

Themagroep Dienstverlening

Discussiegroep 2

EINDRAPPORT

Inhoud.

De werkgroep heeft zich, ná afstemming met discussiegroep 1 en 3, gebogen over de dienstverlening aan ouderen door een aantal instellingen en daarnaast een aantal nog niet bestaande dienstverleningen besproken. Andere, hier niet besproken diensten waren onderwerp van onderzoek bij de twee andere werkgroepen.

Werkgroep 2 onderzocht de volgende diensten.

1. De dienstverlening op het gebied van sport en spel:
 - 1.1 Ouderen in beweging

2. De dienstverlening door:
 - 2.1 Energiebedrijven
 - 2.2 TPG
 - 2.3 Banken
 - 2.4 Instellingen die ondersteuning geven bij administratieve procedures

3. De dienstverlening waarmee wordt beoogd sociale contacten te bevorderen:
 - 3.1 Eetpunten
 - 3.2 Ontmoetingsplekken
 - 3.3 Lokale Radio en TV
 - 3.4 Ouderenorganisaties

4. De dienstverlening in de sfeer van ontwikkeling en educatie
 - 4.1 De Stichting Cultuur Passie
 - 4.2 De Muziekschool
 - 4.3 Het Educatief Centrum de Wig
 - 4.4 De Bibliotheek

5. Naast het onderzoek naar bovenstaande items heeft de werkgroep zich de vraag gesteld hoe het staat met de vertegenwoordiging, coördinatie en mogelijkheid van inspraak van ouderen naar de voor ouderen werkzame instellingen, met name naar de overheid.

Bij alle onderwerpen waarbij er in Best een aanspreekpunt bestaat, is door leden van de werkgroep met de leiding van het betreffende instituut of instelling een interview gehouden.

1. Sport en spel

1.1 Ouderen in beweging

In het kader van het project ‘Ouderen in beweging’ bestaat er in Best veel aandacht en zijn er veel mogelijkheden geschapen voor ouderen om aan lichamelijke beweging te doen. Een groot aantal verenigingen biedt een grote variëteit aan sportieve activiteiten. Ook ouderenbonden dragen bij door met name wandel- en fietsclubs.

Wel waren er enige tijd geleden klachten over wachtlijsten bij het lokale zwembad, maar deze schijnen er momenteel niet meer te zijn.

Ook heeft de werkgroep klachten beluisterd over de beschikbaarheid van ruimte in de sporthal. Met name op de dag-uren.

Aanbevelingen: geen.

2. Enkele Diensten

2.1 Energiebedrijven.

De in Best meest gangbare energieleveranciers (gas en elektra) zijn NRE en Essent. Klachten van ouderen hebben betrekking op de nota’s. Deze worden vrijwel unaniem onleesbaar bevonden en min of meer noodgedwongen meestal in goed vertrouwen voor kennisgeving aangenomen.

Desgevraagd zeggen servicemedewerkers van beide energiebedrijven dat wettelijke voorschriften een heldere opstelling van de nota bemoeilijken.

Bij vragen over de nota’s of anderszins kan men terecht bij een servicedesk, zowel telefonisch als middels een bezoek. Een steekproef bij beide leveranciers leerde dat men correct en zorgvuldig te woord wordt gestaan.

Aanbevelingen: geen.

2.2 TPG

Postbehandeling. Een veelgehoorde klacht van met name minder mobiele ouderen is de slechte bereikbaarheid (afstand tot) de brievenbussen. TPG meent echter dat zij in dit opzicht aan redelijke eisen voldoet. De werkgroep heeft aan TPG gesuggereerd naast de post bezorging ook een postophaaldienst te organiseren (bestaat al in de buitengebieden). Bezorging en ophalen zouden door de postbode in één en de zelfde ronde kunnen plaatsvinden. Uiteraard zouden hiervoor kosten in rekening moeten kunnen worden gebracht bij degenen die van deze dienst gebruik willen maken.

Een alternatief zou kunnen zijn (en passend in het streven om ouderen zich in te laten zetten voor ouderen), indien per (deel van) een wijk of per straat een vrijwilliger het op zich neemt post voor minder mobiele buurtgenoten op te halen en te posten.

Aanbeveling:

**Laat TPG een postophaaldienst organiseren. Óf:
Organiseer een vrijwilligers-postophaaldienst.**

Treinkaartjes. Bij het lokale postkantoor kunnen treinkaartjes worden gekocht. Deze dienst wordt, mede door het verdwijnen van de Wizzl, zeer gewaardeerd. Echter wat wordt gemist is de mogelijkheid tevens een reisplan te krijgen. Dit is alleen mogelijk bij de grotere stations (tegen

betaling van € 0,50). Ook kan het postkantoor geen overzicht van de vertrektijden vanaf station Best verstrekken.

Aanbeveling: Laat TPG haar dienstverlening t.b.v. de NS uitbreiden met informatieverstrekking m.b.t. reisplanning en vertrektijden.

Telefoon. Sinds de splitsing in TPG en KPN biedt het postkantoor geen service op telefoongebied. Met name wordt gemist de mogelijkheid om telefoongidsen van andere regio's in te zien.

Aanbeveling: er dienen op het postkantoor weer telefoongidsen ter inzage te liggen.

2.3 Banken.

Ondersteuning van bankprocedures aan ouderen lijkt weinig problemen te geven. Voor wie niet wil of kan 'pinnen' is geld te verkrijgen aan het loket. Voor allerlei vragen kan men bij banken op openingstijden terecht. Voor ingewikkelde of specialistische vragen kan men afspraken maken met een gespecialiseerde medewerker. Telefonisch zijn sommige plaatselijke banken slechts bereikbaar via een landelijke telefonische informatiedienst. Dat kan tot onbevredigende discussies leiden als iemand probeert contact te krijgen met een plaatselijke bankmedewerker.

Voor kashandelingen is men aangewezen op de bankkantoren in het centrum van Best. Zelfs in het Wilhelminadorp is het bankfiliaal van de RABO verdwenen. Oorzaak: sterk teruglopende bezoekersaantallen. In plaats daarvan heeft de RABO op het Wilhelminaplein een pinautomaat geïnstalleerd en een postbus voor het posten van bankstukken geplaatst.

De Rabobank heeft een samenwerking met de Unie-KBO, waardoor ook via de KBO op enkele punten financiële dienstverlening kan worden betrokken.

De Rabobank overweegt zelf ook speciale ouderenadviseurs beschikbaar te stellen.

Pinautomaten: er zijn met name klachten over de automaat in het winkelcentrum Heuveleind.

Commentaar van de RABO: de RABO controleert meermalen per week de automaat op werking en of er voldoende geld in zit. Als de automaat voor het gevoel van de gebruiker leeg is, is er meestal sprake van een storing, vaak veroorzaakt door verkeerd pasgebruik of een defecte pas.

Tijdens winkeltijden kan men in de supermarkt geld krijgen bij het afrekenen van de boodschappen

Aanbeveling: geen

2.4 Ondersteuning bij administratieve procedures.

Of het nu gaat over het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, het mogen deelnemen aan bepaalde regelingen, het verkrijgen van vergoedingen of aangifte/teruggaaf van belastingen, enz., steeds is er sprake van administratieve procedures waar formulieren aan te pas komen, terwijl de regelgeving daaromtrent regelmatig wordt uitgebreid en veranderd. Velen slagen er niet in zonder hulp deze ambtelijke molens ongeschonden te doorlopen. Instanties zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties, gemeentelijke diensten etc. beschikken over hulpdiensten die steeds beter beginnen te functioneren. De ondersteuning bij het aanvragen van paspoorten, rijbewijzen etc is in het gemeentehuis van Best bevredigend geregeld. Mensen die geen gebruik willen maken van een officiële helpdesk of een commerciële adviseur (bv. een belastingconsulent) kunnen via de Zorgcentrale in contact worden gebracht met ouderenadviseurs van de Unie-KBO of van de Vereniging van Philipsgepensioneerden. Hiervan wordt jaarlijks door enkele tientallen hulpvragers gebruik gemaakt. Al bij al heeft de werkgroep de indruk dat er voldoende ondersteuning bij het volvoeren van administratieve procedures beschikbaar is. Mogelijk zou er nog meer propaganda gemaakt kunnen worden om het zoeken naar hulp te vergemakkelijken.

Aanbeveling: geen.

3. Bevordering sociale contacten.

Er wordt vaak gesproken over vereenzaming onder ouderen. Vertrouwde contacten vallen langzaam maar zeker weg en de ontstane leemte wordt niet meer ingevuld. Daar staat tegenover dat er in een gemeente zoals Best via ouderenbonden, allerlei instellingen, verenigingen en clubs een royaal aanbod is van vrijetijdsbestedingen, die tot het aanknopen van nieuwe contacten kunnen leiden. De gemeentegids biedt een uitputtend overzicht, terwijl genoemde instellingen zich regelmatig presenteren in de plaatselijke pers en op de Omroep Best. Toch blijkt er vaak een grote onbekendheid te zijn met het aanbod. Kennelijk is het gewenst nog méér aan de weg te timmeren. De werkgroep beperkte zich in haar bespreking tot enkele nieuw te ontwikkelen activiteiten.

3.1 Eetpunten.

Het gezamenlijk maaltijden is een van de plezierigste manieren om sociaal contact te hebben. Deze vorm van sociaal contact zou krachtig bevorderd moeten worden. De Horeca kan in deze behoefte bij ouderen slechts in beperkte mate voorzien, voornamelijk vanwege de kosten. Voor ouderen die niet meer in staat zijn zelf een maaltijd te verzorgen bestaat de mogelijkheid de maaltijd te gebruiken in Nazareth. Ook kan men maaltijden thuis laten bezorgen via ‘tafeltje dekje’. In veel gemeentes zijn er meerdere initiatieven. Maar met de bedoeling samen eten met het oog op sociaal contact is de werkgroep in Best slechts één initiatief bekend. Vanuit het Vrouwennetwerk is er een “samen-eten-groep” ontstaan. Een groep dames kookt en eet éénmaal per maand met elkaar in buurthuis de Voeg. Zolang dit soort initiatieven op kleine schaal en in besloten kring worden genomen kunnen de buurthuizen dit aan. Echter uit het oogpunt van bevorderen van sociale contacten zou het goed zijn dit soort initiatieven te bevorderen, onder meer door het treffen van passende voorzieningen, waarbij letten op de mogelijkheid van sociaal contact minstens zo belangrijk is als het voedingsaspect.

Aanbeveling: Bij de bouw en inrichting van buurtaccommodaties zou nadrukkelijk rekening dienen te worden gehouden met de mogelijkheid van maaltijdvoorziening.

3.2 Ontmoetingsplekken.

In navolging van hangplekken voor jongeren is het fenomeen hangplekken voor ouderen opgekomen. Daaruit blijkt dat er een toenemende behoefte is aan kleinschalige ontmoetingsplaatsen voor ouderen, waar men bekenden kan ontmoeten. In sommige steden heeft men voorzieningen getroffen in de vorm van zogenaamde buurtkamers (Enschede). De gemeente of woningbouwvereniging stelt in een verouderende wijk een woning beschikbaar als ontmoetingspunt voor 55 plussers. Er kan koffie worden gedronken, gekletst en spelletjes worden gedaan. Er worden gezamenlijk hobby's beoefend en computerles gegeven. De verzorging is in handen van ouderen-vrijwilligers. Hier zetten ouderen zich in voor ouderen. De kosten zijn beperkt tot de huur en energiekosten van het huis.

Aanbeveling: start een experiment met een buurtkamer waar ouderen informeel met elkaar kunnen verkeren.

3.3 Lokale radio en TV.

Omroep Best biedt aan ouderen ruimschoots gelegenheid met elkaar actief te zijn. Onder meer verzorgen ouderen informatieve programma's voor ouderen. Het belang van de omroep zou nog

kunnen toenemen indien meer ouderen bereid gevonden kunnen worden zich voor de omroep in te zetten. Zo is er regelmatig vraag naar uitzending van hoorspelen. Dat is zeker mogelijk, maar vereist inzet van méér vrijwilligers dan nu beschikbaar. Ook vraagt een dergelijk plan uitbreiding van middelen.

Aanbeveling: meer propaganda maken voor deelname van ouderen aan de activiteiten van Omroep Best.

3.4 Ouderenorganisaties.

Best telt twee organisaties die naast belangenbehartiging het bevorderen van sociale contacten tussen ouderen hoog in het vaandel hebben: de plaatselijke afdeling van de KBO en de Bestse afdeling van de Vereniging van Philipsgepensioneerden. Beide staan open voor alle ouderen van 55-plus en onderhouden een veelheid aan activiteiten. Ongeveer een kwart van alle 55 plussers in Best is bij een van deze bonden aangesloten. Merkwaardigerwijs beschikken geen van beiden over een eigen ruimte waar ouderen vrijblijvend kunnen inlopen en contacten kunnen aangaan. Ook het Rode Kruis biedt mogelijkheden tot ontmoeting en ontspanning.

Met deze organisaties wordt in de mogelijkheid voor ouderen om zich als groep te organiseren goed voorzien.

Aanbeveling: geen.

4. Ontwikkeling en scholing.

Veel ouderen die het werkzame leven achter zich hebben gelaten pakken hun oude hobby's weer op en ontnemen veel levensvreugde aan het opdoen van nieuwe kennis en ervaringen.

Bovendien verandert de omgeving waarmede ouderen te maken hebben zeer snel en is blijven leren noodzakelijk om maatschappelijk te kunnen blijven functioneren en weerbaar te blijven.

Een goed ouderenbeleid heeft hier oog voor en speelt hier op in. Het is wenselijk veel aandacht te besteden aan het kennisaanbod en de dienstverlening op het gebied van scholing en vorming waar ouderen bij kunnen aanhaken om zich te blijven ontwikkelen. Gelet op de veranderingen in de maatschappij is in dit verband de meest in het oog springende ontwikkeling de digitalisering/computerisering van de dagelijkse informatiestromen. Het gaat bij digitalisering niet meer alleen over de toename van computergebruik, maar ook bij telefonie en radio/tv wordt omgeschakeld naar digitale technologie. Het valt voor ouderen niet mee om de ontwikkelingen te volgen en er een nuttig gebruik van te maken. Naar schatting de helft van de ouderen haken niet meer aan en maken daardoor belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen niet meer mee. Dat is zeer te betreuren want steeds meer diensten zijn vrijwel alleen nog toegankelijk via de computer. Bovendien biedt de nieuwe technologie veel mogelijkheden om het leven te veraangenamen. Anderzijds zijn er veel ouderen die wél op de hoogte blijven en er is hier dus sprake van een terrein waar bij uitstek ouderen andere ouderen van dienst kunnen zijn.

Helaas worden veel subsidieregelingen voor scholing en educatie teruggedraaid. Ouderen worden gevraagd zich in te zetten als vrijwilliger, terwijl ze voor deelname aan activiteiten steeds vaker wel het volle pond moeten betalen.

4.1 Cultuurpassie

De doelstelling van de stichting Cultuurpassie is: kunst/cultuur toegankelijker maken voor Bestse bevolking, dus ook, maar niet specifiek, voor ouderen. Daarbij gaat het om met kunst samenhangende activiteiten in Best voor Best. Men richt zich niet op bevorderen dat mensen uit Best (kunnen) deelnemen aan activiteiten elders, zoals theaterbezoek in bijvoorbeeld Eindhoven. Er is geen kunst-bus of activiteiten specifiek gericht op ouderen. Sommige activiteiten worden wel vooral door ouderen bezocht, zoals de koffieconcerten e.d. Senioren worden wel ingezet bij de diverse activiteiten als vrijwilliger.

Aanbeveling. Veel ouderen zien op tegen theaterbezoek elders met name vanwege het vervoersprobleem.

Nagegaan zou moeten worden of er belangstelling is voor het organiseren van gezamenlijk theaterbezoek, naar het voorbeeld van de “theaterbus” van de PVGE.

Ook zou er een internetsite kunnen worden opgezet waarop men zich kan aanmelden en op zoek kan gaan naar anderen om samen een voorstelling te bezoeken.

4.2 Muziekschool

Van gemeentewege wordt de subsidiekraan geleidelijk dichtgedraaid. Voor zover er nog subsidie wordt gegeven dient deze vooral ten goede te komen aan jongeren.

Wegens het verminderen van subsidie voor ouderen, wordt het cursusgeld voor deze groep hoger. Hierdoor kan een deel van de ouderen waarschijnlijk geen gebruik meer maken van de faciliteiten van de muziekschool. Gepensioneerde muzikleraren inzetten om deze cursussen in te vullen is geen optie. Ook het ter beschikking stellen van ruimtes zonder cursus verband is niet mogelijk. Deelname aan muziekactiviteiten biedt de mogelijkheid tot ontmoeting en gaat vereenzaming tegen.

Aanbeveling. Houd de subsidies aan de muziekschool, met name voor ouderen, in stand.

4.3 Educatief Centrum de Wig

De taak van het Educatief Centrum de Wig lag aanvankelijk in het bijdragen aan het opheffen van opleidingsachterstanden bij volwassenen. Later kregen ook vormingsactiviteiten en cursussen in de hobbysfeer meer aandacht. In de toekomst zal mogelijk meer accent komen te liggen bij activiteiten ter ondersteuning van integratie, bijvoorbeeld (her-)intreden in de arbeidsmarkt.

Daarnaast zullen er mogelijk vanuit de in voorbereiding zijn de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) vragen komen naar activiteiten ter ondersteuning van zorgverleners en ter bevordering van de zelfredzaamheid van hulpzoekenden.

Subsidies staan onder druk; de gemeente vindt dat veel cursussen nog veelal slechts de functie hebben van ondersteuning bij de uitoefening van een hobby en dat deelnemers de kosten daarvan zelf moeten dragen.

Door het in de afgelopen jaren omzichtiger worden van het subsidiebeleid voor opleidingsactiviteiten stijgen de bijdragen die van de cursisten moeten worden gevraagd en wordt de drempel voor deelname steeds hoger. Dit nu is zeer onwenselijk voor activiteiten die ten doel hebben het maatschappelijk functioneren te behouden of te bevorderen. Zo zou met name voor het werken met de computer de drempel voor ouderen zeer laag gehouden moeten worden.

Aanbevelingen. Het blijkt dus, dat de subsidie voor ouderen minder wordt. Cursussen voor senioren worden beschouwd als een luxe. Bepaalde cursussen echter zijn echter te zien als belangrijk voor het bevorderen van maatschappelijke integratie en deelname aan het maatschappelijk verkeer door ouderen. Denk daarbij met name aan het digitaliseren

van het maatschappelijk verkeer en de noodzaak om te kunnen gaan met onder andere de pc¹. Voor cursorische activiteiten op dit gebied dienen subsidies beschikbaar te blijven.

4.4 De Bibliotheek

De opdracht aan de bibliotheek ligt in de eerste plaats in de bevordering van het lezen onder de jeugd. Maar er zijn allerlei activiteiten binnen de bibliotheek, waarvan een groot deel ook ten goede komt aan 55plussers, zoals:

- Telefonisch boeken verlenen
- Reductie op het abonnementsgeld
- Internet service
- Uitleen aan huis
- Luisterboeken
- Faciliteit voor internetten
- Leeshoek
- Lezingencycli, tentoonstellingen.

Aanbeveling. Natuurlijk is de eerste taak van de bibliotheek het voorzien in informatie doormiddel van boeken en andere media. De bibliotheek streeft er naar steeds méér informatie beschikbaar te maken. Daarbij is internet een machtig hulpmiddel. De plannen om internet en via het computersysteem van de bibliotheek catalogi van meerdere bibliotheken beschikbaar te maken en vervolgens via internet boeken te kunnen bestellen, verdient een snelle invoering. De door vrijwilligers in stand gehouden bezorgdienst is belangrijk voor de ouderen, die minder mobiel zijn.

Maar naast informatie verstrekking blijkt de mogelijkheid in de bibliotheek, in de leeshoek, een krantje te lezen of andere informatie tot je te nemen bij een kop koffie in een belangrijke behoefte van met name senioren te voorzien.

In het kader van het Project 55PlusBest is veelvuldig de wens naar voren gekomen naar beter informatieverstrekking door de instelling van informatieloketten. Hier ligt een mogelijkheid voor de bibliotheek om haar dienstverlening uit te breiden.

¹ In Best is enkele jaren geleden op initiatief van de ouderenbonden, de Wig en de Bibliotheek een programma in gang gezet om ouderen vertrouwt te maken met de pc. De uitvoering is in handen van Seniorweb Best, de onder auspiciën van De Wig opererende lokale afdeling van de landelijke organisatie. Er is een internetcafé voor ouderen tot stand gekomen er zijn speciale pc-cursussen voor ouderen. Daarnaast heeft de Philips Vereniging voor Gepensioneerden een eigen computerclub. Maar met deze voorzieningen worden de ouderen nog onvoldoende bereikt. Het aanbod zou sterk moeten worden vergroot. Daarbij moet vooral worden gedacht aan thuishulp voor beginnende computeraars. Het volgen van een cursus blijkt veelal niet voldoende, in de dagelijkse praktijk blijkt bij de beginnende computergebruikers juist in aansluiting op de cursus behoefte aan een tijd lang persoonlijke ondersteuning.

Aanbeveling: organiseer méér ondersteuning voor beginnende computergebruikers, met het accent op thuishulp.

5. Vertegenwoordiging en overleg.

Er is door leden van de werkgroep gepoogd een sterkte en zwakteanalyse uit te voeren van groepen en instellingen (ouderenbonden, buurtoverleggen, etc.) die zich bezig houden met overleg over en vertegenwoordiging van ouderen en daaraan voorlopige aanbevelingen te koppelen.

Vervolgens hebben zij aan de hand van de folder van de zorgcentrale bekeken wat deze organisatie doet op gebied van informatievoorziening. Bovendien is er gesproken met Wethouder Bisschops . Aan deze is onder meer de vraag voorgelegd met welke organisaties, die veel met ouderen te maken hebben, de gemeente structureel overleg heeft is of dat er überhaupt overleg is.

Conclusies:

- Opgemerkt wordt dat er al heel veel is op gebied van dienstverlening en informatieverstrekking aan Ouderen.
- De coördinatie kan en zou beter moeten.
- Daar waar het zinnig is, zouden ouderencoördinatoren aangesteld kunnen worden, denk bijvoorbeeld aan bewonersoverleggroepen die functioneren aan de basis.
- Bestaande informatie moet beter beschikbaar komen.
- Bestaande informatie moet op een centraal punt beschikbaar komen.
- De huidige zorgcentrale kan als basis dienen. Als je de folder doorleest van de zorgcentrale dan zou je bijna stellen “ Alles is er al “. De vraag is echter hoe zwaar je dit moet zien. Zijn ze alleen maar een doorgeefluik van telefoonnummers?
- De taak van de zorgcentrale zou uitgebreid kunnen worden met:
 - o Zich op de hoogte stellen van de praktijk.
 - o Contacten zoeken met organisaties o.a coördinatoren hiervan.
 - o Niet alleen advies geven maar ook nalopen of de hulp daadwerkelijk wordt verleend.
 - o Terugkoppelen.
 - o Bewaken van werkwijze en kwaliteit.
 - o Niet alleen gericht zijn op maatschappelijke en sociale zorg, maar ook zou bekeken kunnen worden of uitbreiding gewenst is op gebied van technische informatieverstrekking.
Denk aan woningaanpassing, computerhulp enz.
- Moet de naam van het centrum niet omgezet worden van Zorgcentrale naar Informatie of dienstencentrum?
- Het instellen van een stuurgroep boven het informatie of dienstencentrum.
Leden van stuurgroep zijn vertegenwoordigers van de informatieverstrekkers. In deze stuurgroep zit een Ouderenvertegenwoordiger.
De taken van de stuurgroep zouden kunnen zijn:
 - o Aansturen van het Informatie of dienstencentrum.
 - o Ontvangen van adequate informatie van het Informatie of dienstencentrum om goed te kunnen functioneren.
 - o Gesprekspartner voor de Gemeente op basis van respect en gelijkwaardigheid.
 - o Op de hoogte zijn van maatschappelijke ontwikkelingen om als goede gesprekspartner te kunnen functioneren naar de gemeente toe. Denk b.v. aan wetsveranderingen als WMO enz.

Aanbevelingen:

- **Installeer een Informatie of dienstencentrum met als basis de Zorgcentrale.**

- **Organiseer om dit centrum een schil van informatieverstrekkers.**
- **Stel coördinatoren aan die de informatieverstrekkers benaderen en de contacten leggen.**
- **Deze coördinatoren of een of enige daarvan functioneren later ook in het Informatiecentrum om de stroom van informatie vice-versa op gang te houden.**
- **Installeer de stuurgroep, tevens overlegorgaan met de gemeente. Over de invulling van de stuurgroep moet nog nagedacht worden.**

Opmerking: de Werkgroep veronderstelt dat in de groep Welzijn eveneens gediscussieerd wordt over overleg en vertegenwoordiging van ouderen naar overheden en positie en aansturing van de zorgcentrale. Afstemming en overleg binnen het Project 55PlusBest lijkt dus geboden.

Alle aanbevelingen van de werkgroep 2 van thema Dienstverlening op een rij:

- Laat TPG een postophaaldienst organiseren. Óf:
- Organiseer een vrijwilligers-postophaaldienst.
- Laat TPG haar dienstverlening t.b.v. de NS uitbreiden met informatieverstrekking m.b.t. reisplanning en vertrektijden.
- Er dienen op het postkantoor weer telefoongidsen ter inzage te liggen.
- Bij de bouw en inrichting van buurtaccommodaties zou nadrukkelijk rekening dienen te worden gehouden met de mogelijkheid van maaltijdvoorziening.
- Start een experiment met een buurtkamer waar ouderen informeel met elkaar kunnen verkeren.
- Meer propaganda maken voor deelname van ouderen aan de activiteiten van de Omroep Best.
- Start een experiment met een buurtkamer, in beheer bij vrijwilligers, waar ouderen informeel met elkaar kunnen verkeren.
- Cultuur Passie. Nagegaan zou moeten worden of er belangstelling is voor het organiseren van gezamenlijk theaterbezoek, naar het voorbeeld van de “theaterbus” van de PVGE.
- Ook zou er een internetsite kunnen worden opgezet waarop men zich kan aanmelden en op zoek kan gaan naar anderen om samen een voorstelling te bezoeken.
- Muziekschool. Houd de subsidies aan de Muziekschool, met name voor ouderen, in stand.
- De Wig. Het blijkt, dat de subsidie voor ouderen minder wordt. Cursussen voor senioren worden beschouwd als een luxe. Bepaalde cursussen echter zijn echter te zien als

belangrijk voor het bevorderen van maatschappelijke integratie en deelname aan het maatschappelijk verkeer door ouderen. Denk daarbij met name aan het digitaliseren van het maatschappelijk verkeer en de noodzaak om te kunnen gaan met onder andere de pc. Voor cursorische activiteiten op dit gebied dienen subsidies beschikbaar te blijven.

- Bibliotheek. De bibliotheek streeft er naar steeds méér informatie beschikbaar te stellen. Daarbij is internet een machtig hulpmiddel. De plannen om internet en via het computersysteem van de bibliotheek, catalogi van meerdere bibliotheken beschikbaar te stellen en vervolgens via internet boeken te kunnen bestellen, verdient een snelle invoering.
- De door vrijwilligers in stand gehouden bezorgdienst is belangrijk voor de ouderen, die minder mobiel zijn.
- Maar naast informatieverstrekking blijkt de mogelijkheid in de bibliotheek, in de leeshoek, een krantje te lezen of andere informatie tot je te nemen bij een kop koffie in een belangrijke behoefte van met name senioren te voorzien.
- In het kader van het Project 55PlusBest is veelvuldig de wens naar voren gekomen naar beter informatieverstrekking door de instelling van informatieloketten. Hier ligt een mogelijkheid voor de bibliotheek om haar dienstverlening uit te breiden.
 - Installeer een Informatie of dienstencentrum met als basis de Zorgcentrale.
 - Organiseer om dit centrum een schil van informatieverstrekkers.
 - Stel coördinatoren aan die de informatieverstrekkers benaderen en de contacten leggen.
 - Deze coördinatoren of een of enige daarvan functioneren later ook in het Informatiecentrum om de stroom van informatie vice-versa op gang te houden.
 - Installeer de stuurgroep, tevens overlegorgaan met de gemeente. Over de invulling van de stuurgroep moet nog nagedacht worden.
- Organiseer méér ondersteuning voor beginnende computergebruikers, met het accent op thuishulp.