Gemeente Amsterdam

Datum van vaststelling: xx.xx.xxx
Opdrachtgever:
Directie:

Eindverslag Participatie Uitvoeringsagenda Ouderen 2026-2027

Prettig Ouder worden in Nieuw-West

Introductie

Om de Uitvoeringsagenda Ouderen 2026-2027 in Nieuw-West aan te laten sluiten op de behoefte van oudere bewoners in Nieuw-West is een Participatietraject ontwikkeld waar het dagelijks bestuur mee heeft ingestemd op 16 december 2025. Samen met het gebiedsteams en de welzijnspartners is het participatietraject opgezet en uitgevoerd.

Het participatietraject bestond uit het afnemen van vragenlijsten en het voeren van gesprekken met diverse groepen oudere bewoners verspreid in Nieuw-West. Ook is een koffiekar ingezet op locaties om bewoners te spreken die het stadsdeel minder goed kan bereiken zoals bij moskeeën. De vragenlijst is vertaald naar het Arabisch en Turks zodat ook de groep bewoners uit Nieuw-West die de Nederlandse taal onvoldoende beheerst de vragenlijst kon invullen.

Uitvoeringsagenda Ouderen Nieuw-West 2026-2027

De Uitvoeringsagenda Ouderen Nieuw-West 2026-2027 is onderdeel van de Agenda Ouderen Nieuw-West 2025-2027. De Agenda Ouderen is de lokale uitwerking van het stedelijk Programma Ouderen 2024-2029. De agenda draagt eraan bij dat de bewoners prettig en gezond oud kunnen worden in Nieuw-West.

In de Uitvoeringsagenda Ouderen zijn aan de hand van de acht domeinen van de Age Friendly City een aantal kansen geprioriteerd uit de Agenda Ouderen Nieuw-West. Dit betreft de twee hieronder genoemde domeinen. Deze keuze sluit aan bij de doelstellingen om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen door passende zorg en ondersteuning, en om eenzaamheid tegen te gaan door sociale participatie te bevorderen.

1. Maatschappelijke zorg en ondersteuning
   Het organiseren van toegankelijke en betaalbare ondersteuning en zorg om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig en prettig thuis te laten wonen. Per gebied kijken wat er nodig is en wat de mogelijkheden zijn. Belangrijk hierbij is verbetering van de samenwerking tussen officiële en niet officiële partijen, zoals zorg en welzijn.

2. Sociale participatie
   Het organiseren van een breed, laagdrempelig en vrij toegankelijk aanbod van sociale, culturele en zingevende activiteiten, evenementen en voorzieningen in de buurt.

Wat wilden we bereiken?

Het participatietraject is opgezet om inzicht te krijgen in de behoeften, ervaringen en wensen van oudere bewoners in Nieuw-West en hun familie en/of mantelzorgers in Nieuw-West. Deze informatie wordt gebruikt om de Uitvoeringsagenda Ouderen 2026-2027 beter af te stemmen op de behoeftes van bewoners op het gebied van gezondheid, leefstijl en sociale participatie. Het traject richt zich op het verzamelen van representatieve input, inclusief de participatie van minder actieve bewoners, om zo een breed gedragen en effectieve uitvoeringsagenda te ontwikkelen.

Aanpak en activiteiten

Het participatietraject is uitgevoerd volgens het stappenplan uit het Participatieplan Uitvoeringsagenda Ouderen 2026-2027. Deze bestond uit:

- Vragenlijsten: er is een vragenlijst opgesteld aan de hand van thema's uit het participatieplan. Deze vragenlijst is vertaald in Arabisch en Turks taal. De papieren vragenlijsten zijn verspreid via welzijnsorganisaties en vrijwilligers, die een belangrijke rol speelden in het verzamelen van reacties. Flyers, sociale media en een video-oproep zijn ingezet om bewoners uit te nodigen om de digitale vragenlijst in te vullen.
- Groepsgesprekken: er zijn zeven groepsgesprekken gevoerd met bewoners in Osdorp, de Aker, Sloten en Nieuw-Sloten, Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer. Deze leverden concrete voorbeelden van behoeften en wensen op. Voor de samenstelling van de gespreksgroepen is samengewerkt met welzijnsorganisaties Eigenwijks en Combiwel. Deze partners organiseren activiteiten voor de desbetreffende doelgroep en hebben deelnemers voor de gesprekken uitgenodigd.
- Koffiekarren: bij moskeeën zijn koffiemomenten georganiseerd om bewoners te bereiken die minder deelnemen aan bewonersonderzoeken. Na uitleg over het doel van de vragenlijst groeide het vertrouwen, waardoor bewoners die eerst terughoudend waren alsnog de vragenlijst hebben ingevuld. De bewoners konden de vragenlijst in eigen taal (Arabisch/Turks) invullen.

Hoe is het proces verlopen en hoe kijken we hierop terug?
Het participatietraject is conform het Participatieplan Uitvoeringsagenda Nieuw-West uitgevoerd. Hiermee is de hoofddoelstelling gerealiseerd: bewoners hebben actief bijgedragen aan de inhoud van de Uitvoeringsagenda Ouderen 2026-2027. Het participatietraject is succesvol verlopen. Met de beschikbare middelen zijn verschillende acties genomen om een brede doelgroep te bereiken. De combinatie van vragenlijsten, gesprekken en persoonlijke benadering heeft goed gewerkt.

Tijdens de gesprekken gaven bewoners aan het erg te waarderen dat zij konden deelnemen aan het participatietraject. Zij gaven aan graag terugkoppeling te willen ontvangen over de resultaten en spraken de wens uit om in de toekomst nauwer betrokken te worden bij de planvorming. Ook de samenwerking met welzijnspartners en vrijwilligers was effectief. De actieve betrokkenheid van het gebiedsteam, het team Sociale Basis en de communicatieafdeling heeft bijgedragen aan de enthousiaste inzet van welzijnsorganisaties en het direct bereiken van bewoners.

Een van de grootste uitdagingen was de tijdsplanning. Het traject nam uiteindelijk zes maanden in beslag, terwijl oorspronkelijk drie maanden waren ingepland. Met name de voorbereiding in samenwerking met welzijnspartners en het bereiken van niet-actieve bewoners vergden meer tijd dan vooraf was ingeschat.

Daarnaast blijft het bereiken van niet-actieve bewoners een complex vraagstuk. Deze groep is vaak minder zichtbaar en moeilijker te betrekken bij bewonersonderzoek. Naast ouderen met migratieachtergrond, heeft een kleine groep met een licht verstandelijke beperking de vragenlijst ingevuld. Zij kregen ondersteuning van een vrijwilliger bij het invullen. Deze persoonlijke benadering heeft bijgedragen aan het opbouwen van vertrouwen en het vergroten van de betrokkenheid van deze doelgroep.

Mogelijke oplossingen zijn het inzetten van huis-aan-huisbezoeken of het organiseren van extra koffiemomenten. Ook kan inzet van sleutelpersonen en vrijwilliger het bereik verhogen. Het implementeren van dergelijke maatregelen vraagt echter om extra tijd en middelen, wat in de planning moet worden meegenomen. Kortom, het traject is uitgevoerd zoals beschreven in het Participatieplan Uitvoeringsagenda Ouderen. Het heeft waardevolle inzichten opgeleverd, maar er is ruimte voor

verbetering. Met meer tijd, een betere voorbereiding en een gerichte aanpak voor niet-actieve bewoners kan de impact van toekomstige trajecten worden vergroot.

Wat heeft het proces opgeleverd?

Hieronder is een overzicht van de belangrijkste resultaten weergegeven. Deze geven inzicht in de behaalde uitkomsten en de betekenis daarvan.

- Vragenlijsten: het participatietraject leverde in totaal 395 ingevulde vragenlijsten op, waarvan 178 digitaal en 217 schriftelijk zijn ingevuld.
- Groepsgesprekken: er zijn zeven groepsgesprekken gehouden in Osdorp, de Aker, Sloten en Nieuw-Sloten, Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer. Bij elk gesprek deden 7 tot 15 personen mee. Bij één gesprek waren 3 personen aanwezig. De groepen bestonden uit mannen en vrouwen met verschillende achtergronden. Ook ouderen met een migratieachtergrond deden mee.
- Extra input: de koffiekaractie heeft bijgedragen aan het bereiken van bewoners die anders moeilijk te betrekken zijn. Zo hebben we bij moskeeën koffiemomenten gehouden. Daarbij zijn bewoners met een migratieachtergrond gevraagd om hun input. De bewoners konden een vragenlijst in eigen taal (Arabisch/Turks) invullen. Dit leverde 35 ingevulde vragenlijsten op.

Bevinding	Cijfers	Vervolgacties en lopende interventies	Opmerking
1. Zowel op buurtniveau als op stadsdeelniveau is ‘gezonde leefstijl’ als belangrijkste thema aangemerkt.	- 46% (180) van de ondervraagden gaf aan ‘gezonde leefstijl’ belangrijk te vinden. - 31% (124) vond ‘geschikte woningen’ het belangrijkste onderwerp.	Vormen van gebiedswerkgroepen. De gebiedswerkgroepen bestaan uit opbouwwerkers, de gebiedsmakelaar en bewoners. Naast het verzamelen van signalen richten deze werkgroepen zich op onderwerpen die extra aandacht behoeven en geven zij uitvoering aan thema's die binnen de gebieden als prioriteit worden beschouwd.	Andere genoemde thema's waren: geschikte woningen en vervoer.
2. In absolute aantallen en op buurtniveau werd ‘sociale activiteiten’ aangewezen als hetgeen wat al goed gaat in de buurt.	- 46% (182) van de ondervraagden gaf aan dat het aanbod aan activiteiten en contactmomenten ál goed georganiseerd is.	Onderzoeken hoe minder actieve bewoners beter bereikt kunnen worden en welke behoefte op het gebied van sociale activiteiten zij hebben.	Met name ‘actieve’ buurtbewoners hebben de vragenlijst ingevuld.
3. 'Geschikte woningen voor ouderen’ is het belangrijkste verbeterpunt.	- 12% (48) vindt dat er nog te weinig geschikte woningen zijn voor ouderen. 48% (190) gaf aan dat dit het belangrijkste verbeterpunt is.	Voorlichtingen en informatiemarkten over ouderenhuisvesting en regelingen worden in de gebieden georganiseerd.	Ook ‘toegankelijke zorg en ondersteuning’ is een aandachtspunt.

	- 27% (167) vindt dat 'toegankelijke zorg en ondersteuning' nog niet goed functioneert.		
4. Buurtbewoners nemen het minst deel aan vrijwilligerswerk. Daarnaast vinden ze werk en burgerparticipatie het minst belangrijke thema.	- 1 op de 5 ondervraagden doet aan vrijwilligerswerk. - 19% vindt werk en burgerparticipatie een belangrijk thema.	In het communicatieplan zal ook aandacht komen voor vrijwilligerswerk in Nieuw-West.	Er is weinig behoefte aan meer informatie of ondersteuning om deel te nemen aan vrijwilligerswerk.
5. Er zijn weinig opvallende verschillen tussen de buurten.			
6. Meerdere ouderen gaven aan dat zij behoefte hadden aan een 'ouderenloket'.		De gebiedswerkgroepen zullen onderzoeken of er in initiatieven zoals de Gezond en Ontmoet locaties, Welzijn op Recept en Wegwijssaloons meer specifieke aandacht voor ouderen kan komen. Daarnaast zal een communicatieplan worden opgesteld om informatievoorziening te verbeteren.	Er is veel behoefte aan meer ontmoetingsruimtes voor ouderen in de eigen omgeving.

Uit de groepsgesprekken komen de aanvullende thema's naar voren:

1. Ondersteuning voor ouderen in kwetsbare posities
   Ouderen met intensieve zorgvragen of verwardheid hebben moeite om hulp te vinden. Bewoners uit de omgeving weten vaak niet waar zij deze ouderen kunnen aanmelden. Daarnaast geven zij aan dat de samenwerking tussen verschillende organisaties beter moet. Veel ouderen ervaren dat zij van het kastje naar de muur worden gestuurd. Bij aanvragen, vooral voor voorzieningen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), lopen zij tegen bureaucratische regels aan. Dit zorgt ervoor dat zij de aanvraag opgeven of last hebben van de lange wachttijden.

2. Verbetering van informatievoorziening
   Ouderen hebben behoefte aan duidelijke en toegankelijke informatie, bij voorkeur op papier. Veel bewoners weten niet welke activiteiten in de buurt worden georganiseerd of welke voorzieningen en regelingen voor hen beschikbaar zijn. Zij willen regelmatig informatie ontvangen, het liefst via de brievenbus.

3. Verbetering van contact met instanties
   Ouderen ervaren frustraties in het contact met instanties door slechte bereikbaarheid en een

gebrek aan fysieke toegankelijkheid. Meldingen worden vaak niet serieus genomen of moeten meerdere keren worden gedaan voordat er actie wordt ondernomen. Dit leidt bij kwetsbare ouderen tot stress en soms mentale problemen. Vooral woningcorporaties en verzekeringsmaatschappijen worden genoemd. Maar ook het contact met gemeente Amsterdam en het ontbreken van een bankkantoor zorgen ervoor dat ouderen aangeven dat ze het gevoel hebben niet meer mee te tellen. Bewoners geven aan dat ze ook met zorgvragen bij de gemeente terecht willen, vooral als ze vastlopen in het reguliere netwerk. Ze vinden het telefonisch contact met de gemeente lastig en zouden graag een Ouderenloket willen waar ze direct geholpen kunnen worden.

4. Ondersteuning van bewonersinitiatieven
   Veel ouderen willen samenkomen, maar lopen tegen obstakels aan, zoals een gebrek aan ondersteuning, financiering en geschikte ruimtes. Zij geven aan dat ingewikkelde regels en een tekort aan financiering ervoor zorgen dat mooie initiatieven vaak vastlopen. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer een begeleider wegvalt of de financiering stopt.

5. Aanpak van onveiligheidsgevoelens
   Veel ouderen voelen zich steeds minder veilig, vooral in de avonduren. Ze durven in de avond niet meer naar buiten te gaan. Ook hebben zij last van hangjongeren en jongeren op fatbikes die weinig rekening houden met de kwetsbare ouderen op straat. Het versterkt gevoelens van onveiligheid. Zij willen dat handhaving beter optreedt, vooral in de avonduren.

6. Bestaanszekerheid
   Steeds meer ouderen hebben moeite om rond te komen. Vooral ouderen met een migratieachtergrond ervaren financiële problemen, vooral wanneer zij met pensioen gaan.

Vooruitblik

Uit het participatietraject blijkt dat er een sterke aanpak nodig is om de vraagstukken van ouderen in Nieuw-West goed te organiseren. Om de ondersteuning van ouderen te verbeteren wordt een uitvoeringsagenda Ouderen Nieuw-West 2026-2027 aangevuld met de onderstaande actielijnen. Op basis van de uitkomsten van het participatietraject worden hierin de volgende vervolgacties beschreven:

- Actielijn 1: Uitvoeringsagenda Ouderen 2026-2027 vaststellen

Op basis van de uitkomsten van het participatietraject en de geformuleerde actielijnen wordt de concept-uitvoeringsagenda Ouderen 2026-2027 opgesteld. Het definitieve document zal vervolgens ter besluitvorming aan het dagelijks bestuur worden aangeboden.

- Actielijn 2: Vorming van gebiedswerkgroepen

In deze actielijn worden gebiedswerkgroepen samengesteld, bestaande uit een gebiedsmakelaar, een opbouwwerker en een bewoner. Deze werkgroepen hebben als taak signalen en vraagstukken te bespreken die spelen bij ouderen in hun gebied, zoals eenzaamheid, ontoegankelijke voorzieningen of een gebrek aan informatie. Daarnaast coördineren en implementeren zij concrete acties om deze problematiek en thema die naar boven komen uit het participatietraject, aan te pakken. De welzijnspartners hebben hierin een uitvoerende verantwoordelijkheid. Door lokale betrokkenen samen te brengen, ontstaat een beter inzicht in de behoeften van ouderen, wat het mogelijk maakt om gerichte en effectieve oplossingen te ontwikkelen. De kick-off van deze werkgroepen staat gepland in september 2026.

- Actielijn 3: Samenwerkingsafspraken met stakeholders

Er worden gesprekken gevoerd met relevante stakeholders, waaronder welzijnsorganisaties, het buurtteam en zorgaanbieders. De afspraken zijn gericht op het versterken van de samenwerking tussen deze partijen, met aandacht voor het delen van informatie, het afstemmen van hulpverlening en het gezamenlijk aanpakken van ouderenproblematiek. Door deze samenwerking te optimaliseren, wordt voorkomen dat ouderen tussen wal en schip raken en kan de hulpverlening sneller en effectiever worden georganiseerd.

- Actielijn 4: Ondersteunen van professionals en vrijwilligers

Er wordt een training ontwikkeld en aangeboden aan professionals en vrijwilligers. De training is gericht op het verbeteren van de samenwerking en het aanpakken van ouderenvraagstukken. Specifieke aandachtspunten zijn:

- Het herkennen van signalen van ouderenproblematiek, zoals eenzaamheid of zorgmijding.
- Het doorverwijzen van ouderen naar passende hulp of voorzieningen.
- Het versterken van de samenwerking tussen professionals en organisaties.

Door betrokkenen beter toe te rusten, kunnen zij ouderen sneller en effectiever ondersteunen, wat bijdraagt aan een integrale aanpak van de uitdagingen rondom vergrijzing.

- Actielijn 5: Verbeteren van informatievoorziening

In deze actielijn wordt een communicatieplan ontwikkeld om ouderen beter te informeren over beschikbare regelingen, zorgvragen en voorzieningen. De volgende thema's zullen centraal staan:

- Informatie over regelingen en voorzieningen.
- Antwoorden op veelgestelde zorgvragen.
- Een sociale kaart van de gebieden, zodat ouderen weten waar zij terechtkunnen voor hulp en activiteiten.

Door de informatievoorziening te verbeteren, wordt de toegankelijkheid van voorzieningen vergroot en worden ouderen beter geïnformeerd over de mogelijkheden die voor hen beschikbaar zijn.

- Actielijn 6: Evaluatie en doorontwikkeling

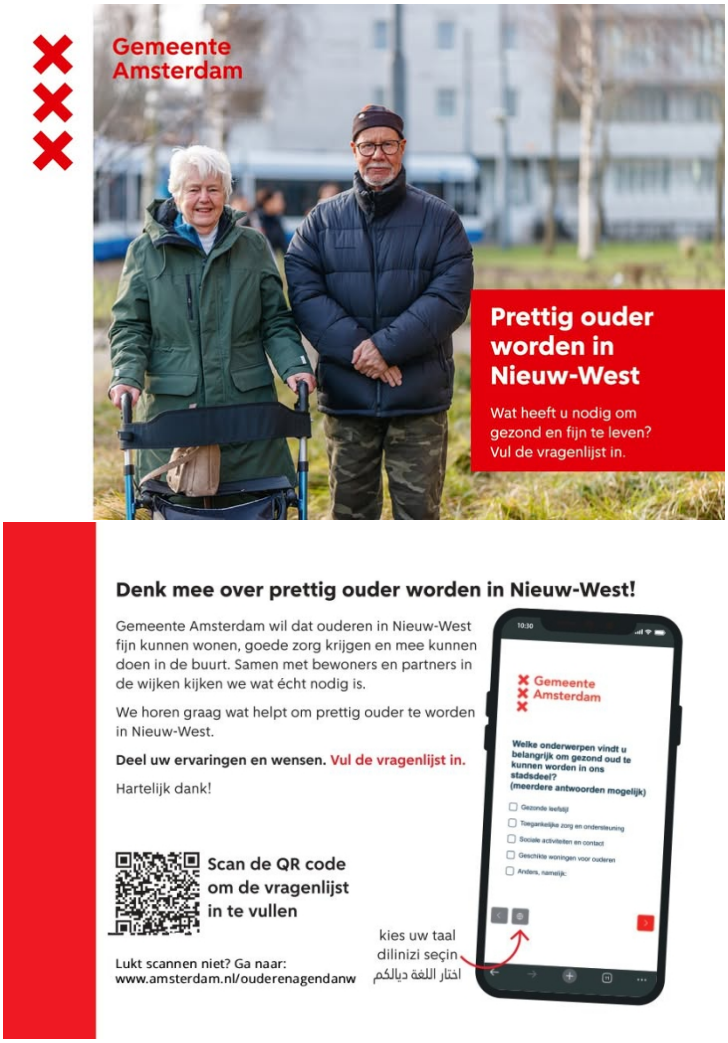
De aanpak wordt geëvalueerd om de effectiviteit van de verschillende fasen te beoordelen. Feedback wordt verzameld van ouderen, gebiedswerkgroepen en stakeholders. Hierbij wordt specifiek gekeken naar:

- De effectiviteit van de trainingen.
- De kwaliteit van de samenwerking tussen betrokken partijen.
- De mate waarin de informatievoorziening ouderen bereikt.
  Op basis van de evaluatie worden verbeterpunten vastgesteld en wordt de aanpak verder doorontwikkeld. Dit zorgt ervoor dat de ondersteuning beter aansluit bij de behoeften van ouderen en dat de aanpak duurzaam en toekomstbestendig wordt.

In beeld: Overzicht van beeldmateriaal

1. De flyer

De flyer met oproep aan bewoners om mee te participeren.



2. De participatievideo

De video is te zien via de volgende link [Prettig Ouder worden in Nieuw-West.]

3. Gesprekken met bewoners

In gesprek met ouderen over prettig ouder worden in Nieuw-West:



Overzicht van locaties waar gesprekken zijn gevoerd met oudere bewoners:

