



## Buurtconciërges voor ouderen Osdorp

Evaluatie eerste projectjaar

Amsterdam, augustus 1992  
Van Dijk, Van Someren en Partners  
H.J. Korthals Altes  
met medewerking van  
M. v.d. Gugten  
H. van den Heuvel en  
C. Vermeulen

**van dijk, van someren en partners**

Van Dijk, Van Someren en Partners BV  
KvK Amsterdam nummer 176.766  
Van Diemenstraat 410 - 412, Amsterdam  
postadres Mariottplein 9, 1098 NW Amsterdam  
tel 020 - 625 75 37, 626 69 70  
fax 020 - 627 47 59

# Inhoudsopgave

**Pagina:**

## **Verantwoording**

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Projectorganisatie</b>                              | <b>1</b>  |
| 1.1 Naleving samenwerkingsovereenkomst                   | 1         |
| 1.2 Geschiktheid banenpoolers voor buurtconciërgefunctie | 2         |
| 1.3 Inbedding project                                    | 4         |
| 1.4 Financiering vervolg                                 | 5         |
| <b>2 Dagelijks reilen en zeilen</b>                      | <b>7</b>  |
| 2.1 Werkdruk en takenpakket                              | 7         |
| 2.2 Tevredenheid cliënten                                | 8         |
| 2.3 Samenwerking met instellingen                        | 9         |
| 2.4 Werkbegeleiding                                      | 10        |
| <b>3 Effect</b>                                          | <b>12</b> |
| 3.1 Vervulling ontbrekende schakel in zorgverlening      | 12        |
| 3.2 Effect op leefbaarheid                               | 13        |
| 3.3 Effect op verhuiswens                                | 13        |
| <b>4 Besluit</b>                                         | <b>15</b> |

Bijlage 1: Uitslag bewonersenquête

Bijlage 2: Overzicht tijdsbesteding buurtconciërge

Bijlage 3: Mutatiegegevens (nulmeting)

Bijlage 4: Geïnterviewde instellingen

## Verantwoording

Voor u ligt een evaluatie van het project "Buurtconciërges voor ouderen Osdorp" die het eerste projectjaar bestrijkt (juni 1991 tot en met mei 1992). Doelgroep van dit project zijn bewoners van 5 hoogbouwflats van 180 woningen elk, die voor circa 85% bewoond worden door 55-plussers.

De evaluatie betreft een gezamenlijke opdracht van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en de Stichting Impuls (koepelorganisatie van het welzijns-werk in de Amsterdamse Westelijke Tuinsteden); het gaat zowel om een proces- als een effectevaluatie.

Voor dit onderzoek zijn gegevens verzameld op de navolgende manieren:

- interviews met alle contractpartners in de projectorganisatie (gemeente, welzijns-werk en 5 woningbouwverenigingen);
- interviews met vertegenwoordigers van bewonerscommissies (in 4 flats functioneert een commissie);
- interviews met vertegenwoordigers van zorgverlenende instanties;
- interviews met buurtconciërges;
- schriftelijke enquête onder bewoners met een steekproef van 250 van de 900 adressen;
- doornemen van de klussenadministratie en de weekjournaals zoals bijgehouden door de buurtconciërges.

Het doel van de procesevaluatie is het aanreiken van beleidsrelevante informatie, die beleidsverantwoordelijken (met name de contractpartners in de projectorganisatie) kunnen gebruiken bij hun beslissingen over het bijsturen van het project op organisatorisch vlak.

Het doel van de effectevaluatie is het bieden van inzicht in de mate waarin het project direct dan wel indirect bijdraagt aan het bereiken van het beleidsdoel: ouderen blijven langer zelfstandig wonen, de verhuisgeneigdheid naar bejaarden- of verzorgingshuis wordt verkleind en/of uitgesteld.

Een **woord van dank** is hier op zijn plaats aan alle personen, die meegewerkt hebben aan het onderzoek. Dit geldt voor alle professionals en bewonerscommissieleden die opgesomd zijn in bijlage 4, de buurtconciërges zelf, maar ook voor de bewoners die een enquête hebben ingevuld en ingeleverd.

Zonder deze goede medewerking was het onderzoek een stuk minder voorspoedig verlopen en waren er minder nuttige gegevens boven water gekomen.

# 1 Projectorganisatie

## 1.1 Naleving samenwerkingsovereenkomst

*Het grootste probleem is niet dat de verplichtingen die de afzonderlijke contractpartners (gemeente, woningbouwverenigingen en welzijnswerk) op zich hebben genomen onduidelijk zouden zijn. Ook niet dat deze verplichtingen onvoldoende zouden worden nageleefd. Het grootste probleem is dat de gezamenlijke verplichting tot het voeren van overleg (5x per jaar volgens de overeenkomst) niet wordt nageleefd. Er zit te weinig structuur in de projectorganisatie. De contractpartners horen niet van elkaar hoe het project dagelijks reilt en zeilt. Als er wat mis is, krijgen zij dit via-via te horen en kunnen dan niet tijdig inspringen. Het project (en de dagelijkse begeleiding daarvan) raken in isolement. Daardoor kunnen de niet-dagelijks bij het project betrokken partners een afwachtende houding aan gaan nemen. Men gaat op elkaar zitten wachten, tot er een signaal binnen komt. Als er iets mis is moet iemand de zaak toch aanzwengelen. Als de buurtconciërge het niet zelf doet dan is het aan de begeleiding om bij de andere contractpartners te rade te gaan.*

Zie hier de inleiding tot de evaluatie van het project 'Buurtconciërges voor ouderen Osdorp' over het eerste projectjaar. Deze inleiding valt op een misschien wat onverwachte manier met de deur in huis, maar wij hebben er bewust voor gekozen om elke paragraaf met de conclusie te beginnen en vervolgens met onderzoeksgegevens te onderbouwen. Dit maakt de rapportage compacter en de bespreking ervan gemakkelijker.

Bij een aantal onderwerpen ontvingen wij uit verschillende bronnen tegenstrijdige informatie, waarbij wij ons als onderzoekers voor de taak gesteld zagen om te bepalen waar "de waarheid" ligt.

Voor het onderwerp "naleving samenwerkingsovereenkomst" waren de geïnterviewde instellingen (zie bijlage 4 voor een overzicht daarvan) echter opvallend eenstemmig. Vrijwel iedereen die daarover kon oordelen was positief over de wijze waarop de afzonderlijke contractpartners de hun toegemeten verplichtingen vervulde.

In het tussenverslag (november 1991) waren hierover nogal wat opmerkingen geplaatst. Die betroffen met name de trage reactie van de gemeente (stadsdeelwerken) op signalen van de buurtconciërge over onregelmatigheden in de woonomgeving en het feit dat de woningbouwverenigingen naar de buurtconciërges niet altijd één lijn trokken over taken die ze wel of die ze niet mogen uitvoeren.

Beide problemen blijken in de tussentijd bevredigend te zijn opgelost. Ook de bewonerscommissies (die formeel geen contractpartners zijn, maar zich wel bij de projectorganisatie betrokken voelen) zijn op dit punt tevreden gesteld.

Een groot deel van de geïnterviewden heeft echter het gevoel dat er te weinig structuur in de projectorganisatie zit. Terwijl de samenwerkingsovereenkomst toch bepalingen bevat over periodiek overleg, maar die worden dus niet nageleefd. Dat 3 van de 7 contractpartners niet op de hoogte waren van de inhoud van die overeenkomst, zegt misschien al genoeg over het gebrek aan structuur. Daarbij speelt mee dat de woningbouwverenigingen aanvankelijk één coördinator hadden aangewezen. Dat werkte goed zolang die coördinator de vinger aan de pols hield. Toen de aandacht van die zijde verslapt (om redenen die hier niet terzake doen), verdween ongemerkt de structuur. De overige woningbouwverenigingen dachten namelijk "zo lang wij van onze coördinator niets horen, zal alles wel goed gaan".

Er zijn twee goede suggesties gedaan om meer structuur in de projectorganisatie te brengen:

- **apart** periodiek overleg tussen formele contractpartners (data van 5 bijeenkomsten een jaar vooruit plannen);
- **daarnaast** periodiek of incidenteel overleg met overige betrokkenen (zoals bewonerscommissies en zorginstellingen).

Bij het overleg tussen de formele contractpartners geldt, dat zo lang er geen krachtige coördinatiefunctie voor de 5 woningbouwverenigingen terug komt, zij alle 5 aan dit overleg zouden moeten deelnemen.

Het lijkt of er een hels vergadercircus gaat ontstaan en misschien vormt het in de dagelijkse praktijk ook best een belasting, maar er is geen alternatief.

Juist nu er forse problemen met de bezettingsgraad van de buurtconciërgepost zijn gerezen (meer daarover in paragraaf 2.2) is het van eminent belang voor de voortgang van het project dat de projectorganisatie het de aandacht schenkt die het nodig heeft.

Het is de taak van de partner die het dichtst op het project zit (Impuls dus) om de vergaderagenda te blijven voeden met voldoende interessante punten. Daartoe zal zij heel dicht op het project moeten zitten en een controlerende functie niet hoeven schuwen. Juist daarop is van verschillende kanten nog wel wat kritiek gespuid door geïnterviewden. Een bewonerscommissie stelt: "Impuls moet vaker komen en meer informeren, zodat zij niet alleen het verhaal van de buurtconciërge horen, maar ook van mensen om hem heen".

Impuls komt er het minst positief van af waar het gaat om het nakomen van aangegane verplichtingen. Waarbij aangetekend moet worden, dat de plicht tot begeleiding verreweg de zwaarste verplichting is die in de overeenkomst staat. Of, in de woorden van Impuls zelf: "misschien valt de zwaarte van de begeleidingstaak op zichzelf nog wel mee, maar iedereen kijkt wel naar óns als er wat mis gaat".

Tenslotte een paar woorden over het middel "samenwerkingsovereenkomst" op zich, dus los van de inhoud. Men is over dit middel om structuur in een project te brengen zeer te spreken. Dit blijkt uit de reactie op de vraag: zou u bij projecten elders in Osdorp ook een samenwerkingsovereenkomst nuttig vinden. Alle geïnterviewden voor wie deze vraag van toepassing was, antwoordden daar "ja" op.

## 1.2 Geschiktheid banenpoolers voor buurtconciërgefunctie

*Het Osdorp project heeft bewezen dat een banenpooler prima kan voldoen als buurtconciërge voor ouderen. Omgekeerd geldt echter, dat lang niet alle banenpoolers geschikt mogen worden geacht voor zo'n functie. Je moet het dus treffen met een kandidaat. Of, in functionele termen: de inleenorganisatie moet het recht op selectie hebben. Het moet mogelijk zijn om een minder geschikt geachte kandidaat te weigeren en door te blijven zoeken tot er wél een geschikte gevonden is. Ook moet de mogelijkheid tot scholing op een juiste manier aangewend worden. Buurtconciërgewerk vraagt zowel technische als sociale vaardigheden.*

*Het komt maar weinig voor, dat iemand vanzelf al over deze combinatie beschikt. Bijscholing op één punt zal vrijwel altijd nodig zijn. De buurtconciërge moet zijn scholingsbehoefte ook zélf kenbaar maken. De scholing dient waar enigszins mogelijk toegesneden te zijn op het buurtconciërgewerk.*

*Tenslotte dient binnen de banenpool vervanging bij langdurige ziekte opgevangen te kunnen worden. Volgens de officiële regeling is vervanging bij langdurige ziekte niet mogelijk. Dan moet de ziekevervanging maar op on-officiële manier geregeld worden. Het opzetten van een pool van buurtconciërges onder gezag van één centrale werkmeester is daartoe een goede mogelijkheid. Het plan van Impuls voor het opzetten van een projectorganisatie voor wijkbeheer gaat in die richting. Door*

*binnen de wijkpool een kleine overcapaciteit te scheppen, kan er vanuit de pool ingesprongen worden op projecten in de wijk, die door ziekte (of andere reden) met een capaciteitsprobleem te kampen hebben. Overigens betekent dit niet, dat buurtconciërges voor ouderen nu maar ineens vlot op één hoop geveegd zouden moeten worden met andere wijkbeheerfuncties. Het werken met ouderen blijkt namelijk heel specifieke problemen te kennen die men met even specifieke kennis en vaardigheden aan moet kunnen pakken.*

Alle geïnterviewde beleidsverantwoordelijken die daarover konden oordelen, zeggen eenstemmig 'ja' tegen de vraag, of er geschikte kandidaten te vinden zijn in de banenpools voor het vervullen van de buurtconciërgefunctie. Een deel daarvan maakt het voorbehoud dat selectie mogelijk moet zijn, dus dat men de situatie van een sollicitatie voor een reguliere arbeidsplaats mag nabootsen. Volgens officiële regelingen mag dat niet, maar in de praktijk blijken er wel mogelijkheden te zijn om een ongeschikt geachte kandidaat terug te geven aan de banenpoolorganisatie en te wachten op een nieuw aanbod. Dit werkt vertragend (men kan in geen geval meer kandidaten voor één banenpoolplaats tegelijk laten opkomen voor een gesprek), maar de ervaring bij andere buurtconciërgeprojecten in Amsterdam leert dat men beter een vertraagde opstart voor lief kan nemen dan nolens volens een bij voorbaat ongeschikt geachte kandidaat aan te nemen. Het werken met ouderen vergt specifieke vaardigheden, met name op sociaal gebied (geduld kunnen opbrengen, vertrouwen uitstralen). Dit vergt een basisniveau van sociale vaardigheden, dat niet door scholing bij te spijkeren is: "dat heb je of dat heb je niet", in de woorden van één der geïnterviewden.

Over de benodigde scholing denken de geïnterviewde beleidsverantwoordelijken heel verschillend: 6 zeggen er 'wel nodig', 3 zeggen er 'niet nodig' of 'geen op buurtconciërgewerk toegesneden scholing nodig'. Een deel van de bewonerscommissies heeft ook een uitgesproken mening over de scholing: "Eén van de buurtconciërges volgt nu een cursus die niets met het werk te maken heeft, de toestemmer van de cursus moet erop toezien dat hij alleen naar een cursus gaat waar het werk profijt van heeft".<sup>1</sup>

Is uit deze gegevens nog wel de algemene lijn te trekken dat enige vorm van scholing wenselijk is, voor de *soort* van scholing geldt dat niet<sup>2</sup>. Van de 6 mensen die op buurtconciërgewerk toegesneden scholing nodig vinden wil er één een 'training on the job' onder begeleiding van een professionele 'werkmeester', drie willen de buurtconciërge een modulair op te bouwen of een vaste cursus laten volgen bij een reguliere instantie en twee bevelen specifiek op de situatie toegesneden doorverwijsinstructie aan. Deze laatste geluiden komen het meest specifiek uit de hoek van de wijkpost voor ouderen. Daar zegt men: "Er bestaat op de wijkpost genoeg kennis over de sociale kaart. Daar zou best wat meer gebruik van kunnen worden gemaakt. Het zou ook efficiënter werken als de buurtconciërges wat meer naar ons toe zouden schuiven. Wij kunnen door onze ervaring ook beter inschatten welke kans het verzoek van de oudere maakt om te worden gehonoreerd door de aangewezen instantie. Dat kan een hoop frustratie bij de aanvrager schelen".

---

1 Deze stellingname baseert zich op het uitgangspunt, dat vooral het werk profijt van de scholing moet hebben en niet de werknemer. De begeleider en de werkgever zijn juist geneigd om meer naar het belang van de werknemer te kijken wanneer zij toestemming geven voor een cursus. En vanuit dat belang bezien, is de toestemming die zij destijds gaven voor de aangevraagde cursus volkomen verdedigbaar.

2 Inmiddels is er door Impuls een aanvraag gedaan voor een scholing, waar de hele wijkbeheerploeg profijt van zal hebben. Men hoopt per 1 januari 1993 met dit scholingsprogramma te starten. Men vindt dat **daarnaast** nog scholing op maat voor de buurtconciërges voor ouderen geleverd moet worden en beraadt zich nog op de mogelijkheden daartoe.

Deze opmerking toont aan dat er in principe mogelijkheden liggen om kleine stukjes van de gewenste scholing op maat dichtbij huis 'weggehaald' kunnen worden, namelijk bij collega-welzijnsorganisaties die in de wijk zitten. Zoiets vereist wel dat het buurtconciërgeproject niet op een eiland ligt, maar ingebed is in een groter geheel. Daarover gaat de volgende paragraaf.

### 1.3 Inbedding project

*Het buurtconciërgeproject heeft redelijk aangesloten op het buurtbeurtproject, dat in een deel van het buurtconciërgewerkgebied heeft gelopen. Tot nu toe is dit het enige sociale vernieuwingsproject met raakvlakken aan het buurtconciërgeproject, dat daadwerkelijk is gaan lopen. Alle overige projecten zitten nog in de planfase. Er zijn plannen voor 2 tot 3 buurtconciërgeprojecten voor ouderen. Daarnaast zijn er plannen voor een aantal wijkbeheerfuncties. Alle functies worden vanuit de banenpool vervuld. Het plan is om een aparte projectorganisatie in het leven te roepen, waarin de algemene begeleiding losgetrokken wordt van de dagelijkse begeleiding. Of de buurtconciërges voor ouderen direct binnen deze projectorganisatie getrokken zouden moeten worden, zou nog punt van discussie moeten zijn. Er is ook veel voor te zeggen om de ouderenprojecten kleinschalig aan te pakken en stap voor stap op te bouwen.*

Bij het beoordelen van de inbedding van het buurtconciërgeproject in het totale sociale vernieuwingsbeleid in het stadsdeel Osdorp gaat het allereerst om de vraag, welke andere banenpoolers in het werkgebied van de buurtconciërges actief zijn (geweest). Tot nu toe is dit alleen het "buurtbeurtproject" geweest. Dit is een project, waarbij banenpoolers onder toezicht de openbare ruimte in een buurt onderhanden neemt, die op dat moment een extra beurt nodig heeft. Na afloop van die beurt verschuift de ploeg naar een volgend gebied. Het buurtbeurtproject is dus niet aan een vaste lokatie gebonden, maar trekt van buurt naar buurt. Een deel van de 5 flats heeft enige tijd in een buurtbeurtprojectgebied gelegen. De geïnterviewde beleidsverantwoordelijken vinden dat de buurtbeurt daar goed op het buurtconciërge project heeft aangesloten. Maar de buurtconciërge zelf zegt: "ik heb nooit iets van die buurtbeurtbanenpoolers gemerkt". Op het niveau van de werkvloer is de inbedding dus niet optimaal geweest. Gezien de beperkte duur van de buurtbeurt is dit niet echt erg. Maar als het werkgebied ooit eens *opnieuw* tot buurtbeurtgebied verklaard zouden worden, moet de inbedding ook op werkvloerniveau goed geregeld zijn.

Bij sociale vernieuwingsprojecten die nog in de planfase zitten (dat zijn dus alle projecten behalve de buurtbeurt) vallen allereerst de buurtconciërges voor ouderen in complexen elders in Osdorp op. Deze complexen liggen niet direct aangrenzend aan het werkgebied van de huidige buurtconciërges. Het is dus de vraag of het straks automatisch tot contact en samenwerking zal (moeten) komen tussen de buurtconciërges voor de 5 flats en de nieuw aan te stellen buurtconciërges. Vier van de geïnterviewde beleidsverantwoordelijken hebben daarover een oordeel gegeven. Twee daarvan zeggen: "ja, er moet een pool van buurtconciërges komen die onder een centrale projectorganisatie vallen" en twee zeggen lijnrecht het tegenovergestelde, namelijk: "laten we het kleinschalig aanpakken, ieder project voor zich, en dan kijken of de kringen van de op verschillende plekken in het water geworpen steen steeds wijder worden en elkaar na enige tijd gaan raken". Onder de twee mensen die vóór een grootschalige projectorganisatie zijn, vinden we - niet toevallig - het Stadsdeel Osdorp, in wiens opdracht het bureau Boeken en Harding een plan voor het optuigen van een aparte projectorganisatie voor wijkbeheer in Osdorp heeft geschreven. Simpel samengevat komt dit plan erop neer dat alle

banenpoolers onder één centrale organisatie vallen, waarin de algemene leiding nog wel door Impuls wordt waargenomen, maar de dagelijkse werkbegeleiding van de banenpoolers wordt gedaan door een professionele werkmeester. Door alle banenpoolprojecten te bundelen ontstaat er ruimte om daar een aparte functie voor in te stellen; het hoeft dan niet op ad-hoc basis door steeds weer andere organisaties te worden geregeld. Bovendien geeft het formeren van een arbeidspool de mogelijkheid dat banenpoolers bij ziekte of bij werkpieken voor elkaar inspringen. Op papier klinkt het zonder meer aantrekkelijk. Maar het moet gezegd worden dat de tegenwerpingen ook hout lijken te snijden. Eén van de twee tegenstanders zegt bijvoorbeeld: "Als je het direct zo grootschalig aanpakt, krijg je gegarandeerd aanloopproblemen". Als deze zegsman gelijk heeft zou dat betekenen dat men de eerste jaren nog niet van de schaalvoordelen kan profiteren en vrijwel alle tijd opoffert aan het oplossen van organisatorische aanloopproblemen. Concreet betekent dat voor het project in de 5 flats dat de capaciteitsproblemen die daar nu spelen, niet tijdig via de nieuwe projectorganisatie ondervangen kunnen worden. Aangezien de tijd in dit opzicht dringt, valt er over een tussenmodel na te denken: daarbij worden eerst één of twee nieuwe buurtconciërges aangesteld op een lokaal project, kleinschalig en met ad-hoc geregelde dagelijkse begeleiding en organisatie. Bij dit laatste is de klussen-acquisitie van cruciaal belang. Die moet goed geregeld zijn. Bij buurtconciërgeprojecten elders in Amsterdam (en elders in Nederland) verloopt die via een centrale welzijnsinstantie voor ouderen. In Osdorp zou dat de Wijkpost voor ouderen kunnen zijn. De geïnterviewde medewerker van de wijkpost zegt desgevraagd te zullen bekijken of de klussen-acquisitie voor bijv. het nieuwe project aan de Wolbrandskerkweg via zijn kantoor kan verlopen. De dagelijkse begeleiding kan er voor dit ene project waarschijnlijk nog wel bijgedaan worden door Impuls. De wijkpost kan dan reguleren of en in hoeverre de buurtconciërge voor de Wolbrandskerkweg gaat inspringen op het capaciteitstekort dat nu ontstaan is in de 5 flats.

Op soortgelijke wijze zouden elders in Osdorp nog één of twee projecten kleinschalig kunnen worden opgestart. Als dat eenmaal allemaal loopt, kan alsnog bekeken worden of het zinvol is om alle buurtconciërge projecten onder de vlag van een centrale projectorganisatie te brengen. Dan nóg is het de vraag of het verstandig is om de dagelijkse begeleiding van de buurtconciërges voor ouderen op te dragen aan de werkmeester, die ook alle andere wijkbeheerders onder zijn hoede heeft. Het werken met ouderen is toch heel wat anders dan het signaleren en toezicht houden in een wijk met problemen op het gebied van verloedering, discriminatie, werkloosheid en jeugd vandalisme. Het is de vraag of de buurtconciërges voor ouderen met hun specifieke problemen dan wel voldoende aan hun trekken komen. Om kort te gaan zijn er op het punt van de inbedding bijna meer vragen gerezen dan er door het onderzoek zijn beantwoord.

Dat is overigens niet ongewoon voor onderzoeksvragen die in zulke sterke mate op het terrein van organisatie-vormgeving liggen; daar zal in de regel toch de beleidsvisie en niet de onderzoeksinformatie de doorslag (moeten) geven.

#### **1.4 Financiering vervolg**

*De financiering van het buurtconciërgeproject is geregeld tot eind 1993. Dat is nog een heel eind weg, maar toch is het goed om te denken over een mogelijk vervolg. Het is nog niet zeker of na 1994 de banenpools nog bestaan en of vervulling van de buurtconciërgefunctie door een banenpooler dan de aangewezen weg is.*

*Als het project zich bewezen heeft en de buurtconciërge is onmisbaar geworden, dan zou er hoe dan ook een reguliere arbeidsplaats voor de buurtconciërgefunctie moeten worden geschapen. Dat kost meer geld dan het inlenen van een banen-*

*pooler. In dat kader is het goed om te weten, dat er reeds nu bij een deel van de bewoners in het buurtconciërgegebied een principebereidheid bestaat om aan deze meerkosten mee te gaan betalen.*

Velen vinden de bereidheid tot betalen een goede graadmeter voor het belang van de invoering van bepaalde maatregelen of het aanbieden van bepaalde diensten. Wat dat betreft geeft de bewonersenquête een rooskleurig beeld: de helft van de respondenten geeft aan er meer geld voor over te hebben, hetzij in de vorm van een tariefsverhoging voor gebruikers (tweederde kiest die oplossing), hetzij door verhoging van de servicekosten voor alle bewoners, ook de niet-gebruikers (deze heeft de steun van eenderde). Slechts 6% vindt dat het project zou moeten worden stopgezet als de financiering een probleem wordt. Veel mensen (bijna de helft) heeft moeite met de vraag. Dat is ook logisch omdat het probleem nog ver weg ligt en het voor bewoners niet in te schatten is hoe de kaarten dan zullen liggen. Daarbij speelt mee dat bewoners er moeite mee hebben om (meer) te gaan betalen voor dienstverlening die eerst afgeschaft was en waar destijds naar hun mening geen evenredige verlaging van de servicekosten tegenover stond<sup>3</sup>. Deze bewoners zullen eerst die kaart uitspelen voor ze spontaan met een bod komen.

Bewonerscommissies zijn minder gul met hun bod. Verhoging van het uurtarief is voor hen bespreekbaar, verhoging van de servicekosten vrijwel niet. Eén commissie noemt zelfs een concreet bedrag: verhoging van f 10,- naar f 15,- per uur.

Afgaand op de vraag in de enquête over de hoogte van het tarief (niemand vond het onredelijk) is daarvoor bij de achterban wel enig draagvlak.

Overigens kwam bij die vraag aan het licht dat er maar in circa de helft van de gevallen iets in rekening werd gebracht voor verleende diensten. Wellicht is er nu al meer terug te verdienen dan gedaan wordt. Daartoe zouden de buurtconciërges strakkere lijnen moeten trekken. De begeleiding zou erop moeten toezien, dat dit in de praktijk ook lukt. Daarmee kan geanticipeerd worden op de situatie, dat de financiering straks penibel wordt. In dit kader is een strakke hantering van een minimumtarief bij wijze van "voorrijkosten" een goed middel, dat ook elders in het land bij buurtconciërgeprojecten veel wordt toegepast. Het levert niet alleen geld op, het voorkomt ook dat klanten de buurtconciërge voor de meest onzinnige klusjes oproepen en dat keer op keer.

Ten slotte moet in dit kader gemeld worden dat er ten tijde van het onderzoek bij bewoners(commissies) vraagtekens waren over de besteding van opgehaalde gelden. Destijds is afgesproken dat dit geld binnen het project blijft, dus de vraag om inzicht te krijgen in de financiën is gerechtvaardigd. Lange tijd bestond er geen inzicht, in welke orde van grootte de bedragen liggen waar men over praat. Inmiddels heeft Impuls een financieel overzicht gemaakt, nog net op tijd om in deze rapportage mee te kunnen nemen (waarbij we ons beperken tot de kerngegevens). Uit de inventarisatie door Impuls blijkt, dat er in het eerste projectjaar (afgerond) f 1000,- is betaald. Op een totale projectbegroting van (afgerond) f 25.000,- is dat niet veel. Impuls streeft ernaar om het opgehaalde bedrag in het tweede projectjaar op te schroeven naar f 1800,-. Dat kan onder meer bereikt worden door strak vast te houden aan het basisbedrag van f 2,50, ook voor kleine klusjes. Want juist voor die kleine klusjes zoals sjouwwerk in de woning, is door de buurtconciërges verhoudingsgewijs heel vaak geen vergoeding gerekend, zo blijkt uit het overzicht dat Impuls gemaakt heeft.

---

3 Deze verlaging is destijds wel degelijk naar evenredigheid doorgevoerd maar werd gedeeltelijk teniet gedaan door gelijktijdige verhogingen op andere fronten. Het is voor de corporatie goed om te weten, dat deze gang van zaken kennelijk niet alle bewoners duidelijk is geworden.

## 2 Dagelijks reilen en zeilen

### 2.1 Werkdruk en takenpakket

*Een team van buurtconciërges die samen minimaal 1,0 formatieplaats invullen, kan de vraag naar dienstverlening in het werkgebied aan. Het werkgebied is niet te groot. Er is een constante basis-vraag van 1 à 2 klussen per buurtconciërge per dag. Daarnaast voorziet het spreekuur (1,5 uur per dag) in een voortdurende behoefte.*

*In sommige weken zijn er pieken, maar dan zijn er mogelijkheden om minder urgente klussen vooruit te schuiven. Mits de buurtconciërge zich eraan houdt om geen al te grote klussen aan te nemen, blijft er voldoende tijd over voor de sociale functie.*

*De vraag naar dienstverlening is niet autonoom, maar ten dele afhankelijk van het aanbod. Loopt de bezettingsgraad van de buurtconciërgepost sterk terug (zoals recentelijk gebeurd is), dan vertoont ook de vraag naar dienstverlening een terugval. Dit is een bedreigende ontwikkeling voor het project. Als de afnemers van buurtconciërgediensten het vertrouwen verliezen dat zij met zekerheid kunnen terugvallen op de buurtconciërge, is het de vraag of men dit vertrouwen ooit weer terug kan winnen. Daarom moet de buurtconciërgepost zo snel mogelijk weer op de minimale sterkte van 1,0 formatieplaats gebracht worden, op welke manier dan ook.*

Over de dagelijkse gang van zaken is vrij uitvoerig gerapporteerd in de tussen-evaluatie, die in november 1991 opgesteld is. Om niet in herhaling te vallen volstaan wij hier met een cijfermatig overzicht van de tijdsbesteding (zie de tabel in bijlage 2). Deze tabel geeft tevens inzicht in de knelpunten die de buurtconciërges tegen komen en waar zij zelf iets aan kunnen doen. Het accent ligt sterk op het oplossen van fysieke knelpunten (het wegnemen van ongemakken en onveilige situaties in de woning). Het uitvoeren van de klus (c.q. het wegnemen van het fysieke knelpunt) neemt echter vaak maar een fractie van de tijd in beslag die de daaruit voortvloeiende sociale functie inneemt. Soms is de klus alleen maar de entree tot een dieper liggend sociaal of psychisch probleem. Daarmee springt de buurtconciërge in feite in op psychische knelpunten in de leefsituatie van ouderen (zoals eenzaamheid, verdriet, angst), in sommige gevallen misschien zelfs zonder dat hij het in de gaten heeft. Het is dan ook logisch dat daar veel minder van in de administratie terecht komt dan van de concrete hulpvraag op technisch vlak. Dit blijkt ook wanneer men het antwoord op specifieke enquêtevragen over diverse vormen van sociaal gerichte hulpverlening vergelijkt met wat daarover in de administratie van de buurtconciërges vermeld is. Steevast blijkt dan dat de buurtconciërges daar meer aan gedaan hebben dan in hun administratie vermeld.

Omdat de "welzijnsfoot" binnen het opdrachtgeverschap voor deze evaluatie daar specifiek belang in stelt, vermelden we hier de uitslagen op de bedoelde enquêtevragen.

Het blijkt dat 2% van de mensen bij de buurtconciërge is geweest voor de aanvraag van een persoonlijk alarm, 2% voor hulp bij het invullen van een formulier, 6% voor het leggen van contact met mede-flatbewoners voor de gezelligheid en 6% voor het leggen van contact met mede-flatbewoners in verband met overlast. Tenslotte gaven 5 mensen (4%) aan dat de buurtconciërge hen wel eens doorverwezen heeft naar een andere instelling, waarvan op één na iedereen daadwerkelijk door deze instelling kon worden geholpen.

Rekent men deze percentages om naar absolute aantallen, dan komt men hoger uit dan de aantallen die bij de betreffende rubrieken in bijlage 2 zijn genoemd.

In de tabel in bijlage 2 vormen klussen van sociale aard nog geen 20% van het totaal. In werkelijkheid is dit misschien bijna 30%. Dat geldt dan voor de verdeling naar aantal. Kijkt men naar de verdeling naar tijdsbesteding dan schiet de sociale taak waarschijnlijk boven de 50% uit. Concrete cijfers daarover zijn niet beschikbaar. Mensen die zeiden de tijdsbesteding van de buurtconciërge's te kunnen beoordelen (zowel beleidsverantwoordelijken als bewonerscommissies) zeiden hier tevreden over te zijn. Een illustratief citaat: "de buurtconciërge's hebben best een aardige combinatie van een technische en een sociale taak gevonden. Met uitzondering van een enkel incident, waarin ze een te moeilijke of grote technische klus op hun nek namen of te ver doorschoten in het sociale, door bijvoorbeeld boodschappen te gaan doen voor gezonde mensen".

Een bewonerscommissielid had nog als opmerking, dat het tot het werk van de buurtconciërge's zou moeten kunnen horen om klachten van bewoners aan de woningbouwvereniging door te geven. De woningbouwverenigingen houden echter voet bij stuk, dat bewoners dit zelf moeten doen.

Ten slotte iets over de ontwikkeling van het aantal klussen in de tijd. De buurtconciërge's hebben het eerste projectjaar ingedeeld in 13 perioden van 4 weken. In de tijd dat de buurtconciërge's als team opereerden schommelde het aantal klussen per periode tussen 35 en 70. In de laatste 2 perioden, waarin de bewoners het met één buurtconciërge moesten doen die ook nog eens voor slechts 0,5 van de werktijd beschikbaar was (en in de praktijk nog minder, vanwege extra studieverlof) zakte het aantal klussen naar 25 per periode.

Het winterhalfjaar is drukker dan het zomerhalfjaar, conform de door de buurtconciërge zelf uitgesproken verwachting. In het winterhalfjaar is het gemiddeld aantal klussen 54 per periode, in het zomerhalfjaar bedraagt dit 32 klussen.

## 2.2 Tevredenheid cliënten

*Het buurtconciërgeproject voorziet in een behoefte. Na het eerste projectjaar heeft al één op de vijf bewoners een beroep op de buurtconciërge gedaan, en er komen nog wekelijks nieuwe klanten bij. Er zijn klanten, die al zo'n 15 keer de hulp van de buurtconciërge hebben ingeroepen. De buurtconciërge is een uitkomst voor veel ouderen, met name die boven de 75 jaar.*

*De afnemers van buurtconciërgediensten zijn tevreden over de dienstverlening, er zijn maar weinig klachten over. Een goede graadmeter is dat een ruime meerderheid zegt in voorkomende gevallen mede-flatbewoners aan te zullen raden om een beroep op de buurtconciërge te doen.*

*Een overweldigende meerderheid zegt dat de buurtconciërge moet blijven, ook bewoners die er nog geen gebruik van hebben gemaakt. Er klinken echter geluiden dat de tevredenheid van cliënten de laatste maanden wat verminderd is. De oorzaak zou dan vooral gelegen zijn in de eerder genoemde terugval in beschikbaarheid en bereikbaarheid van de buurtconciërge.*

Paragraaf 3 in het enquêteverslag (zie bijlage 1) geeft de uitslag op alle vragen, die direct of indirect de tevredenheid van de bewoners met de dienstverlening meten. Maar liefst 91% van de gebruikers is tevreden over de dienstverlening van de buurtconciërges en niet minder dan 95% van de ondervraagden zegt mede-flatbewoners te zullen aanraden om een beroep te doen op de buurtconciërges, als zich een probleem zou voordoen waarvoor men bij de buurtconciërge terecht kan. De enquête-uitslag geeft misschien een te optimistisch beeld. De ondervraagde bewonerscommissieleden waren geen van allen in juichstemming over het project.

Eén commissielid merkt verbitterd op: "Het is niet meer wat ik ervan verwacht. Het functioneert niet meer". In een gesprek tussen bewonerscommissies, buurtconciërges en begeleiding zou moeten blijken, in welke aspecten van het project de getoonde ontevredenheid gelegen is. Bij die gesprekken zou kunnen blijken, dat de tevredenheid per gedeelte van het werkgebied verschilt. In één hoek van het werkveld (waar respons op enquête lager was dan in andere hoeken) klonken veel negatieve geluiden. Het is zeker de moeite waard (en in het belang van het project) om de oorzaak daarvan na te gaan. Dit zou niet door de buurtconciërge zelf, maar door de begeleiding in samenwerking met betreffende verhuurder moeten worden gedaan. De bewonerscommissie kan daarbij wel de eerste ingang zijn om de sleutel tot dit raadsel te vinden.

### 2.3 Samenwerking met instellingen

*De buurtconciërge werkt niet geïsoleerd, maar zijn werk heeft raakvlakken met het werk van gemeente ("stadsdeelwerken": reiniging, groen, wegen), woningbouwverenigingen en bewonerscommissies. In het tussenverslag van november 1991 waren over de samenwerking tussen de buurtconciërges en deze instellingen nogal wat opmerkingen gemaakt. Hierin is nadien een forse verbetering opgetreden. Te verwachten is dat dit weer goed komt als het buurtconciërgeteam straks weer op sterkte is. Dit geldt echter alleen voor de instellingen, waarmee samenwerking van het begin af al voorzien was. Geleidelijk is bij de projectorganisatie het besef gegroeid, dat het buurtconciërgewerk ook belangrijke raakvlakken heeft met andere instellingen voor zorg- en dienstverlening bij ouderen aan huis. De buurtconciërge moet de sociale kaart van Osdorp voldoende (leren) kennen om cliënten te kunnen doorverwijzen naar de wijkpost voor ouderen, de wijkverpleging of de thuiszorg. Omgekeerd moeten de genoemde zorginstellingen (te) weten (komen) voor welke hulpvragen zij hun cliënten naar de buurtconciërge kunnen doorverwijzen. Er is in het eerste projectjaar nog geen doorverwijzingssystematiek gegroeid tussen buurtconciërge en zorginstellingen. De kennis van de sociale kaart is daarvoor bij de buurtconciërges nog niet voldoende bekend en omgekeerd zijn de zorginstellingen nog niet voldoende bekend met de buurtconciërge en zijn mogelijkheden. Er ligt voor het komende projectjaar voor de buurtconciërges een belangrijke uitdaging om deze lacunes weg te werken. De begeleiding (Impuls) zal dit aan moeten zwengelen door het organiseren van kennismakingsgesprekken en het voeren van controle over de manier van doorverwijzen. Op het buurtconciërgekantoor moet informatiemateriaal beschikbaar zijn over het werk van de diverse zorginstellingen. Dit alles betekent echter niet, dat de buurtconciërge een spilfunctie in de zorgverdeling aan ouderen moet krijgen. De buurtconciërgefunctie is aanvullend op het bestaande zorgaanbod en moet dat blijven.*

In het tussenverslag van november 1991 is een uitgebreide beschrijving gegeven van de raakvlakken tussen het werk van buurtconciërges enerzijds en diverse instellingen anderzijds. De meest voor de hand liggende instellingen zijn de gemeente (met name de afdeling Stadsdeelwerken komt de buurtconciërge vaak tegen) en de woningcorporaties (met name de technische dienst).

In die samenwerking ging in het 1e half jaar wel eens iets mis of verliepen zaken stroef. Nu er een jaar voorbij is kan geconstateerd worden, dat het om de bij een project als dit niet ongebruikelijke aanloopproblemen ging.

Taken zijn inmiddels wederzijds naar tevredenheid en voldoende duidelijk afgebakend. Corporaties trekken inmiddels naar de buurtconciërge toe één lijn. Door deze verbetering is nu niemand meer echt ontevreden over de samenwerking.

Corporaties die nog niet helemaal tevreden zijn, zeggen dat dit komt omdat er te

weinig contact is geweest. Ook bewonerscommissies zijn in hoofdzaak tevreden met de samenwerking tussen buurtconciërge en hun verhuurder. Wel wordt de opmerking gemaakt dat de verhuurder zich flexibeler zou mogen opstellen: het duurde een hele tijd voor het er door was dat de buurtconciërge de galerijverlichting namens de woningbouwvereniging mocht gaan vervangen. Dat had al veel eerder geregeld kunnen zijn, vindt men. Een ander commissielid merkt op dat er meer contact tussen buurtconciërge en opzichter zou moeten zijn.

Voor dit verslag is interessanter wat partijen zeggen, die ten tijde van het tussenverslag **nog niet** in beeld waren als samenwerkingspartner van de buurtconciërge: de bestaande instellingen voor zorgverlening aan ouderen zoals de thuishulp en de wijkverpleging. Over deze samenwerking hebben 6 van de geïnterviewde beleidsverantwoordelijken een oordeel gegeven: twee waren tevreden over de samenwerking, vier waren er (nog) niet tevreden. De wijkpost zegt daarover: "Ik heb er geen concrete voorbeelden van, maar ik heb de indruk dat de buurtconciërge veel vaker en veel eerder naar ons zou kunnen doorverwijzen. Hij moet goed zijn eigen grenzen kennen. Ik heb het liefst dat hij de vraag eerst aan ons voorlegt, niet aan de desbetreffende zorginstantie. Dat kan alleen als de hulpvraag al heel concreet is, maar dat is zelden het geval, vooral ouderen komen vaak met een heel vage vraag naar je toe". En de wijkverpleging (en in iets minder enthousiaste bewoordingen ook de Thuiszorg) zegt: "het is heel goed denkbaar dat wij over en weer veel vaker naar elkaar signaleren. De buurtconciërge kan voor ons de cliënten aanwijzen waar preventieve actie zinnig is. Hij heeft veel beter zicht op waar onze nieuwe klanten zitten dan wij dat zelf hebben. Omgekeerd kunnen wij een beroep doen op de buurtconciërge als er bijv. plotseling medicijnen voor iemand gehaald moeten worden. Vooral als dat vlak voor het weekend is krijgen wij dat maar met de grootst mogelijke moeite voor elkaar, terwijl het voor de buurtconciërge een fluitje van een cent is, omdat hij toch al in de flat is".

Het is duidelijk dat er goede mogelijkheden zijn om een doorverwijzingssystematiek tot ontwikkeling te laten komen tussen buurtconciërge en bestaande zorginstellingen. Tot nu toe is dat punt nog (te) weinig uit de verf gekomen. Het aantal onderlinge doorverwijzingen zal bij een volgende meting een duidelijke groei te zien moeten geven. Dit betekent echter nog niet, dat de buurtconciërge een centrale functie in de zorgverdeling op zich moeten gaan nemen, zoals bijv. de op sommige plaatsen werkzame ouderenadviseurs dat doen. Dat vindt een ruime meerderheid van de geïnterviewden veel te veel gevraagd voor iemand met nog geringe ervaring in dit type werk. Eén van de geïnterviewden zegt: "Voor zo'n spilfunctie moet je de sociale kaart kunnen drómen. Je moet namelijk in één keer goed kunnen doorverwijzen, anders werkt het niet".

## 2.4 Werkbegeleiding

*De buurtconciërges zeggen tevreden te zijn over de begeleiding. De begeleiding beoordeelt haar eigen taakuitvoering echter niet in alle opzichten positief. De begeleiders hebben zich weliswaar persoonlijk voldoende ingezet en naar tevredenheid gefunctioneerd, maar de herhaaldelijke personeelsswisselingen hebben geen goed gedaan aan de uitoefening van de begeleidingstaak. Taken en informatie zijn niet altijd volledig overgedragen.*

*De begeleiding is bovendien te veel naar binnen gericht. Er komt weinig van naar buiten. De inspanning richtte zich op de samenwerking binnen het team en op het evalueren van uitgevoerd werk. Anderen kunnen daardoor (te) weinig hoogte van het reilen en zeilen van het project krijgen. Het project komt daardoor sneller in een geïsoleerde positie, het krijgt de kans om een eigen leven te gaan leiden.*

*Verbetering kan bereikt worden door (naast structuurverbetering in de projectorganisatie, in 1.1 genoemd) ook op de werkvloer aandacht te besteden aan de raakvlakken van het buurtconciërgewerk met het werk van andere instellingen. De begeleiding moet zorgen dat de contacten gelegd worden en periodiek controleren hoe de samenwerking verloopt.*

Het is frappant hoe v r de meningen over het functioneren van de begeleiding uit elkaar lopen. Nog frappanter is de algemene lijn die daar uit te halen is: hoe minder direct men er belang bij heeft, des te kritischer laat men zich over de begeleiding uit. De buurtconciërges zeggen zonder meer tevreden te zijn. Aan de evaluatie van uitgevoerde klussen, het uitstippelen van de weg om met klanten om te gaan en niet te vergeten het oplossen van gerezen problemen in de samenwerking binnen het team, is volgens hen ruim voldoende aandacht besteed. De personeelsswisselingen in de begeleiding zeggen zij niet als hinderlijk te hebben ervaren. De begeleiding zelf heeft daar meer moeite mee, en wordt in dat gevoel ondersteund door tenminste een deel van de andere ondervraagde beleidsverantwoordelijken. Nog een graatje kritischer zijn de bewonerscommissies. Vanuit die hoek klinkt als kritiek dat de begeleiding er niet vaak genoeg is, niet diep genoeg graaft ("Ik heb de indruk dat lang niet alles verteld wordt") en te weinig haar voelhorens buiten de eigen kring uitstrekt om te horen wat er beter kan.

Bij dit alles wordt inmiddels duidelijk dat de begeleiding van buurtconciërges voor ouderen niet iets is dat men er als instelling "wel even bij doet".

Begeleiding vergt voortdurende aandacht. Uit de gesprekken met buurtconciërges blijkt dat het steeds koorddansens is tussen klantvriendelijkheid en zelfbescherming. Aan de ene kant moet je steeds je neus in de flats laten zien (ook spontaan), de deur van het kantoor wijd open zetten, kortom de drempel zo laag mogelijk maken. Aan de andere kant moet je bewust "nee" kunnen zeggen als een cliënt het onmogelijke van je vraagt, zelfs halverwege nog als je eerst ja hebt gezegd maar na een tijd merkt dat je meegesleurd wordt in de maalstroom. Dan kan het gebeuren dat je er niet aan ontkomt om de emotionele problemen van je klanten mee naar huis te nemen. Het blijkt in dit werk enorm belangrijk om zakelijk en privé gescheiden te kunnen houden.

Waar het allemaal op neerkomt, is lijnen leren trekken en "nee" leren durven zeggen. Het is, zeker voor een banenpooler (want die hebben vaak in de praktijk zelf ook al het nodige meegemaakt) niet vanzelfsprekend dat iemand dat bij voorbaat al kan. Men kan dat alleen in het werk leren. En daarom is het zo belangrijk dat de begeleiding er bovenop zit en tracht de onderste steen boven te krijgen als zich ook maar het geringste spoor van persoonlijke problemen bij een buurtconciërge aftekent.

## 3 Effect

### 3.1 Vervulling ontbrekende schakel in zorgverlening

*De buurtconciërge kan voor bewoners de meest uiteenlopende klusjes uitvoeren. Het gaat soms om heel kleine probleempjes (zoals het aansteken van een uitgewaaide geiser) maar dat zijn juist dingen waar ouderen vreselijk door ontregeld kunnen raken. Dit type klussen kan in principe bijna altijd ook wel door mantelzorgers worden uitgevoerd, maar het grote voordeel van een buurtconciërge is dat hij snel, betrouwbaar en onafhankelijk is. Daarmee vult hij een tot nog toe ontbrekende schakel in de zorgverlening op. Voor ouderen betekent het een geruststelling, dat ze zich verzekerd weten van hulp om kleine knelpunten in de woonsituatie weg te nemen.*

*Dat alleen al neemt een deel van de psychische druk weg, die het zelfstandig wonen voor ouderen (met name alleenstaanden boven de 75 jaar) met zich meebrengt. Daarbij komt nog de sociale betekenis. Een buurtconciërge die een relatief klein werkgebied heeft (zoals in Osdorp) heeft de tijd om iemands persoonlijke verhaal aan te horen. Eenzaamheid, verdriet en gevoel van onveiligheid kunnen door die praatpaalfunctie worden weggenomen, al is het maar voor een klein deel.*

*Dit betekent een verdere verlichting van de psychische druk bij de zelfstandig wonende oudere.*

Het pakket voor zorg- en dienstverlening voor ouderen aan huis is vergelijkbaar met de "schijf van 5" in de voedingsleer. Een maaltijd moet altijd van elke schijf voldoende bevatten. Ontbreekt er stelselmatig een schakel in de ketting, dan blokkeert dat het beleid om ouderen langer zelfstandig te kunnen laten wonen. Tot nu toe ontbrak de snelle, goedkope en betrouwbare klussenhulp aan huis. Die schakel is nu ingevuld.

Het feit dat de aanvankelijk ontbrekende schakel "klussendienst" (met de daaraan gekoppelde extra zorgverlening op sociaal vlak) nu ingevuld is, vormt voor vele ouderen een geruststelling (60% onderschrijft dat zonder meer, zo blijkt uit de enquête). Frappant is dat niet zozeer de leeftijd daarbij bepalend is, zoals eerst was verwacht. Leeftijd is ook geen criterium om al dan niet een beroep op de buurtconciërge te mogen doen. In de woorden van een bewonerscommissielid: "De buurtconciërge is er net zo goed voor de ouderen als voor de jongere met twee linkerhanden". Doorslaggevend is de huishoudengrootte: vooral voor alleenstaanden is de aanwezigheid van de buurtconciërge, van groot belang.

Een groot voordeel van het Osdorpse project is de nabijheid en zichtbaarheid van de buurtconciërge (hij heeft zijn kantoor in het werkgebied en elke dag spreekuur) en de geringe grootte van het werkgebied vergeleken met andere buurtconciërgeprojecten in den lande. In Osdorp hoeft de buurtconciërge maar 900 adressen te bedienen, in andere projecten ligt dat meestal tussen 4000 en 8000.

Door deze twee omstandigheden kan het sociale element in het takenpakket veel prominenter aanwezig zijn. Het is niet puur een klussenhulp voor het wegnemen van fysieke knelpunten in de woonsituatie, maar hij kan ook bijdragen tot het wegnemen van sociaal/psychische knelpunten.

### 3.2 Effect op leefbaarheid

*Hoewel het aanstellen van een buurtconciërge in veel gevallen een onderdeel zal (horen te) zijn van een heel pakket van maatregelen om de leefbaarheid voor ouderen te verbeteren, valt er ook van de buurtconciërge alleen al een (zij het klein) effect op de leefbaarheid te verwachten. Klachten over de woonomgeving worden sneller verholpen, men wordt mobieler, het contact met medebewoners neemt toe en men voelt zich veiliger.*

De enige bron waaruit zinnige gegevens kunnen worden geput over het effect van de buurtconciërge op de leefbaarheid in de flats, is de bewonersenquête. De klachtenadministratie van woningbouwverenigingen, gemeente en politie laat in veel gevallen niet de specifieke uitsplitsing naar straat, complex en type klacht toe om de vraag te kunnen beantwoorden. Op deze plaats wordt volstaan met een verwijzing naar de uitslag van de enquête op de desbetreffende vragen, die vermeld zijn in paragraaf 4 van bijlage 1.

### 3.3 Effect op verhuishwens

*Het uiteindelijke doel van het aanstellen van buurtconciërges is dat de ouderen langer zelfstandig blijven doorwonen. Dat zou niet alleen goedkoper zijn, het is ook wat ouderen het liefste willen.*

*Daartoe zou het (toch al lage) aantal verhuizingen gedurende de looptijd van het project een langzame daling moeten gaan vertonen. Ouderen zijn namelijk inderdaad voor een deel anders gaan denken over verhuizing naar het bejaardenhuis sinds de buurtconciërge er is. Dat betekent dat er na verloop van tijd van het aanstellen van een buurtconciërge een effect in de gewenste richting op de woonduur verwacht mag worden. Het is overigens de vraag of een onbeperkte verlenging van de woonduur het beleidsdoel moet zijn. Mogelijk bereikt men bij voortgaande vergrijzing op een gegeven moment een omslagpunt, waarop het niet meer efficiënt is om de zorg naar de mensen toe te brengen en men er beter aan doet om de mensen naar een plek toe te brengen, waar de zorg centraal aangeboden wordt. Dit nog los van de vraag of het goed is voor de sfeer en de woonbeleving als er in een flat zo'n groot aantal zorgbehoevende bejaarden geconcentreerd is.*

Door de Stichting Impuls zijn mutatiegegevens verzameld voor de 5 flatcomplexen voor het jaar voorafgaand aan het jaar dat het buurtconciërgeproject startte. Dit met het doel om te kijken of na afloop van het project in 1993 een geleidelijke daling van het aantal mutaties waar te nemen zal zijn. Na een zo korte periode als het project nu loopt is het kijken naar de ontwikkeling van de mutatiegraad nog niet zinvol, zeker omdat de mutatiegraad al erg laag is en nauwelijks nog verder kan dalen.

Met de mutatiegegevens kan dus voor dit verslag over het eerste projectjaar niets worden gedaan. Toch zijn de mutatiegegevens van de nulmeting (1990) opgenomen (bijlage 3), om straks bij de eindevaluatie onnodig zoekwerk te voorkomen. Het enige dat in dit stadium al wél kon worden gedaan, is het stellen van een vraag over de verhuigeneigdheden in de bewonersenquête. Dat was ook nodig om een straks eventueel te meten dalende mutatiegraad ook werkelijk, al is het maar voor een deel, aan het buurtconciërgeproject te kunnen toeschrijven. De uitslag van de betreffende enquêtevraag is (in bijlage 1 wordt dat uitgebreid beschreven) dat dit inderdaad zeker voor een deel het geval is. Bijna een kwart van de 75 plussers denkt minder aan verhuizen sinds de buurtconciërge er is. Bij de andere leeftijdsgroepen ligt dit percentage overigens stukken lager, zoals te verwachten was. Als

er straks een dalende mutatiegraad te meten is, dan kan dat komen doordat de 75-plussers hun verhuizing naar bejaarden- of verzorgingshuis gaan uitstellen. Dit zou moeten worden gecontroleerd door het totaal aantal in 1990 uit de 5 flats verhuisde 75-plussers te vergelijken met de in opvolgende jaren verhuisde 75-plussers.

Een 2e controle kan bestaan uit vergelijking van het aantal sterfgevallen in de 5 flats. Door de komst van de buurtconciërges en andere verbeteringen in de zorgverlening aan huis zou het aantal bewoners dat de flat als laatste station op de levensweg ziet, moeten toenemen. Daarmee zal ook het aantal sterfgevallen in de flats op den duur moeten toenemen. Als die stijging zo sterk is dat het bewoners gaat opvallen, kan dit zijn uitwerking hebben op de sfeer en de woonbeleving in de flats.

Geen vrolijk hoofdstuk om mee te eindigen, maar wel een prikkelende stelling om in een debat tussen stadsdeel en woningcorporaties uiteen te rafelen. Een debat, dat eigenlijk nog in zijn geheel gevoerd blijkt te moeten worden.

## 4 Besluit

Na lezing van de positief gekleurde projectresultaten in hoofdstuk 3 ontstaat bij de projectorganisatie wellicht de neiging tot comfortabel achterover leunen. Toch is het daar nu niet het moment voor. Er spelen niet te onderschatten personeelsproblemen. Er zijn tamelijk zorgwekkende geluiden over terugval in tevredenheid en effect. Dit zijn zaken die om directe actie vragen.

Daarnaast zijn er zeker nog elementen vatbaar voor verdere verbetering (ook los van de korte termijn problemen die nu spelen), zoals het oppeppen van de raakvlakken met andere, bestaande vormen van zorg- en dienstverlening. Het project leidt nog een te geïsoleerd bestaan. Het valt in het voorgaande op dat de taken op deze actiefronten voornamelijk op de schouders van één partij liggen: die van Impuls. Maar laat men niet vergeten dat dit geldt voor *taken*, niet voor *verantwoordelijkheden*.

Voor de verantwoordelijkheden geldt, dat deze door **alle partners** in gelijke mate gedragen worden. Iedereen moet doen wat hij kan om er een goed project van te maken. De gemeente (het stadsdeel) kan dat doen door de voorgenomen uitwerking van een "zorggarantieplan" voor de bewoners van de 5 flats met voortvarendheid te trekken. Een plan, dat werkelijk in alle vormen van zorg- en dienstverlening voorziet, waar de ouderen ter plaatse behoefte aan hebben. Het organiseren van een "zorgconferentie" waarop vraag en aanbod van zorgverlening met elkaar worden geconfronteerd is in dit kader een goed idee. De rol van het buurtconciërgeproject in het totale zorgaanbod moet dan steeds nadrukkelijk in de gaten gehouden worden.

De **woningbouwverenigingen** zouden binnen afzienbare tijd de koppen bij elkaar kunnen steken om uit te zoeken welke mogelijkheden er straks (na 1993) zijn om de banenpoolplaats om te zetten in een reguliere arbeidsplaats.

Naast de huurders (gebruikers) van de buurtconciërgedienstverlening zelf, vormen de woningbouwverenigingen immers de meest aangewezen mede-financiers van de buurtconciërgedienst. Zij hebben direct en indirect baat bij tevreden huurders en een verdere verlaging van de verhuisceneidheid.

Deze lange-termijn opdracht geldt naast de opdracht om zo veel mogelijk goed te doen aan het dagelijks reilen en zeilen van het project. Al zijn hierover geen klachten van betekenis, de houding is er nu iets te veel één van: geen bericht is goed bericht. Het is niet te veel gevraagd om vanuit de woningbouwverenigingen ook spontaan eens contact te zoeken met de buurtconciërge, al is het maar uit interesse en betrokkenheid. Dit laatste is het sleutelwoord, voor alle partijen. Betrokkenheid tonen bij een misschien verhoudingsgewijs klein stukje dagelijkse werkelijkheid is vanuit een grote organisatie misschien niet makkelijk, maar zeker niet onmogelijk en de voorbeeldstatus van het buurtconciërgeproject vraagt daar nadrukkelijk om.

# Bijlage 1:

## Uitslag bewonersenquête

### 1 Opzet enquête

In juni 1992 is er een enquête gehouden onder de bewoners van de flats Ookmeerweg, Boutenburg, Remeijden, Klarenburg en Osdorperban in Osdorp. Het belangrijkste doel van deze enquête is meer inzicht te krijgen in de tevredenheid van de bewoners over het buurtconciërgeproject, dat in juni 1991 van start is gegaan. Bij 250 bewoners is in juni 1992 een enquête in de bus gedaan, met het verzoek deze in te vullen. In totaal 150 adressen zijn gekozen omdat uit de administratie van de buurtconciërge bleek dat de bewoners in het afgelopen jaar één of meerdere keren een beroep hebben gedaan op de buurtconciërge. Verder zijn op 100 willekeurige adressen (waar dus mensen wonen die geen beroep op de buurtconciërge hebben gedaan) ook enquêtes in de bus gedaan, om een vergelijking te kunnen maken tussen de meningen van degenen die het afgelopen jaar wél en geen gebruik hebben gemaakt van de diensten van de buurtconciërge. Iets meer dan de helft, namelijk 134 enquêtes zijn ingevuld en ingeleverd. De gegevens uit deze 134 enquêtes zullen in dit verslag worden besproken.

Na een korte beschrijving van de onderzochte groep in paragraaf 2 wordt in de daaropvolgende paragrafen ingegaan op de meningen van de bewoners over het buurtconciërgeproject en hun ervaringen in het afgelopen jaar.

In de derde paragraaf wordt beschreven hoe bekend men is met het buurtconciërgeproject en de mate waarin men gebruik heeft gemaakt van de diensten van de buurtconciërge, voor wat voor zaken men een beroep doet op de buurtconciërge, de tevredenheid over de buurtconciërge en tenslotte in hoeverre men in de toekomst denkt een beroep te doen op de buurtconciërge.

In de paragraaf 4 worden de effecten beschreven die het project heeft gehad op bijvoorbeeld de gevoelens van veiligheid van de bewoners, en zal tevens worden aangegeven of men vindt dat het project moet worden voortgezet.

Soms wordt verwezen naar een enquête die in 1989 is gehouden in dezelfde 5 flats. Dit betreft een onderzoek door het Stadsdeel Osdorp, waarover in mei 1990 gerapporteerd is ("Ouderen wonen in hoogbouw"). De uitkomst van dit onderzoek, waarin een overweldigende behoefte aan de her-invoering van de huismeesterfunctie naar boven kwam, vormde de belangrijkste aanleiding om het buurtconciërgeproject te starten.

### 2 Kenmerken van de onderzoeksgroep

#### Leeftijd

Vooraf oudere bewoners hebben aan het onderzoek meegewerkt: 92% van de bewoners is ouder dan 55 jaar (18% is tussen de 56 en de 65, 48% tussen de 66 en de 75, 14% tussen de 76 en de 85 en tenslotte 2% is ouder dan 86).

Dit is (met opzet) geen representatieve steekproef qua leeftijd: gebruikers van de buurtconciërge hadden een grotere kans om aan het onderzoek mee te doen dan niet-gebruikers. En gebruikers zijn, conform het doel van het project, gemiddeld ouder dan niet-gebruikers. Door deze wijze van steekproeftrekking zijn vooral bewoners jonger dan 55 jaar ondervertegenwoordigd. In deze enquête vormt deze groep 8% van de bewoners, in de enquête van 1989 was dit 15%.

### **Woonduur**

Ruim eenderde van de bewoners heeft langer dan 21 jaar op het betreffende adres in Osdorp gewoond (38%). Een kwart woont er tussen de 10 en de 20 jaar, 15% tussen de 6 en de 10 jaar en 22% woont korter dan 5 jaar op het betreffende adres. De onderzoeksgroep woont dus gemiddeld lang tot zeer lang op het huidige adres.

### **Samenstelling van het huishouden**

Iets minder dan de helft van de huishoudens bestaat uit alleenstaanden (46%). Dit is aanzienlijk meer dan in de enquête van 1989: daar vormden alleenstaanden 26%. Dit verschil wordt verklaard doordat gebruikers van de buurtconciërge een grotere kans hadden om aan het onderzoek mee te doen dan niet-gebruikers. En gebruikers zijn verhoudingsgewijs veel vaker alleenstaand dan niet-gebruikers. Op de overige adressen wonen twee of meer mensen. De alleenstaanden waren voornamelijk vrouwen: in totaal 52 vrouwen en 6 mannen.

## **3 Ervaringen met en tevredenheid over het project**

### **Bekendheid met het buurtconciërgeproject**

De meeste mensen zijn op de hoogte van het buurtconciërgeproject vanaf het moment dat het van start ging (92%). Ook weten de meeste mensen met welke vragen zij zich tot de buurtconciërge kunnen wenden (86%). Ongeveer 10% is het niet helemaal duidelijk met welke vragen zij bij de buurtconciërge terecht kunnen. De overigen is dit in het geheel niet duidelijk.

Ongeveer de helft van de mensen kent één van beide buurtconciërges persoonlijk (52%). Ruim een kwart kent beide buurtconciërges (26%). De overigen kennen geen van beide buurtconciërges persoonlijk.

### **Wie doen een beroep op de buurtconciërge?**

Allereerst blijkt dat alleenstaande vrouwen vaker een beroep doen op de buurtconciërge dan alleenstaande mannen of (jongere) mensen die een huishouden delen: 70% van de alleenstaande vrouwen, 17% van de alleenstaande mannen en 38% van de echtparen of samenwonenden hebben het afgelopen jaar één of meerdere keren een beroep gedaan op de buurtconciërge. Vooraf was verwacht dat er ook een belangrijk leeftijdsverschil zou zijn tussen gebruikers en niet-gebruikers. In de praktijk blijkt inderdaad dat gebruikers gemiddeld iets ouder zijn dan niet-gebruikers, maar dit verschil is niet van wezenlijke betekenis. Het feit dat men er alleen voor staat is veel doorslaggevend voor het al dan niet gebruik maken van de buurtconciërge dan een hogere leeftijd.

Niet-gebruikers van de buurtconciërge noemen als belangrijkste reden: nog nooit nodig geweest (83%). Andere redenen, die slechts een paar keer worden genoemd, zijn dat men liever naar burens of kennissen (5%) of naar familie (5%) toegaat.

Aan diegenen die één of meerdere malen een beroep hebben gedaan op de buurtconciërge zijn een aantal vragen voorgelegd over hun ervaringen. Bij de volgende vragen worden dus alleen de resultaten besproken van die mensen die wel eens van de diensten van de buurtconciërge gebruik hebben gemaakt.

### **Ervaringen van de mensen die gebruik hebben gemaakt van de buurtconciërge**

Op de vraag of de buurtconciërge aan het verzoek waar zij mee kwamen kon voldoen gaven de meeste mensen aan dat dit inderdaad het geval was (80%). Bij een deel van de mensen kon de buurtconciërge de ene keer wel, maar de andere keer niet aan het verzoek voldoen (10%). De overige mensen waren van mening dat de buurtconciërge niet aan hun verzoek kon voldoen.

Bijna iedereen was tevreden over de wijze waarop de buurtconciërge het verzoek heeft afgehandeld (91%). De 9% die minder tevreden was gaf aan dat dit te maken

had met het slordig uitvoeren van een klus, of dat het niet lukte de klus uit te voeren. Op de vraag of men de indruk heeft dat de klachten over de woonomgeving sneller worden verholpen sinds het buurtconciërgeproject van start is gegaan, weten de meeste mensen geen antwoord te geven. Ongeveer 25% geeft aan dat zij de indruk hebben dat dit wel het geval is.

#### **Betaling voor de diensten van de buurtconciërge**

42% van de mensen heeft moeten betalen voor de diensten van de buurtconciërge, 9% soms en 44% niet. De overigen geven aan dit niet te weten. Van degenen die moesten betalen vond niemand dat er een onredelijk bedrag in rekening werd gebracht.

#### **Verwachtingen over toekomstig gebruik van de diensten van de buurtconciërge**

De laatste twee vragen in deze paragraaf zijn voorgelegd aan alle respondenten, ook aan diegenen die in het verleden geen beroep hebben gedaan op de buurtconciërge.

Op de vraag of men verwacht in de komende twee jaar een beroep te doen op de buurtconciërge antwoordt slechts 6% dat men **niet** verwacht een beroep op de buurtconciërge te zullen doen, terwijl 19% van de mensen verwacht dat dit zeker zal gebeuren. Dit zijn allen mensen die in het afgelopen jaar een beroep op de buurtconciërge hebben gedaan. Een hoog percentage (75%) geeft een vaag antwoord: 'misschien/weet nog niet'. Dit betekent **niet** dat men **geen** beroep op de buurtconciërge **wil** doen, maar enkel dat men het moeilijk vindt om in te schatten of het nodig zal zijn.

Er is tevens gevraagd of zij hun mede-flatbewoners zouden aanraden om een beroep te doen op de buurtconciërge als ze een probleem hebben waarmee hij hen zou kunnen helpen. Het blijkt dat ongeveer eenderde van de mensen dit al eens gedaan heeft (32%). Dit zijn voornamelijk mensen die zelf al eens gebruik hebben gemaakt van de hulp van de buurtconciërge (22%), maar ook mensen die dat zelf nog nooit hebben gedaan (10%). Een ruime meerderheid geeft aan dat zij dit inderdaad zouden doen, maar dat dit tot op heden nooit nodig is geweest (63%). Slechts 5% zegt dat ze anderen niet zouden aanraden naar de buurtconciërge te stappen.

### **4 Algemene effecten en beoordeling van het project**

#### **Gevoelens van veiligheid**

Een deel van de bewoners voelt zich alleen al door de aanwezigheid van de buurtconciërge veiliger dan voorheen (14%). Ongeveer de helft van de mensen geeft aan dat het wat hen betreft geen verschil maakt. De overigen zeggen niet te weten of ze zich nu veiliger voelen (34%).

De meeste mensen (58%) blijken het een geruststellend idee te vinden dat ze met een aantal zaken kunnen terugvallen op de buurtconciërge. Bij sommigen is dit enigszins het geval (12%). Slechts een enkeling vindt het niet een geruststellend idee (4%). De overigen zeggen niet te weten of ze het geruststellend vinden.

#### **Verhuizing naar een bejaardenhuis of verzorgingshuis**

De respondenten is gevraagd of ze wel eens denken over verhuizing naar een bejaardenhuis of verzorgingshuis, en in hoeverre hun ideeën over een eventuele verhuizing zijn beïnvloed door de aanwezigheid van de buurtconciërge.

Van de mensen tot 65 denkt slechts 3% van de mensen wel eens aan een verhuizing naar een bejaardenhuis of verzorgingshuis. Bij de ouderen is dit percentage hoger: van de mensen tussen de 66 en de 75 denkt 11% hier wel eens over na, en van de mensen boven de 75 is dit 15%. Van deze laatste groep hebben een aantal mensen ook al stappen genomen in die richting, door zich op een wachtlijst te laten zetten (6%).

Van de mensen die een antwoord kunnen geven op de vraag of zij anders zijn gaan denken over een verhuizing sinds er een buurtconciërge is, geeft 8% van de mensen onder de 65 aan dat zij anders hierover zijn gaan denken. Bij de groep tussen de 66 en 75 is dit 11%. Van de groep van ouderen boven de 75, voor wie een eventuele verhuizing naar een bejaardenhuis of verzorgingshuis het meest speelt, zijn veel meer mensen van gedachten veranderd: 23%. Dit neemt echter niet weg dat binnen alle drie leeftijdsgroepen de meeste mensen aangeven dat zij niet anders zijn gaan denken over een eventuele verhuizing door de aanwezigheid van een buurtconciërge.

#### **Effecten van het project op onderling contact en mobiliteit**

Over het algemeen blijkt uit de cijfers niet dat de aanwezigheid van de buurtconciërge effect heeft op het onderling contact van de flatbewoners of op de mobiliteit. De kille cijfers zeggen dat slechts 6% meer contact heeft met elkaar of elkaar vaker helpt, 5% vaker naar de bibliotheek gaat en 7% vaker naar het buurthuis of de bejaardensoos gaat. Uit de verslagen van de buurtconciërge blijkt dat dit in sommige gevallen voor het individu een enorme betekenis kan hebben. Een sprekend voorbeeld is een geval waarbij de buurtconciërge twee alleenstaande dames 'gekoppeld' heeft en daarmee van twee bewoners het eenzaamheidsprobleem minstens voor een deel opgelost heeft.

#### **Voortzetting van het project**

Een overgrote meerderheid van de respondenten is van mening dat het project moet worden voortgezet (82%). Dit wordt zowel gevonden door mensen die wél als die geen beroep hebben gedaan op de buurtconciërge.

Een deel van de mensen heeft hierover geen mening (15%) en slechts 3% vindt dat het project niet moet worden voortgezet. Van de 121 mensen die hebben aangegeven hoe naar hun idee de kosten zouden moeten worden opgebracht wanneer de subsidie van het project zou worden ingekrompen, geeft ongeveer de helft aan hiervoor te willen betalen in de vorm van een verhoging van het uurtarief (32%) of een verhoging van de servicekosten (17%). 45% van de mensen geeft aan niet te weten welke oplossing het beste gezocht zou kunnen worden. Slechts 6% van de mensen is van mening dat het project dan zou moeten worden stopgezet.

Enkele respondenten geven aan dat de verhuurder de kosten dan moet dragen, omdat er tegenover het afschaffen van de huismeester (die destijds aan de orde was) nooit een evenredige huurverlaging heeft gestaan.

## Bijlage 2:

### Overzicht tijdsbesteding buurtconciërge

| Categorie                                                                                          | Aantal     | Percentage  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| <b>A. Technische klussen</b>                                                                       |            |             |
| 1 Schroef- zaag en lijmwerk (o.a. kastplanken en gordijnrails ophangen)                            | 80         | 27%         |
| 2 Hulp bij verjouwen en opruimen (in woning, op balkon, spullen uit box halen)                     | 70         | 23%         |
| 3 Schaaf- smeer- en schilderwerk (o.a. gangbaar maken van klemmende deuren, stroefgaande grendels) | 35         | 12%         |
| 4 Loodgieterswerk (lekkages van kraan, wasmachine etc. verhelpen)                                  | 30         | 10%         |
| 5 Electrawerk (leidingen en lampen)                                                                | 30         | 10%         |
| 6 Reparatie huishoudelijke en audio-visuele apparaten                                              | 25         | 8%          |
| 7 Vuilbehandeling (o.a. wegzetten grofvuil, doorprikken storkoker)                                 | 20         | 7%          |
| 8 Aanbrengen bouwkundige inbraakpreventieve voorzieningen                                          | 10         | 3%          |
| <b>Totaal</b>                                                                                      | <b>300</b> | <b>100%</b> |
| <b>B. Sociale 'klussen'</b>                                                                        |            |             |
| 1 Boodschappen doen (o.a. medicijnen halen)                                                        | 35         | 54%         |
| 2 Bemiddelen bij burenp Problemen                                                                  | 10         | 15%         |
| 3 Hulp bij persoonlijke psychische problemen                                                       | 10         | 15%         |
| 4 Administratieve hulp (o.a. invullen van form.)                                                   | 5          | 8%          |
| 5 Inbraakpreventie in organisatorische zin (o.a. vakantiewacht regelen/vervullen)                  | 5          | 8%          |
| <b>Totaal</b>                                                                                      | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

### Bijlage 3: Mutatie-gegevens (nulmeting)<sup>1</sup>

| Flat          | Verhuurder    | Aantal mutaties<br>in 1990 | Mutatiegraad |
|---------------|---------------|----------------------------|--------------|
| - Boutenburg  | Eigen haard   | 10 <sup>2</sup>            | 5,6%         |
| - Osdorperban | Dr. Schaepman | 6                          | 3,3%         |
| - Ookmeerweg  | AWV           | 7 <sup>3</sup>             | 3,8%         |
| - Remijden    | De Doelen     | 4                          | 2,2%         |
| - Klarenburg  | De Dageraad   | 5                          | 2,8%         |
| <b>Totaal</b> |               | <b>32</b>                  | <b>3,6%</b>  |

<sup>1</sup> Het doel van deze bijlage wordt toegelicht in paragraaf 3.3 van de hoofdtekst van dit rapport.

<sup>2</sup> Waarvan 3 vrijwel zeker naar bejaarden- of verzorgingshuis.

<sup>3</sup> Waarvan 2 met zekerheid naar bejaarden- of verzorgingshuis.

## Bijlage 4: Geïnterviewde instellingen

- Gemeente (stadsdeel Osdorp):
  - . Mw. Ros (afd. Welzijn)
  - . Hr. v.d. Linden (projectleiding sociale vernieuwing)
- Stichting Impuls:
  - . Mw. Schothans (begeleiding buurtconciërges)
  - . Hr. Wildeboer (staflid)
- Woningbouwverenigingen:
  - . Eigen Haard: hr. Bührs
  - . De Dageraad: mw. Blom
  - . De Doelen: mw. Heydenrijk
  - . Dr. Schaepman: mw. Westerling
  - . AWV: hr. Meyer
- Wijkpost voor Ouderen Osdorp:  
Hr. Peters
- Wijkverpleging Osdorp:  
Mw. Schouten
- Stichting Thuiszorg Amsterdam:  
Mw. Slikker
- Bewonerscommissies:
  - . Klarenburg: hr. Donker
  - . Ookmeerweg: hr. Veldman
  - . Boutenburg: hr. Kok
  - . Remeijden: hr. Zweet

