van andere dagelijkse verplichtingen van de beoogde mantelzorger.

De bereidwilligheid tot meer eenvoudige vormen van burenhulp biedt wel perspectief. Het lijkt er op dat deze ook te organiseren is. Enkele voorbeelden daarvan zijn het project Tijd voor Elkaar en het e-mailnetwerk de Lief en leedclub. Het project Tijd voor Elkaar is recentelijk uitvoerig geëvalueerd, waarbij diverse aanbevelingen zijn gedaan voor versterking en uitbouw. Het initiatief van de Lief en leedclub verdient navolging. Daarin zouden het ouderenwerk en het opbouwwerk van Portes gezamenlijk het initiatief kunnen nemen. Daarnaast kan nog op andere manieren de bereidwilligheid voor burenhulp aangeboord worden. Dit brengt ons bij de volgende aanbeveling.

*Aanbeveling 14: Onderzoek de mogelijkheden voor verdere uitbouw van initiatieven als het e-mailnetwerk de lief en leedclub.*

*Uitvoering: Welzijnsorganisatie - opbouwwerk/ouderenwerk in samenwerking met bewonersorganisaties.*

Naast versterking van de beide voornoemde vormen van georganiseerde burenhulp zijn er nog andere aanpakken die het aanboren van het beschikbare potentieel mogelijk helpen maken. Die betreffen de eerder genoemde ABCD-methode en de Kan wél-methode, zoals aangegeven in aanbeveling 7.

### **Wmo-loket**

In het eerste hoofdstuk hebben we gesteld dat bewoners op wijkniveau de beschikking moeten hebben over toegang tot het totale pakket aan zorg- en dienstverlening. Dit vereiste heeft primair betrekking op het verkrijgen van informatie, advies en cliëntondersteuning. Daarin hebben de gemeenten met de invoering van de Wmo een eigen verantwoordelijkheid gekregen, te voldoen met het vestigen van een zogeheten Wmo-loket. Naast het in ontvangst nemen en beoordelen van aanvragen voor voorzieningen heeft het loket ook een informerende en adviserende functie. Die dient zo dicht mogelijk bij de bewoners aangeboden te worden. In de interviews wordt gesproken over een vestiging aan de Marco Pololaan. Voor veel bewoners met beperkingen is dit een extra

belemmering in de toegang tot informatie en advies. Daarmee komen we tot de laatste aanbeveling:

*Aanbeveling 15: Zet het voornemen voor opening van het een WMO-loket in Zuid door.*

Een 'eigen' Wmo-loket in Zuid als helpdesk voor informatie en advies is alleszins gerechtvaardigd gezien het aantal inwoners en het aandeel ouderen daarin. Dit loket zou, mede gezien de centrale ligging, voorlopig gehuisvest kunnen worden in het wijkbureau, zo mogelijk gevolgd door vestiging in het in 2011 op te leveren nieuwe buurtcentrum.

*Uitvoering: Wijkraad Zuid (advies College van B&W), Gemeente Utrecht Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en wijkbureau Zuid.*



## 5 *Geraadpleegde literatuur*

Bergen, A. van & Welboren, P. (2007). *Mantelzorgondersteuning in Utrecht. Resultaten van een onderzoek onder aanbieders in Utrecht*. Utrecht: GG&GD Utrecht.

Davelaar, M. (e.a.) (2002). *Wijken voor bewoners. Asset-Based Community Development in Nederland*. Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden.

Davelaar, M. & Veldboer, L. (2008). *Goud in de buurt. Over de rol van professionals in capaciteitsgerichte buurtontwikkeling*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Duyvendak, & Graaf, P. van der (2001). *Opzoomen, stille kracht. Een onderzoek naar de kwaliteiten van het opzoomen in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Haks, K. (e.a.) (2006). *Volksgesondheidsmonitor 2005. Themarapport Preventie volwassenen en ouderen*. Utrecht: Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst Utrecht.

Huygen, A. & Meere, F. de (2007). *En, heb je ook een vraag? Ontwikkeling marktplaats voor burenhulp in Utrecht Zuid*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Huygen, A., & Lammerts, R. (2005). *Quickscan sociaal investeren in de Beverwaard*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Lammerts, R., Meere, F. de & Wentink, M. (2003). *De sociale kwaliteit van Lombardijen. Een analyse van de ontwikkelingen in de bevolkingssamenstelling en de sociale infrastructuur*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Lammerts, R. & Drost, L. (2008). *Sociaal investeren in Groenenhagen en Tuinenhoven. Resultaten, meningen en kansen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Leede, J.J. de & Ensink, E. (1993). *Leefbaarheid in landelijke gebieden, een kwestie van aandacht*. 's-Gravenhage: VNG.

Oude Vrielink M. & Wijdeveen, T. van de (2007). *Wat Kan Wel! Hoe bewoners zelf bijdragen aan sociale binding in de wijk*. Tilburg: Universiteit Tilburg. Sev-programma Keer de verloedering.

Penninx, K. (2003). *De stad is van alle leeftijden. Een intergeneratieve kijk op lokaal sociaal beleid*. Utrecht: NIZW.

Portes. (2007). *Jaarverslag 2006*. Utrecht: Portes.

Sijtema, T.B. (2006). *Wet maatschappelijke ondersteuning*. Deventer: Kluwer.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Den Haag/Amsterdam: WRR/University Press.

*Wie Wat Waar in Zuid. Overzicht voor hulpverleners Zuid van voorzieningen voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen*. Utrecht: Platform Ouderen Utrecht Zuid (2006).

*Wijkenmonitor 2007*. Utrecht: Bestuursinformatie, gemeente Utrecht.

## Bijlage 1 Vragenlijst bewonersenquête

Intensiteit van contacten		Aanwezige contacten				Wense-lijke contac-ten		
<b>Achtergrondvragen</b> 1. Geslacht <input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw  2. Leeftijd <input type="checkbox"/> < 25 jaar <input type="checkbox"/> 25 -45 jaar <input type="checkbox"/> 45 - 65 jaar <input type="checkbox"/> 65 jaar en ouder  3. Huishouden <input type="checkbox"/> alleenstaand <input type="checkbox"/> eenoudergezin <input type="checkbox"/> (echt)paar met kinderen <input type="checkbox"/> (echt)paar zonder kinderen	4. Woning <input type="checkbox"/> flat <input type="checkbox"/> eengezinswoning  5. Hoe lang woont u al in deze buurt? ..... Jaar  6. Bent u of een van uw ouders in het buitenland geboren? <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> Ja  7. Wat is uw postcode? ..... ..	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Gedeeltelijk mee oneens	Helemaal mee oneens	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk
1. In deze buurt hebben bewoners nauwelijks contact met elkaar.								
2. In deze buurt hebben bewoners een zekere angst voor elkaar.								
3. Af en toe ervaar ik geluidsoverlast van mijn buurtgenoten.								
4. Ik erger mij regelmatig aan sommige buurtgenoten.								
5. Als ik behoefte heb aan gezelschap, dan kan ik terecht bij een buurtgenoot.								
6. Als ik persoonlijke problemen heb, dan kan ik daarover praten met een buurtbewoner.								
7. Als ik ergens hulp bij nodig ben, dan kan ik dat vragen aan een buurtbewoner.								

8. Als er iets in de buurt georganiseerd wordt, bijvoorbeeld een straatfeest, dan ben ik van de partij.									
9. In deze buurt letten bewoners op elkaar.									
10. In deze buurt hebben wij afspraken gemaakt over het samenleven met elkaar.									
11. Door in deze buurt te wonen heb ik nieuwe vrienden gekregen.									
12. De bewoners in deze buurt hebben dezelfde opvattingen over wat wel en niet kan in de buurt.									
13. Door contacten met mijn buurtgenoten ben ik positiever gaan denken over de buurt en de mensen die er wonen.									
14. In voel mij niet veilig in deze buurt.									
15. Ik voel mij thuis in deze buurt.									
16. Ik voel mij sterk betrokken bij deze buurt.									
17. De buurt waar ik woon is voor vrienden en familie een reden om minder bij mij op bezoek te komen.									
18. Het contact met mijn buurtgenoten is voor mij een belangrijke reden om niet te willen verhuizen.									

Oppervlakkig contact	Aanwezig  Aantal of frequentie  (Omcirkel of kruis het gekozen antwoord aan)	Gewenst		
		Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk
Hoeveel mensen kent u bij naam in deze buurt?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
Hoeveel mensen die bij u in de buurt wonen groet u als u ze tegenkomt?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
Met hoeveel mensen uit uw buurt maakt u een praatje wanneer u ze tegenkomt?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
Bij hoeveel buurtgenoten gaat u geregeld op bezoek?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
Hoe vaak komt u buurtgenoten tegen in winkels of cafés in de buurt?	<input type="checkbox"/> Aantal keer per week <input type="checkbox"/> 1-6 keer per maand <input type="checkbox"/> Zelden <input type="checkbox"/> Nooit			
Hoe vaak helpt u uw buurtgenoten met kleine dingen, zoals boodschappen doen, de planten water geven, klusjes, meegaan naar de dokter?	<input type="checkbox"/> Aantal keer per week <input type="checkbox"/> 1-6 keer per maand <input type="checkbox"/> Zelden <input type="checkbox"/> Nooit			
Hoeveel familieleden wonen er in de buurt?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
Bij hoeveel familieleden gaat u geregeld op bezoek?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			

Eigen bijdrage	
Heeft u het afgelopen jaar samengewerkt met andere buurtbewoners om iets speciaals te doen voor de buurt of straat?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Zou u actief willen meewerken aan activiteiten om het samenleven in uw buurt te verbeteren?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Aan welke straat- en buurtactiviteiten zou u willen meewerken? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	<input type="checkbox"/> Sport- en speldag <input type="checkbox"/> Activiteiten voor kinderen / jongeren <input type="checkbox"/> Activiteiten voor ouderen <input type="checkbox"/> Straatfeest/ BBQ <input type="checkbox"/> Onderhoud groenvoorzieningen <input type="checkbox"/> Schoonmaakactiviteiten <input type="checkbox"/> Afspraken maken over samenleven <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:

Voorzieningen	Gebruik van gemaakt				Mate van tevredenheid				
	nooit	soms	regelmatig	vaak	zeer ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
<p>Hebt u of andere leden van uw huishouden wel eens gebruik gemaakt van een of meerdere van de volgende voorzieningen?</p> <p>Indien gebruik gemaakt; in welke mate bent u tevreden met deze voorziening?</p>									
Buurthuizen De Musketon/Ravelijn/De Tol									
Dienstencentrum De Barkel									
Dagopvang									
Maaltijdvoorziening Stade/Aveant									
Eetgroepen De Barkel/De Musketon									
Seniorenrestaurant AxionContinu									
Ouderenadviseur									
Maatschappelijk werk									
Sociaal raadslidenwerk									
Opbouwwerk									
Thuiszorg/huishoudelijke hulp Aveant/AxionContinu									
Personenalarmering Aveant									
Mantelzorg (onbetaalde hulp in de huishouding)									
<p>Zo ja, van wie ontvangt u mantelzorg?</p> <p><input type="checkbox"/> Partner</p> <p><input type="checkbox"/> Kind</p> <p><input type="checkbox"/> Ander familielid</p> <p><input type="checkbox"/> Vrienden</p> <p><input type="checkbox"/> Buren</p>									





## *Bijlage 2 Kenmerken van de respondenten*

Aan de enquête deden 170 mannen en 234 vrouwen mee. Onderstaande tabellen tonen de verdelingen naar geslacht, leeftijd, etniciteit, samenstelling huishouden, woonsituatie en woonduur.

TABEL 1.1 GESLACHT PER SUBWIJK IN PROCENTEN (N = 404)

Geslacht	Subwijk			Totaal
	Oud Hoograven, Tolsteeg, Rotsoord	Nieuw Hoograven, Bokkenbuurt	Lunetten	
Man	31	43	48	42
Vrouw	69	57	52	57
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

TABEL 1.2 LEEFTIJD PER SUBWIJK IN PROCENTEN (N = 404)

Leeftijd	Subwijk			Totaal
	Oud Hoograven, Tolsteeg, Rotsoord	Nieuw Hoograven, Bokkenbuurt	Lunetten	
Nog geen 25 jaar	17	16	12	14
25 tot 45 jaar	42	35	54	48
45 tot 65 jaar	21	29	29	27
65 jaar en ouder	21	20	5	12
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

TABEL 1.3 ETNICITEIT PER SUBWIJK IN PROCENTEN (N = 404)

Etniciteit	Subwijk			Totaal
	Oud Hoograven, Tolsteeg, Rotsoord	Nieuw Hoograven, Bokkenbuurt	Lunetten	
Autochtoon	84	76	86	84
Allochtoon	15	24	14	16
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

TABEL 1.4 HUISHOUDEN PER SUBWIJK IN PROCENTEN (N = 404)

Huishouden	Subwijk			Totaal
	Oud Hoograven, Tolsteeg, Rotsoord	Nieuw Hoograven, Bokkenbuurt	Lunetten	
alleenstaand	48	16	30	34
eenoudergezin	1	14	4	4
(echt)paar zonder kinderen	34	36	24	29
(echt)paar met kinderen	17	34	42	33
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

TABEL 1.5 WOONSITUATIE PER SUBWIJK IN PROCENTEN (N = 404)

Woonsituatie	Subwijk			Totaal
	Oud Hoograven, Tolsteeg, Rotsoord	Nieuw Hoograven, Bokkenbuurt	Lunetten	
Flatwoning	67	18	39	45
Eengezinswoning	32	82	60	54
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

TABEL 1.6 WOONDUUR PER SUBWIJK IN JAREN (N = 404)

	Gemiddelde woonduur	Kortst wonend	Langst wonend
Oud-Hoograven, Tolsteeg, Rotsoord	12,5	1	75
Bokkenbuurt	16,8	1	51
Lunetten	9,3	<-1	29

De woonduur van alle geënquêteerde bewoners tezamen varieert tussen korter dan één jaar en 75 jaar. Gemiddeld bedraagt de woonduur 11,2 jaar.



### ***Bijlage 3: Prestatievelden maatschappelijke ondersteuning***

De uitvoering van de Wmo is uiteengelegd in negen prestatievelden. Sommige daarvan behoren al van oudsher tot de gemeentelijke verantwoordelijkheden. Andere zijn in dit verband nieuw. De prestatievelden zijn:

*Prestatieveld 1: Leefbaarheid en sociale samenhang.* Dit prestatieveld heeft vooral betrekking op de ondersteuning van activiteiten in wijken en buurten gericht op het bevorderen van de onderlinge betrokkenheid. Het betreft het geheel aan activiteiten van werksoorten als sociaal-cultureel werk, jongerenwerk, vormingswerk en opbouwwerk op het gebied van ontmoeting en contact, vorming en educatie en informatie en advies. De aansturing (en financiering) van deze werksoorten is al lange tijd een verantwoordelijkheid van de gemeente. Maar ook burgers kunnen als individu of als groep een beroep doen op ondersteuning vanuit de Wmo, bijvoorbeeld voor het organiseren van een wijkfeest of een buurtvolleybaltoernooi. Verder worden wijk- en dorpsaccommodaties en jongerencentra.

*Prestatieveld 2: Preventieve ondersteuning jeugd.* Tot dit prestatieveld behoren voorzieningen op het gebied van opvoedingsondersteuning, schoolmaatschappelijk werk, voorkomen en bestrijden van onderwijsachterstand enzovoort. Binnen het kader van de Wmo gaat het vooral om het voorkomen van achterstand in ontwikkeling en onderwijs. Net als in prestatieveld 1 zijn ook hier de meeste gemeenten al jaren actief met eigen beleid. Door vroegtijdig hulp en ondersteuning te bieden kan erger worden voorkomen, bijvoorbeeld voortijdig schoolverlaten of afglijden in criminaliteit. Naast voorzieningen op het gebied van ondersteuning

van ouders bij opvoedingsvragen, gaat het hier ook om informatie en advies voor jongeren.

*Prestatieveld 3: Informatie, advies en cliëntondersteuning.* Dit prestatieveld heeft een algemene en een individuele component. In algemene zin betreft dit de beschikbaarheid van voldoende informatiepunten. Waar het gaat om informatie en advies gaat de Wmo uit van de eenloketgedachte. Deze werkwijze stelt dat de burger die behoefte heeft aan ondersteuning daarvoor bij één loket terecht kan, ook wanneer het gaat om verschillende vormen van ondersteuning. Bovendien dienen de beschikbare informatie en adviezen zich niet te beperken tot de Wmo-voorzieningen, maar horen ze ook aanpalende terreinen te omvatten zoals wonen en zorg. Daarnaast gaat het om specifieke voorzieningen voor op het individu gerichte informatie en advies. De kern hiervan vormt het zogeheten Wmo-loket, waar burgers terecht kunnen met hun vragen op het terrein van de Wmo en het aanvragen van voorzieningen. Cliënt-ondersteuning heeft tot doel het regievoerend vermogen (stuurkracht) van de cliënt (en zijn omgeving) te versterken, om zo de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Concreet gaat het hierbij om de bestaande vormen van ouderenadvies en van maatschappelijke dienstverlening zoals sociaal raadsliedenwerk en algemeen maatschappelijk werk.

*Prestatieveld 4: Ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers.* De Wmo legt een grotere verantwoordelijkheid bij de burgers als het gaat om hulp bij alledaagse zaken. Mensen die hulp nodig hebben, bijvoorbeeld in het huishouden dienen die eerst in hun eigen omgeving te zoeken, zoals in de familie. Het gaat dan om zogeheten mantelzorgers. Met de Wmo hebben gemeenten wettelijk verankerde verantwoordelijkheden toebedeeld gekregen voor de ondersteuning van mantelzorgers. Ondersteuning kan bestaan uit het voorkomen van overbelasting en het bevorderen van de emancipatie en participatie van mantelzorgers. Ondersteuning wordt geboden vanuit steunpunten voor mantelzorg, vriendendiensten en instellingen voor vrijwillige thuiszorg. Daarnaast vormt de Wmo het wettelijk kader voor ondersteuning van vrijwilligers. Hierbij gaat het om burgers die, al dan niet in georganiseerd

verband, vrijwillige inzetten plegen rond activiteiten. De ondersteuning van vrijwilligers vindt veelal plaats vanuit steunpunten voor vrijwilligerswerk en bestaat onder andere uit advies, bemiddeling en begeleiding en deskundigheidsbevordering. Op deze vormen van ondersteuning kunnen zowel individuele burgers/vrijwilligers als vrijwilligersorganisaties een beroep doen.

*Prestatieveld 5: Bevorderen deelname.* Het prestatieveld Bevorderen deelname is niet zozeer gericht op individuele burgers als wel om meer algemene zaken. Voluit gaat het om het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking. Maatregelen op dit prestatieveld betreffen onder andere de toegankelijkheid en bruikbaarheid van de openbare ruimte en gebouwen, ook voor mensen met beperkingen. Het gaat om het bevorderen van het nemen van maatregelen zodat bijvoorbeeld mensen in een rolstoel of visueel gehandicapt zich gemakkelijk kunnen voortbewegen in hun woonomgeving en toegang hebben tot openbare en niet-openbare gebouwen en het openbaar vervoer. Verder kan het organiseren van sociaalrecreatieve en sportieve activiteiten voor specifieke doelgroepen, zoals activiteitencentra voor ouderen, hiertoe gerekend worden. Het ligt in de bedoeling om dagactiviteitencentra voor lichamelijk en verstandelijk gehandicapt eveneens in de Wmo onder te brengen.

*Prestatieveld 6: Verlenen van individuele voorzieningen.* Dit prestatieveld omvat het verlenen van voorzieningen aan individuele personen met een lichamelijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem, aangepast op de behoeften van de persoon zelf. In feite gaat het hier om verstrekkingen die voorheen gedaan werden vanuit de voormalige Wvg, aangevuld met enkele verstrekkingen uit de AWBZ, zoals aangepast vervoer, verstrekking van rolstoelen en andere hulpmiddelen, woningaanpassingen en huishoudelijke hulp. Voorzieningen op het terrein van persoonsalarmering, maaltijdvoorzieningen, klussen-diensten en algemeen maatschappelijk werk of andere vormen van psychosociale hulpverlening behoren eveneens tot dit prestatieveld. Niettegenstaande het individuele karakter kan de

gemeente de genoemde voorzieningen op collectieve wijze vormgeven. Dat is bijvoorbeeld het geval in de aanbesteding van huishoudelijke hulp en vervoersvoorzieningen voor gehandicapten. Verder is de gemeente, behoudens voorzieningen waarvoor een zorgplicht geldt, vrij om te bepalen welke voorzieningen zij wel of niet zal verlenen.

*Prestatieveld 7: Maatschappelijke opvang / vrouwenopvang.* Het prestatieveld Maatschappelijk opvang / vrouwenopvang heeft betrekking op het bieden van ondersteuning aan personen die door problemen in de thuissituatie dakloos zijn geraakt en zich niet op eigen kracht in de samenleving kunnen handhaven. De ondersteuning omvat het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding en informatie en advies. Een bijzondere doelgroep binnen dit prestatieveld betreft vrouwen die door problemen van relationele aard en huiselijk geweld de thuissituatie hebben verlaten. Voor deze groep is de vrouwenopvang bestemd.

*Prestatieveld 8: Openbare Geestelijke GezondheidsZorg (OGGZ).* Dit prestatieveld omvat alle activiteiten gericht op het signaleren en bestrijden van risicofactoren betreffende de geestelijke gezondheid, het benaderen en bereiken van kwetsbare personen en risicogroepen, het fungeren als meldpunt voor crisissignalering of dreiging daarvan en het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de OGGZ.

*Prestatieveld 9: Ambulante verslavingszorg.* Het negende en laatste prestatieveld beoogt de ondersteuning van verslaafden. Dit betreft activiteiten in de sfeer van ambulante hulpverlening op het gebied van verslavingsproblemen, de preventie van verslavingsproblemen en bestrijding van overlast door verslaving.



### *Bijlage 4: Ideeën voor buurtverbetering*

Aan de bewoners is de vraag voorgelegd of ze zelf voorstellen hebben voor activiteiten waar-mee het samenleven in de buurt versterkt zou kunnen worden; 68 bewoners hebben van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Men noemt een grote verscheidenheid aan onderwerpen, welke hieronder zijn weergegeven.

- Straatfeesten (11 x genoemd).
- Spelactiviteiten op straat voor kinderen (4 x genoemd).
- Meer activiteiten voor jongeren (3 x genoemd).
- Koninginnedag activiteiten in de buurt (2 x genoemd).
- Buurtpreventie, rondlopen door de buurt (2 x genoemd).
- Activiteiten in de kuil/park.
- Activiteiten in kuil/park voor meer sociale cohesie.
- Activiteiten op het plein.
- Activiteiten voor hangjongeren.
- Afspraken over samenleven.
- Afval opruimen.
- Bezien wat (hang)jongeren zelf graag willen.
- Centra voor koffie/thee.
- Contact met allochtonen.
- Contact met mensen van de moskee, samen eten o.i.d.
- Contact tussen verschillende generaties organiseren is belangrijk.
- Er is nu te weinig voor jongeren: tafeltennis, voetbal etc.
- Etentjes.
- Flatfeest.
- Galerijfeest.
- Gezamenlijke activiteiten doordeweeks.
- Groenvoorzieningen; perkjes.
- Iets met jeugd/jongeren en integratie.
- Iets om discriminatie tegen te gaan.
- Iets organiseren met koken/bakken.

- iets sportiefs voor kinderen.
- iets voor persoonlijk contact.
- iets waardoor mensen zich vrijer voelen in de wijk.
- Jeu de Boulebaan.
- Lijst met telefoonnummers voor bereikbaarheid en contacten tussen de mensen.
- Multicultureel eten.
- Multicultureel/Museum.
- Multiculturele feesten.
- Ongedwongen activiteit, bijv volleybaltoernooi.
- Ouders moeten meer contact hebben met elkaar, omwille van de kinderen.
- Plein achter tolsteeg leuk voor volleybalnet.
- Rommelmarkt, braderie o.i.d.
- Schilderen, aankleden buurt.
- Spellen, feesten, salsa.
- Sport en spel voor jong en oud.
- Straatspeldag.
- Tv-programma Eigen Huis en Tuin; straat opleuken.
- Veiligheid verbeteren/bevorderen.
- Verbeteren speeltoestellen kinderen.
- Voetbal.
- Voetbalfeest.
- Vooral voor dit studentenblok voor saamhorigheid.
- Voorzieningen voor hangjongeren: is in 8 jaar erg verslechterd.
- Wijkcafé voor iedereen toegankelijk (ook kinderen) als soort van dorpskern.
- Woonerf werkingen verbeteren.
- Ziekenzorg/bijstand waar mogelijk.

### **Colofon**

opdrachtgever/financier	Wijkraad Zuid Utrecht
auteurs	Drs. Rob Lammerts Drs. Ron van Wonderen
omslag	Grafital, Valkenswaard
foto omslag	Wijkbureau Zuid, gemeente Utrecht
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> website <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

### ***De publicatie***

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:

<http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar [verwey-jonker@adrepak.nl](mailto:verwey-jonker@adrepak.nl) of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 978-90-5830-273-1

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2008

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.