

Bewonersenquête
buurtconciërgeproject
Osdorp

- tweede meting -

Amsterdam, 21 juli 1993
Van Dijk, Van Someren en Partners B.V.
Henriette van den Heuvel
Harm Jan Korthals Altes

Inleiding

In juni 1993 is een onderzoek gedaan bij de bewoners van de flats Ookmeerweg, Boutenburg, Remeijden, Klarenburg en Osdorperban in Osdorp, waar twee jaar geleden een buurtconciërgeproject van start is gegaan. Een jaar geleden is een eerste onderzoek verricht. In het verslag van dit vervolg-onderzoek zullen wanneer er sprake is van opvallende verschillen met de resultaten van vorig jaar deze worden vermeld. Het belangrijkste doel van zowel dit als het vorig onderzoek is na te gaan in hoeverre de buurtbewoners kunnen worden geholpen door de buurtconciërge en hoe tevreden zij hierover zijn.

Ook deze keer zijn in totaal 250 vragenlijsten verspreid: 150 onder gebruikers en 100 onder niet-gebruikers. Hiervan hebben 128 mensen (51 %) de vragenlijst ingevuld. Dit is een redelijke respons, net als vorig jaar.

In de eerste paragraaf van dit verslag wordt een beschrijving gegeven van de onderzochte groep. Er wordt beschreven hoeveel bewoners mee hebben gedaan aan de vorige enquête, wie er een beroep heeft gedaan op de buurtconciërge, de leef-tijden van de onderzochte groep en de woonsituatie.

In de tweede paragraaf wordt ingegaan op de vraag wat de buurtconciërge voor de bewoners betekent. Allereerst wordt vermeld of de mensen al vanaf het begin op de hoogte zijn geweest van het project en of de aanwezigheid van een buurtconciërge geruststellend wordt gevonden. Hierna wordt ingegaan op de hulpvraag, waarbij ook wordt nagegaan waarom sommige mensen geen beroep doen op de buurtconciërge. Hierbij is het vooral van belang om te weten of het niet nodig is geweest of dat er andere redenen zijn aan te wijzen. Tenslotte wordt een beschrijving gegeven van de belangrijkste diensten die de buurtconciërge heeft verleend.

In de laatste paragraaf komt de belangrijkste vraag aan bod: zijn de buurtbewoners tevreden en vinden zij dat het project moet worden voortgezet?

1 Respondentkenmerken

Deelname aan de vorige enquête

De helft van de respondenten heeft het vorig jaar niet meegedaan aan dit onderzoek, 30% van de respondenten heeft de vorige keer wel meegedaan. De overige 20% weet niet meer of ze wel of niet hebben meegedaan, of heeft deze vraag niet beantwoord.

Leeftijd

Van de bewoners die aan het onderzoek hebben meegedaan was de grootste groep tussen de 66 en 75 jaar oud (zie tabel 1).

Tabel 1: Leeftijd van de respondenten

	N	%
Jonger dan 55 jaar	6	5
56-65 jaar	25	20
66-75 jaar	64	50
76-85 jaar	23	18
86 en ouder	3	2
Onbekend	7	5

Woonsituatie

Ruim eenderde van de bewoners (37%) heeft 21 jaar of langer in de huidige woning gewoond. Een kwart woont hier tussen de 11 en 20 jaar; 13% tussen de 6 en 10 jaar en 23% van de respondenten 5 jaar of korter.

Ruim de helft van de respondenten woont tezamen met hun partner (51%). Van de alleenstaanden is het merendeel vrouw: 37% van de respondenten zijn alleenstaande vrouwen en 2% alleenstaande mannen. In 8% van de gevallen is de samenstelling van het huishouden anders, en van 2% is de samenstelling onbekend. Ook nu blijkt dat de alleenstaande vrouwen relatief meer gebruik maken van de diensten van de buurtconciërge dan de alleenstaande mannen of echtparen.

De conclusie die vorig jaar getrokken werd, namelijk dat het alleen staan veel bepalender is voor het al dan niet een beroep doen op de buurtconciërge dan de leeftijd, blijkt ook dit jaar op te gaan.

2 Wat betekent de buurtconciërge voor de bewoners?

Bekendheid met het buurtconciërge-project

De meeste bewoners (94%) zijn vanaf de start van het project hiervan op de hoogte. Dat betekent niet automatisch, dat zij de buurtconciërge ook persoonlijk kennen. Ongeveer de helft van de respondenten kent één of beide buurtconciërges persoonlijk. De andere helft heeft geen van beiden ooit ontmoet. Zij kennen het project dus alleen van papier of van horen zeggen. De meeste bewoners (89%) is het ook duidelijk met welke vragen ze zich tot de buurtconciërge kunnen richten. Voor 10% is het niet helemaal duidelijk, en slechts één procent is het in het geheel niet duidelijk waarvoor de hulp van de buurtconciërge kan worden ingeroepen. Opmerkelijk genoeg verschilt de duidelijkheid niet naar gebruik. Ook bewoners die ooit een beroep hebben gedaan op de conciërges, is het soms niet geheel duidelijk waarvoor ze de conciërges kunnen oproepen. De conclusie is dan ook dat de conciërges niet zozeer verdere bekendheid moeten geven aan hun aanwezigheid, maar wel aan hun takenpakket.

Het effect van de aanwezigheid van de buurtconciërge

Een meerderheid van de bewoners (63%) vindt het een geruststelling dat ze op de buurtconciërge kunnen terugvallen. Bij 11% van de respondenten is dit enigszins het geval. Een deel van de bewoners (16%) geeft aan niet te kunnen zeggen of de aanwezigheid van de buurtconciërge een geruststelling betekent en een kleine groep (8%) geeft aan dat het voor hen geen geruststelling betekent.

Er is de bewoners tevens gevraagd of zij door de komst van de buurtconciërge anders zijn gaan denken over een eventuele verhuizing naar een verzorgings- of bejaardentehuis. Hierbij is het belangrijk om te weten of men hier überhaupt over nadacht. Een meerderheid van de bewoners denkt op dit moment niet na over verhuizen (64%). Ongeveer 5% denkt er wel over na maar staat nog niet op een wachtlijst; 3% heeft zich al wel ingeschreven voor een verzorgings- of bejaardentehuis. 18% van de mensen heeft deze vraag niet beantwoord. Zoals te verwachten is, blijkt dat naarmate men ouder is meer nagedacht wordt over een verhuizing. Een klein deel van de mensen (6%) geeft aan anders te zijn gaan denken over een eventuele verhuizing door de komst van de buurtconciërge. Dat dit om een relatief kleine groep gaat, is niet zo verwonderlijk aangezien het merendeel van de bewoners sowieso niet nadenkt over verhuizen.

De hulpvraag in de toekomst

De meeste bewoners (58%) geven aan te verwachten in de toekomst ooit een beroep te zullen doen op de buurtconciërge. Ongeveer eenderde zegt dit niet te weten. Slechts 8% verwacht dat zij geen beroep zullen doen op de buurtconciërge. Van de mensen die tot op heden nooit een beroep hebben gedaan op de buurtconciërge geeft het merendeel aan dat dit nooit nodig is geweest (70%).

Dan blijft 30% over als groep waarvan het interessant is om te kijken hoe zij zonder de buurtconciërge hun probleem oplossen. Daarvan geeft de helft op liever een beroep te doen op bekenden of familie. Van de overige respondenten is niet bekend wat de reden is dat ze nooit een beroep hebben gedaan op de buurtcon-

ciërge. Men kan van die groep aannemen dat ze niet uit principe liever naar familie of bekenden stappen om hun probleem op te lossen. Uit die groep komen dus straks stukje bij beetje de nieuwe klanten, naarmate de leeftijd hoger wordt en de hulpvraag gaat stijgen.

Waarmee helpt de buurtconciërge?

De buurtconciërge heeft bij tal van zaken geholpen: het gangbaar maken van de deur wordt genoemd (13%), het ophangen van bijvoorbeeld een plank of gordijn (11%), het verhelpen van de lekkage van een slang (9%), sjouwwerk (7%), werk aan het elektra (7%) en reparatie van een apparaat (4%). Dan is er nog een vrij aanzienlijke groep werkzaamheden (17%), die onder "diversen" vallen.

Het merendeel van de bewoners die gebruik hebben gemaakt van de diensten van de buurtconciërge (80%) heeft hiervoor moeten betalen, waarbij vrijwel iedereen dit een redelijk bedrag vond.

De doorverwijsfunctie

Bij sommige bewoners heeft de aanwezigheid van de buurtconciërge ertoe geleid dat ze meer op bezoek zijn gegaan bij mede-flatbewoners (12%), naar de bibliotheek zijn gegaan (7%), of naar het buurthuis/de bejaardensociëteit (6%).

De doorverwijsfunctie die de buurtconciërge zou kunnen hebben komt nog niet geheel uit de verf: slechts 6% van de inzenders is door de buurtconciërge ooit doorverwezen naar andere instellingen voor ouderen, zoals de wijkpost, de eettafel of de telefooncirkel.

3 De beoordeling van het buurtconciërgeproject

Tevredenheid

In de meeste gevallen dat men een beroep deed op de buurtconciërge kon deze ook daadwerkelijk helpen (93%). Slechts in een enkel geval was dit niet zo. Vrijwel iedereen was tevreden over de hulp van de buurtconciërge (96%). Er zijn geen klachten van betekenis over de manier waarop de conciërges hun werk doen. Een goede graadmeter voor de tevredenheid is de bereidheid om medebewoners aan te raden een beroep te doen op de buurtconciërge, in het geval er bij hun een probleem zou rijzen. Ruim een kwart van de respondenten heeft in het verleden al werkelijk één van de medebewoners aangeraden een beroep te doen op de buurtconciërge. Slechts 4% van de bewoners stelt dat ze dit niet zouden doen. De overigen stellen dat het geval zich tot op heden nog niet heeft voorgedaan.

Voortzetting van het buurtconciërgeproject

Een overgrote meerderheid vindt dat het buurtconciërgeproject moet worden voortgezet (73%). Een deel van de respondenten weet niet of het project zou moeten worden voortgezet of heeft niets ingevuld (21%). Slechts enkelen vinden het niet nodig dat het buurtconciërgeproject wordt voortgezet (6%). Van de mensen die gebruik hebben gemaakt van de diensten van de buurtconciërge vindt niemand dat het project moet worden stopgezet.

De buurtbewoners is ook gevraagd hoe de kosten voor het project moeten worden opgebracht indien de subsidie zou worden gestopt. Ruim eenderde ziet een oplossing in de verhoging van het uurtarief (38%); 13% is het eens met de verhoging van de servicekosten en 36% van de respondenten weet niet hoe het zou moeten worden opgebracht of heeft een andere oplossing voor ogen, zoals het stopzetten van het project (14% van de bewoners vindt dat het buurtconciërgeproject zou moeten worden stopgezet wanneer er onvoldoende financiering is).

Er is geen verschil in de aangedragen oplossingen naar het gebruik van de conciërge. Men zou verwachten dat de niet-gebruikers het uurtarief omhoog willen hebben (dat voelen ze toch niet in hun portemonnee) en dat de trouwe gebruikers het liever hoofdelijk omslaan over alle bewoners door verhoging van de servicekosten, maar zo berekenend zijn de mensen hier dus niet.

Vermeldenswaard is verder dat nogal wat inzenders een opmerking bij deze vraag hebben geschreven. Er wordt door meerdere mensen opgemerkt dat de subsidie **juist niet** voor een project als dit stopgezet zou mogen worden. Andere mensen merken op dat een verhoging van het uurtarief alleen maar acceptabel zou zijn, indien de betaling naar draagkracht zou plaatsvinden.

Samenvattend

Samenvattend kan gesteld worden dat verreweg de meeste geënquêteerde bewoners positief staan tegenover het buurtconciërgeproject. De meerderheid vindt dat het project moet worden voortgezet. Ook blijken de meeste mensen bereid te zijn om wanneer dit nodig zou zijn meer bij te dragen aan de kosten voor de diensten van de buurtconciërge. De buurtconciërge kon in vrijwel alle gevallen naar tevredenheid helpen met tal van zaken. Alleen al de aanwezigheid van de buurtconciërge is voor velen een geruststelling.

Dit is precies dezelfde conclusie als die uit de enquête van vorig jaar is getrokken.