



BUURTCONCIËRGES VERGELEKEN



Ouderenhuisvesting



STUURGROEP EXPERIMENTEN VOLKSHUISVESTING

BUURTCONCIËRGES VERGELEKEN

Professionele klussenhelp voor ouderen

Inhoud

Voorwoord	1
Voor wie is de klussenhulp precies bedoeld?	2
Wat doet de klussenhulp precies?	3
Waarin ligt het succes van de klussenhulp?	6
Hoe krijgt men een klussenhulpproject van de grond?	8
Hoe omzeilt men de hobbels en valkuilen?	13
Korte projectbeschrijvingen	17
Amsterdam Nieuwmarkt	17
Amsterdam Overig Centrum	18
Scheveningen	19
Haarlem Noord	21
Amsterdam Osdorp	22
Amsterdam Zuid	24
Arnhem	25
Zeist	27
Haskerdijken/Nieuwebrug	29
Bijlage	31
Lijst van projecten en contactpersonen	33
Colofon	34

Voorwoord

Ouderen kunnen lang thuis blijven wonen, als zij beschikken over een goede, bereikbare woning, een prettige woonomgeving en toereikende dienstverlening. We leren langzamerhand meer gedetailleerd aan welke voorwaarden moet worden voldaan om zelfstandig blijven mogelijk te maken. De gedachte wint terrein, dat de professionele klussenhulp een belangrijke bijdrage kan leveren.

Veel ouderen kunnen voor het uitvoeren van kleine klusjes in de woning niet meer terugvallen op burens of familie en het inschakelen van vaklieden is geen alternatief, omdat deze te duur zijn of voor kleine klussen niet eens meer willen komen. Professionele maar betaalbare klussenhulp is dan een uitkomst.

Op diverse plaatsen in Nederland zijn klussenhulpprojecten gestart. In steden onder de naam "buurtconciërges", in dorpen heeft men het over de "dorpshulp". In deze brochure hanteren we de algemene benaming "klusshulp".

Wat nog ontbreekt is een bevredigend financieel en organisatorisch kader. Daardoor kunnen alleen experimentele projecten van de grond komen, die waardevolle informatie opleveren, maar per saldo weinig zoden aan de dijk zetten. Op het moment is naar schatting nog geen 3% van de Nederlandse ouderen van klussenhulp voorzien. De financiering is bij alle huidige projecten een zaak van creativiteit en volharding geweest.

Financiering zoeken voor een klussenhulp in een reguliere CAO-baan betekent hark- en sprokkelwerk bij diverse instanties en uit diverse subsidiepotjes. Daarmee zal nooit een structurele financiering mogelijk zijn. Veranderingen in de werkverruimende maatregelen hebben een doorbraak betekend voor vele sluimerende initiatieven voor het aanstellen van klussenhulp, maar daarmee heeft men nog geen reguliere CAO'er in dienst. Ook de projecten die vanuit de werkverruimende maatregelen banenpoolers hebben aangesteld als klussenhulp, dragen een experimenteel karakter.

Kortom: om het percentage ouderen dat kan terugvallen op klussenhulp van de huidige 3% te laten groeien naar pakweg 30%, moet er vooral op het gebied van de financiering nog veel gebeuren.

De SEV wil met deze brochure de klussenhulpprojecten onder de aandacht van een breder publiek brengen. Daarmee kan een impuls gegeven worden aan het opzetten van dergelijke projecten elders in Nederland. Het uiteindelijke doel moet zijn de klussenhulp uit de experimentele sfeer te trekken en te laten uitgroeien tot een voorziening die net zo gebruikelijk is als nu bijvoorbeeld de wijkverpleging. Om dat mogelijk te maken moet er een wettelijk, financieel en organisatorisch kader komen.

Maar zover is het nu nog niet. Eerst zullen er op tal van plaatsen in Nederland min of meer experimentele klussenhulpprojecten van de grond moeten komen. De initiatiefnemers kunnen veel leren van de ervaringen die bij de op dit moment al lopende projecten zijn opgedaan. Deze brochure beoogt die ervaringen toegankelijk te maken.

Voor wie is de klussenhulp bedoeld?

In de jaren dertig heeft de Amsterdamse psychiater Querido een onderzoek gedaan in woonprojecten voor "sociaal ontoelaatbare gezinnen". Hij rangschikt de bewoners naar de mate van ontoelaatbaarheid. De categorisering die hij toepast voor de mate van (on)toelaatbaarheid, zou voor de groep thuiswonende ouderen heel goed om te zetten zijn in de mate van (on)zelfstandigheid. Dan ontstaan, gerangschikt naar afnemende zelfstandigheid, de volgende vier categorieën:



Zorgen voor meer veiligheid in de woning is een veel voorkomende klus.

- Onvoorwaardelijk zelfstandige ouderen: echtparen of alleenstaanden die nog mobiel zijn en bovendien over een goed netwerk van burens en familie beschikken, kunnen zichzelf doorgaans nog prima redden en zullen zelden een beroep doen op klussenhulp.
- Voorwaardelijk zelfstandige ouderen: alleenstaande ouderen die niet meer zo mobiel zijn of oudere echtparen waarvan één partner niet mobiel is dan wel chronisch ziek, zullen incidenteel een beroep doen op de klussenhulp. Zij hebben vaak nog een netwerk met burens en familie van redelijke kwaliteit. De klussenhulp is voor deze groep van belang op momenten, dat dit netwerk het even laat afweten.

- Voorwaardelijk onzelfstandige ouderen: alleenstaande, weinig mobiele ouderen en echtparen waarvan één partner ernstig chronisch ziek (bijvoorbeeld dementerend) is en die bovendien nauwelijks (meer) een netwerk van burens en familie hebben die bij kunnen springen, leunen zwaar op de klussenhulp.

- Zij zullen vaak, misschien wel wekelijks, een beroep doen op de klussenhulp en zij zouden waarschijnlijk in aanmerking trachten te komen voor een plaats in een verzorgingshuis als de klussenhulp (en uiteraard ook de andere elementen van de woonzorggarantie) er niet zouden zijn.
- Onvoorwaardelijk onzelfstandige ouderen: alleenstaanden die bijvoorbeeld door een chronische ziekte zonder meer in aanmerking komen voor een plaats in een verzorgingshuis of verpleeghuis, kunnen soms bijzondere redenen hebben om toch thuis te willen blijven wonen. Dit trekt een zware wissel op de gehele sociale en professionele omgeving van de oudere, waaronder ook de klussenhulp. Accepteert de sociale en professionele omgeving dit, dan is de klussenhulp uiteraard onmisbaar. Er wordt dan veel inzet en inventiviteit van de klussenhulp gevraagd. Uiteraard kan dit op een gegeven moment zijn grens bereiken, waarna toch tot verhuizing naar elders moet worden besloten.

Het is duidelijk dat de klussenhulp er vooral is voor de tweede en derde categorie.

In de praktijk bestaat deze doelgroep voor een heel groot deel uit alleenstaande vrouwen van boven de 80 jaar. Deze groep beschikt zelden (meer) over een auto en is alleen al daarom kwetsbaarder en minder mobiel. Dit is een heel duidelijke doelgroep voor het klussenhulpbeleid en in feite voor het woonzorggarantiebeleid in het algemeen. Het feit dat deze groep in aantal groeit (zoals ook vermeld in de SEV-brochure "Wijksteunpunten voor ouderen"), maakt aandacht voor deze doelgroep nog eens extra noodzakelijk.

Het is een goede zaak om het klussenhulpproject (en in feite het woonzorggarantiebeleid in zijn geheel) toe te spitsen op de wensen van de doelgroep "thuiswonende alleenstaande vrouwen van boven de 80 jaar". Slaagt men erin om die doelgroep te bereiken en goed te bedienen, dan kan dat het maximale reducerende effect op de verhuiswens naar verzorgingsinstellingen hebben, het effect dat de overheid (niet alleen uit sociaal oogpunt maar ook uit oogpunt van kostenbesparing) nastreeft.

Het accent op de doelgroep "thuiswonende alleenstaande vrouwen van boven de 80 jaar" is niet alleen een theoretische of beleidsmatige gedachte, het is een feit dat ook ondersteund wordt door onderzoek in de praktijk. Uit een onderzoek dat in Amsterdam Osdorp is ingesteld onder gebruikers en niet-gebruikers van klussenhulp, bleek een significante oververtegenwoordiging van alleenstaande vrouwen onder de gebruikers. De samenhang met leeftijd was minder duidelijk.

Kennelijk is het feit dat men als vrouw alleen komt te staan voor klussen die men misschien voorheen altijd aan de man overliet van meer betekenis om klussenhulp in te roepen dan een hoge leeftijd, waardoor men eventueel minder makkelijk op een keukentrap klimt, zware gereedschappen hanteert en de stad in gaat om doe-het-zelf materialen in te gaan kopen.

Wat doet de klussenhulp precies?

Het blijkt dat het type klus waar behoefte aan is zich laat vangen in de gestandaardiseerde omschrijving: *snelle en directe hulp bij het opheffen van ongemakken en onveilige situaties in en om de woning.*

Daarbij gaat het concreet om bijvoorbeeld de volgende klussen:

- Opheffen van gebreken en gevaren in woning en tuin:
 - . uitgewaaide geiser/kachel aansteken;
 - . loszittende traptreden en -leuningen vastzetten;
 - . klemmende deuren en stroefgaande sloten gangbaar maken;
 - . kapotte verlichting en andere elektra repareren;
 - . lekkende kraan repareren;
 - . afnemen en weer ophangen van gordijnen voor de wasserij;
 - . ophangen van een losgeraakte gordijnrail;
 - . gangbaar maken van een zonnenscherm dat niet meer heen of weer wil;
 - . reparatie van loszittende stoelpoot;
 - . verwijderen van afgewaaide boomtakken op het tuinpad;
 - . vastleggen van losliggende tegels op het tuinpad;
 - . zwaar meubilair dat in de weg staat verplaatsen of verwijderen.
- Aanbrengen van preventieve voorzieningen en geriefsverbeteringen:
 - . beugels in bad/douche aanbrengen;
 - . anti-slip voorzieningen in bad/douche aanbrengen;
 - . inbraakwerend hang- en sluitwerk monteren;
 - . (bij etagewoningen) aanbrengen van hallofoon en elektrische deur-opener;
 - . kastjes, planken en schilderijen ophangen;
 - . tochtstrippen langs kierende ramen en deuren aanbrengen.

Ondanks deze lange lijst van nuttige klussen die de klussenhulp kan aanpakken, is er toch nog heel veel dat de klussenhulp niet doet. Daaronder valt bijvoorbeeld:

- witten, schilderen en behangen;
- vloerbedekking leggen;
- verbouwingen;
- verhuizing;
- tuinonderhoud.

Dit blijven dingen waar de oudere zelf een oplossing voor moet zoeken. In eerste instantie is men daartoe aangewezen op het eigen netwerk of op commercieel werkende bedrijven. Lukt dat niet, dan kan de oudere op veel plaatsen terugvallen op het georganiseerde vrijwilligerswerk, maar hoe dan ook niet op de klussenhulp. Die zou met dit soort klussen veel te lang met dezelfde klant bezig zijn. In de tussentijd kan hij dan bij andere klanten niet (of veel moeilijker) de snelle en directe hulp bij ongemakken en onveilige situaties leveren, waarvoor hij eigenlijk is aangesteld.

Een andere reden is dat de klussenhulp met dit type grootschalige klussen te veel in het vaarwater van commerciële bedrijven komt. Die kunnen het klussenhulpproject (dat immers gesubsidieerd is) dan als concurrentievervalsing gaan zien.

Nieuw op te zetten klussenhulpprojecten zouden moeten proberen aansluiting te zoeken bij de gestandaardiseerde omschrijving van wat de klussenhulp (niet) doet, zoals hierboven in grote lijnen aangegeven.

Dit laat onverlet dat er behoefte kan zijn om lokaal accentverschillen in de taakomschrijving aan te brengen. Die ruimte moet dan geboden kunnen worden. Soms vereist een bijzondere bevolkingsopbouw of woningvoorraad een van de standaard afwijkende omschrijving. Als er veel ouderen zijn met een eenzaamheidsprobleem bijvoorbeeld, moet de sociale functie sterker benadrukt worden. Zijn er veel problemen tussen huurders en huisbaas, dan vraagt dat om ruimte voor een bemiddelaarsfunctie in het takenpakket. Altijd blijft gelden: bepaal het takenpakket overeenkomstig de capaciteiten van de functionaris. Als men er te veel aan op wil hangen, kan het de functionaris boven het hoofd groeien en dan is men nog verder van huis. Wil men dit toch allemaal, dan moet men ook zorgen dat er een functionaris komt die de kwaliteiten bezit om zo'n uitgebreid takenpakket op zich te nemen.

Verder moet men er rekening mee houden, dat een accentverschuiving in de taakomschrijving consequenties kan hebben voor de **grootte van het werkgebied**. Een klussenhulp die er veel sociaal/maatschappelijk werk bij doet, kan een minder groot werkgebied bestrijken.

Bij de onderzochte projecten die qua taakomschrijving leken op de gestandaardiseerde (hoofdzakelijk technische) omschrijving, lag het werkgebied gemeten naar het aantal zelfstandig wonende ouderen per full time klussenhulp tussen de 4000 en de 17.000.

Bij projecten die meer op het sociaal/maatschappelijk werk gericht zijn, blijft het aantal ouderen binnen het werkgebied (ver) beneden de 4000.

Waarin ligt het succes van de klussenhulp?

De klussenhulp mag zich verheugen in een gunstig consumentenoordeel. Bij drie van de onderzochte projecten is daarnaar recent nog onderzoek gedaan. Dit gaf overal hetzelfde beeld: men vindt de beschikbaarheid van klussenhulp een uitkomst, is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en men oordeelt gunstig over de prijs/kwaliteitverhouding van de dienstverlening. Een consument illustreert zijn tevredenheid met de krasse uitspraak: "die mag nooit meer weg die man".



"Even binnenwippen" en de gootsteen wordt meteen ontstopt.

Waarin ligt dit succes?

Die vraag is voorgelegd aan de coördinatoren van de onderzochte projecten.

Allen zoeken de reden van het succes voornamelijk in de laagdrempeligheid.

De klussenhulp is goedkoop (lage kostendrempel) en makkelijk aan te vragen (lage proceduredrempel).

Er komt geen indicatiecommissie of andere administratieve procedure aan te pas, zoals dat vaak bij andere vormen van thuiszorg het geval is.

Daarnaast worden minstens één maal (maar meestal vaker) als succesfactoren genoemd: **nabijheid** (letterlijk een buurtconciërge), **betrokkenheid** (persoonlijke aandacht voor de cliënt, tijd en rust voor het uitvoeren van het werk),

de **flexibiliteit** (de mogelijkheid om ter plekke nog om extra klusjes te vragen, die dan meteen door dezelfde persoon meegenomen kunnen worden) en tenslotte de **erkenning** die uit de aanstelling van een speciaal op de doelgroep gerichte functionaris spreekt.

Uitspraken van consumenten sluiten hierop aan.

Zulke uitspraken zijn bijvoorbeeld "Fijn, dat hij ook de materialen voor je inkoopt" en "Hij bracht meteen de papieren mee om te klagen tegen de verhuurder".

De eerste uitspraak slaat terug op de factor 'erkenning': een speciaal op de specifieke behoeften van de doelgroep ouderen gerichte functionaris. De tweede uitspraak slaat terug op de factor 'flexibiliteit': in één en hetzelfde bezoek een geheel andersoortige klus er even bij doen. Een loodgieter of een elektricien hoef je daar niet om te vragen!

Hoe krijgt men een klussenhulpproject van de grond?

Bij de onderzochte projecten is de weg die men moest bewandelen om de klussenhulp aan het draaien te krijgen steeds net weer even anders geweest. Toch is er wel een grote lijn uit te halen, die zich laat vangen in het onderstaande stappenplan.

Stap 1: initiatief.

Het initiatief tot het op poten zetten van een klussenhulpproject zal in de meeste gemeenten door de instantie genomen worden, die de centrale belangenbehartiging van het ouderenwelzijn tot taak heeft. Een organisatie die dichtbij de doelgroep staat en die bovendien goed in het lokale netwerk van zorginstellingen geworteld is, zal zich waarschijnlijk meer aangesproken voelen om een klussenhulpproject te gaan starten dan een gemeentelijk bureau welzijn of een woningcorporatie. Dat is de grote lijn, maar in elke plaats blijken de verhoudingen weer anders te liggen en dat kan ook consequenties hebben voor wie de meest aangewezen is om het initiatief te nemen. Wie het initiatief ook neemt, men dient zich ten alle tijde te vergewissen van een contact met de doelgroep, de toekomstige afnemers van de dienstverlening van de klussenhulp. Een klussenhulpproject is niet iets dat men van bovenaf op de doelgroep laat neerdalen. Bij geen enkele van de onderzochte projecten was sprake van een "parachuteplan".

De partij die het voortouw neemt zal een initiatiefgroep in het leven moeten roepen waarin naast professionals ook leden van de doelgroep zitting hebben. Die initiatiefgroep moet zich ten doel stellen een projectplan met prijskaartje te ontwikkelen.

Stap 2: financiering.

Een professioneel klussenhulpproject is altijd van subsidies afhankelijk. Er is echter geen wettelijk kader, waar een projectplan voor klussenhulp kant-en-klaar in past. Financiering vraagt creativiteit en een lange adem. Meestal zal het neerkomen op hark- en sprokkelwerk, waarbij uit verschillende bronnen wordt geput die door verschillende instanties ter beschikking worden gesteld.

Misschien verwacht de lezer van een SEV-brochure dat de volkshuisvestingssector de voornaamste subsidiënt is, doch bij geen van de onderzochte projecten was dit het geval. Slechts bij twee van de negen projecten spelen de corporaties een rol van betekenis en dan ging het vooral om het beschikbaar stellen van een ruimte voor kantoor en werkplaats.

In de SEV-brochure "Wijksteunpunten voor ouderen" wordt onder het kopje "buurtconciërge" opgemerkt: "al eerder heeft de SEV gesteld, dat zo'n functionaris ook aangesteld zou kunnen worden door een woningcorporatie". Bij de onderzochte projecten is daar dus geen sprake van geweest.

De werkgever is in de meeste gevallen een organisatie voor ouderenwelzijn. De **gemeente** was steeds de voornaamste subsidiegever. Haar mogelijkheden tot subsidiëring kunnen komen uit de welzijnshoek (sociale vernieuwing en flankerend ouderenbeleid) en uit de sociale hoek (werkverruimende maatregelen, zoals de banenpoolregeling).

Banenpools, met hun bijzonder lage loonkosten voor de werkgever, blijken vaak de enige mogelijke financiering van het klussenproject. Met hun overzichtelijke financiering lijken de banenpools echter mooier dan ze zijn. Lang niet altijd worden vanuit de banenpools geschikte kandidaten naar voren geschoven. Vaak heeft de inlenende organisatie weinig te kiezen. Verder wordt bij ziekte geen ziekengeld uitgekeerd. Vervanging bij langdurige ziekte is daardoor nauwelijks te regelen. Wil men een klussenhulp in de reguliere CAO, dan moet men óf een heel gulle subsidiegever treffen óf tegenover de kosten ook aanzienlijke opbrengsten kunnen stellen. Dit laatste is veiliger, omdat men het project daarmee minder kwetsbaar en afhankelijk maakt. De volgende mogelijkheden voor het genereren van opbrengsten liggen open:

- tegemoetkomingen van de bedrijfsvereniging of de gemeenschappelijke medische dienst (GMD), die men ontvangt bij het in dienst nemen van bijvoorbeeld een ex-WAO-er;
- terugploegen van loonkosten uit gehandicaptensubsidies;
- eigen bijdrage van cliënten.

De tegemoetkoming voor het aanstellen van ex-WAO-ers (die kan oplopen tot 20% van de bruto loonkosten) is de enige vorm van opbrengst, die men al in de planfase kan binnenslepen. Praktijkervaring is hiermee echter nog nauwelijks opgedaan.

De andere twee vormen van opbrengsten kan men wel in de projectbegroting incalculeren, maar pas achteraf zal blijken of deze bedragen ook werkelijk verdiend zijn.

De opbrengst uit eigen bijdragen van cliënten blijkt meestal geen wezenlijke omvang te bereiken, maar moet plaats vinden om psychologische redenen aan de cliëntenkant (het geeft het werk van de klussenhulp enige status en het geeft de cliënt een titel tot reclameren bij ontevredenheid over de dienstverlening).

De opbrengst uit de terugploeggelden bleek vroeger, vóór de grote ingreep in de gehandicaptenregeling (RGSHG), zoden aan de dijk te zetten. Op dit moment blijkt dit terugploegen theoretisch noch praktisch mogelijk te zijn. Vanaf 1994 keert, met de decentralisatie van subsidiegelden in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten, de terugploegmogelijkheid wellicht weer terug. Op dit moment is daarover nog niets met zekerheid te zeggen en het kan straks bovendien per gemeente verschillend uitpakken.

Stap 3: kandidaten werven.

De initiatiefgroep (of minstens de daarin vertegenwoordigde toekomstige werkgever van de klussenhulp) zal gesprekken moeten voeren met kandidaten. Hoe dit in zijn werk gaat, hangt af van de financiering.

Kiest men voor een reguliere CAO-functie, dan kan een open sollicitatieprocedure worden gestart via de normale kanalen (personeelsadvertentie in de media).

Kiest men voor een CAO-functie maar dan persé in te vullen door een ex-WAO-er of lid van een andere bijzondere doelgroep op de arbeidsmarkt, dan lopen de contacten om aan geschikte kandidaten te komen via de bedrijfsvereniging of de GMD.

Kiest men voor het inlenen van een banenpooler, dan lopen de contacten via de banenpool-organisatie. Uit de onderzochte projecten bleek, dat deze organisaties in de ene plaats flexibeler zijn dan in de andere plaats. Treft men een flexibele organisatie, dan krijgt men vaak de mogelijkheid om tevoren wensen op te geven en via gesprekken met meer dan één kandidaat de beste kandidaat te kiezen. Ook kan men dan zelf een kandidaat naar voren schuiven, bijvoorbeeld vanuit de wijk zelf. Kandidaten uit de wijk hebben vaak een streepje voor, omdat hun gezicht al vertrouwd is bij de doelgroep; mogelijk hebben kandidaten uit de wijk zelf ook een grotere betrokkenheid bij het werk. In de praktijk is het voorgekomen dat zich spontaan een kandidaat aanmeldde voor het project (dit liep via het informele circuit), maar als er geen spontane aanmelding komt kan men als toekomstige inlener natuurlijk ook zelf eerst gaan onderzoeken of er binnen de wijk een geschikte kandidaat te porren is voor een functie als klussenhulp, alvorens de aanvraag officieel in te dienen bij de banenpoolorganisatie.

Helaas zijn er zoals gezegd ook minder flexibele banenpoolorganisaties. Die schuiven maar één kandidaat naar voren en die neemt men of niet. Neemt men die niet, dan komt men weer onderaan te lijst te staan en helpt de organisatie eerst andere aanvragers.

Stap 4: zorgen voor praktische zaken en publiciteit.

Heeft men een geschikte kandidaat, dan moet de werkgever enkele praktische zaken regelen, zoals de uitrusting die een klussenhulp nodig heeft om aan de slag te kunnen. In de onderzochte projecten heeft lang niet elke klussenhulp een eigen werkplaats en dat blijkt een handicap. Soms vormt de huurprijs een belemmering. Er zijn echter voorbeelden waarbij de huurprijs "in natura" werd betaald in de vorm van dienstverlening aan de verhuurder. Zo hoefde de huurprijs niet op de begroting te worden opgevoerd. Een eigen telefoon en een kantoor is niet strikt nodig. Een eigen spreekuur kan nuttig zijn maar is niet strikt noodzakelijk. Het heeft ook grote voordelen om de telefoontjes voor de klussenhulp bij de begeleiding (meestal de welzijnsinstelling die als inhoudelijke baas fungeert) te laten binnenkomen: cliënten worden altijd persoonlijk te woord gestaan (men stuit nooit op een antwoordapparaat), de medewerkers kunnen al een eerste schifting maken in klussen die al dan niet op het terrein van de klussenhulp liggen en er is automatisch dagelijks contact tussen begeleiding en klussenhulp.

Een klussenhulp kan toe met een betrekkelijk sobere set van gereedschap en hulpmaterialen; de aanschaf daarvan levert in de praktijk geen belemmering van betekenis op. Anders ligt dat met de beschikbaarheid van een auto. Vooral als het werkgebied uitgestrekt is, komt men er bijna niet onderuit om een bedrijfswagen in te zetten en dat levert een fikse onkostenpost op. Bovendien betekent het dat het bezit van een rijbewijs een harde eis moet zijn in de profielschets. Dat beperkt weer het aantal geschikte kandidaten.

Daartegenover staat dan wel het voordeel dat men zware en moeilijk hanteerbare materialen (sanitair, leidingen) makkelijk kan vervoeren. Bij projecten waarin geen bedrijfswagen beschikbaar is, zit de klussenhulp soms met een toiletpot naast zich in een taxi. Dat zijn natuurlijk typische voorbeelden, waarin een bedrijfswagen een uitkomst zou zijn.

Een goed georganiseerde publiciteitscampagne bij de start van het project is van strategisch belang. Geijkte media zoals huis-aan-huis bladen en strooifolders zijn effectief om de vraag op gang te brengen bij de start van het klussenhulpproject. Daarna blijkt de klussenhulp het vooral te moeten hebben van positieve beeldvorming door reclame van-mond-tot-mond.

Daarvoor moet de klussenhulp dus constant goed werk blijven afleveren. Dat vergt een goede inschatting vooraf, enige ervaring, bijscholing op zwakke punten en alerte begeleiding; zaken waarop in de volgende paragraaf nog teruggekommen wordt. Daarnaast blijkt het aanwezig zijn op bijeenkomsten, beurzen en voorlichtingsmarkten publicitair ook goed te werken. Een wat meer ervaren klussenhulp kan zelf voorlichtingsactiviteiten gaan organiseren. Dat vraagt echter nogal wat. Goed om te weten dat daarnaast een simpel bord 'klussenhulp voor ouderen' op de auto publicitair ook effectief is (en bovendien bijna gratis).



In Arnhem wordt de hele stad door de buurtconciërge bediend.

Stap 5: waarborgen inbouwen voor continuïteit.

De initiatiegroep die tot en met de vorige stap veel energie in het project heeft gestopt, zal waarschijnlijk als men er niets tegen doet als een pudding in elkaar zakken op het moment dat het startschot voor de klussenhulp definitief gelost is. Dan zouden alleen de klussenhulp en diens begeleider overblijven om het project draaiend te houden. Het is echter nuttig om deze bovenstructuur te laten voortbestaan.

Er komen evaluatiemomenten, er komen afstemmingsmomenten in de samenwerking met instellingen en er komt vrijwel zeker een moment waarop naar vervolgfianciering moet worden gezocht.

Dan is het goed dat de continuïteit van het project niet uitsluitend afhangt van de klussenhulp-werkgever, maar dat deze zich geruggesteund weet door een projectbestuur waarin ook (andere) invloedrijke personen en instellingen zitting hebben.

Een schriftelijke evaluatie is één van die veiligheidskleppen, die men eigenlijk niet mag weglaten als men belang hecht aan de continuïteit. Een goede evaluatie vereist beschikbaarheid van gegevens, van het bijhouden van een registratie dus.

Bij de onderzochte projecten wordt wel een registratie bijgehouden per klant, per klus of per dag, maar steeds op verschillende manieren. Standardisatie in de manier van registreren ligt veel verder weg dan standardisatie in de taakomschrijving. Hinderlijk is dat niet, zolang de registratie aan het lokaal gestelde doel beantwoordt.

Invoering van werkgegevens in de computer via een eenvoudig dataverwerkingsprogramma heeft duidelijke voordelen: men kan snel en handig overzichten produceren en men kan er de doelgroep beter mee in beeld krijgen). Een aanvullend telefonisch consumentenonderzoek levert nuttige extra informatie op voor een evaluatie bij een verhoudingsgewijs niet eens zo grote tijdsinvestering.

Hoe omzeilt men de hobbels en valkuilen?

Geen enkele lezer die op dit punt is aangekomen zal nog denken dat de weg van een experimenteel klussenhulpproject een gladgeplaveide weg is; er liggen hobbels en valkuilen te wachten op deze weg.

Men kan trachten om vooraf een aantal waarborgen in te bouwen, waarmee men zichzelf om die hobbels en valkuilen heen loodst. Niet alles is te voorzien, maar door goede nota te nemen van een drietal punten die hieronder uitgewerkt worden, kan narigheid minstens voor een deel worden voorkomen.

De gevaarlijkste valkuil is die van de continuïteit.

Die geldt op twee niveaus: korte termijn (de beschikbaarheid van de klussenhulp op enig moment) en de lange termijn (het zeker stellen van structurele financiering).

Een klussenhulpproject waarin een wijde omgeving slechts door één functionaris bediend wordt, is kwetsbaar. Op het moment dat die functionaris ziek wordt, komt de korte termijn continuïteit in gevaar. Als cliënten herhaaldelijk bot vangen, dan bellen ze op een gegeven moment niet meer. Men concludeert dan iets in de geest van: "Zie je wel, die klussenhulp, dat is ook al niks. Ik wacht wel weer tot mijn zoon er eens een keer tijd voor kan maken".

Heeft men een reguliere CAO-er in dienst, dan ontvangt men ziekengeld. Bij langdurige ziekte van de klussenhulpfunctionaris kan men dat gebruiken voor het inhuren van een vervanger. Vooropgesteld dat men die weet te vinden, hoeft bij klussenhulpen in de CAO de korte termijn continuïteit niet in gevaar te komen. Bij een banenpooler ligt dat anders. Daarvoor ontvangt men geen ziekengeld en de banenpool-organisatie levert geen vervanger bij langdurige ziekte. Men kan dan als werkgever alleen maar lijdzaam afwachten wanneer de klussenhulp weer aan het werk kan, tenzij er een ander klussenhulpproject in de nabijheid is van waaruit de betreffende functionaris kan bijspringen om de ergste nood te lenigen. Stelt men de vraag: hoe is deze valkuil te omzeilen, dan luidt het antwoord dus: door een reguliere CAO-er in dienst te nemen en/of door een pool van klussenhulpen op te zetten waarbinnen men flexibel kan schuiven met arbeidscapaciteit.

Ook bij de lange termijn continuïteit moet een onderscheid worden gemaakt naar projecten met een reguliere CAO-er respectievelijk een banenpooler.

Projecten met een reguliere CAO-er vergen een relatief hoge subsidie, die minstens voor een deel uit de welzijnsbegroting van de gemeente moet komen. In de huidige tijden van krappe gemeente-financiën, waarin bezuinigingen alom aan de orde zijn, kan zelfs voor goedlopende projecten de subsidiekraan geheel of gedeeltelijk dichtgedraaid worden, waardoor het project in het ergste geval stopgezet moet worden. Bij de onderzochte projecten is dit ook echt een keer voorgekomen.

Projecten die werken met banenpoolers hebben het voordeel dat de loonkosten gedekt zijn binnen het wettelijke kader van de werkverruimende maatregelen. Dit kader is echter ook maar tijdelijk en kan vanaf 1994 weer flink gaan veranderen. Of die verandering in een voor klussenhulp-projecten gunstige richting zal gaan, is nog de vraag. Zo kan ook voor de banenpool-projecten de lange termijn continuïteit een valkuil blijken te worden, alleen ligt die nog wat verder weg. Deze valkuil is overigens uiterst moeilijk te omzeilen; eigenlijk kan men alleen maar zijn best doen om de banenpoolplaats tijdig om te zetten naar een reguliere CAO-plaats. Waarmee men vervolgens misschien te maken krijgt met de bezuinigingsperikelen op de gemeentelijke welzijnsbegroting, die hierboven genoemd zijn... maar, zoals gezegd, men kan niet álles voorzien.



Het plaatsen van een hordeur is voor de klussenhulp een kleine klus.

Een tweede categorie hobbels en valkuilen ligt in de **competentie- en concurrentiestrijd** met gevestigde zorgverlenende instellingen. In de praktijk blijkt dat het klussenhulpproject raakvlakken vertoont met thuiszorg, ergotherapie, wijkverpleging en onderhoudsdiensten van woningcorporaties. Bij sommige van de onderzochte projecten kwam de klussenhulp zodanig ver op het terrein van de andere partij dat strubbelingen ontstonden (die achteraf wel konden worden bijgelegd). Bij andere projecten tracht de projectleiding van de buurtconciërge dit soort strubbelingen vóór te zijn door intensief overleg te voeren met instanties die qua werkzaamheden raakvlakken met het buurtconciërgeproject hebben.

Daarbij valt op dat de projectleiding van de klussenhulp zich loyaal naar andere partijen opstelt, maar omgekeerd lang niet altijd: men hecht soms sterk aan de autonome positie en wil daarin niet worden aangetast.

Hoe is deze hobbel te omzeilen? In grote lijnen door vroegtijdig tot samenwerking met de instellingen te komen.

Daarbij kan men aansturen op het onderling afsluiten van raamovereenkomsten, om vrijblijvendheid weg te nemen. Afdwingen kan men echter niets. Alleen met tact, sympathie en inlevingsvermogen valt iets te bereiken.

Een derde categorie hobbels en valkuilen heeft betrekking op de begeleiding of liever gezegd de gebreken daarin.

Het klussen bij ouderen is geen gemakkelijk werk. Het vergt technische en sociale vaardigheden en zelfstandigheid. De klussenhulp moet goed kunnen inschatten of hij een klus aankan of niet. Hij moet grenzen kunnen trekken en "nee" durven zeggen.

Heeft men een kandidaat getroffen die dit allemaal al kan bij zijn aantreden, dan is dat een lot uit de loterij. Bij de onderzochte projecten hadden lang niet alle begeleiders dat geluk. Een klussenhulp met weinig arbeidservaring of een moeizaam arbeidsverleden blijkt doorgaans een vrij strakke begeleiding nodig te hebben. Het succes van het project is in hoge mate afhankelijk van een positieve reclame van mond-tot-mond. Levert de klussenhulp slecht werk af, dan kan die reclame zich tegen hem keren. Bij enkele van de onderzochte projecten is daar bijna sprake van geweest, maar gelukkig greep de begeleiding nog net op tijd in. Het begeleidingswerk ging daarbij wel veel lijken op 'brandjes blussen'. Het is natuurlijk beter om te anticiperen op de valkuil van onvoldoende kwaliteit. Daarbij kan men het volgende doen:

- de klussenhulp eerst stage laten lopen bij een vergelijkbaar project;
- korte lijnen aanhouden tussen klussenhulp en begeleider bijvoorbeeld in de vorm van een dagelijks werkoverleg;
- een werkmeester aanstellen voor controle op afgeleverd en werk en assistentieverlening bij moeilijke klussen; zo'n werkmeester kan voor meerdere klussenhulpprojecten tegelijk de technische begeleiding doen.

De meeste van de onderzochte projecten zijn ondergebracht bij een welzijnsinstelling, die dan tevens de begeleiding voor haar rekening neemt. Het sociale aspect van de begeleiding is dan meestal goed geregeld (opvang bij emotioneel beladen klussen, grenzen leren trekken en "nee" leren durven zeggen), maar de technische begeleiding heeft de welzijnsinstelling vaak niet zelf in huis. De begeleiding moet echter ten alle tijde zowel op technische als op sociale vragen antwoord kunnen geven.

De algemene lijn is: ontbreekt er een deel, dan zal men dat elders moeten 'inkopen'.

Kan men zelf de sociale begeleiding leveren maar de begeleiding op technisch vlak niet, dan moet men de technische begeleiding 'inkopen'. Dat kan door het aanstellen van een aparte 'werkmeester', maar zo'n constructie zal vermoedelijk lang niet altijd haalbaar zijn. Misschien kan in die gevallen een technisch opzichter van een woningcorporatie belast worden met de taak van werkmeester. Kiest men daarvoor, dan geldt als vereiste dat de werkmeester ook ingeschakeld kan worden voor controles in niet-corporatiewoningen en in woningen van andere corporaties. Een omschakeling in het denken, waar corporaties het in de praktijk nog wat moeilijk mee hebben.

Misschien dat er daarom in geen van de onderzochte projecten voor deze constructie gekozen is, maar in theorie blijft de inschakeling van de corporaties een mogelijkheid om als welzijnsorganisatie de valkuil van onvoldoende begeleiding op technisch vlak te omzeilen.

De omgekeerde situatie kan in de praktijk ook voorkomen, namelijk dat men zelf de technische begeleiding kan leveren (denk bijvoorbeeld aan een klussenhulp die is aangesteld bij een corporatie!) maar de begeleiding op sociaal vlak niet. In dat geval zal men de sociale begeleiding moeten 'inkopen'. Daarvoor komt de werkgever dan weer bij het gecoördineerd ouderwerk of het algemeen maatschappelijk werk uit.

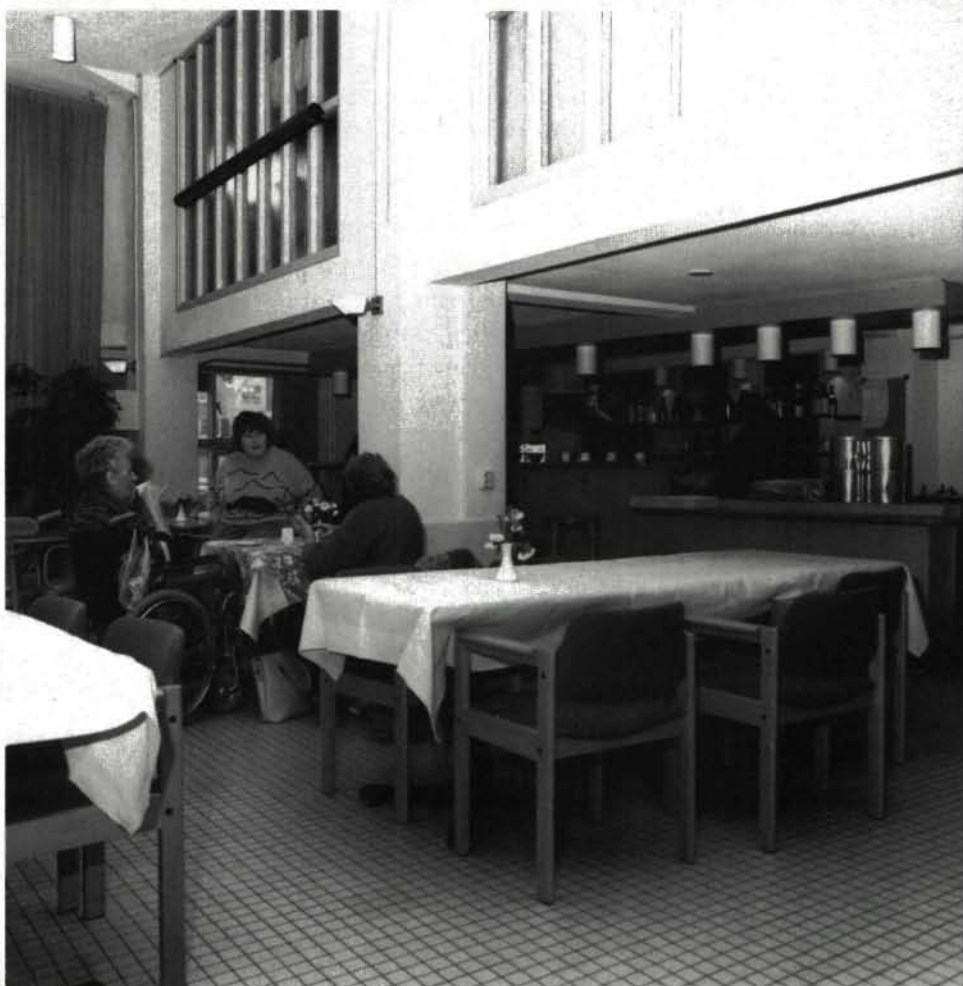
Korte projectbeschrijvingen

Negen klussenhulpprojecten op diverse plaatsen in Nederland zijn onderworpen aan een vergelijkende evaluatie. Van deze projecten zijn uitgebreide beschrijvingen opgenomen in het rapport "Die mag nooit meer weg die man", dat buiten de reeks van SEV-brochures is verschenen. In voorliggende brochure worden de negen projecten beknopter beschreven.

Amsterdam Nieuwmarkt

De eerste en lange tijd enige klussenhulp voor ouderen is de buurtconciërge in de Amsterdamse Nieuwmarktbuurt. Al sinds 1985 kunnen de ouderen in de Nieuwmarktbuurt en twee aangrenzende buurten een beroep op hem doen. Het project is ook beschreven in de SEV-brochure "Wijksteunpunten voor ouderen". De buurtconciërge maakt deel uit van een breder pakket van bijzondere dienstverlening aan thuiswonende ouderen, waaronder ook de ouderenadviseurs vallen.

Het pakket van buurtvoorzieningen voor ouderen vormt in zijn totaliteit het 'inruilexperiment'.



De buurtconciërge is een onderdeel van het dienstenaanbod van De Flesseman.

Een tot op heden in Nederland uniek experiment waarin verzorgingsplaatsen van een nieuw te bouwen tehuis zijn ingeruild voor buurtvoorzieningen, waarvan de buurtconciërge er dus een is. Alle voorzieningen worden gecoördineerd vanuit een speciale instelling, de Stichting Buurtvoorzieningen Flesseman. De buurtconciërge is ingeschaald in een reguliere CAO.

Tot 1991 werd een belangrijk deel van de loonkosten van de buurtconciërge teruggeploegd uit gehandicaptensubsidies (RGSHG). De buurtconciërge besteedde destijds veel tijd aan het uitvoeren van kleine woning-aanpassingen. Na de verandering in deze regeling is daar een eind aan gekomen. Er is bijna geen vraag meer naar het uitvoeren van kleine woningaanpassingen, nu er een eigen bijdrage van f 500,- door de cliënt moet worden betaald. Dit bracht de continuïteit in gevaar, maar dankzij een speciale subsidie uit het gemeentelijke fonds "Sociale Vernieuwing", bestemd voor het aanbrengen van preventiepakketten tegen vallen en uitglijden in douche en toilet kan het project voorlopig toch doorgaan. De buurtconciërge besteedt nu zijn tijd aan het aanbrengen van deze preventiepakketten en het uitvoeren van klussen, waarbij geen spijkervaste voorzieningen in het geding zijn. Voor deze dienstverlening hoeft door de aanvrager niets te worden betaald.

Het accent van het buurtconciërgewerk ligt bij dit project op technisch vlak. Het sociale aspect is veel minder belangrijk. De buurtconciërge heeft wel tijd voor een praatje en een kop koffie na het werk, maar het luisterend oor vormt nooit het hoofddoel van een bezoek aan de cliënt. Wanneer de buurtconciërge signalen opvangt van vereenzaming, iemand erg in de war is of zichzelf sterk verwaarloost, meldt hij dit onmiddellijk door aan zijn werkgever/begeleider. De cliënt wordt vervolgens bezocht door een ouderenadviseur van de stichting De Flesseman.

De buurtconciërge beslist in grote mate zelf of hij een klus aanneemt of niet. De grenzen waarbinnen een klus moet vallen zijn inmiddels door ervaring nauw omschreven. Een intensieve begeleiding door de werkgever is niet nodig. Er zijn geen formele functioneringsgesprekken en er is geen periodiek werkoverleg. Kleine vragen en problemen worden 'in de wandeling' opgelost. De lijnen tussen werkgever en uitvoerder zijn ultra-kort, doordat de buurtconciërge zijn werkplaats in het kantoor van de werkgever heeft.

Amsterdam Overig Centrum

Het gedeelte van de Amsterdamse binnenstad dat buiten het werkgebied van het buurtconciërgeproject in de Nieuwmarktbuurt valt, wordt sinds 1990 bediend door 2 full-time buurtconciërges. De wijken die door deze buurtconciërges bediend worden (Westelijke Eilanden, Jordaan, Grachtengordel, Plantage-/Weesperbuurt en Oostelijke Eilanden) plooiën zich als een halve cirkel rond het werkgebied van de buurtconciërge in de Nieuwmarktbuurt. Op die manier wordt het gehele stadsdeel Amsterdam Centrum bediend door klussenhulp.

Initiatiefnemers van dit buurtconciërgeproject zijn de gezamenlijke wijkposten voor ouderen van de genoemde wijken. Deze wilden ervoor zorgen dat ouderen in de 'rest' van het Amsterdamse centrum een klussenhulp geboden zou worden op dezelfde manier als in het beperkte gebied van het 'moederproject' in de Nieuwmarkt.

Financier is de gemeente; de loonkosten worden betaald uit het fonds "Dienstverlening zelfstandig wonende ouderen" (voorheen flankerend ouderenbeleid).

De gezamenlijke wijkposten moeten jaarlijks een begroting indienen voor de voortzetting van het project. Dit is een structurele financiering onder de voorwaarde dat de genoemde begroting goedgekeurd wordt. Ondanks deze onzekerheid hebben de buurtconciërges een vaste aanstelling. Het betreft een reguliere CAO-functie.

In de projectbegroting was er aanvankelijk rekening mee gehouden, dat een deel van de loonkosten zou kunnen worden teruggeploegd uit gehandicaptensubsidies (RGSHG). Kort nadat het project van start was gegaan, veranderde deze regeling ingrijpend. Het aantal aanvragen voor kleine woningaanpassingen liep drastisch terug en het bedrag van de loonkosten wat daadwerkelijk kon worden teruggeploegd bleef achter bij de verwachtingen.

Dit bracht de continuïteit in gevaar, maar dankzij een speciale subsidie uit het gemeentelijk fonds "Sociale Vernieuwing", bestemd voor het aanbrengen van preventiepakketten tegen vallen en uitglijden in douche en toilet kan het project voorlopig toch doorgaan. De buurtconciërges besteden, net als die in de Nieuwmarktbuurt, hun tijd nu aan het aanbrengen van deze preventiepakketten en het uitvoeren van klussen, waarbij geen spijkervaste voorzieningen in het geding zijn. Voor deze dienstverlening hoeft door de aanvrager niets te worden betaald.

De buurtconciërges hebben een goed uitgeruste eigen werkplaats, die ondergebracht is in het kantoor van een andere instelling (die vervult dus een gastheer-functie). De buurtconciërges werken hun administratie bij op het kantoor van de wijkpost, waar tevens werkoverleg wordt gehouden met de werkbegeleider. Zij zijn op dit kantoor niet op vaste tijden bereikbaar; bij een aanvraag van een cliënt wordt een boodschap genoteerd door een andere medewerker van de wijkpost; de buurtconciërge belt de aanvrager dan zo snel mogelijk terug.

De buurtconciërge beslist in grote mate zelf of hij een klus aanneemt of niet. De grenzen waarbinnen een klus moet vallen zijn inmiddels door ervaring nauw omschreven. Een intensieve begeleiding door de werkgever is niet (meer) nodig.

Scheveningen

Het oude Scheveningen, van oorsprong een zelfstandig vissersdorp maar reeds sinds lange tijd behorend tot de gemeente Den Haag, is een jaar lang (augustus 1989 - juli 1990) bediend geweest door een part-time buurtconciërge.

Ouderenorganisaties in Scheveningen constateerden dat een grote groep ouderen niet tijdig bereikt werd door de reguliere hulpverlening. Vooral oudere eigenaar-bewoners zouden problemen hoog laten oplopen voor zij ermee naar buiten kwamen en dan bleek het vaak te laat. Signalen van deze aard werden door bedoelde ouderengroepen doorgespeeld naar de WOS (Stichting Wijkoverleg Scheveningen dorp), waarmee de geboorte van het buurtconciërge-project werd ingeleid. De WOS, waarin alle kracht van de bewonersorganisatie in deze van oudsher actieve buurt is samengebond, heeft er hard aan getrokken om de voorwaarden voor zelfstandig wonen van ouderen te verbeteren door kleinschalige, laagdrempelige en vooral betrouwbare (klussen-)hulp aan ouderen te bieden.

Al snel kwam men uit bij het voorbeeld van de buurtconciërge in de Amsterdamse Nieuwmarktbuurt. Voor Scheveningen beoogde men een bredere taakstelling dan in het voorbeeldproject: men zag de klusaanvraag vooral als entree tot de huisvestingssituatie van de (contact-arme) oudere en wilde dat de buurtconciërge van daar uit iets zou gaan doen aan sociaal contact, controle, veiligheid en bemiddeling naar instanties. De WOS formeerde een projectgroep, waarin naast vertegenwoordigers van bewoners- en ouderenorganisaties ook professionele organisaties uit het welzijns- en ouderenwerk alsmede de gemeente (in de rol van geldschietter) vertegenwoordigd waren. De "projectgroep buurtconciërge Scheveningen dorp" stelde een projectbeschrijving en begroting op, die door de gemeente Den Haag gehonoreerd werd met een eenmalige startsubsidie. Dit betrof dus een incidentele (geen structurele) financiering van het project, die betaald werd uit het fonds voor flankerend ouderenbeleid.

Het takenpakket van de buurtconciërge is zeer divers. Het accent ligt duidelijk niet op technisch vlak (uit de schriftelijke evaluatie blijkt dat de buurtconciërge niet meer dan een kwart van zijn tijd besteedt aan de uitvoering van klussen), maar de klus is wel de entree tot de werkzaamheden op sociaal vlak. Het buurtconciërgewerk op sociaal vlak is te omschrijven als het in kaart brengen van de (manifeste én latente) hulpvraag van de ouderen en het uitstippelen van een actieplan om ervoor te zorgen dat die hulp er komt.

De buurtconciërge wijst de cliënt de weg in het woud van instanties en neemt indien nodig zelf contact op. Dit laatste vooral wanneer bij controle blijkt dat de betreffende instantie niet (adequaat) op de hulpvraag heeft gereageerd. Ook wanneer de cliënt een betrouwbaar bedrijf zoekt voor bijvoorbeeld schilderwerk, kan de buurtconciërge adviseren. Zo worden ouderen minder snel het slachtoffer van 'uitnemers', een veel gehoorde klacht in en om Den Haag.

De cliënt hoeft voor geen van de genoemde vormen van dienstverlening bij te dragen in de loonkosten. Alleen de materiaalkosten (zoals een beugel in de douche) moet de cliënt zelf betalen.

De buurtconciërge wordt intensief begeleid door de projectgroep. Zij heeft het project steeds nauwlettend gevolgd. In de praktijk bleef dit toch begeleiding op hoofdlijnen. De dagelijkse leiding ligt bij de ouderenconsulent (tevens projectgroeplid) waarmee de buurtconciërge zijn kantoor deelt.

Ondanks het positieve resultaat van het project en vele pogingen van de projectgroep om het project ergens structureel onder dak te brengen, is het bij deze eenmalige bijdrage gebleven en moest het project na een jaar worden stopgezet. De wil om het project te herstarten is echter onverminderd aanwezig. Vanuit de Sociale Vernieuwing (banenpools) zijn hiervoor in theorie inmiddels nieuwe mogelijkheden ontstaan. Bij verkenning van die mogelijkheden stuitte de projectgroep echter op een enorm verschil in kwaliteit en vaardigheden tussen de banenpool-kandidaten en de functionaris die men gewend was. Daarbij speelt een rol, dat de banenpoolorganisatie in de gemeente Den Haag naar de ervaringen van de betrokken projectcoördinator niet erg flexibel werkt. Men kreeg slechts één kandidaat aangeboden en die nam men of niet. Men heeft tot op heden van de aanbiedingen afgezien, omdat men de kandidaten onvoldoende gekwalificeerd achtte.

Er komen na anderhalf jaar echter nog steeds klusaanvragen binnen voor de buurtconciërge. Men tracht die dan af te handelen via het vrijwilligersnetwerk. Dat lukt meestal wel, maar men wil toch de professionele klussenhulp weer terug. Alleen daarmee krijgt men de beoogde vroegtijdige entree tot contact-arme ouderen.

Haarlem Noord

Haarlem Noord wordt sinds februari 1991 bediend door een part-time buurtconciërge. Het project is een breed initiatief, ontstaan vanuit de bewonersorganisatie Wijkraad Frans Hals, Zorgcentrum Schoterburcht en het 'Bouwbureau Noord' (een door de gemeente uit stadsvernieuwingsgeld gesubsidieerde stichting, die particuliere woningverbetering begeleidt). Men wilde een klussenhulp naar het voorbeeld van de buurtconciërge in de Amsterdamse Nieuwmarktbuurt. Het bouwbureau formeerde een projectgroep, die een aanvraag indiende bij de gemeente voor het aanstellen van een buurtconciërge.

De gemeente honoreerde de aanvraag voor de periode van 2 jaar. De middelen komen voor tweederde uit de pot sociale vernieuwing en voor eenderde uit de pot voor flankerend ouderenbeleid. De buurtconciërge heeft een reguliere CAO-functie.

Het accent van de werkzaamheden ligt, naar het voorbeeld van het project in de Nieuwmarkt, op technisch vlak. Het is een echte klussenhulp.

De cliënt betaalt voor deze hulp f 10,- per uur plus bijkomende materiaal-kosten. Aanvankelijk betaalde men f 5,- per uur, maar veel klanten wilden niet geloven dat men iets goeds kreeg voor dat geld en daarom heeft de begeleidingscommissie besloten de eigen bijdrage te verhogen. Hiertegen is nog door niemand bezwaar gemaakt en de prijsverhoging heeft geen effect gehad op het aantal hulpvragen.

De buurtconciërge heeft een grote vrijheid in de beslissing om klussen al dan niet aan te nemen. Bij twijfel wordt de dagelijkse begeleider (de coördinator van het bouwbureau) erbij geroepen. In het begin was dat erg vaak, omdat er veel twijfel rees omtrent steeds terugkerende vragen voor tuinonderhoud en achterstallig onderhoud. In principe is dit geen werk voor de buurtconciërge. Maar als er een tak over het tuinpad gewaaid is waarover de bewoner zou kunnen vallen, kan er wél een beroep op de buurtconciërge gedaan worden. Dan valt het onder de snelle en directe hulp bij ongemakken en onveilige situaties in en om de woning, waar de buurtconciërge voor aangesteld is.

Bijzonder in het Haarlemse project is de structurele samenwerking met de ergotherapie. De buurtconciërge plaatst op aanwijzing van de ergotherapeut noodzakelijke voorzieningen zoals beugels en een verhoogde toilet-pot.

Doel daarvan is dat de ouderen na een (tijdelijke) opname in verpleeghuis of ziekenhuis weer thuis kunnen functioneren. Daarmee zou het aantal opnamedagen kunnen worden bekort.

Amsterdam Osdorp

Vijf identieke hoogbouwflats in Amsterdam Osdorp, beheerd door vijf verschillende corporaties, worden sinds april 1991 bediend door een team van 2 buurtconciërges.

In de flats wonen vergeleken met andere wooncomplexen zeer veel ouderen (gemiddeld rond de 80%). Deze situatie is deels door toeval, deels door bewust toewijzingsbeleid zo gegroeid. Geschat wordt, dat er nu 800 tot 1000 ouderen in de flats wonen. Dat is bijna 20% van alle Osdorpse ouderen! Deze concentratie van ouderen maakt een gerichtheid van flankerend beleid op deze lokatie logisch en aantrekkelijk. De gemeente (om precies te zijn: het Stadsdeel Osdorp) besloot in 1989 om een onderzoek in te stellen naar de woonsituatie in de 5 hoogbouwflats. Doel van dit onderzoek was het inventariseren van problemen in die woonsituatie die met name de oudere bewoners ondervinden, om op basis van dat resultaat maatregelen te kunnen treffen. Daarmee werd de kiem gelegd voor het buurtconciërgeproject.



Uit het onderzoek kwam een grote behoefte aan herinvoering van de huismeesterfunctie naar voren. Dat er geen klassieke huismeesterfunctie op de flats terug kon en moest komen, werd echter al snel duidelijk. De klassieke huismeester in dienst van de verhuurder vervult vooral een technische functie vervullen en in veel mindere mate een sociale functie, terwijl dat laatste in het kader van flankerend beleid juist wenselijk was. Er moest dus een ander soort functie komen en daarvoor bedacht men het buurtconciërgeproject.

De corporaties wilden hierin wel mee blijven denken, maar niet het voortouw nemen.

Een klusje is een goede ingang om de mensen ook op ander vlak te helpen.

Het stadsdeel nam toen contact op met de overkoepelende welzijnsorganisatie voor Osdorp, de Stichting Welzijn Westelijke Tuinsteden (SWWT). De SWWT stelde een projectplan op. Dit plan stelde voor om de buurtconciërges uit de banenpools voor sociale vernieuwing te betrekken. Daarmee zouden de projectkosten laag kunnen blijven en zou de instelling van buurtconciërges voor bewoners geen huurverhoging betekenen. Dit laatste was belangrijk, omdat uit het onderzoek van het Stadsdeel Osdorp was gebleken dat maar de helft van de bewoners een huurverhoging voor de herinvoering van de huismeesterfunctie over had. De SWWT was bereid om de verantwoordelijkheid te nemen voor het aannemen en begeleiden van de buurtconciërges. Op basis van het projectplan is in februari 1991 een raamovereenkomst getekend tussen het Stadsdeel Osdorp, de SWWT en de 5 betrokken corporaties.

De raamovereenkomst houdt globaal het volgende in:

- de SWWT verplicht zich tot aannemen en begeleiden van de buurtconciërges en draagt zorg voor evaluatie;
- het stadsdeel Osdorp betaalt de jaarlijkse inleenvergoeding voor 2 banenpoolers en investeert eenmalig in de inventaris van de werkruimte voor de buurtconciërges;
- de corporaties stellen een werkruimte ter beschikking (verdelen onderling de daarmee gemoeide kosten) en dragen zorg voor goede afstemming van taken, met name in technische sfeer, die bij de verhuurder blijven dan wel door de buurtconciërge overgenomen kunnen worden.

Het takenpakket van de buurtconciërges is zowel gericht op technische als op sociale dienstverlening bij ouderen aan huis. In de praktijk is een zwaarder accent dan verwacht komen te liggen op sociale dienstverlening (gezelschap geven, problemen bepraten, wegwijs maken in het hulpaanbod van instanties, boodschappen doen). Een klus, hoe futiel ook, vormt daartoe in veel gevallen de entree. De cliënt doet dus een beroep op de buurtconciërge met een technische vraag, maar eenmaal aan de praat geraakt met de cliënt blijkt dat een sociaal probleem de feitelijke hulpvraag vormt. Eenzaamheid is het meest voorkomende sociale probleem, waar de buurtconciërges in hun werk mee te maken krijgen.

Bij de start van het project wilde men de buurtconciërges ook een taak geven in het beheer van de woonomgeving en de semi-openbare ruimten in de flats. Dit taakonderdeel krijgt in de praktijk echter relatief weinig aandacht. Wat de woonomgeving betreft blijft het werk beperkt tot het signaleren van problemen (loszittende tegels, rondslingerend vuil) naar de betreffende gemeentelijke diensten. Wat de semi-openbare ruimten in de flats betreft is met de verhuurders na verloop van tijd de afspraak gemaakt, dat de buurtconciërge hierin alleen nog het vervangen van kapotte galerijverlichting voor zijn rekening neemt. Al het andere onderhoudswerk moet de buurtconciërge aan de verhuurder zelf overlaten. Uiteraard speelt hij hierin waar nodig wel een signalerende rol, waardoor gebreken eerder verholpen kunnen zijn. De buurtconciërges houden regelmatig inspecties in de semi-openbare ruimten. Dat doen zij niet alleen terwille van de verhuurder, maar ook om aan cliënten te tonen dat ze er zijn.

Bewoners betalen voor hulp aan huis f 10,- per uur, exclusief eventuele materiaalkosten. Wanneer de hulpvraag sociaal van aard is, kan de buurtconciërge daarvoor moeilijk kosten in rekening brengen. In de praktijk ontstaat de gewoonte, alleen voor de tijd die aan technische dienstverlening is besteed kosten in rekening te brengen.

De buurtconciërges beschikken over een eigen, werkplaats-achtige kantoorruimte in het onderhuis van één van de flats, waar zij 's ochtends spreekuur houden. Buiten die tijd staat het antwoordapparaat aan. Hulpvragen komen telefonisch binnen, maar worden ook mondeling gedaan tijdens het spreekuur of wanneer men de buurtconciërge in de flat tegen komt op zijn inspectieronde. Ten slotte leiden huisbezoeken, die de buurtconciërge regelmatig aflegt bij ouderen waar hij de situatie niet helemaal vertrouwt, soms tot opdrachten.

De formele begeleiding geschiedt door een SWWT-medewerkster, die in het begin elke 2 weken een keer langs kwam om lopende en afgeronde zaken door te spreken. Dit bleek iets te veel een begeleiding op afstand. Correctie geschiedde te veel achteraf in plaats van vooraf. Mogelijk heeft dit ertoe bijgedragen, dat één van de functionarissen te veel hooi op zijn vork heeft genomen en langdurig ziek is geworden. Het project heeft daardoor maandenlang op één functionaris gedraaid.

Naast de formele begeleiding door SWWT is er ook sprake van informele (en ongevraagde) begeleiding door bewonerscommissieleden. In het begin kwamen de meest betrokken commissieleden bijna dagelijks tijdens het spreekuur het kantoor van de buurtconciërge binnenlopen; later is die frequentie wat afgenomen.

Amsterdam Zuid

Sinds september 1991 worden drie van de zes buurten binnen het stadsdeel Zuid bediend door een full-time buurtconciërge. Voor de overige 3 buurten is sinds maart 1992 een tweede buurtconciërge aangesteld. Beide buurtconciërgefuncties zijn gecreëerd binnen de banenpools voor sociale vernieuwing. Initiatiefnemer is de wijkpost voor ouderen in zuid, die een projectplan schreef en een subsidie-aanvraag deed bij het stadsdeel voor de kosten van de inleen-vergoeding en voor materialen. De wens om een buurtconciërge aan te stellen leefde al langer, maar het was niet betaalbaar. De komst van de banenpool bood nieuwe perspectieven, vanwege de enorme subsidie op de loonkosten (de inleener betaalt daarvan nog geen f 4000,- per jaar zelf).

De taak van de buurtconciërge ligt puur op het vlak van klussenhulp, met een accent op het verbeteren van de veiligheid in huis. Voor deze dienstverlening hoeft door de cliënt geen vergoeding te worden betaald voor de loonkosten, wel voor de materiaalkosten. De buurtconciërge houdt geen spreekuur en is niet op vaste tijden bereikbaar. Klusaanvragen komen binnen bij de wijkpost voor ouderen. De buurtconciërge legt in de regel eerst een huisbezoek af om te kijken wat er gedaan moet worden en komt op een later tijdstip terug om het werk uit te voeren. De buurtconciërge heeft geen eigen werkplaats. Hij deelt een klein kantoortje met de buurtbeheerder (ook een banenpooler), waar hij zijn administratie bijwerkt en zijn brood kan opeten.

Bij de werkvoorbereiding is het nog wel eens lastig dat de buurtconciërge geen eigen werkplaats heeft. Wanneer hij inbraakstrips moet voor-boren, kan dat alleen op bepaalde tijden in de ruimte van de buurtbeheerder. Een ander nadeel van het gastheerschap van de buurtbeheerder is de onduidelijkheid over opdrachtgeverschap. De buurtbeheerder meende op een gegeven moment rechtstreeks opdrachten te kunnen geven aan de buurtconciërge. Omdat dit de coördinerende functie van de wijkpost over de buurtconciërges kon gaan ondermijnen, is daaraan nu door de wijkpost paal en perk gesteld. Hieruit blijkt weer eens hoe belangrijk korte lijnen en dagelijks contact tussen buurtconciërge en begeleiding zijn.

Omdat de klusaanvragen telefonisch binnenkomen bij de wijkpost, kan door de betreffende medewerker al een eerste voorselectie worden gedaan. Alle medewerkers van de wijkpost zijn ervan op de hoogte waar cliënten wel of niet de buurtconciërge voor kunnen bellen en zij vragen als gewoonte bij de cliënt hierop door, totdat zij goed kunnen inschatten of het iets voor de buurtconciërge is. Alleen dan laten zij een boodschap voor de buurtconciërge achter.

De dagelijkse begeleiding wordt door een vaste medewerkster van de wijkpost gedaan. Dit kost vrij veel tijd, omdat de buurtconciërge nog geen werkervaring in loondienst had. Men besteedt veel tijd aan aspecten van werkhouding en discipline. Daarbij springt ook de trajectbegeleider van de banenpool-organisatie soms in. Specifieke begeleiding op technisch vlak ontbreekt bij dit project.

Arnhem

Per 1 januari 1993 zullen alle Arnhemse ouderen en gehandicapten die zelfstandig wonen, een beroep kunnen doen op klussenhulp. De stad is opgedeeld in drie districten, waarin steeds een team van twee buurtconciërges gestationeerd is.

De wens tot het instellen van een klussenhulp voor ouderen (en gehandicapten) leeft al lang. In 1990 bracht de Werkgroep Huisvesting Ouderen (die al 15 jaar bestaat en functioneert binnen de overkoepelende Stichting Welzijn Ouderen Arnhem) een bezoek aan het voorbeeldproject in de Amsterdamse Nieuwmarktbuurt. Men riep daarop eenstemmig: "dat willen we in Arnhem ook".

De in 1991 op gang gekomen geldstromen voor buurtbeheer en sociale vernieuwing brachten de realisering van het sluimerende initiatief ineens heel dichtbij.

Er ontstond een mogelijkheid om buurtconciërges aan te stellen binnen het buurtbeheerproject in de wijk Malburgen in Arnhem Zuid. De financiering geschiedt vanuit de sociale vernieuwing (de buurtconciërges worden betrokken uit de banenpool) en vanuit de subsidie van het Ministerie van Justitie voor het buurtbeheer-project. Ook de woningcorporaties (die een groot deel van de woningvoorraad in Malburgen beheren) dragen bij in het project.

Zo werden de benodigde financiën uit verschillende hoeken bij elkaar gesprokkeld. De buurtconciërges in Malburgen zijn in januari 1992 in dienst gekomen; de financiering is veilig gesteld voor drie jaar (tot aflooptdatum buurtbeheer-projectsubsidie van Justitie).

Ook de andere vier buurtconciërges zullen vanuit de banenpool worden betrokken.

De benodigde extra financiën voor de inleenvergoeding en onkosten komen hier niet uit buurtbeheer-gelden (er lopen behalve in Zuid geen andere buurtbeheer-projecten), maar geheel uit het fonds 'sociale vernieuwing' van de gemeente.



De Arnhemse klussenhulp: goed voor kleine aanpassingen.

Kandidaten kunnen vanuit de wijk naar voren worden geschoven. Op die wijze zijn in Arnhem twee van de zes kandidaten aan hun baan als buurtconciërge gekomen. Door reclame van mond-tot-mond over het project binnen de wijk (het informele circuit werkt in sommige Arnhemse wijken nog steeds heel goed) raakten deze kandidaten geïnteresseerd en meldden zich voor de functie aan bij de banenpool-organisatie. In Arnhem werkt deze organisatie flexibel. Kandidaten die voorgedragen worden voor een project kunnen, mits zij tot de doelgroep van het arbeidsmarktbeleid behoren, direct doorgeschoven worden naar de sollicitatiecommissie.

De buurtconciërge is een echte klussenhulp: het accent ligt duidelijk op het verrichten van kortdurende technische klusjes waarmee men kleine gebreken in de woonsituatie snel en direct kan verhelpen. De cliënt betaalt f 2,50 per klus plus eventuele materiaalkosten. De klusaanvragen komen binnen bij de projectleider van het ouderenproject in de betreffende wijk. Deze ouderenprojecten zijn in feite de in de wijken zelf gestationeerde vooruitgeschoven posten van de Stichting Welzijn Ouderen Arnhem. De projectleider maakt met de cliënt een afspraak om langs te komen voor een huisbezoek. Hij doet aan hulpbemiddeling, doorverwijzing en alternatieven bedenken. Blijft er dan nog een klus over voor de buurtconciërge, dan maakt de projectleider een werkbond voor de actie die door de buurtconciërge ondernomen moet worden.

De buurtconciërge heeft dus geen enkele eigen beslissingsvrijheid om een klus aan te nemen of niet. Men heeft in Arnhem duidelijk gekozen voor strakke begeleiding. Gezien problemen die op kunnen treden bij begeleiding op afstand (zie enkele van de voorgaande projectbeschrijvingen) mag dit een goede keuze worden genoemd; mogelijk kunnen na verloop van tijd, als de buurtconciërges het klappen van de zweep voldoende kennen, de teugels wat worden gevierd.

De buurtconciërges hebben een eigen werkplaats. In Malburgen wordt door de woningcorporaties een bedrijfsruimte beschikbaar gesteld in het onderhuis van een flat; in ruil daarvoor verrichten de buurtconciërges ook werkzaamheden in de semi-openbare ruimten van flats waarin veel ouderen wonen, zoals het plaatsen van zitbankjes in de entreehal. Een dergelijke betaling van de werkplaatshuur "in natura" is ook voor de buurtconciërge werkplaatsen in andere wijken gepland of al gerealiseerd.

De dagelijkse begeleiding berust bij de projectorganisatie. In de praktijk komt het meeste begeleidingswerk neer bij de projectleider van het ouderenwerk in de wijk, die ook de klussen aanneemt. De buurtconciërge heeft daarmee minstens éénmaal per week gestructureerd werkoverleg, maar daarnaast dagelijks contact over de uitvoering en planning van klussen.

Zeist

De gemeente Zeist wordt sinds april 1992 bediend door een full-time klussendienst.

In de gemeente wonen relatief veel ouderen. Door de centrale ligging in Nederland en de bosrijke omgeving is de gemeente in trek als vestigingsplaats, ook en vooral bij ouderen.

Een groot deel van de 17.000 ouderen woont zelfstandig. De huisvestingssituatie is heel verschillend. De gemeente is zeer uitgestrekt en de bebouwing ligt zeer verspreid.

Alles bij elkaar een uitstekende voedingsbodem voor het opzetten van een klussendienst. Signalen dat hieraan behoefte ontstond waren via ouderenbonden al jaren geleden kenbaar gemaakt bij het Zeister ouderenwerk (Stichting Welzijn Ouderen Zeist, SWOZ). Men wees er steeds op, dat de hulp goedkoop moest zijn. De regionale banenpool bracht de realisering van zo'n goedkope klussendienst binnen bereik. De SWOZ maakte een nauw omschreven profielschets (bezit van auto en rijbewijs vormde daarin gezien de uitgestrektheid van de gemeente een harde eis) en legde die neer bij de banenpool-organisatie. Na enkele maanden was een geschikte kandidaat geworven en kon het project van start gaan. Op de dag dat de klussenhulp in dienst trad, lagen er al tientallen aanvragen te wachten. Deze waren losgekomen dankzij een groot voorpagina-artikel in het lokale huis-aan-huisblad.

De inleenvergoeding en onkosten worden gefinancierd door de SWOZ, waarvoor een eenmalige startsubsidie bij de gemeente werd aangevraagd en verkregen.

Men gaat ervan uit dat de buurtconciërge deze kosten terugverdient via de eigen bijdrage van cliënten. Het project loopt voor onbepaalde tijd. Zolang het project zichzelf bedruipt, loopt het in ieder geval door.

Het accent van de dienstverlening ligt op het klussen in de woning en tuin (technische invalshoek). De klussenhulp heeft wel tijd voor een kop koffie en wat napraten, maar na een half uurtje vertrekt hij dan toch wel weer naar een volgende klusaanvrager. Het sociale aspect van de dienstverlening is duidelijk ondergeschikt aan het technische aspect.



De cliënt betaalt voor het eerste uur inclusief het voorrijden f 10,- en daarna f 2,50 per kwartier. Het minimum-bedrag is f 10,-. Dit vormt tevens een drempel om de klussendienst onder het mom van een futiel technisch klusje over de vloer te krijgen voor een sociaal bezoekje. De klussenhulp houdt geen spreekuur, klussen komen telefonisch binnen bij het kantoor van de SWOZ. De werkbegeleider neemt het laatste half uur van de werkdag, als de klussenhulp zich komt afmelden, globaal de nieuwe aanvragen en de handigste route voor de volgende dag door. Hier komt in een uitgestrekt werkgebied als de gemeente Zeist is, nog een aardig stuk logistiek bij kijken.

Door de uitgestrektheid van het werkgebied is een auto echt nodig.

De reistijden moeten minimaal zijn, klussen die prioriteit hebben moeten voorop staan, de werkdag moet voldoende met klussen gevuld zijn en tussendoor moet het nieuwe werk opgenomen worden. Dit opnemen van nieuw werk gebeurt niet op afspraak, het uitvoeren van opgenomen werk gebeurt wél op afspraak.

De klussenhulp heeft geen werkplaats. Voorlopig voorziet zijn eigen schuur in die functie. De projectleiding wil wel gaan regelen met de woningcorporaties dat die een werkruimte beschikbaar stellen.

De klussenhulp heeft zelf niet veel beslissingsruimte over het al dan niet aannemen van een klus bij een cliënt. Wél mag de klussenhulp bij de cliënt handelen naar bevind van zaken.

Blijkt er meer te doen dan de klus waarvoor de cliënt hem opriep, dan beslist de klussenhulp zelf of hij dit meerwerk meteen uitvoert, dan wel naar een ander tijdstip of naar het werkoverleg terugschuift.

Het is duidelijk dat er sprake is van een strakke begeleiding van het dagelijks werk door de projectleiding. In de praktijk blijkt dat de begeleiding zijn oplettend oog voor de dagelijkse gang van zaken ook na een half jaar nog niet kan toeknippen.

Haskerdijken/Nieuwebrug

Het tweelingdorp Haskerdijken/Nieuwebrug ligt vlakbij Heerenveen, maar valt onder de gemeente Skarsterlân. Daarvan staat het gemeentehuis in Joure. Vanaf mei 1992 is er een dorpsbushulp in part-time dienst ten behoeve van de ouderen in Haskerdijken/Nieuwebrug.

Het is binnen de totale verzameling een buitenbeentje (alleen al door de beperkte omvang van de doelgroep: het gaat om niet meer dan 75 ouderen!), maar wel een heel bijzonder, waardoor het leuke afsluiter van de projectprofielen vormt.

Het initiatief tot het aanstellen van een dorpsbushulp is ontstaan uit het project "over wonen voor ouderen gesproken" (OWOG). Uit dit project kwam naar voren dat een groot deel van de ouderen hun toekomst met enige zorg tegemoet zag. Tegen de achtergrond van vergrijzing en vertrek van elementaire voorzieningen vroegen zij zich af of zij zich in de toekomst nog wel zelf zouden kunnen redden, als er geen professionele hulp zou komen. Er werd een werkgroep gevormd, die de haalbaarheid van het idee van een professionele dorpsbushulp zou gaan onderzoeken. Daartoe stelde de werkgroep allereerst een enquête in onder alle oudere bewoners. Er kwam uit wat men verwachtte: een grote meerderheid gaf te kennen behoefte te hebben aan professionele hulp. De werkgroep boog zich daarop over de profielschets en taakomschrijving van de dorpsbushulp. In de vorm van een projectvoorstel met begroting werd dit naar de gemeente verstuurd, met verzoek om subsidie voor een looptijd van 3 jaar. Het voorstel is door de gemeente positief ontvangen en de aangevraagde subsidie is, met enige vermindering en omkleed met een aantal voorwaarden, gehonoreerd.

Voor de functie van dorpsbushulp is een kandidaat naar voren geschoven vanuit de centrale welzijnsorganisatie in Joure. Deze kandidaat voldeed aan de gestelde profielschets. De kandidaat heeft een HBO-opleiding en ervaring in het sociaal-cultureel werk en is -niet onbelangrijk- Fries van geboorte.

De kandidaat behoudt gedurende zijn functioneren als dorpsbushulp in Haskerdijken/Nieuwebrug de arbeidsvoorwaarden die hij al had. Hij heeft dus een reguliere CAO-functie. Van alle eerder beschreven functionarissen is hij, door zijn opleidingsniveau, verreweg het hoogste ingeschaald.

De eerste klus die de dorpsbushulp heeft aangepakt, is het afleggen van huisbezoeken op de ruim 50 adressen in het dorp waar ouderen wonen om te onderzoeken welke knelpunten er zijn in de woon- en leefsituatie die het zelfstandig wonen (kunnen gaan) belemmeren. Van dat onderzoek is schriftelijk verslag gedaan aan de projectgroep.

Uit dat verslag blijkt, dat de primaire behoefte van de ouderen in Hasker-dijken niet -zoals was verwacht- bij klussenhulp ligt. De meeste ouderen hebben hun zaken op dit gebied geregeld met burenen, familie of bedrijven. Een betere organisatie van de vervoershulp, individuele aandacht voor bepaalde personen en het verder oppeppen van het activiteiten aanbod voor ouderen in het Dorpshuis zullen voorlopig de punten zijn waarop de dorpshulp zich gaat concentreren.

De dorpshulp houdt geen spreekuur, maar komt op afspraak bij de ouderen thuis. De cliënt bepaalt de werktijden. De bereikbaarheid is goed geregeld. De dorpshulp heeft zijn oude standplaats bij de welzijnsinstelling als werkadres aangehouden. Wanneer hij daar niet aanwezig is, neemt een collega de boodschap aan. De dorpshulp heeft een grote mate van eigen beslissingsvrijheid, binnen de algemene voorwaarde dat de wensen en behoeften van cliënten steeds voorop blijven staan. Het projectbestuur vervult meer een klankbordfunctie dan een controlefunctie. Desondanks zal de begeleiding zich, vooral in de beginperiode, intensief met het project blijven bezighouden. Dit vooral omdat het een project is dat in Nederland nog geen voorbeeld kent. De taakinhoud en werkmethode zal vanuit het niets door de dorpshulp ontwikkeld moeten worden. De klankbordfunctie is daarbij onmisbaar.

Bijlage

Lijst van projecten en contactpersonen

- Buurtconciërgeproject Amsterdam Nieuwmarktbuurt e.o.
Stichting Buurtvoorzieningen Flesseman
Mw. L. Klein-Beernink. Tel. 020-6271292
- Buurtconciërgeproject Amsterdam Jordaan, Grachtengordel e.o.,
Eilanden
Gecoördineerd Ouderenwerk Binnenstad (GOB)
Dhr. P. de Jong. Tel. 020-6230317
- Buurtconciërgeproject Scheveningen Dorp
Projectgroep Buurtconciërge voor Ouderen
Dhr. A. Verbauwen. Tel. 070-3548090
- Buurtconciërgeproject Haarlem Noord,
Bouwbureau Noord
Dhr. R. Ruiterman. Tel. 023-250883
- Buurtconciërgeproject Amsterdam Osdorp Klarenburg e.o.
Stichting Welzijn Westelijke Tuinsteden
Mw. A. Schothans en Dhr. A. Wildeboer. Tel. 020-6102267
- Buurtconciërgeproject Amsterdam Zuid,
Wijkpost voor Ouderen Zuid
Mw. S. Stemmerik. Tel. 020-6624496
- Buurtconciërgeprojecten Arnhem,
Stichting Welzijn Ouderen Arnhem
Dhr. Th. Royers. Tel. 085-640858
- Project Klussendienst voor Ouderen Zeist,
Stichting Welzijn Ouderen Zeist
Dhr. P. Wouda. Tel. 03404-59069
- Project Dorpshulp voor Ouderen Haskerdijken/Nieuwebrug,
Stichting Wolwêzen Skarsterlân
Dhr. G. Broersma. Tel. 05138-14593
- Project Klussendienst voor Ouderen Amsterdam Rivierenbuurt
Wijkpost voor Ouderen Rivierenbuurt
Dhr. M. Idzinga. Tel. 020-6449910
- Buurtconciërgeproject Amsterdam stadsdeel Westerpark
Coördinatiepunt Ouderenwerk Westerpark
Mw. I. de Waal. Tel. 020-6864622
- Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV Amsterdam
Dhr. H.J. Korthals Altes. Tel. 020-6257537

Colofon

Redactie:	Drs H.J. Korthals Altes en Drs M. van der Gugten, Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV, Amsterdam
Fotografie:	Joost Brouwers, Rotterdam
Lay-out:	TWINS Tekstverwerking, Rotterdam
Vormgeving omslag:	De Bey Reklame Adviesbureau, St. Jacobiparochie
Druk:	Drukkerij Jan Goos, Ouderkerk aan de IJssel

Rotterdam, november 1992

Eerder verschenen publikaties in de reeks Ouderenhuisvesting 1992:

- Veilige woningen voor ouderen (februari 1992)
- Zorg dat je thuis blijft wonen (april 1992)
- Park Welgelegen (mei 1992)

SEV-publikaties zijn te bestellen via het SEV-secretariaat, telefoon 010 - 413 09 35. Een publikatielijst waarin alle SEV-publikaties zijn vermeld, wordt u op verzoek kosteloos toegezonden.

Publikaties verkrijgbaar bij Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV:

- *Die mag nooit meer weg die man; buurtconciërges voor ouderen vergeleken.*
In opdracht van Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting,
november 1992.
- *Buurtconciërges voor ouderen Osdorp, evaluatie eerste projectjaar.*
In opdracht van Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting en Stichting
Welzijn Westelijke Tuinsteden Amsterdam,
augustus 1992.



Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting
Postbus 1878
3000 BW ROTTERDAM

telefoon : 010 - 413 09 35
fax : 010 - 411 42 11

ISBN 90-5239-078-9