



## **`Verslag 2 bijeenkomst Age-friendly City experts ouderen – Cliëntenbelang – Gemeente Amsterdam 26 augustus 2015**

Aan Ouderen en Cliëntenbelang

Van Astrid Krikken, senior beleidsadviseur Zorg

Datum 28 augustus 2015

Kenmerk

Pagina 1 van 7

Vergadering 26 augustus 2015

Aanwezig Namens de ouderen: zie bijlage 1

Namens Cliëntenbelang: Dora Tjalsma

Namens de Gemeente Amsterdam: Astrid van Ketel (GGD), Robert Burghard (WPI), Jan Feenstra (WPI), Lous Vinken (Wonen), Iris Westerterp (Wonen), Jos Windt (Metro en Tram), Margie Pattisellano (Diversiteit), Astrid Krikken (afd. Zorg, tevens verslag)

Onderwerp 2<sup>e</sup> bijeenkomst Age-friendly City ouderen – Cliëntenbelang – gemeente Amsterdam

### **Introductie**

Dora Tjalsma van Cliëntenbelang heet iedereen welkom en introduceert de bijeenkomst, die dezelfde inhoud heeft als de eerste op 13 juli jl.. Het doel van de bijeenkomst is om de aanwezigen te informeren over Age-friendly City. Ook is het bedoeld als eerste aanzet om te werken aan dit concept. In groepen verdeeld over acht domeinen gaat iedereen uiteen met een checklist en een aantal vragen: komen alle voor Amsterdam belangrijke onderwerpen aan de orde voor dit domein; wat zijn de belangrijkste onderwerpen en punten; wat zijn knelpunten; hoe kunnen we de checklist in een stadsdeel/buurt gebruiken.

### **Age-friendly City, een programma voor ouderen**

Het college van B&W heeft bij de World Health Organisation (Wereldgezondheidsorganisatie (WHO)) een aanvraag ingediend voor deelname aan Age-friendly city. Verschillende redenen vormen de aanleiding:

- De gemeenteraad heeft een aantal moties aangenomen en er bij het college op aangedrongen om het thema 'ouderen' tot speerpunt te maken. Wethouder Eric van der Burg van Zorg, Sport en Ouderen is daarbij aangewezen als coördinerend wethouder.
- De belangrijkste demografische ontwikkeling van de komende tijd is de groei van het aantal ouderen;
- In beeld brengen wat er in Amsterdam gebeurt voor ouderen;
- Samenhang aanbrengen in de verschillende activiteiten en maatregelen, en integraal werken.

- Een persoon van 65 en ouder

- 75 jaar en ouder vormen een apart te onderscheiden doelgroep, omdat vanaf deze leeftijd vaak een of meerdere chronische ziektes opgeld doen

- Op sommige thema's kan een 'oudere' jonger zijn. Denk bijvoorbeeld aan de arbeidsmarkt.

Het hanteren van deze leeftijdsindeling sluit ook aan bij de onderzoeksmatige gegevens van bijvoorbeeld de GGD Amsterdam, Onderzoek, Informatie en Statistiek, en TNO. Van belang in verband met de monitoring.

Age-friendly City is een model dat methodisch en wetenschappelijk onderbouwd is en zich richt op ouderen. De WHO heeft acht domeinen geformuleerd waaraan een stad kan werken:

75 jaar en ouder vormen een apart te onderscheiden doelgroep, omdat vanaf deze leeftijd vaak een of meerdere chronische ziektes opgeld doen

- Op sommige thema's kan een 'oudere' jonger zijn. Denk bijvoorbeeld aan de arbeidsmarkt;

Het hanteren van deze leeftijdsindeling sluit ook aan bij de onderzoeksmatige gegevens van bijvoorbeeld de GGD Amsterdam, Onderzoek, Informatie en Statistiek, en TNO. Van belang in verband met de monitoring.

Age-friendly City is een model dat methodisch en wetenschappelijk onderbouwd is en zich richt op ouderen. De WHO heeft acht domeinen geformuleerd waaraan een stad kan werken:

- 1) buitenruimte en bebouwing;
- 2) vervoer;
- 3) huisvesting;
- 4) sociale participatie;
- 5) respect en sociale inclusie;
- 6) maatschappelijke participatie en werk;
- 7) communicatie en informatie;
- 8) maatschappelijke ondersteuning en gezondheidszorg

### **Reacties van de aanwezigen**

Belangrijk voor een Age-friendly City zijn:

- Toegankelijkheid van de openbare ruimte
- Goed openbaar vervoer: veel tram- en bushaltes worden opgeheven, ook in de buurt van verzorgingshuizen. In meerdere gebieden is sprake van vervoersarmoede.
- Betaalbare woningen
- Buurtvoorzieningen

De ouderenorganisaties hebben al veel gedaan. Voorstel is om met de ouderenorganisaties al door verschillende groepen gemaakte onderzoeken, notities en plannen te verzamelen. Hier zijn veel punten en wensen van ouderen(organisaties) te halen.

Voor de actieplannen en de pilots kan gebruik gemaakt worden van de beschikbare good practices, informatie over gebieden en leerervaringen, juist ook die op stadsdeelniveau. Wacht niet tot alle onderzoeken klaar zijn maar ga ook direct aan de slag als dat mogelijk is. Dan heb je sneller resultaten en het is effectiever.

Kan hiervoor een mailadres komen waar alle ouderenorganisaties hun informatie kunnen geven?

Een ander idee is het organiseren van een breed platform van ouderenorganisaties in Amsterdam.

Ook samenwerking met burgerinitiatieven is gewenst.

Age Friendly city mag niet te koste gaan van andere groepen.

Een ander idee is het organiseren van een breed platform van ouderenorganisaties in Amsterdam.

Ook samenwerking met burgerinitiatieven is gewenst.

Age Friendly city mag niet te kosten gaan van andere groepen.

### **Domein 1 Buitenruimte en bebouwing**

Knelpunten:

- Geen schone openbare ruimten (1.1)
- Weggebruikers geven geen voorrang aan voetgangers bij kruisingen en oversteekplaatsen (1.6)
- Fietspaden zijn onvoldoende gescheiden van trottoirs en andere voetgangerspaden (1.7)
- De veiligheid in de openbare ruimte wordt onvoldoende bevorderd door goede straatverlichting, surveillance van de politie en voorlichting, ook op buurtniveau (1.8)
- Voorzieningen liggen onvoldoende vlak bij elkaar en zijn toegankelijk (1.9)
- Voor ouderen zijn onvoldoende aparte klantvriendelijke regelingen zoals gescheiden wachtrijen en ouderenloketten (1.10)
- Er zijn onvoldoende openbare toiletten (1.11)

### **Domein 2 Vervoer**

Gespreksleider: Jos Windt

### **Domein 3 Huisvesting**

~~Gespreksleider~~ Lous Vinken

- Voor het behartigen van de belangen van ouderen met een beperking in het

## Aanbevelingen

- Liever woningaanpassingen dan verhuizen
- Aandacht voor groepswonen voor mensen met een beperking, bijvoorbeeld

## Domein 3: Respect en sociale inclusie

**Beleefde Woning** **Participatie**  
Gesprek met de Wijkregisseur op ontmoeting goed organiseren, maar de vraag is hoe goed te organiseren. Bij ontmoeting gaat het niet alleen om ouderen

Vooraf: respect voor iedereen sluit soms respect voor ouderen uit. Dat betekent dat in Nieuw-West komen ouderenorganisaties met een advies over de voorzieningen rekening houden met jongeren of met andere groepen soms betekent dat ouderen zich niet gerespecteerd voelen. In de buurt van veranderend zorgvastgoed. De Klinker is Huis van de Buurt geworden

Belangrijke punten in de checklist zijn m.n. 5.4., 5.5., 5.8.

### Knelpunten

5.1. Ouderen worden regelmatig geconsulteerd door publieke, vrijwillige en commerciële diensten over de manier waarop ze beter bediend kunnen worden. Er is grote bezorgdheid over de veranderingen van de stad. Ouderen krijgen het gevoel dat Amsterdam nu stad met meer is. Er worden veel woningen gebouwd voor jongeren en studenten en de publieke en commerciële diensten passen bij de

5.2. Dienstverlening en producten van publieke en commerciële diensten passen bij de diverse behoeften en voorkeuren van ouderen is steeds minder plek. Als voorbeeld wordt

5.3. Dienstverlening is beleefd en behulpzaam

Deze drie punten zijn de trend dat voor starters in het dorp komen wonen, waardoor

Ouderen worden te weinig geconsulteerd door publieke, vrijwillige en commerciële diensten

over de manier waarop ze beter bediend kunnen worden. De dienstverlening en producten beschikbaar. Wel worden er benedenwoningen aan studenten verhuurd

• Betaalbaarheid van de woningen is een groot probleem. De woningen zijn te duur of worden verkocht

Goede dienstverlening voor ouderen is belangrijk. Van belang is om hen hierin wegwijs te

• Er wordt aandacht gevraagd voor de verschraving van het voorzieningenniveau

• Bijvoorbeeld het project "Ouderen aan de knoppen". Ouderen kunnen per "dienst"

doordat verzorgingshuizen sluiten. Ook zijn er te weinig aanleunwoningen

geconsulteerd worden over de beste manier waarop diensten voor hen ingericht kunnen

worden rekening houdend met een aantal beperkingen of specifieke wensen voor

• Wageningen, de omgeving met een aantal ouderen met een beperking in de eigen buurt

• Voorbeeld telefoondiensten, elektriciteit et cetera. Dienstverleners zijn beleefd

en behulpzaam, afgestemd op ouderen.

5.4. Ouderen zijn zichtbaar in media en worden positief en zonder stereotyperingen

• **Domein 4 Sociale participatie**

Sensibiliseer. Robert Burchard

Dit is belangrijk. Robert moet niet alleen zijn op "krakkemikkig" zijn. Denk bijvoorbeeld ook

aan atypische verbindingen, zoals in de autoreclame meer ouderen opnemen.

In deze werkgroep zijn de belangrijkste knelpunten besproken. De aanwezigen geven aan

5.5. Activiteiten, evenementen en omgeving voor de gemeenschap zijn aantrekkelijk voor

dat de onderstaande punten ter hand zouden moeten worden genomen om Amsterdam

alle generaties door rekening te houden met leeftijdspecifieke behoeften en voorkeuren

leefbaar en vriendelijker te maken.

• Respect tussen ouderen en jongeren is van groot belang. Het stimuleren daarvan

zou goed zijn

**Aanbevelingen**

• Gebouwen moeten zijn afgestemd op ouderen. Handhaving mag beter van de

• Informanten materiaal over minima- en ouderenvoorzieningen ook in het Turks,

• Wijkregisseur en de st.

• Ook moeten bezersieringen tot culturele ouderen meer betrokken worden, het

• Minde risicostelene met de teruggetrokken tijdlijn met zo dat ouderen niet

• Maar oog hebben met multiproblematiek bij school

• Meer informatie over de kostendelersnorm

• Wanneer de gemeente iets nieuws introduceert worden betaalde krachten ingezet

• Veel individuaal, buurtcohesie mist vaak. Moet meer georganiseerd

• om dit "naar bewoners te brengen", men zou ook een beroep kunnen doen op

• worden. Het is jammer dat de wijkopbouw wegbezuinigd is. Er zijn wel activiteiten,

• maar ze dragen weinig bij aan de sociale cohesie.

• Bereik onder migrantenouderen is te vergroten door naar de moskee te gaan op

5.6. Ouderen worden betrokken bij gemeenschappelijk activiteiten voor families

vrijdag (gebedsdag)

Zie ook onder 5.5. derde bullet. Dit moet mogelijk zijn, maar het hoeft niet zo te zijn dat  
Domein 7: **Communicatie en informatie**  
Gespreksleider: Astrid Krikken  
met behoefte aan 15.

5.7. Scholen bieden lesmogelijkheden over ouder worden en ouderen, en betrekken

#### **Aanbevelingen**

Ouderen bij reactiviteiten

- Goede voorbeelden zijn de Stadspas en de GVB-informatie voor toeristen, die ook  
Dit gaat dus om intergenerationele activiteiten. Dat is belangrijk. Maar willen  
goed te lezen is voor ouderen (7.1)
- De Sailkrant met up-to-date informatie werd geprezen. Voor andere uitgaven een  
scholen dit wel?
- Het is wel belangrijk kinderen bij te brengen wat belangrijke waarden zijn voor  
voorbeeld
- In de redactie van de Amsterdam Krant zouden ook 75-plussers moeten zitten  
ouderen
- De verspreiding van de specifieke informatie voor ouderen en jongeren moet mogelijk  
worden in de Amsterdamse  
kranten.
- Ouderen zijn soms geneigd streng te zijn voor de jeugd, de school biedt de

#### **Knelpunten**

- Ouderen naar aanleiding van een thema wordt bezuinigd (7.5), van  
belang voor mensen die risico lopen op eenzaamheid. Informatie over de  
belastingdienst is een voorbeeld. Dit doen vrijwilligers, Ten westen van de A10 doet  
vroegere bijdragen aan de samenleving  
een persoon het voor 460 mensen. De subsidie aan ouderenadviesraden valt nu  
Dit is weinig ontwikkeld en heeft ook te maken met de ontwikkeling van de buurt. Wordt  
weg, zij hebben leden die vertrouwd worden  
wel gewaardeerd soms, maar niet in z'n algemeenheid en onvoldoende. De tijdgeest is juist  
Horen en zien wordt steeds moeilijker naarmate je ouder wordt. Borden in de  
het tegenovergestelde. Druk, druk, alles snel en haastig, met de nadruk op de economische  
openbare ruimte moeten ook afgestemd zijn op ouderen, bijvoorbeeld bij het  
Centraal Station

5.9. Minder draagkrachtige ouderen hebben een goede toegang tot publieke, vrijwillige en  
particuliere diensten in de huizen van de wijk en de (roze) stadsdorpen

Het basisinkomen is omhoog gegaan van 110 naar 120%, waardoor er meer mensen een  
De belangrijkste paden hebben in dit domein vindt men  
7.1 Een eenvoudig en effectief communicatiesysteem bereikt Amsterdamse ingezetenen  
6.5. Buskaart. Zo lang het echter geld kost, is er een rem (psychologische rem bij financiën)  
van alle leeftijden

7. Het reguleren van breed verspreiden van informatie is gegarandeerd en er is een  
gecoördineerde, gecentraliseerde toegang  
gespreksleider: Jan Peenstra

7.5. Mensen die risico lopen op sociaal isolement krijgen een op een informatie van  
in deze werkgroep is met 2012 met de checklist gewerkt. De checklist is aangescherpt en  
uitgebreid (zie onder), echt prioriteiten zijn niet benoemd.

7.7 en 7.8 hebben deels met elkaar te maken:

Gedrukte informatie – inclusief officiële formulieren, ondertiteling op televisie en teksten  
op beeldschermen – hebben grote letters, waarbij de hoofdthema's zijn weergegeven in  
Kenmerkend is dat  
Een tips dienst informatie

- Gedrukte en gesproken communicatie-uitingen zijn eenvoudig, in gewone taal met korte,  
heldere zinnen  
Oudersteuning bij creëren automatisch werk

7.10. Elektronische apparatuur zoals mobiele telefoons, radio's, televisies en geldautomaten  
hebben grote knoppen en grote letters

6.1. Voor oudere vrijwilligers zijn allerlei vrijwilligersplekken beschikbaar, waarbij scholing,  
7.12 Voor ouderen die de Nederlandse taal niet (voldoende) beheersen personen waar zijn  
erkenning, begeleiding en ondersteuning worden geboden met als toevoeging: ook  
hun moedertaal informatie kunnen krijgen

6.2 De kwaliteiten van oudere werknemers worden positief uitgedragen met als  
toevoeging: met respect voor arbeidsverhoudingen

Domein 8: **Maatschappelijke ondersteuning en gezondheidszorg**  
Gespreksleider: Astrid Krikken  
Leren, denken en doen worden bij elkaar genomen van  
Sociale knopen, praktische knopen, met als toevoeging: ook bij vrijwilligerswerk

6.6 Initiatieven om zelf werk te creëren voor ouderen worden gepromoot en gestimuleerd.

Met als toevoeging: zijn onderwerpen aangescherpt en uitgebreid met verschillende

6.7 Voor oudere werknemers zijn er trainingen in wat de mogelijkheden zijn na

- Het gaat bijvoorbeeld niet alleen om gezondheidszorg maar ook over gezondheid en leefstijl. 'Gezondheidszorg' moet dus 'zorg' worden
- Bij toegankelijkheid gaat het niet alleen om de fysieke toegankelijkheid maar ook over sociale toegankelijkheid. Voelen ouderen zich welkom en op hun gemak?
- Bij enkele onderwerpen is het goed om deze ook vanuit het perspectief van de hulpverleners te bekijken. Zij moeten in staat zijn goede diensten te leveren zonder te veel administratie
- Het is ook van belang om naar vrijwilligers binnen professionele organisaties en ongeorganiseerde vrijwilligers en burgerinitiatieven te kijken
- Zowel de fysieke als sociale toegankelijkheid van voorzieningen is belangrijk. Dat Het gaat bijvoorbeeld niet alleen om gezondheidszorg maar ook over gezondheid en leefstijl. 'Gezondheidszorg' moet dus 'zorg' worden
- Aandachtspunt: de vele, met elkaar 'concurrerende' instellingen. Hoe vinden ouderen de passende zorgorganisatie?
- Bij enkele onderwerpen is het goed om deze ook vanuit het perspectief van de hulpverleners te bekijken. Zij moeten in staat zijn goede diensten te leveren zonder onduidelijkheid over wat je moet betalen. Goede voorzieningen en activiteiten dreigen te verdwijnen door nieuw beleid en andere ontwikkelingen. Vrijwilligers moeten soms taken overnemen. Dat gaat niet altijd goed
- De checklist is niet letterlijk af te nemen als vragenlijst. Het gaat vooral over de thema's die aan de orde moeten komen. Omdat niet iedereen goed is met gezondheid, gezondheidszorg en gezondheid
- Aandachtspunt: de vele, met elkaar 'concurrerende' instellingen. Hoe vinden ouderen de passende zorgorganisatie?
- Ander aandachtspunt: de veranderingen waardoor voorzieningen verhuizen en de onduidelijkheid over wat je moet betalen. Goede voorzieningen en activiteiten dreigen te verdwijnen door nieuw beleid en andere ontwikkelingen. Vrijwilligers moeten soms taken overnemen. Dat gaat niet altijd goed
- De checklist is niet letterlijk af te nemen als vragenlijst. Het gaat vooral over de thema's die aan de orde moeten komen. Omdat niet iedereen goed is met

