

# Zorg voor senioren; hoe eerder, hoe beter!

Beschrijving van het project Buurtcontactpersonen  
in Utrecht Binnenstad en Utrecht Noordoost



Stade  
Advies



***Cumulus***  
*Welzijn*

**Stade Advies**  
Lous Brouwer  
i.s.m. Cumulus Welzijn

**Utrecht, mei 2008**  
in opdracht van  
Provincie Utrecht

## **Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>DEEL I      Project Buurtcontactpersonen in ontwikkeling</b>	<b>4</b>
1. <b>Hoe het begon, in vogelvlucht...</b>	<b>4</b>
2. <b>Het project Senioren Actief</b>	<b>5</b>
3. <b>Het project Buurtcontactpersonen</b>	<b>6</b>
4. <b>Ontwikkeling van het project Buurtcontactpersonen</b>	<b>8</b>
<b>DEEL II      Successen en adviezen</b>	<b>14</b>
1. <b>Wat het project Buurtcontactpersonen oplevert en voor wie..</b>	<b>14</b>
2. <b>Wat het project succesvol maakt..</b>	<b>14</b>
3. <b>Methodische adviezen en aanbevelingen</b>	<b>15</b>

## Voorwoord

Voor u ligt de brochure “Zorg voor senioren; hoe eerder, hoe beter”, een gezamenlijk product van Cumulus Welzijn en Stade Advies, mogelijk gemaakt door de Provincie Utrecht.

Cumulus Welzijn, een welzijnsorganisatie in de stad Utrecht, is het project Buurtcontactpersonen een paar jaar geleden gestart om contact te leggen met kwetsbare, eenzame senioren, hun vraag naar aanbod te leren kennen en te beantwoorden en -daar waar nodig- korte lijnen te ontwikkelen van informele naar formele zorg.

De Provincie Utrecht heeft het mogelijk gemaakt dat Cumulus Welzijn haar project Buurtcontactpersonen verder kon ontwikkelen en in een nieuwe wijk binnen haar werkgebied kon implementeren. De provincie maakte het ook mogelijk dat Stade Advies dit project heeft kunnen beschrijven. In gesprek met de betrokken professionals van Cumulus Welzijn werd duidelijk wat dit project tot een succesvol project maakt en wat daarvan te leren valt, niet alleen voor andere of nieuwe collega's bij Cumulus welzijn maar ook voor andere collega- instellingen in den lande.

Een opbrengst van het project “Hoe eerder, hoe beter” is deze brochure, waarin kennis en ervaring wordt overgedragen. Een andere opbrengst is de implementatie van het project Buurtcontactpersonen zelf, zowel in de Binnenstad als in Noordoost. In beide wijken zal het project doorgang gaan vinden. Beide resultaten zijn zeer waardevol, niet alleen voor professionals, Cumulus Welzijn en de Provincie Utrecht maar vooral ook voor kwetsbare senioren.

Een woord van dank aan de Provincie Utrecht is hier dan ook zeker op zijn plaats.

Utrecht, mei 2008

Stade Advies  
Lous Brouwer

In samenwerking met Cumulus Welzijn,  
Linn den Hollander  
Johan Pols  
Wies Kool

## Inleiding

In deze brochure “Zorg voor senioren; hoe eerder, hoe beter” vindt u de project- en methodiekbeschrijving van het project Buurtcontactpersonen zoals dat ontwikkeld is en uitgevoerd wordt door welzijnsorganisatie Cumulus Welzijn in de wijken Binnenstad en Noordoost van de stad Utrecht.

Het project Buurtcontactpersonen stelt zich tot doel om kwetsbare senioren in de genoemde wijken te bereiken, vroegtijdig punten van zorg te signaleren en een passend aanbod te verzorgen op het terrein van wonen, welzijn en zorg inclusief het terrein van ontmoeting en ontspanning. Het belangrijkste middel om deze doelen te bereiken, is de inzet van buurtcontactpersonen; actieve bewoners die contact hebben en onderhouden met kwetsbare senioren en daarbij ondersteuning op maat krijgen vanuit het project.

Het project gaat uit van de eigen kracht en talenten van bewoners. Het draagt bij aan het zo lang mogelijk zelfstandig en thuis laten wonen van ouderen in de wijk. Het draagt bij aan de vorming van sociale netwerken en -dus- sociale binding. Het draagt bij aan zogeheten empowerment van actieve bewoners. Het project kan worden beschouwd als een “good practice” in het realiseren van doelen die ook beoogd worden met de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die in 2007 in uitvoer is gegaan.

In het eerste deel van deze beschrijving nemen we u mee naar de ontstaansgeschiedenis en de ontwikkelingen binnen de projecten Senioren Actief en Buurtcontactpersonen (onderdeel van Senioren Actief).

In het tweede deel vertellen we de ervaringen en de resultaten van het project Buurtcontactpersonen naar opbrengst voor de diverse groepen betrokkenen en belanghebbenden bij het project, naar succesfactoren en naar een aantal methodische adviezen en aanbevelingen.

Dit doen we in de hoop dat deze beschrijving aandacht krijgt van en motiverend werkt voor andere organisaties die willen starten met een soortgelijk project of hun eigen praktijk willen vergelijken met inzichten van buiten. In ieder geval heeft Cumulus Welzijn profijt van de beschrijving omdat daarmee de leermomenten zijn vastgelegd en geanalyseerd en ze deze kennis kan overdragen op nieuwe of andere collega's. En dat komt in ieder geval ten goede aan de kwetsbare senioren in het werkgebied van Cumulus Welzijn.

## Deel I      **Project Buurtcontactpersonen in ontwikkeling**

### 1.      **Hoe het begon, in vogelvlucht...**

#### ***Vanaf 2002; project Senioren Actief***

Zes jaar geleden voerde het opbouwwerk van welzijnsorganisatie Cumulus Welzijn een onderzoek uit op het terrein van wonen, zorg en welzijn onder die bewoners van de Utrechtse binnenstad die toen 75 jaar en ouder waren.

Tijdens de presentatie van de resultaten aan alle Cumulus Welzijnwerkers die met senioren werkten, opperde een van hen het idee om een methodiek te ontwikkelen voor het werken met en voor senioren in de wijk Binnenstad. Het idee was om niet meer als professional een zelf bedacht, kant-en-klaar activiteitsaanbod aan te bieden aan senioren in de hoop dat ze daarmee goed zouden worden ondersteund, maar senioren veel meer eerst vragen welke onderwerpen voor hen belangrijk zijn en ze vervolgens in staat stellen om deze onderwerpen zelf verder uit te werken en te vertalen in activiteiten. Dit was een in die tijd vrij revolutionair idee van werken: professionals die een groot deel van de zeggenschap over activiteiten uit handen geven aan klanten.

Wat later "Senioren Actief" is gaan heten, werd tijdens die bijeenkomst geboren!

#### ***2002; projectontwikkeling***

Vanaf maart tot en met december 2002 hebben opbouwwerkers van Cumulus Welzijn hard gewerkt aan de uitwerking van het idee "voor en door senioren" tot een uitvoerbaar project. Het zo gedoopte project "Senioren Actief" ging januari 2003 in uitvoering.

#### ***2003; het eerste jaar Senioren Actief in de Binnenstad; de eerste successen***

De eerste resultaten van werken aan Senioren Actief mochten er zijn: via twee bijeenkomsten waar dertig à veertig senioren aan deelnamen, hebben de senioren drie onderwerpen vastgesteld waar acht senioren vervolgens actief mee aan de slag gingen. Op de lijst van geïnteresseerde senioren stonden meer dan honderdvijftig bewoners. Het project maakte dus een heel succesvolle start.

#### ***2004; kansen voor een Senioren Actief Noordoost?***

De goede resultaten in de Binnenstad waren in 2004 aanleiding voor Cumulus Welzijn om de mogelijkheden te onderzoeken voor een dergelijk project in een van de andere wijken waar ze werkzaam is, de wijk Noordoost. Er verscheen een beschrijving van de methodiek van Senioren Actief (waarover later meer). Opbouwwerkers onderzochten de situatie rond senioren in Noordoost en kwamen tot de conclusie dat een project Senioren Actief ook in deze wijk kans van slagen zou hebben. Men koos voor een buurt binnen de wijk waar vele senioren wonen en de nodige voorbereidingen werden getroffen.

*In 2005 start Senioren Actief ook in Noordoost.*

#### ***Vanaf eind 2005; project Buurtcontactpersonen in de Binnenstad***

Bijna drie jaar na de start van Senioren Actief in de Binnenstad, we schrijven november 2005, vond er een overleg plaats van het zogeheten Netwerk 55+. In dit netwerk van het project Senioren Actief hebben allerlei organisaties en instanties zitting die zich beroepsmatig bezighouden met senioren. Doel is elkaar te informeren over relevante ontwikkelingen en ieders werkzaamheden zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Deelnemers aan dit netwerk leken de conclusie te delen dat het ondoenlijk was om eenzame senioren te ontdekken. Een van hen echter, een opbouwwerker van Cumulus Welzijn, was het niet eens met deze stelling. Zijn stelling was: eenzame senioren kun je best ontdekken als je maar de juiste manier gebruikt! Hij stelde voor om gebruik te maken van het feit dat er bewoners rondlopen in een wijk/buurt die al contact hebben met (vele) andere bewoners in die wijk en die al een oogje in het zeil houden als het gaat om mensen die dreigen in de zorgen te komen of daar al in zitten (kwetsbare senioren). Zijn stelling was dat die "buurtcontactpersonen" wel eens de sleutel zouden kunnen zijn voor het in contact komen en blijven met eenzame/kwetsbare senioren...! Het idee van deze opbouwwerker ondervond veel bijval in het Netwerk 55+; afgesproken werd dit idee verder uit te werken. Cumulus Welzijn nam deze taak op zich en ontwikkelde een project dat de naam Buurtcontactpersonen kreeg, als deelproject binnen Senioren Actief.

In januari 2006 ging dit project Buurtcontactpersonen van start, allereerst in de Utrechtse Binnenstad en onder leiding van de initiator/opbouwwerker. In het eerste jaar zijn meteen al elf buurtcontactpersonen gevonden en aan het werk gegaan. In 2007 is dit aantal uitgebreid tot veertien buurtcontactpersonen.

### ***Vanaf 2007; project Buurtcontactpersonen in Noordoost***

Tijdens een grote bijeenkomst in het kader van Senioren Actief in Noordoost, najaar 2005, bleken nogal wat senioren het moeilijk te vinden om contacten te maken met anderen. Nog tijdens die bijeenkomst ontstond er een werkgroepje van vijf bewoners die sindsdien bezig zijn met het thema "creëren van contacten". Ze zetten zich in om de sociale contacten van (geïsoleerde) senioren in Noordoost te versterken. In eerste instantie richtten ze zich daarbij op het organiseren van groepsbijeenkomsten en het verschaffen van informatie over het activiteiten aanbod in de wijk. In tweede instantie (najaar 2006) is gekozen voor de doelgroep senioren die niet of moeilijk de deur uit komt en/of moeilijk contact maakt en die bijvoorbeeld graag thuis bezocht zou willen worden. Met de succesverhalen uit het project Buurtcontactpersonen in de Binnenstad goed in het hoofd, stelde de begeleidster van de werkgroep "creëren van contacten" de leden voor om een dergelijke aanpak ook voor Noordoost te kiezen. Enthousiast hebben de bewoners dit voorstel omarmd en zijn ze met de voorbereiding gestart. Zomer 2007 telde Senioren Actief in Noordoost haar eerste drie buurtcontactpersonen. Ondertussen zijn dat er zeven geworden (voorjaar 2008).

## **2. Het project Senioren Actief**

### ***Het gedachtegoed***

"Senioren Actief is een methode van bewust vraaggericht werken", zo lezen we in de notitie "Methodiek Senioren Actief" die in maart 2004 verscheen bij Welzijnsorganisatie Cumulus Welzijn. Het is een methodiek die niet alleen uitgaat van de vragen, wensen en behoeften van de doelgroep bewoners/senioren zelf (vraaggericht werken). Het is ook een methodiek die haar kracht vindt in het feit dat senioren de door hen gewenste activiteiten zelf (mee) uitvoeren.

Het is een werkwijze die uitgaat "van meegaan → naar meedoen → naar meewerken", waarbij professionals in die laatste fase alleen nog een ondersteunende rol hebben.

De werkwijze baseert zich op wat senioren zelf beschouwen als verbeterpunten en oplossingen in plaats van wat professionals zien als problemen en oplossingen. Ze doet beroep op wat mensen aan kennis en vaardigheden in huis hebben en stimuleert hen deze talenten in te zetten voor anderen en voor zichzelf. Het gaat om wat senioren wél kunnen in plaats van niet kunnen.

Het is dus een werkwijze die betrokkenheid en participatie vergroot en die werkt aan saamhorigheid. Het is daarmee een manier om senioren zo lang mogelijk in de gelegenheid te stellen om mee te participeren, als aanvulling op interventies om senioren zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Het is met andere woorden een manier van werken die, lang voordat de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning in werking trad, het belang van participatie van burgers voor zowel het welzijn van die burgers als voor de leefbaarheid in een buurt, erkende en vorm gaf.

### ***Gewenste resultaten***

Met de werkwijze Senioren Actief beoogt Cumulus Welzijn zoveel mogelijk senioren actief te betrekken bij het eigen welzijn en het welzijn van anderen, met als uiteindelijk doel (1) senioren zo lang mogelijk vitaal te laten zijn en zelfstandig, dat wil zeggen onafhankelijk van allerlei vormen van formele zorg en (2) een bijdrage te leveren aan sociale samenhang in de wijk.

Senioren Actief is een methodiek die gericht is op preventie, op het voorkomen of verkleinen van de kans dat senioren gaan behoren tot de groep van "kwetsbare" senioren, gedefinieerd als "senioren met een afnemende zelfredzaamheid, afnemende mobiliteit en een afnemend sociaal netwerk".

Om dit doel te bereiken, richt Senioren Actief zich ook op het tot stand brengen en versterken van netwerken van en tussen groepen senioren onderling, tussen senioren en organisaties en tussen organisaties onderling.

### ***Doelgroepen***

Primaire doelgroep vormen de (vitale en kwetsbare) senioren in een wijk/buurt.

Secundaire doelgroepen zijn organisaties en vrijwilligers die werken met en voor senioren.

### ***Uitgangspunten in de aanpak***

- "Ontmoeting"  
Ontmoeting is een kernbegrip in de werkwijze; mensen bij elkaar brengen om -in gesprek met elkaar- ideeën te laten ontstaan, prioriteiten te stellen en plannen te smeden. (Dit principe geldt overigens voor zowel senioren als voor organisaties die zich bezighouden met senioren.)

- “Verbinding”  
Uitgangspunt is dat er al veel contacten met senioren zijn in een wijk/ buurt, gelegd en onderhouden door actieve senioren, andere buurtbewoners en door professionals. Deze contacten vormen de basis om nieuwe contacten te leggen met senioren en andere organisaties, om netwerken te ontwikkelen en/of uit te breiden.
- “Kansen”  
Senioren Actief kiest voor een kansgerichte aanpak in plaats van voor een probleemgerichte aanpak.
- “Integraal werken”  
Senioren Actief verenigt organisaties die op het terrein van wonen, zorg en welzijn werken met en voor senioren en die met elkaar willen zorgen voor een op elkaar afgestemd en samenhangend geheel van vraag en aanbod. Daartoe sluiten zorgaanbieders aan bij de infrastructuur van welzijn en wonen. Welzijnswerk sluit aan bij de structuren van zorg en wonen, in de vorm van eigen diensten en netwerken.
- “Resultaatgericht”  
Onderdeel van de aanpak Senioren Actief is het gezamenlijk formuleren van gewenste resultaten van werken en daar vervolgens doelgericht aan werken.

### ***Aanpak Senioren Actief in uitvoering***

- Professionals van Cumulus Welzijn gaan op zoek naar sleutelfiguren in de wijk. Sleutelfiguren binnen Senioren Actief zijn professionals, actieve senioren en andere vrijwilligers die werkzaam zijn (in organisaties die werken) met/ voor senioren.
- Ze nodigen de sleutelfiguren uit voor een kennismakings- en informatiebijeenkomst over het project Senioren Actief. Met elkaar bereiden ze een ontmoetingsbijeenkomst voor senioren in de wijk voor. Er wordt afgesproken dat de sleutelfiguren de senioren uit hun eigen achterban actief zullen informeren over en uitnodigen voor deze bijeenkomst.
- Tijdens de ontmoetingsbijeenkomst zijn de onderwerpen “wonen, zorg en welzijn” onderwerp van gesprek. De senioren geven aan welke verbeterpunten en oplossingen zij belangrijk vinden. Vervolgens geven zij aan met welke onderwerpen ze zelf aan de gang willen. Op deze wijze ontstaan werkgroepjes die met ondersteuning van Cumulus Welzijn aan het werk gaan.
- Minstens een keer per jaar vindt er in de wijk een grote informatiebijeenkomst plaats voor alle senioren van de wijk. De werkgroepjes samen leveren het thema en elk werkgroepje levert een bijdrage aan het programma.
- De werkgroepjes organiseren ook eigen activiteiten waarmee ze andere senioren informeren en/of met hen in gesprek gaan. Denk bijvoorbeeld aan een themabijeenkomst, de uitgave van een sociale kaart voor senioren of een excursie.
- Twee keer per jaar verschijnt de Nieuwsbrief Senioren Actief, waarin de ontwikkelingen binnen het project worden beschreven, nieuwe initiatieven worden gemeld, aanbod bekend wordt gemaakt via de zogeheten Activiteitenkalender en oproepen tot deelname aan bijeenkomsten en werkgroepen worden gedaan. De Nieuwsbrief is een uitgave van Cumulus Welzijn die tot stand komt in nauwe samenwerking met senioren en met de organisaties uit het Netwerk 55+.
- Minimaal een keer per jaar is er een zogeheten Verwendag voor senioren, een gezellige dag waarop senioren elkaar kunnen ontmoeten terwijl ze leuke dingen doen.
- Minstens twee keer per jaar organiseert Cumulus Welzijn het overleg Netwerk 55+. Allerlei organisaties op terrein van wonen, welzijn en zorg informeren elkaar over relevante ontwikkelingen, stemmen aanbod op elkaar af en zoeken antwoorden en oplossingen voor door (werkgroepjes) senioren aangedragen vragen en wensen. Deelnemers zijn naast Cumulus Welzijn onder andere de werkgroepen van Senioren Actief, het Rode Kruis, Aveant Thuiszorg, Stichting Stade, Zonnebloem, woningcorporaties, verzorgingscentra en kerken.

## **3. Het project Buurtcontactpersonen**

### ***Gedachtegoed***

Het project Buurtcontactpersonen is ontwikkeld binnen en vormt een onderdeel van het project Senioren Actief. Het gedachtegoed is dan ook hetzelfde als hierboven omschreven is. Ook het project Buurtcontactpersonen baseert zich op de kracht en de talenten van jongere en oudere buurtbewoners en doet beroep op hun bereidheid om zich actief in te zetten voor anderen. Het project

Buurtcontactpersonen gaat uit van de veronderstelling dat er in elke straat of buurt wel bewoners zijn die veel andere buurtbewoners kennen en die een oogje in het zeil houden bij mensen bij wie ze dat nodig achten. Deze actieve buurtbewoners hebben vaak ook ingangen bij kwetsbare senioren en ze beschikken over belangrijke informatie als het gaat om de situatie op het terrein van wonen, welzijn en zorg van deze kwetsbare senioren. Zij zijn in die zin te beschouwen als potentiële signaleerders van risico's op deze terreinen, als sleutelfiguren voor het op een informele manier in contact komen met kwetsbare senioren en hun situatie. Daar waar officiële instanties en organisaties er niet in slagen kwetsbare senioren te bereiken, slagen deze actieve buurtbewoners daar wel in. In het streven om zoveel mogelijk senioren zo lang mogelijk thuis te laten wonen, kunnen deze actieve buurtbewoners via hun aandacht en vroegtijdige signalering er aan bijdragen dat informele en waar nodig formele zorg wordt geboden aan senioren die dat nodig hebben.

### ***Gewenste resultaten***

Het project Buurtcontactpersonen heeft tot doel om senioren die behoefte hebben aan informele en/of formele zorg, vroegtijdig te signaleren en hen van passend aanbod te voorzien. Het project richt zich in het bijzonder op senioren die niet of moeilijk de deur uit komen en/of moeilijk contact maken. Buurtcontactpersonen, ouderenadviseurs en andere aanbieders op het terrein van wonen, zorg en welzijn bieden in onderlinge afstemming die vormen van informatie, begeleiding en activiteiten die de senior in staat stelt zo lang mogelijk op een prettige manier thuis te kunnen blijven wonen.

### ***Doelgroepen***

Primaire doelgroep zijn zogeheten kwetsbare senioren, en vooral die senioren die dreigen te vereenzamen.

Secundaire doelgroepen zijn actieve buurtbewoners/buurtcontactpersonen en organisaties die werken met en voor senioren.

### ***Uitgangspunten in de aanpak***

Ontmoeting, verbinding, kansen, integraal werken en resultaatgericht werken zijn ook in de aanpak van Buurtcontactpersonen essentieel. Ontmoeting wordt hier niet alleen gebruikt om ideeën voor groepen senioren te ontdekken en uit te werken. Ontmoeting staat hier ook voor contact leggen en contact onderhouden met individuele senioren die daartoe zelf niet zo goed (meer) in staat zijn. Verbinden slaat in het bijzonder op het verbinden van behoefte aan aandacht, activiteiten en zorg met het bestaande aanbod van informele en formele aanbieders op terrein van wonen, welzijn en zorg.

### ***Aanpak Buurtcontactpersonen in uitvoering***

- Cumulus Welzijn stelt een projectcoördinator aan, bij voorkeur een opbouwwerker of een sociaal cultureel werker die het project handen en voeten geeft en coördineert.
- Hij gaat -met anderen- op zoek naar buurtbewoners die op informele wijze contacten hebben met medebuurtbewoners. Deze mensen kunnen bekend zijn bij bijvoorbeeld het opbouwwerk, de wijkagent, bewonerscommissies, woningcorporatie of winkeliers.
- De projectcoördinator vraagt om een afspraak met een potentiële buurtcontactpersoon, geeft uitleg over het project, vraagt om deelname aan het project en gaat na of die buurtbewoner mogelijk andere buurtbewoners- met- contacten kent die misschien ook wel buurtcontactpersoon willen worden.
- Met buurtbewoners die hun deelname hebben toegezegd, voert de coördinator nog een gesprek om de nodige puntjes op de (i) te zetten: welke kwetsbare senior(en) is/zijn in beeld bij de buurtcontactpersoon, wat is al bekend over die senioren, hoe verloopt contact tussen buurtcontactpersoon en coördinator/project, bij wie kunnen signalen van zorg worden neergelegd, wat verwacht het project van een buurtcontactpersoon en wat mag een buurtcontactpersoon verwachten van het project?
- In het project Buurtcontactpersonen in de Binnenstad bezoekt de projectcoördinator zijn buurtcontactpersonen ongeveer een keer per twee maanden. Hij biedt een luisterend oor en toont waardering voor het werk van de buurtcontactpersoon; hij ondersteunt hen in hun werk en hij verzamelt informatie over de kwetsbare senioren die via de buurtcontactpersonen in beeld komen.
- Hij bespreekt signalen van zorg over de senior met de buurtcontactpersoon en spreekt een werkwijze af: de buurtcontactpersoon neemt -na toestemming van de senior- zelf contact op met de ouderenadviseur bij Cumulus Welzijn of de projectcoördinator brengt de signalen naar de ouderenadviseur. Een derde mogelijkheid is dat de buurtcontactpersoon samen met de senior zelf afstapt op de ouderenadviseur. In Noordoost kan een buurtcontactpersoon, al of niet samen met de senior, zich wenden tot het zogeheten Senioren Advies Punt waar informatie en algemeen

advies te krijgen is over producten en diensten op terrein van wonen, welzijn en zorg. Dit SAP ligt voor bewoners van de Binnenstad fysiek te ver weg om daarvan vaak gebruik te maken.

- De ouderenadviseur geeft advies aan de buurtcontactpersoon of projectcoördinator en/of bezoekt de senior zelf om een verdere aanpak te bespreken.
- De projectcoördinator en ouderenadviseur brengen signalen, die voortkomen uit het werk van de buurtcontactpersonen, in het Netwerk 55+ in. Daar wordt naar oplossingen gezocht mocht dit nodig blijken.
- De projectcoördinator bewaakt in samenspraak met de buurtcontactpersoon en eventueel de ouderenadviseur de ontwikkelingen m.b.t. de geconstateerde risico's/zorgen bij de senior.
- Beide projecten Buurtcontactpersonen zijn op zoek naar passende vormen van deskundigheidsbevordering voor buurtcontactpersonen. Er zijn thematische bijeenkomsten voor alle buurtcontactpersonen. Project Binnenstad heeft een zeer heterogeen gezelschap van buurtcontactpersonen, "van schoonmaker tot professor". Daar zoekt de projectcoördinator naar manieren voor "train de trainer": hoe kan hij deskundiger worden in het deskundig(er) maken van individuele buurtcontactpersonen? Het is zoeken naar "Scholing op maat" in de meest individuele zin. In Noordoost kiest de projectleiding vooralsnog voor groepsbijeenkomsten rond door de buurtcontactpersonen zelf aangedragen thema's.
- Eens per jaar vindt de zogeheten "Verwendag" plaats, een gezellige en feestelijke ontmoeting tussen buurtcontactpersonen, kwetsbare senioren, begeleiders en projectcoördinatoren, dit als blijk van waardering voor buurtcontactpersonen en als ontmoeting voor en tussen senioren.
- Ontwikkelingen binnen en resultaten van het project Buurtcontactpersonen staan standaard op de agenda van het Netwerk 55+. Daar worden veel voorkomende signalen en gebleken lacunes in aanbod vertaald in producten en diensten van daarvoor in aanmerking komende organisaties en instellingen.

#### **4. Ontwikkeling van het project Buurtcontactpersonen**

##### ***Project Buurtcontactpersonen Binnenstad***

Zoals eerder gezegd, ging het project Buurtcontactpersonen in de Binnenstad in 2006 van start. Het eerste contact was met een mevrouw die bekend was bij het opbouwwerk via deelname aan een bewonerscommissie. Zij vond het project interessant en had meteen maar de wijkagent uitgenodigd bij dat eerste gesprek met de projectcoördinator.

De vraag die de projectcoördinator stelde aan deze mensen was de volgende:

"Kennen jullie kwetsbare ouderen in de buurt die mogelijk nu of in de toekomst hulp nodig zouden kunnen hebben? Heb je contact met deze ouderen? Zo ja, wil je dan buurtcontactpersoon worden? Je doet dan niet meer dan wat je nu doet. Het enige verschil is dat je met vragen naar mij toe kunt komen en dat ik dan met die vraag aan de gang ga en zorg voor antwoorden."

Beide personen zegden op het eind van dit gesprek toe buurtcontactpersoon te willen zijn.

Een mooie start!

Via deze twee personen kwam de projectcoördinator in gesprek met weer andere potentiële buurtcontactpersonen en zo ging dat verder.

*Werving* van buurtcontactpersonen via de netwerken van bestaande buurtcontactpersonen bleek een uitstekend wervingsmiddel. De reeds actieve buurtbewoners herkenden het verhaal over kwetsbare senioren en voelden zich aangesproken op datgene wat ze zelf al kunnen (de eigen kracht!).

Aangesproken door een open en betrokken projectcoördinator, voelden ze zich uitgenodigd mee te gaan doen in het project. Daarnaast was en is de projectcoördinator altijd zelf actief op zoek naar nieuwe buurtcontactpersonen en schakelt hij hierbij collega's in van het opbouwwerk en jongerenwerk en samenwerkingspartners uit het Netwerk 55+. De persoonlijke benadering van mogelijke contactpersonen wordt ondersteund door schriftelijke oproepen in stads- en wijkkranten en via posters op plekken waar veel mensen komen. De werving door de projectcoördinator via actieve bewonersgroepen heeft tot nu toe nauwelijks resultaat opgeleverd.

Er is geen "profiel" voor een buurtcontactpersoon; iedereen die contacten heeft of wil leggen met kwetsbare ouderen, kan buurtcontactpersoon zijn of worden. Deelname wordt zo laagdrempelig mogelijk gehouden. Buurtcontactpersoon- zijn veronderstelt geen nieuwe of andere vaardigheden en capaciteiten van mensen dan die ze al hadden. De reeds aanwezige "eigen kracht" is voldoende. In het eerste jaar van de projectuitvoering zijn op deze wijze elf buurtcontactpersonen gevonden. In 2007 is dit aantal uitgebreid naar zestien buurtcontactpersonen, behoorlijk verspreid over die buurtjes van de Binnenstad waar kwetsbare ouderen wonen. Samen vormen ze een bont en gevarieerd gezelschap.

De vraag aan de buurtcontactpersonen is om in hun contacten met ouderen goed te letten op hun vragen, problemen en wensen. Zijn er zaken die aandacht vragen? Wordt daar in voorzien door familie, burens, professionals, anderen of blijven er dingen liggen? Heeft de oudere behoefte aan een bepaald soort aanbod, op gezondheidskundig, fysiek of sociaal terrein (wonen- welzijn- zorg)? Wordt daar al in voorzien?

Kortom: de projectcoördinator vraagt buurtcontactpersonen om te *signaleren*.

Met signalen kunnen de buurtcontactpersonen bij de projectcoördinator terecht. Ze bespreken de signalen samen. Waar nodig zoekt de projectcoördinator de juiste professionele organisatie bij een zorgvraag. In veel gevallen is dat de ouderenadviseur die de zorg overneemt van de buurtcontactpersoon. Hij/zij kan in overleg met de buurtcontactpersoon en met instemming van de oudere een huisbezoek afleggen bij de oudere. In sommige gevallen zoekt de projectcoördinator een andere organisatie -al dan niet via het netwerk 55+- voor het bieden van adequate zorg.

In een aantal gevallen is het voldoende dat de buurtcontactpersoon even steun vindt bij de projectcoördinator om dan vervolgens zelf aan de slag te gaan met een signaal (informele zorg). En soms legt een buurtcontactpersoon rechtstreeks contact met de ouderenadviseur.

De meeste signalen hebben betrekking op zorg/gezondheid, particuliere dienstverlening (thuiszorg!) en eenzaamheid. Wensen met betrekking tot een activiteitenaanbod worden niet vaak gesteld. Daar waar dat gebeurt, geeft de buurtcontactpersoon informatie over mogelijkheden of zoekt de projectcoördinator samen met collega's bij Cumulus Welzijn naar een passend antwoord.

Eens per twee maanden gaat de projectcoördinator bij elke buurtcontactpersoon *op de koffie*. Op informele wijze gaat het dan over de contacten met de ouderen: hoe, waar en hoe vaak kom je ze tegen, waarover praat je met ze, signaleer je problemen of wensen?

Het gaat ook over de manier van werken: hoe leg je contact met kwetsbare ouderen en hoe kun je signaleren?

En het gaat ondertussen ook over de buurtcontactpersoon zelf: hoe gaat het dan met jou zelf? Wat pak je op en kun je dat ook wel aan? Schiet je niet te veel, te vaak, te diep in de hulpverlenersrol?

Verwijs je signalen wel voldoende door naar anderen?

Deze combinatie van aandacht voor de buurtcontactpersoon zelf, aandacht voor het werk en aandacht voor deskundigheidsbevordering -op- maat en on- the- job- is een succesformule gebleken in het project. Sommige buurtcontactpersonen bleken ook zelf wel wat hulp te kunnen gebruiken. De projectcoördinator bood die hulp/ondersteuning zelf of zorgde dat een ander werd ingeschakeld.

Uit de contacten met de buurtcontactpersonen blijkt dat er per buurtcontactpersoon minimaal contact is met twee kwetsbare ouderen, minimaal een keer per week. Het zijn voor het merendeel langdurige contacten. Alles bij elkaar zijn in 2007 zeker vijftig kwetsbare ouderen bereikt.

Tot nu toe vonden twee "Verwendagen" plaats, De buurtcontactpersonen slaagden er in een aantal van hun klanten/kwetsbare senioren mee te krijgen naar deze dag. Zowel de senioren als de buurtcontactpersonen bleken erg tevreden over en blij met de hen aangeboden activiteit. Voor de senioren bleek het een manier om buiten de deur te komen en andere mensen te ontmoeten. Het feit dat er een Verwendag is, wordt door buurtcontactpersonen ook nogal eens aangegrepen voor het in contact komen met kwetsbare ouderen. Het blijkt gemakkelijker om eerste contacten te leggen als je ook iets concreets (in dit geval een Verwenactiviteit) hebt aan te bieden!

De projectcoördinator zorgt voor de *verbinding contact-informele zorg-formele zorg*:

- Hij houdt contact met de buurtcontactpersonen en is ook buiten de huisbezoeken om beschikbaar voor het bespreken van signalen van zorg.
- In gesprek met de buurtcontactpersonen houdt hij in de gaten waar informele zorg toereikend is en waar formele zorg misschien geboden is. Waar nodig is hij de intermediair tussen buurtcontactpersoon/ informele zorg en professional/ formele zorg.
- Hij zorgt er voor dat de formele zorgaanbieders op de hoogte zijn van het bestaan van het project Buurtcontactpersonen zodat zij klanten/ kwetsbare ouderen kunnen inbrengen. Om belasting van de buurtcontactpersonen tegen te gaan en hun privacy te beschermen, zijn de buurtcontactpersonen niet bij naam bekend en is de projectcoördinator de intermediair voor de toeleiding van kwetsbare ouderen door de formele zorgaanbieders naar het aanbod van de buurtcontactpersonen. De projectcoördinator zorgt er ook voor dat veel voorkomende signalen van kwetsbare ouderen worden ingebracht en besproken in het Netwerk 55+ en/ of het Opbouwwerkoverleg. Van daaruit kunnen oplossingen worden gevonden of aanbod ontwikkeld.

- De projectcoördinator maakt het project Buurtcontactpersonen ook bekend in de wijk, bijvoorbeeld bij bewonersgroepen en bij de wijkagenten. Daarnaast is het project bekend bij collega's van het opbouwwerk en het jongerenwerk. Ook zij kunnen knelpunten m.b.t. kwetsbare ouderen en mogelijke buurtcontactpersonen inbrengen bij de projectcoördinator.

#### *Deskundigheidsbevordering*

De kwaliteit van het project is gebaat bij buurtcontactpersonen die goed contacten kunnen leggen en onderhouden en die goed kunnen signaleren en verwijzen. En hoewel het project uitgaat van de bestaande capaciteiten van de buurtcontactpersonen, zoekt de projectcoördinator toch naar manieren om kennis en kunde op bovengenoemde terreinen te versterken. Uitgangspunt daarbij is dat de buurtcontactpersonen zelf herkennen en erkennen dat er nog wat te leren valt en dat ze daartoe ook gemotiveerd zijn. In het gevarieerde gezelschap van buurtcontactpersonen is het niet zo aan de orde om dezelfde inhoud aan iedereen aan te bieden. Tot voor kort was deskundigheidsbevordering een onderwerp voor de huisbezoeken die de projectcoördinator aflegt bij de buurtcontactpersonen. In gesprek met elk, probeerde de projectcoördinator op maat en ongeveer tussen de regels door kennis en kunde over te brengen. Daarbij constateerde hij dat hij dan mogelijk geschoold zou moeten worden in hoe je dergelijke "training on the job" zou kunnen verzorgen. Sinds het project Buurtcontactpersonen ook in de wijk Noordoost van start is gegaan, zoeken de beide projecten samen ook naar groepsbijeenkomsten in het kader van training en scholing. In maart 2008 heeft er een dergelijke bijeenkomst plaatsgevonden rondom het thema "signaleren van eenzaamheid" waaraan een paar buurtcontactpersonen uit de Binnenstad hebben deelgenomen.

#### *Resultaten tot nu toe*

- Kwetsbare ouderen hebben wekelijks contact met de buitenwereld, via een buurtcontactpersoon.
- Er is een pakket aan informele en formele zorg voorhanden.
- Er zijn in mei 2008 zestien buurtcontactpersonen die samen contact hebben met ongeveer vijftig kwetsbare ouderen in de Binnenstad.
- Uit reacties van de kwetsbare ouderen blijkt dat ze vertrouwen hebben in de buurtcontactpersonen en dat er een vertrouwensband ontstaat tussen oudere en buurtcontactpersoon.
- Er is ondersteuning en waardering voor dat wat bewoners/ buurtcontactpersonen toch al deden (contact hebben met oudere, kwetsbare buurtbewoners). Zij laten weten deze erkenning van hun werk en de steun op prijs te stellen.
- Cumulus Welzijn heeft een manier gevonden om bij te dragen aan het verbeteren van de zelfstandigheid van kwetsbare ouderen in de wijk (en dat was de vraag van de gemeente aan Cumulus Welzijn).
- De Ouderenadviseurs van Cumulus Welzijn hebben in de buurtcontactpersonen uitstekende toeleiders van klanten/kwetsbare ouderen.
- De Ouderenadviseurs van Cumulus Welzijn hebben in de buurtcontactpersonen uitstekende mensen die kwetsbare ouderen zeer dichtbij huis kunnen informeren over voor hen relevante zaken.
- Het Netwerk 55+, gericht op het optimaliseren van wonen-welzijn-zorg voor ouderen in de wijk, kan klanten toeleiden naar de buurtcontactpersonen en krijgt een beeld van de knelpunten onder dit deel van de doelgroep.

#### **Project Buurtcontactpersonen Noordoost**

De geschiedenis van het project Buurtcontactpersonen in Noordoost is minder lang dan die in de Binnenstad. Er valt dan ook minder over te vertellen.

Natuurlijk heeft Cumulus Welzijn gebruik gemaakt van de ervaringen in de binnenstad bij het ontwikkelen van het project in Noordoost. Het project is niet gekopieerd; in Noordoost borduurt men verder op de uitkomsten van de Binnenstad. Er ontstaat een uitvoeringspraktijk die er wat anders uit ziet, deels omdat de omgeving er anders uit ziet, deels omdat er andere keuzes zijn en worden gemaakt.

Het project Buurtcontactpersonen Noordoost is vanaf 2006 ontwikkeld binnen de werkgroep "creëren van contacten" van het project Senioren Actief. Deze werkgroep zet zich in om de sociale contacten van (geïsoleerde) ouderen in Noordoost te versterken. Aandachtspunten worden besproken met vrijwilligers- en professionele organisaties die met de doelgroep werken. De werkgroep richt zich op

netwerkvorming en samenwerking tussen bewoners onderling, tussen bewoners en organisaties en tussen organisaties onderling.

In eerste instantie richt het project Buurtcontactpersonen zich op de buurt Tuindorp Oost omdat hier relatief veel ouderen wonen in een kleine buurt. Uitgangspunt was en is de opvatting dat persoonlijk contact, regelmatig en voor langere duur, de enige manier is om kwetsbare ouderen te bereiken en/of te activeren. Buurtcontactpersonen leggen contact met senioren, geven informatie, verwijzen door en bieden eventueel praktische dienstverlening. Doel is het optimaliseren van probleemsigaling onder senioren en het versterken van hun sociale netwerken. De buurtcontactpersonen onderhouden contact met de projectcoördinator en andere professionals van Cumulus Welzijn die kunnen worden ingeschakeld voor activiteiten, begeleiding en bemiddeling.

Begin 2007 is gestart met de *werving* van buurtcontactpersonen.

In samenspraak tussen de projectcoördinator, leden van de werkgroep “creëren van contacten” en de ouderenadviseur is allereerst een profiel gemaakt voor een buurtcontactpersoon.

De buurtcontactpersoon is iemand die:

- stevig in de schoenen staat
- geduldig is en goed kan luisteren
- het gevoel van afhankelijkheid niet groter maakt
- onderzoekend is maar niet nieuwsgierig
- geen goedbedoelde adviezen geeft
- onbevooroordeeld is
- vertrouwelijk omgaat met informatie

In een wervingsbrief gericht aan senioren in Tuindorp Oost, worden de buurtcontactpersonen omschreven als “vitaal, zelfstandig, actief en geïnteresseerd in preventieve activiteiten”. Ze zijn “de ogen en oren van een buurt, straat of flat”. Ze kennen de sociale kaart, weten wat er in de wijk aan aanbod is voor senioren (en maken daarvoor dankbaar gebruik van het Programmaboekje 55+ Noordoost) en ze zijn bekend met (de functie van) de ouderenadviseur.

Verdere invulling van het buurtcontactpersoon- zijn is niet omschreven omdat het geheel en al wordt overgelaten aan de keuzes van de buurtcontactpersoon zelf. Of deze bijvoorbeeld kiest voor een actieve benadering of niet, is aan de buurtcontactpersoon, geheel volgens de principes van de Senioren Actief methode.

Belangrijk in het project is dat de buurtcontactpersoon in staat gesteld wordt de eigen talenten en vaardigheden te benutten. De ondersteuning vanuit de projectcoördinator is hierop gericht. Waar buurtcontactpersonen aangeven specifieke ondersteuning en/of scholing nodig te hebben, biedt het project dit aan zodat ze zich verder kunnen bekwamen in hun taak.

Als wervingskanalen zijn gebruikt:

- De persoonlijke benadering van bewoners, uitgevoerd door zowel de deelnemers aan de werkgroep “creëren van contacten”, als door de projectcoördinator en andere, bij Cumulus Welzijn bekende contactpersonen in die buurt.
- De plaatselijke media: een oproep in de Wijkkrant Tuindorp Oost.
- Een oproep in de Nieuwsbrief Senioren Actief Noordoost.
- Verspreiding van een flyer.
- Inschakelen van collega-professionals bij Cumulus Welzijn en contacten Netwerk 55+.
- Een schriftelijke oproep aan die senioren in Tuindorp Oost die voorkomen op de adressenlijst Senioren 55+ van Cumulus Welzijn.
- Oproepen tijdens grote bijeenkomsten voor bewoners

In september 2007 waren er zes buurtcontactpersonen gevonden. De eerste was één van de bewoners uit de werkgroep “creëren van contacten” die zelf twee buurtcontactpersonen er bij heeft gevonden; twee komen uit het netwerk van andere activiteiten van Cumulus Welzijn en een iemand heeft zichzelf aangemeld, in reactie op de oproep in de krant. Ondertussen heeft zich nog een buurtcontactpersoon gemeld waardoor hun aantal nu op zeven staat.

Met al deze mensen heeft de projectcoördinator samen met de ouderenadviseur een kennismakingsgesprek gevoerd waarin ze samen toelichting gaven op de werkzaamheden van een buurtcontactpersoon. Ze hebben de verwachtingen vanuit het project (profiel; bekendheid in de buurt, de straat, de flat of de galerij) besproken en natuurlijk ook de verwachtingen en wensen van de buurtcontactpersoon.

Vanaf oktober 2007 zijn de buurtcontactpersonen aan het werk. Ze kunnen vanaf half november het Programmaboekje 55+ Noordoost mee op huisbezoek nemen waarin het aanbod voor senioren op het brede terrein van wonen, zorg en welzijn beschreven is. Overigens is dit programmaboekje eveneens een product van de werkgroep “creëren van contacten” en is door de bewoners samengesteld, onder begeleiding van een professional van Cumulus Welzijn.

Tot nu toe hebben de buurtcontactpersonen samen veertien vragen gesteld; de helft aan de projectcoördinator en de helft aan de betrokken ouderenadviseur. Van de zeven vragen aan de projectcoördinator zijn vier doorverwezen naar de ouderenadviseur. Naast zorgvragen waren er ook vragen naar aanbod voor senioren.

### ***Signalering en verbinding informele zorg- formele zorg***

Buurtcontactpersonen hebben als taak noodzaak voor zorg en wensen voor aanbod te signaleren bij de ouderen met wie ze contact hebben. Wat betreft het aanbod, hebben ze het programmaboekje met het overzicht van aanbod dat ze kunnen gebruiken en/of uitdelen. Vragen over het aanbod kunnen ze stellen aan de sociaal cultureel werkster voor het ouderenwerk.

Signalen van zorg kunnen ze mogelijk zelf bespreken en afhandelen met de oudere. Zo niet, dan kunnen ze gebruik maken van het Senioren Advies Punt (SAP) in de wijk waar informatie te vinden is en waar concrete, praktische hulp geboden wordt door studenten Sociaal Juridische Dienstverlening. Ze kunnen ook – met instemming van de oudere- contact opnemen met de ouderenadviseur die intensievere en/of langduriger hulp kan bieden aan ouderen. De ouderenadviseur checkt of er toestemming is van de oudere voor melding. Afgesproken is ook dat de ouderenadviseur zijn werkzaamheden met of ten behoeve van een oudere altijd terugkoppelt naar de buurtcontactpersoon. Het is aan de buurtcontactpersoon om te besluiten of ze hun oudere verwijzen naar SAP of Ouderenadviseur, of ze samen er op afstappen of dat ze zelf informatie gaan halen of zorg gaan bemiddelen.

Een nog niet opgeloste vraag op dit moment is wat er kan of zou moeten gebeuren in een situatie dat formele zorg nodig is maar de oudere elke vorm van dergelijke zorg afwijst. Oftewel: wat te doen met zorgmijders?

Er kan reden zijn om signalen in te brengen in het Netwerk 55+. De ouderenadviseur is hiervoor verantwoordelijk. Via het Netwerk 55+ kunnen ervaren knelpunten worden aangepakt en mogelijk ook opgelost. Deelnemers aan het Netwerk 55+ geven aan dat zij de kwetsbare senioren in de wijk niet bereiken. De vraag is hoe ze de buurtcontactpersonen kunnen gebruiken om wel contact te krijgen?

### ***Deskundigheidsbevordering***

Najaar 2007 is er een lunchbijeenkomst “deskundigheidsbevordering” georganiseerd voor de buurtcontactpersonen van Noordoost en Binnenstad. Door ziekte van de projectcoördinator Binnenstad hebben de buurtcontactpersonen uit die wijk niet deelgenomen. De buurtcontactpersonen Noordoost hebben nader met elkaar kennis gemaakt, met het project en met (het werk van) de ouderenadviseur. Ze hebben de eerste ervaringen met hun optreden als buurtcontactpersoon uitgewisseld. Het leggen van contacten met kwetsbare ouderen bleek een gesprekspunt; verschillende manieren om dat te doen passeerden de revue. Graag wilden ze daar nog wel eens over praten. Signaleren was een ander onderwerp dat aandacht kreeg.

Een logisch vervolg was een tweede bijeenkomst in maart waarbij zowel buurtcontactpersonen uit Noordoost als uit de Binnenstad aanwezig waren. Het thema was: “Eenzaamheid herkennen en signaleren”. Indigo, een instelling voor geestelijke gezondheidszorg in Utrecht, werkte het thema uit met de deelnemers. Het was een leerzame bijeenkomst, vond men.

De projectcoördinatoren van Noordoost en Binnenstad blijven zich bezinnen op de vraag welke vormen van scholing of deskundigheidsbevordering van buurtcontactpersonen ingezet kunnen worden. Goed begeleide vormen van uitwisseling van ervaringen en ideeën, lijken in ieder geval de moeite waard. Hoe je een behoorlijk heterogene groep van buurtcontactpersonen, zoals die in de Binnenstad bestaat, kunt scholen, is een minder gemakkelijk te beantwoorden vraag. Daarbij is het ook nog de vraag of de buurtcontactpersonen zelf wel zo'n behoefte (gaan) hebben aan scholing. En wat doe je in dat geval als projectcoördinator die het gedachtegoed van het project Buurtcontactpersonen (“bewoners zoveel mogelijk aan het stuur”) als uitgangspunt van werken neemt?

### **Resultaten tot nu toe**

- \* Er zijn in korte tijd zeven buurtcontactpersonen geworven.
- \* Het is helder wat de verwachtingen zijn die gesteld worden aan buurtcontactpersonen.
- \* Het Programmaboekje geeft een helder overzicht van het aanbod op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Het is bovendien een prachtig middel om met bewoners/ouderen in contact te komen.
- \* Er is een heldere lijn afgesproken m.b.t. signaleren, informele zorg en formele zorg.
- \* De taakverdeling tussen projectcoördinator, ouderenadviseur, opbouwwerk, sociaal cultureel werk en Netwerk 55+ is helder.
- \* De formule “deskundigheidsbevordering van buurtcontactpersonen, in aansluiting bij ervaren knelpunten en vragen en op het juiste moment aangeboden” lijkt succesvol. Belangrijk is uit te gaan van de eigen kracht en vaardigheden van de buurtcontactpersonen en niet van lacunes in hun kennis, kunde en/of houding. In de scholing een werkwijze kiezen die aansluit bij eigen kracht en bij ervaringen, is eveneens een succesfactor.

## Deel II      Successen en adviezen

In dit tweede deel van “Zorg voor senioren; hoe eerder hoe beter!” hebben we de ervaringen met en de resultaten van de beide projecten Buurtcontactpersonen vertaald in een aantal methodische aandachtspunten. Voordat we deze beschrijven, geven we aan wat het project Buurtcontactpersonen betekent voor kwetsbare senioren, voor buurtcontactpersonen, voor Cumulus Welzijn, voor organisaties die zich (ook) op senioren richten en voor de overheid. Immers: waren we niet overtuigd van de waarde van het project Buurtcontactpersonen, dan zouden we ons niet hebben gewaagd aan een project- en methodiebeschrijving. En: juist het aangeven van de opbrengst van het project op verschillende niveaus kan de lezer motiveren om goed acht te slaan op de methodische kanten van het project. In deze volgorde beschreven, hopen we de opgedane kennis goed over te kunnen dragen aan zowel nieuw binnengekomen professionals bij Cumulus Welzijn als aan anderen die voor en vooral ook met senioren willen werken.

### 1.      **Wat het project Buurtcontactpersonen oplevert en voor wie..**

- Voor kwetsbare senioren: doorbreken sociaal isolement, activering, vroegtijdige signalering en aanpak van problemen. Bijdrage aan “zo lang mogelijk en met plezier thuis kunnen blijven wonen”
- Voor buurtcontactpersonen: zinvolle vrijetijdsbesteding, waardering voor “dagelijks werk”, waardering voor eigen kracht, vergroten zelfvertrouwen, contacten met andere buurtcontactpersonen, nieuwe kennis en ervaringen, nieuwe vaardigheden.
- Voor Cumulus Welzijn: bereik van moeilijk bereikbare doelgroep kwetsbare ouderen, vroegtijdige signalering van problemen, duidelijke rol en positie in de keten(-aanpak) van informele naar formele zorg.
- Voor instanties die zich (ook) op senioren richten: relevante informatie over kwetsbare senioren en hun mogelijkheden/ problemen (dus input voor klantgericht werken), mogelijkheden om moeilijk bereikbare groep klanten daadwerkelijk te bereiken, betere voorwaarden voor een integrale aanpak m.b.t. kwetsbare ouderen.
- Voor de gemeente en provincie: een “good practice” project dat kwetsbare senioren uitnodigt om mee te doen aan de samenleving, vroegtijdig problemen bij hen signaleert en voor een adequate aanpak daarvan zorgt. Een project dat bijdraagt aan het doel om mensen zo lang mogelijk -op een verantwoorde wijze- in hun eigen huis te laten wonen.

### 2.      **Wat het project succesvol maakt..**

- Een kundige projectcoördinator: dichtbij bewoners aan het werk, betrokken, open communicerend met oog voor talenten van mensen, met competenties op terrein van binden en organiseren.
- Veel flexibiliteit in de werkwijze; bewoners bepalen mee.
- Aanbod zeer dicht bij de doelgroep kwetsbare senioren georganiseerd.
- Aanbod uitgevoerd door vrijwilligers/buurtbewoners, dus laagdrempelig, vertrouwd, bindend.
- Werving buurtcontactpersonen via netwerken van actieve buurtbewoners.
- Gebruikmaken van wat bewoners/buurtcontactpersonen toch al doen, hun talenten en eigen kracht gebruiken.
- Talenten van buurtcontactpersonen verder ontwikkelen → hoe kun je datgene wat je toch al doet, beter gaan doen. Met name gericht op vroegtijdige signalering.
- Ondersteuning van buurtcontactpersonen; nadruk op waardering van buurtcontactpersonen; ondersteuning bieden en deskundigheidsbevordering op maat.
- Een persoonlijke benadering van buurtcontactpersonen, met naast tijd en aandacht voor het werk ook tijd en aandacht voor andere zaken in het leven van de buurtcontactpersonen.
- Via vroegsignalering mogelijkheden tot vroegtijdige hulp.
- Bekendheid van het project Buurtcontactpersonen bij professionals en instanties in de buurt; daarmee mogelijkheden voor toeleiding van kwetsbare senioren naar buurtcontactpersonen.
- Beschikbaar hebben van ouderenadviseurs die direct kunnen zorgen voor de aansluiting tussen informele en formele zorg.
- Een netwerk van ondersteunende organisaties op terrein van wonen, welzijn en zorg.
- De mogelijkheid van intervisie en feedback tussen betrokken professionals.
- Voldoende formatie voor de projectcoördinatoren en ouderenadviseurs.

### **3. Methodische adviezen en aanbevelingen**

De ervaringen met en de resultaten van de projecten Buurtcontactpersonen kunnen we omzetten naar een aantal adviezen en aanbevelingen voor organisaties die overwegen een dergelijk project te starten of de inhoud daarvan verder te ontwikkelen. We gebruiken de verschillende fasen in een project als ordeningsprincipe voor deze leerpunten.

#### ***Projectontwikkeling***

- Onderzoek en analyseer de vraag van mogelijke opdrachtgevers. Wat willen zij aan gewenste resultaten? Is een project Buurtcontactpersonen een instrument om die resultaten te halen? Waar moeten accenten liggen?
- Ken je buurt en haar bewoners voordat je begint met de projectvoorbereiding en maak een relevante wijkanalyse. Met hoeveel en wat voor soort senioren heb je te maken? Wat weet je over de vraag van die senioren? Welke voorzieningen zijn er met welk aanbod voor senioren? Wie werkt met wie samen? Welke bewonersinitiatieven zijn er? Wat weet je over actieve bewoners in de wijk? Waar liggen knelpunten en waar liggen kansen? Wat is je eigen rol of wat kan die worden? Heb je concurrenten, wie dan en wat betekent dat voor de gewenste resultaten?
- Is er alles bij elkaar genomen voldoende reden en kans voor een project Buurtcontactpersonen in die wijk/ buurt?
- Stel je visie vast voor het werk. Wil je “vraaggericht aanbod”, wil je “bewoners aan het stuur” en waarom?
- Stel de randvoorwaarden vast voor uitvoering van een project Buurtcontactpersonen en onderzoek op hoofdlijnen of deze gerealiseerd kunnen worden. Denk daarbij aan tijd en menskracht, deskundigheid, samenwerking en financiering. Bedenk ook wie en wat er nodig is om een gekozen visie “bewoners aan het stuur” te realiseren.
- Heb aandacht voor de rol van de projectcoördinator en zijn benodigde competenties. Maak een functieprofiel. Hanteer daarbij het “kennens en gekend worden in de buurt” als methodisch uitgangspunt voor de projectcoördinator. Stel, gezien de uiteenlopende competenties van beiden, eventueel eerst een projectontwikkelaar aan en later de projectuitvoerder/projectcoördinator.
- Plan een officieel “go or no go” moment in op grond van bovenstaande resultaten; begin niet aan iets waarvoor de randvoorwaarden (gaan) ontbreken.

#### ***Projectvoorbereiding***

- Ontwikkel een planmatige en resultaatgerichte aanpak
- Beschrijf de doelen en gewenste resultaten zo concreet mogelijk volgens de SMART-principes.
- Beschrijf de doelgroep zo goed mogelijk: richt je je op eenzame senioren, op zorgmijders, op kwetsbare senioren, en wat kenmerkt hen?
- Beschrijf de rol en functie van de buurtcontactpersoon zo goed mogelijk. Is er verschil tussen “burenhulp” en “buurtcontactpersonen- hulp”? Wat is het takenpakket van een buurtcontactpersoon en wat verwacht je aan kennis, kunde en houding?
- Geef verdere invulling aan de randvoorwaarden. Bepaal wie de samenwerkingspartners zijn en vraag hun medewerking, ontwikkel een organisatiestructuur, draag zorg voor financiering en begroting, maak een plan voor registratie, voortgangsbewaking en evaluatie. Let op planning en fasering. Probeer ook kengetallen vast te leggen voor het resultaat van het project: wanneer ben je tevreden?
- Maak op grond van het bovenstaande een werkplan.
- Beslis opnieuw of het project gecontinueerd wordt. Is alles voldoende besproken en afgesproken? Lijkt uitvoering realistisch?

#### ***Projectuitvoering***

- Geef planmatig vorm aan de uitvoering van het project, gebruik het werkplan als leidraad.
- Maak het project bekend bij belanghebbenden en in de wijk.
- Vier successen met de betrokkenen en maak successen bekend in de wijk en bij de opdrachtgevers.
- Geef vraaggericht vorm aan het aanbod, laat bewoners aan het stuur of ontwikkel een traject van “vraaggericht aanbod” naar “bewoners aan het stuur”. Hoe dan ook, belangrijk is kennis over wat de kwetsbare senioren aan aanbod willen en wat de buurtcontactpersonen aan ondersteuning en activiteiten willen.

- Maak gebruik van de eigen kracht/ talenten van buurtcontactpersonen en kwetsbare senioren. Hoe kunnen zij hun talenten inzetten in dit project en hoe kan het project deze talenten verder ontwikkelen?
- Zorg dat buurtcontactpersonen beschikken over informatie over het aanbod in de buurt/wijk/stad voor kwetsbare senioren.
- Zorg voor inzicht in de infrastructuur van wonen, zorg en welzijn.
- Gebruik of organiseer een netwerk van organisaties die zich op deze terreinen bezighouden met senioren.
- Schakel ook de eerstelijnsgezondheidszorg in voor werving en toeleiding van kwetsbare senioren.
- Zorg voor een ketenaanpak van informele zorg naar formele zorg. Breng de formele zorg dichtbij de buurtcontactpersonen en de kwetsbare senioren, bijvoorbeeld in de functie ouderenadviseur.
- Heb aandacht voor registratie van ervaringskennis en resultaten (notuleren, tellen, vertellen) met het oog op monitoring en evaluatie, op verantwoording aan subsidiegever(s) en met het oog op profilering in de buurt/wijk.
- Zorg niet alleen voor planmatige projectontwikkeling en -uitvoering. Zorg ook *vroegtijdig* voor implementatiemogelijkheden voor het project, mocht blijken dat het project succesvol is. Denk daarbij aan inbedding van het project in het reguliere werk en aan structurele financiering. Denk niet alleen aan implementatie binnen de eigen organisatie maar ook aan implementatie binnen de samenwerkingsorganisaties.
- Toon je een betrouwbare partner die goed en succesvol werk levert, zowel richting buurtcontactpersonen en netwerkpartners als richting opdrachtgever.

### **Projectevaluatie**

- Zorg voor voortgangsbewaking en voor minimaal jaarlijks een tussentijdse evaluatie. Evalueer op de doelen en gewenste opbrengsten. Evalueer ook het proces. Spreek waardering uit over de opbrengst: ben je tevreden of in hoeverre ben je tevreden? Trek conclusies ter verbetering van (opbrengst van) het project en stel het werkplan bij.
- Wanneer bijstelling binnen het project aan de orde is, bekijk dan opnieuw de voorwaarden voor de uitvoering (menskracht, deskundigheid, tijd, geld) en beoordeel of bijstelling realistisch is en haalbaar.
- Zorg voor een degelijke eindevaluatie waar je alle betrokkenen bij betreft, inclusief de (rol van de) opdrachtgever. Evalueer op product- en op procesniveau. Ga na of dan wel in hoeverre de doelen en de gewenste resultaten zijn behaald.
- Beschrijf de opbrengst, de succes- en de risicofactoren op een toegankelijke manier.
- Vier de successen met direct betrokkenen. Waardeer hun bijdrage daaraan.
- Draag bij gebleken succes zorg voor implementatie.
- Ga in gesprek met de opdrachtgever over de resultaten en eventuele implementatie. Toon je opnieuw een betrouwbare partner die succesvol werk levert.

## **Tot slot**

Het project Buurtcontactpersonen in Utrecht levert een waardevolle bijdrage aan het vroegtijdig signaleren van wensen en zorg van kwetsbare senioren. De lijnen van informele naar formele zorg zijn zo kort en duidelijk mogelijk.

Buurtcontactpersonen zorgen ervoor dat deze senioren gezien en aangesproken worden in de wijk waar ze wonen. Senioren raken daardoor minder snel sociaal geïsoleerd.

Het project Buurtcontactpersonen heeft haar waarde bewezen.

We hopen dat anderen door het lezen van deze brochure geïnspireerd zijn geraakt om soortgelijke projecten elders te gaan ontwikkelen. De kwaliteit van (samen)leven van kwetsbare senioren zal hierdoor absoluut toenemen.