



BUURTGEZELLEN

Ouderen kwaliteitsvol laten wonen in hun vertrouwde omgeving

Werktekst april 2016 : beschrijving werkwijze

INLEIDING

De toenemende vergrijzing in het vizier

Het aantal 65-plussers in onze samenleving stijgt de komende jaren sterk en verwacht wordt dat zij in 2060 tot 30% van de bevolking uitmaken (verdubbeling van het aantal 65-plussers in Limburg tegen 2050). Het aantal kwetsbare ouderen zal bijgevolg toenemen en daarbij stijgt de nood aan zorg¹. Ouderen willen liefst zo lang mogelijk in de vertrouwde omgeving blijven wonen. Een aanpak met blik op de toekomst vraagt een focus op zowel preventie, toeleiding naar gepaste zorg en steun, als het versterken van het buurtnetwerk. Samen met RIMO Limburg heeft Neerpelt in 2014 de uitdaging opgenomen om na te gaan hoe vraag en zorgaanbod op mekaar af te stemmen bij deze groeiende groep ouderen. Daarvoor werd 'Buurtgezellen' in het leven geroepen, een structurele en systematische werkwijze in het ouderenbeleid van de gemeente.

Een heldere en concrete werkwijze

Met een bezoekersteam van gevormde vrijwilligers worden huisbezoeken afgelegd bij een ruime doelgroep. De betrokken oudere wordt geïnformeerd over mogelijkheden van zorg- en dienstverlening, en tegelijkertijd wordt gepeild naar eventuele noden. Signalen uit de woon- en leefsituatie worden opgenomen in een bezoekersfiche.

De informatie uit dit individueel observatiegesprek wordt onder de loep genomen door de coördinator 'Buurtgezellen'. Deze analyse kan leiden tot een opvolgbezoek indien de signalen uit een huisbezoek hier om vragen. Waar nodig wordt de onmiskenbare nood aan formele zorg opgenomen.

¹ Het begrip zorg (formeel en informeel) hanteren we in deze nota in het brede perspectief van grondrechten zoals inkomen, wonen, gezondheidszorg, vrijetijd, rechten....

Als sluitstuk van de werkwijze zetten we in op het inschakelen van buurtgezellen, waarbij we de betrokkenheid tussen de buurtbewoners verhogen. Lokale netwerkjes kunnen tegemoetkomen aan kleine zorgvragen en een buffer vormen tegen eenzaamheid.

Stimuleren van een buurtnetwerk

Vraag en aanbod voor burenhulp sluimert in elke straat. Alleen ontstaat de koppeling moeilijker vanzelf, waarbij we meteen onderlijnen dat deze spontane relaties zeker nog aanwezig zijn. Om het buurtnetwerk te versterken moet er extern een stimulans gegeven worden. Er is kennis nodig om drempels te kunnen wegwerken : wie heeft een vraag en wie kan daarop inspelen? Uiteraard is het belangrijk om die burenhulp af te bakenen : het is niet de bedoeling om professionele zorg- en dienstverlening te vervangen door vrijwilligers, maar om een aanvullende rol op te nemen in het netwerk van een buurman of buurvrouw.

Het lokaal beleid als regisseur

Het lokaal beleid slaat 4 vliegen in één klap. Men krijgt zicht op de woon- en leefsituatie van ouderen, men informeert de doelgroep over zorg- en dienstverlening, (acute) zorgnoden worden ingekleurd en de sociale netwerkjes in de buurten worden versterkt. De gemeente neemt een trekkersrol op. Een coördinator rolt de werkwijze stap voor stap uit in de gemeente, in nauwe samenwerking met vrijwilligers

INHOUD

1. Doelstellingen

- 1.1 Doelstellingenkader RIMO Limburg
- 1.2 Doelstellingen lokaal bestuur

2. Concept Buurtgezellen

- 2.1 Schema
- 2.2 Beknopte beschrijving van de 3 fasen

3. Aanpak op lokaal bestuursniveau

- 3.1 Afbakening doelgroep
- 3.2 Afbakening werkgebieden
- 3.3 Fasering uitrol werkwijze

4. Werkwijze buurtgezellen

- 4.1. Werving vrijwilligers bezoekersteam
- 4.2 Vorming vrijwilligers bezoekersteam
- 4.3 Faciliteren vrijwilligers bezoekersteam
- 4.4 Afleggen huisbezoeken
- 4.5 Analyse door de coördinator
- 4.6 Zorgnoden invullen
- 4.7 Terugkoppeling bezoekersteam
- 4.8 Buurtgezel
- 4.9 Werving van buurtgezellen
- 4.10 Vorming van buurtgezellen
- 4.11 Koppelen van buurtgezellen
- 4.12 Samenbrengen buurtgezellen

5. Inzet, rollen & taken van de medespelers

- 5.1 Vrijwilligers bezoekersteam
- 5.2 Coördinator Buurtgezellen
- 5.3 Opbouwwerker RIMO Limburg
- 5.4 Buurtgezellen
- 5.5 Netwerk van zorg- en dienstverleners

6. Stand van zaken 01.04.2016

- 6.1 Samenwerkingsovereenkomsten
- 6.2 Informatieve sessies

7. Eerste resultaten

- 7.1 Neerpelt
- 7.2 Kinrooi

8. Aandachtspunten en verbeteracties

- 8.1 Term 'Zorgnetwerken'
- 8.2 Ruimere signalering
- 8.3 Verbreding doelgroep
- 8.4 Communicatie hulp- en dienstverlening
- 8.5 Communicatie burgers
- 8.6 Participatie doelgroep
- 8.7 Verdere uitbouw Buurtgezellen

1. Doelstellingen

1.1 Doelstellingskader RIMO Limburg

Strategische doelstelling (meerjarenplan 2016-2020)

Het recht op maatschappelijke dienstverlening is beter gerealiseerd met en voor kwetsbare groepen door een kwaliteitsvoller maatschappelijk dienstverleningsaanbod.

Operationele doelstellingen (meerjarenplan 2016-2020)

- Er is een aanvullend dienstenaanbod op maat met en voor de meest kwetsbaren uitgewerkt via de uitbouw van lokale zorgnetwerken.
- Er is een innovatief aanbod daar waar het bestaande dienstverleningsaanbod tekort schiet.
- Er zijn structurele beleidsveranderingen door tweedelijnswork op basis van collectieve signalen uit strategische acties van de eerste lijn.

Doelstellingen strategische actie 'Buurtgezellen'

Kwetsbare mensen kennen en realiseren hun rechten en op maat van eventuele noden wordt een netwerk van zorg uitgebouwd.

- Het publieke aanbod van rechten en diensten is gerealiseerd over de verschillende levensdomeinen heen: financiële tegemoetkomingen en voordelen, lokaal dienstenaanbod, premies,
- Onderbescherming² is aangepakt.
- Er is zorg op maat gerealiseerd. Het begrip 'zorg' hanteren we in brede zin: formele en informele zorg.
- Een nieuwe vorm van informele, aanvullende zorg is in de gemeente geïntroduceerd (bv. buurtgezel, steungezin, ...).

Het lokaal bestuur heeft een structurele werkwijze (zorgnetwerken) om onderbescherming aan te pakken en zorg op maat te realiseren.

- Het lokaal bestuur heeft mensen en middelen vrijgemaakt om zorgnetwerken op te zetten en te continueren.
- Collectieve vragen die naar voor komen, worden door het lokaal bestuur opgenomen.

1.2 Doelstellingen lokaal bestuur

Ouderen informeren over het aanbod van zorg- en dienstverlening

- informatie bieden : een overzicht van rechten, diensten en zorgorganisaties
- 1 meldpunt / loket voor vragen

² Onderbescherming is het niet-realiseren van een publiek aanbod van rechten en diensten.

Zicht krijgen op de woon- en leefsituatie van ouderen

- individuele zorgvragen
- collectieve signalen

Zorgvragen invullen

- zorg als breed begrip : rechten realiseren, persoonlijke zorg inzetten, huishulp, maaltijdbedeling, netwerk versterken, inzetten burenhulp, woning aanpassen...
- vraaggestuurd werken : noden koppelen aan het bestaande aanbod

Sociale netwerken in de buurt versterken

- vermaatschappelijking van de zorg
- het belang van verbondenheid tussen mensen in een buurt : mobiliseren van sociaal kapitaal (positieve keuze)

Het welzijnsbeleid voor ouderen verfijnen

- oplossingen formuleren voor collectieve(territoriale) signalen op vlak van bijvoorbeeld mobiliteit, ontmoeting, woningaanpassing, toegang publiek aanbod...

2. Concept Buurtgezellen

2.1 Schema



2.2 Beknopte beschrijving van de 3 fasen

Zorgdetectie

Vrijwilligers van een bezoekersteam leggen huisbezoeken af bij een afgebakende groep van ouderen. Zij informeren kort over het aanbod van zorg- en dienstverlening en in een gesprek over de woon- en leefsituatie proberen ze signalen m.b.t. mogelijke zorg te detecteren. Ze polsen zowel naar de nood aan een buurtgezel als naar de mogelijke interesse om buurtgezel te zijn.

Zorgtoekenning

Op basis van de bezoekersfiche onderzoekt de coördinator of er signalen vermeld zijn die aanleiding geven tot verdere opvolging. Zo ja, dan legt de coördinator een 2^{de} huisbezoek af om de zorgvraag duidelijk te krijgen en te realiseren.

Zorguitvoering

Het netwerk van professionele zorg- en dienstverlening wordt ingeschakeld op maat van de betrokken oudere. Indien er nood is aan aanvullende niet-professionele hulp (buurtgezel) dan wordt er in de buurt gezocht naar een koppeling.

3. Aanpak op lokaal bestuursniveau

Voorafgaande opmerking : De tewerkstelling van minimum een halftijdse coördinator vanuit het lokaal bestuur is nodig om de werkwijze te kunnen opzetten.

3.1 Afbakening doelgroep

De keuze voor een afgebakende doelgroep van ouderen moet besproken worden. De optie om een huisbezoek af te leggen bij alle inwoners boven 65 jaar is vaak onrealistisch. Het gaat dan om grote getallen, waarbij de inzet wordt gevraagd van een ruime groep van vrijwilligers maar ook van extra personeelskracht. We zijn er ons terdege van bewust dat 'kiezen is verliezen' de ambities enigszins temperen.

Motivering van de keuze

Neerpelt en Hamont-Achel kiezen voor alleenwonende (alleenstaande) 65-plussers. De motivering voor de keuze is tweeledig : eenzaamheid komt frequenter voor bij mensen die alleen wonen dan bij koppels; in de groep van de ouderen zitten veel dynamische mensen die aangesproken kunnen worden op het invullen van een rol als buurtgezel.

Kinrooi, Halen en Lummen daarentegen kiezen voor een oudere doelgroep, zonder onderscheid te maken tussen de gezinssamenstelling. De motivering is dat de zorgvraag bij ouderen waarschijnlijk vaker en acuter aan de oppervlakte zal komen.

3.2 Afbakening werkgebieden

RIMO Limburg kiest ervoor om niet meteen aan de slag te gaan op het volledige grondgebied van de gemeente, maar deze op te splitsen in werkgebieden. Dit kan een kerkdorp zijn, een gehucht, een afbakening op basis van een aantal straten, een wijk, een buurt... Verzamel de cijfergegevens van de gemeente en bekijk hoe deze aantallen territoriaal en logisch opgesplitst kunnen worden. Met werkgebieden aan de slag gaan, kan zowel toegepast worden op het platteland als in een stedelijke context.

De reden voor deze opsplitsing heeft ook weer te maken met het beheersbaar houden van de opdracht. Indien de keuze gemaakt wordt om in een korte termijn 800 ouderen in de gemeente te bezoeken, dan betekent dit ook dat de coördinator op korte termijn erg veel huisbezoeken en vrijwilligers van het bezoekersteam moet opvolgen. Maar ook dat er in een beknopte tijdspanne een groot aantal bezoekersfiches binnenkomen die verwerkt moeten worden : registratie, analyse en invulling van zorgvragen. Dit kan tot gevolg hebben dat er veel tijd kan passeren tussen het stellen van de vraag en het beantwoorden hiervan.

3.3 Fasering uitrol werkwijze

Buurtgezellen is geen éénmalige operatie, maar een structurele, cyclische aanpak. De groep ouderen blijft ieder jaar toenemen, dus ook de beoogde doelgroep.

RIMO Limburg schat in dat het uitrollen van de werkwijze in een werkgebied ongeveer een half jaar in beslag neemt, al is dit sterk afhankelijk van de omvang van de geselecteerde adressen, de afgebakende doelgroep.

Wanneer een gemeente bijvoorbeeld 5 kerkdorpen telt, dan duurt het ongeveer 3 jaar vooraleer de volledige gemeente bestreken is . Na 3 jaar start men opnieuw met het kerkdorp waarmee het eerst aan de slag werd gegaan.

Het is zinvol om te kiezen voor een klein werkgebied om te starten. Op die manier is er een eerste ervaring en kan er nog makkelijk bijgestuurd worden.

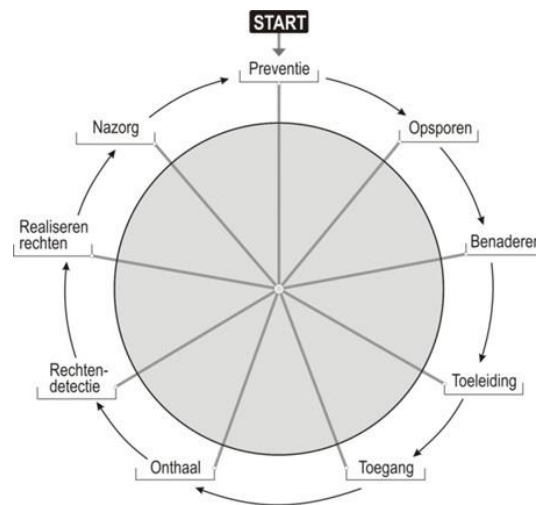
Neerpelt trekt jaarlijks na welke alleenwonende 65-plussers er bij zijn gekomen - in de gehuchten die aan bod zijn gekomen – en bezoekt hen. Het volledige proces waarbij iedereen van de doelgroep opnieuw bezocht wordt, spreidt de gemeente over een langere periode.

Er is de overtuiging dat in een periode van 3 jaar de werkwijze gekend is en gewaardeerd wordt door de inwoners van de gemeente.

4. Werkwijze buurtgezellen

4.1 Werving vrijwilligers bezoekersteam

Het belang van een kwalitatief huisbezoek is groot in de context van Buurtgezellen. We gaan proactief en outreachend aan de slag waarbij we ouderen gericht benaderen om zo (verdoken) zorgnoden en sociale isolatie op te sporen. We baseren ons hiervoor op de rechtencirkel.³



Voor het zoeken van vrijwilligers wordt gericht op zoek gegaan naar mensen die voldoen aan een omljnd profiel. Dit biedt meer garantie op goede resultaten.

Vrijwilligers die huisbezoeken afleggen beschikken over een aantal competenties die op de voorgrond komen :

- *sociaal-communicatief* (een gesprek op gang brengen, luistervaardig, samenwerken, klantgericht, betrokkenheid...)
- *emotioneel* (inlevingsvermogen, integriteit, omgaan met emoties...)
- *intellectueel* (analytische vermogen, omgevingsbewustzijn...)
- *taakgericht* (initiatief, kwaliteitsgericht, inzet...)

Dit betekent niet dat de lat zo hoog gelegd wordt dat de vijver waaruit je wil putten zeer klein wordt. Er wordt voor de vrijwilligers vorming voorzien voor het aanvangen van de huisbezoeken, om deze competenties aan te scherpen.

³ HIVA-KULeuven. De rechtencirkel is een visuele voorstelling die de verschillende fasen in het proactief handelen belicht, bekeken vanuit het perspectief van de hulpverlenende organisatie.

Doen & niet doen voor de werving

Doen

- Breng inwoners in beeld die in het werkgebied actief zijn in het verenigingsleven, die gekend zijn als 'sociaal vaardige mensen'.
- Breng inwoners van het werkgebied in beeld die een professionele achtergrond hebben in het ruime welzijnsveld : leerkrachten, (gepensioneerde) maatschappelijk werkers, verpleegkundigen...
- Breng beleidsverantwoordelijken en -medewerkers van de gemeente samen (burgemeester, schepenen, secretaris, cultuurdienst, lokaal dienstencentrum, directeur basisschool...) die een breed netwerk hebben en veel mensen kennen.

Niet doen

- Een open advertentie waar iedereen zich kan melden om huisbezoeken af te leggen.
- De werving uit handen geven aan een vereniging die ook huisbezoeken aflegt (De Post, Rode Kruis, Ziekenzorg...).

Informatievergadering om te werven

- Met een breed samengestelde namenlijst (kies eerder voor 50 namen dan voor 10) gaat de coördinator aan de slag. De betrokken mensen worden persoonlijk gecontacteerd (via telefoon) en uitgenodigd (via brief) voor een informatievergadering over Buurtgezellen.
- Het lokaal bestuur organiseert een informatievergadering waar een oproep gedaan wordt voor kandidaten voor het bezoekersteam. RIMO Limburg heeft hiervoor een presentatie ter beschikking.
- Zorg hier voor politieke vertegenwoordiging uit het schepencollege die een vertrouwd gezicht is in het werkgebied. Organiseer de infovergadering dicht bij de mensen die aangesproken zijn.
- Houd de regie in handen van het lokaal bestuur : deze heeft een neutraal mandaat. Samenwerking met verenigingen die ook huisbezoeken afleggen is uiteraard wel aangewezen.
- Geef aan hoeveel ouderen je wil bezoeken binnen een afgebakend tijdsbestek. Maak de taak voor de kandidaat vrijwilliger behapbaar : men vindt vlotter mensen voor een beknopte taak op korte termijn.

4.2 Vormen van vrijwilligers bezoekersteam

We wezen reeds op het belang van het kwalitatieve huisbezoek. Om de taak goed te kunnen opnemen, bereidt RIMO Limburg de vrijwilligers in 3 informatieve sessies voor. Het

uitgangspunt is dat elke vrijwilliger effectief deelneemt. Lukt dit door omstandigheden niet, dan wordt er individueel samengezeten.

Organisatie van de sessies

Elke sessie neemt ongeveer 2 uur in beslag, zonder pauze. Kies het meest geschikte dag- en weekmoment voor de vorming in overleg met de deelnemers. Zorg voor een locatie in het desbetreffende werkgebied, een drankje, een versnapering...

Inhoud van de sessies

Sessie 1: Hoe ga je aan de slag met een huisbezoek?

- Tips voor een kwalitatief huisbezoek
- Verbale en non-verbale communicatie
- Actief en inlevend luisteren

Sessie 2: Hoe word ik een goede 'voelspriet'?

- Signaalfunctie
- Bezoekersfiche
- Eenzaamheid
- Omgaan met vertrouwelijke informatie

Sessie 3: Informatie bieden (op maat van de betrokken gemeente)

- Nuttige info over hulp-, dienst- en zorgverlening in de gemeente
- Wat doet een buurtgezel?
- Praktische afspraken

Deze vorming is uitgewerkt in 3 powerpoint presentaties, met 2 aanvullende nota's (tips voor een goede vorm van een huisbezoek, inlevend & actief luisteren)

4.3 Faciliteren vrijwilligers bezoekersteam

De coördinator bereidt de huisbezoeken praktisch en administratief voor. Deze ondersteuning vergemakkelijkt de taak van de vrijwilliger, en biedt ook een stimulans om de taak met veel goesting op te nemen.

Infoblad

Een infoblad, steekkaart of brochure geeft een overzicht van de dienstverlening voor ouderen in gemeente : hierin staat zowel het aanbod van de gemeente vermeld, het aanbod van de hulp- en dienstverleners en mogelijke rechten. Dit wordt meegenomen voor de doelgroep en overhandigd.

Een 'informatiedrager' is een handig instrument om een gesprek mee te starten in een huisbezoek. Het leidt het gesprek naar het onderwerp van het huisbezoek : 'zorg' (in brede

betekenis). We kiezen niet voor een uitgebreide informatiebundel om samen te overlopen, maar beknopte info om de link te leggen naar het zorgaanbod en de coördinator van Buurtgezellen. De focus van het huisbezoek ligt niet enkel op informeren.

Administratieve ondersteuning

De doelgroep die geselecteerd wordt voor een huisbezoek wordt aangeschreven door de gemeente met 2 brieven.

Een eerste, algemene brief kondigt het huisbezoek aan en daarin wordt de doelstelling meegedeeld. Er is de gelegenheid om af te melden voor een huisbezoek.

Een tweede brief is gepersonaliseerd : hierop staat de dag en het uur van het huisbezoek, de foto en de naam van de desbetreffende vrijwilliger die langskomt en een contactadres om het huisbezoek te verplaatsen of af te bellen. In afspraak met de vrijwilligers wordt gekozen wiens telefoonnummer op de brief staat : deze van de coördinator of van de vrijwilliger.

Map & notaboekje

De vrijwilligers van het bezoekersteam ontvangen een map en notaboekje dat ze kunnen meenemen naar het huisbezoek om een aantal documenten (bezoekersfiche, infoblad, brief, notaboekje..) in te steken en notities te kunnen maken.

Identificatiepasje of voorbeeldbrief

Een identificatiepasje of voorbeeldbrief (die men ontvangen heeft) van de vrijwilliger (met naam en foto, logo gemeente) wordt gebruikt om zichzelf te identificeren indien gevraagd en om het huisbezoek te 'officialiseren'.

Bezoekersfiche voor verslag

Zie verder (4.4)

Opvolging vrijwilligers

Vrijwilligers van het bezoekersteam kunnen te allen tijde met vragen aankloppen bij de coördinator Buurtgezellen. De vrijwilliger kan stoten op schrijnende, acute leef- en woonsituaties, of zelf moeilijkheden ondervinden in het afleggen van de huisbezoeken. Die openheid en beschikbaarheid wordt duidelijk gecommuniceerd.

Vrijwilligersverzekering

De deelnemers van het bezoekersteam beschouwen wij als officiële vrijwilligers. Ze zijn een verlengstuk van de dienstverlening van het lokaal bestuur (OCMW / Lokaal Dienstencentrum / Dienst Ouderenzorg / Dienst Welzijn).

Met deze vrijwilligers wordt er een overeenkomst afgesloten. Een item over 'geheimhouding' moet hier zeker in opgenomen worden.

Vrijwilligersvergoeding

Of men al dan niet kiest voor een vrijwilligersvergoeding, is een vrije keuze van de gemeente. Een kleine tegemoetkoming kan een extra stimulans betekenen om deel te nemen aan het bezoekersteam. Dit kan gaan van een financiële (reis)vergoeding, een presentje of een afsluitend bedankmoment met een drankje en een hapje.

Neerpelt kiest ervoor om voor elke vrijwilliger een forfaitaire vergoeding van € 5 per huisbezoek te voorzien. Dit voor het dekken van onkosten zoals verplaatsingen naar de overlegmomenten en de huisbezoeken. Kinrooi betaalt een verplaatsingsvergoeding.

Presentje

Men kan er eventueel voor opteren om een presentje te voorzien voor de ouderen die de vrijwilligers ontvangen voor een huisbezoek. Hier kan men allerlei mogelijkheden aan vasthangen : gadget (sleutelhanger of koelkastmagneet) met contactgegevens van de coördinator Buurtgezellen, pakje koekjes, korting voor een maaltijd in het dorpsrestaurant of culturele voorstelling,...

*De werking in Halen & Lummen geven aan de mensen bij wie men op huisbezoek ging, een geschenkbond : 2 bonnen goed voor 1 tas koffie die genuttigd kan worden in het Lokaal Dienstencentrum. De keuze voor 2 bonnen is bewust, zodat men altijd iemand kan meenemen.
"We vonden het fijn om te luisteren naar wat het voor jou betekent om ouder te worden in je thuisomgeving. Daarom nodigen wij je graag uit om bij ons 'over de drempel' te komen voor een lekker tasje koffie in het Lokaal Dienstencentrum De Klapstoel / 't Klavertje."*

4.4 Afleggen huisbezoeken

Het huisbezoek

Het al dan niet ontvangen van bezoek ligt in handen van de ouderen. Het is een vrijblijvend aanbod, zonder enige verplichting of dwang. Er wordt niet aangedrongen om langs te gaan of ongewenst aangebeld. We willen zeker de meest kwetsbare personen bereiken, en uit ervaring bij RIMO Limburg stellen we vast dat deze groep meestal niet afbelt.

Het huisbezoek is geen bevraging, enquête of sociaal onderzoek. Het is een gesprek en observatie, waarbij een actieve luisterhouding het uitgangspunt is. Het doel van het bezoek is om zorgnoden te detecteren en knelpunten of problemen op te vangen.

Het verloop van het huisbezoek en de eventuele signalen worden kort na het huisbezoek in de bezoekersfiche opgenomen. Er wordt aan de betrokkene toestemming gevraagd of persoonlijke informatie mag doorgegeven worden aan de coördinator van Buurtgezellen.

Het is geen must dat het huisbezoek signalen moet opleveren. Een goed huisbezoek drukt zich niet uit in het aantal opgevangen problemen. Hoe een gesprek inhoudelijk verloopt is moeilijk te voorspellen. Sommige mensen hebben het hart op de tong en vertellen zeer openlijk over hun besognes, anderen dekken dit bewust toe.

In de vormingssessies wordt aan de vorm en de inhoud van het huisbezoek veel aandacht besteed.

Zelf kiezen

De vrijwilliger maakt drie keuzes : hoeveel, wie en wanneer.

De vrijwilliger kiest in overleg met de coördinator zelf hoeveel huisbezoeken hij wil opnemen. Uiteraard wordt er een aantal voorgesteld, afhankelijk van het aantal adressen en het beschikbare aantal vrijwilligers.

Aan de hand van de adressenlijst kiest de vrijwilliger zelf de personen die hij wil bezoeken, of liever niet. Sommigen zullen kiezen voor mensen die ze kennen, vertrouwd mee zijn of die kortbij wonen. Anderen kiezen voor mensen die verder van hen af staan.

Het moment dat de huisbezoeken plaatsvinden, bepaalt de vrijwilliger. Hij legt dagen en uren vast die hem best uitkomen en speelt deze door aan de coördinator. Sommigen opteren ervoor om dit tussen de andere activiteiten op te nemen, anderen structureren de opdracht door 10 voormiddagen (werkdagen) na elkaar te plannen.

De bezoekersfiche

De bezoekersfiche omvat de verslaggeving van het bezoek. Deze wordt best nog dezelfde dag door de vrijwilliger ingevuld omdat dan nog alles vers in het hoofd zit. We vragen om de fiche binnen de week aan de coördinator Buurtgezellen te bezorgen zodat die ook kort op de bal kan spelen.

Ruwweg willen we 3 levensdomeinen belichten : de fysieke woonomgeving, de persoonlijke situatie en het sociaal netwerk.

De bezoekersfiche bevat 9 topics :

- Verloop van het huisbezoek : algemene informatie
- De woonomgeving : zichtbare aspecten
- Verplaatsing : mogelijkheden en moeilijkheden
- Dagbesteding en sociale contacten : hoe zit het hier mee
- Diensten aan huis : is er reeds hulp
- Gezondheidstoestand
- Informatie : is die beschikbaar
- Aandachtspunten : wat heb je in huis nog gezien
- Buurtgezellen : interesse om buurtgezel te zijn of te ontvangen

Deze moeten niet allemaal in detail overlopen worden. Soms komen bepaalde punten niet ter sprake, dus die worden overgeslagen. Er is ook telkens ruimte om bemerkingen te noteren.

De vrijwilligers krijgen een aantal 'kapstukken' mee om het huisbezoek inhoudelijk te sturen. Dit zijn een aantal richtvragen waarvan we vragen die zeker op te nemen. Het zijn vragen die kunnen leiden tot een breder gesprek.

Bijvoorbeeld : "Kook je nog zelf?"

(waarom wel of niet, eet je nog warm, wie doet de inkopen, ...)

In Neerpelt stelde men vast dat elke vrijwilliger een eigen manier zoekt om het huisbezoek aan te pakken. Iemand maakte een steekkaart met daarop de 9 topics als geheugensteun, of maakte vooraf enkele korte notities in zijn map. Eén iemand maakte gebruik van de bezoekersfiche als gespreksleidraad, maar dit wordt afgeraden.

4.5 Analyse door de coördinator

De bezoekersfiches worden kort na het huisbezoek afgeleverd bij de coördinator. Ze kunnen zowel persoonlijk overhandigd worden (en mogelijk kort toegelicht), afgegeven worden aan de onthaalbalie als in de brievenbus gestoken (met enveloppe).

De coördinator neemt alle fiches grondig door en registreert deze.

De coördinator Buurtgezellen in Neerpelt klasseert de bezoekersfiches in 4 groepen : mensen waarbij een aanvullend huisbezoek plaatsvindt, mensen die aangeven buurtgezel te willen zijn, mensen die aangeven een buurtgezel te willen ontvangen, en tenslotte mensen waar alles ok lijkt en die geen nood of vraag hebben.

4.6 Zorgnoden invullen

Bezoekersfiches die opvolging vereisen op basis van vermelde signalen worden opgenomen door de coördinator. Er volgt een tweede huisbezoek door de coördinator (na telefonische contactname en afspraak) om de eventuele zorgvraag verder uit te diepen en helder te krijgen.

Zorgvragen kunnen zeer breed gaan : van vervoer door de mindermobielen centrale, maaltijdbedeling, aanvraag tegemoetkoming hulp aan bejaarden, woningaanpassing, thuisverpleging, sociaal tarief, voetverzorging, dagopvang, personenalarmsysteem... De vragen naar formele hulp worden naar de desbetreffende diensten in het netwerk van ouderenzorg geleid. De coördinator fungeert als doorverwijzer en begeleidt actief de mensen hierin.

De vraag naar ondersteuning door een buurtgezel wordt eveneens opgenomen door de coördinator. De vraag naar informele hulp wordt uitgeklaard, en meegenomen om te koppelen aan een buurtgezel. Collectieve knelpunten die naar voor komen of frequent terugkerende zorgvragen, worden door de coördinator gefilterd. Nadien wordt bekeken hoe hier mee aan de slag kan gegaan worden.

Als in Neerpelt uit de bezoekersfiche signalen aan de oppervlakte komen die duiden op een zorgsituatie (bv. de persoon eet enkel nog boterhammen), dan volgt er een huisbezoek door de coördinator. Het doel van het bezoek is de nood voldoende scherp te krijgen, uitleg te geven en een eventuele vraag te koppelen aan professionele hulp. De coördinator legt ook aanvullend huisbezoeken af bij de ouderen die hebben aangegeven buurtgezel te willen zijn of een buurtgezel te willen ontvangen. Op die manier kan men het aanbod en de vraag duidelijker schetsen en wordt er gepolst naar de motivatie. Tijdens het bezoek wordt het concept ook toegelicht.

4.7 Terugkoppeling vrijwilligers bezoekersteam

Na afloop van de reeks van huisbezoeken in een werkgebied brengen we de vrijwilligers van het bezoekersteam opnieuw samen. Dit terugkommoment heeft zowel het doel om te bedanken als om af te ronden, maar ook het doel om wederzijds uit te wisselen.

De coördinator geeft een stand van zaken van de huisbezoeken : het aantal dat afgelegd werd, zorgvragen die opgenomen werden (er wordt niet in detail gegaan over de betrokken personen om de privacy te garanderen), collectieve signalen... De vrijwilligers vertellen over hun ervaring met huisbezoeken, kunnen verbeterpunten aanreiken, besognes delen...

4.8 Buurtgezel

Naamgeving

De term of naam 'Buurtgezel' werd gelanceerd door Dhr. Juul Vrolix, voorzitter van het OCMW van Neerpelt. Hoe meer we de term hanteren, hoe meer we ervan overtuigd zijn dat deze perfect aansluit bij de intenties van het concept.

Uit Wikipedia haalden we de volgende verklaring voor het woord 'gezel' : *Een gezel was in het verleden iemand die doende was een beroep te leren, of de medewerker van een meester in een gilde. Het gebruik van het begrip gezel is in de loop der jaren veralgemeeniseerd naar dat van makker, kameraad of reisgenoot, zoals in metgezel, levensgezel, reisgezel. Gezel is ook de basis van woorden zoals gezelligheid en gezelschap.*

Gebald in 4 kenmerken

- *De buurtgezel ondersteunt met kleine taken en/of bezoeken momenten een buurman of buurvrouw, of brengt enkele burenen samen.*

Het is aanvullend op het bestaande aanbod van hulp-, dienst- en zorglening. Het is niet de bedoeling dat dit in de plaats komt van professionele hulp of bestaande initiatieven.

- *De buurtgezel is regisseur van zijn inzet van tijd en middelen, in afstemming met de buur.*

Het is een zelfdragend en zelfsturend systeem waarbij de vrager en aanbieder samen tot onderlinge afspraken komen.

- *De buurtgezel heeft geen overeenkomst zoals in een 'officieel vrijwilligersstatuut'.*

Het gaat om een 'positieve' keuze van de buurman of buurvrouw om iets te kunnen betekenen voor een ander. Ook al is het aangestuurd, we wensen het spontane karakter van burenhulp te benadrukken.

We willen dit niet officialiseren door het in een statuut te steken met afspraken op papier. Het risico is dat op die manier alles geïnstitutionaliseerd wordt, zodat de coördinator straks meer werk heeft met administratie dan de kerntaak.

- *De buurtgezel kan altijd voor vragen of informatie terecht bij de coördinator.*

Zowel de buurtgezel en als de buur die hulp aangeboden krijgt, kunnen terugvallen op de coördinator. De coördinator begeleidt de koppeling (4.11) en is dus voor beide partijen een vertrouwensfiguur. Als back-up is hij aanspreekbaar voor vragen maar ook voor problemen die naar voor kunnen komen : een buurtgezel die bemoeizuchtig wordt, of de oudere die te veeleisend is.

Logo

In Neerpelt werd door de communicatiedienst een passend logo ontworpen.



4.9 Werving van buurtgezellen

Tijdens de huisbezoeken wordt er gepolst naar kandidaat-buurtgezellen. Zijn er bewoners die een rol willen spelen voor hun buurman of buurvrouw met een zorgvraag in de vorm

van kleine hulp of gezelschap? Zijn er bewoners die burensamenkomsten wensen samen te brengen in hun leefomgeving?

Is er na de huisbezoeken een ruim aanbod van kandidaten om buurtgezel te worden, dan is extra werving niet meteen noodzakelijk. We brengen deze kandidaten samen voor een informatievergadering waarin we toelichting geven over 'Buurtgezellen'. Hier worden ook de concrete vragen van ouderen voorgelegd zodat er een koppeling gemaakt kan worden.

Indien er onvoldoende burenhulp voorhanden is om tegemoet te komen aan de vragen, of haken mensen af, dan gaat de coördinator verder op zoek naar buurtgezellen...

Met deze werving hebben we nog geen ervaring. RIMO Limburg stelt voor om in het werkgebied een informatievergadering te organiseren, en vooral uitnodigingen in de brievenbussen te verspreiden in de ruime omgeving van de woning waar de oudere met een vraag naar een buurtgezel woont.

Hoe meer het project ingeburgerd geraakt in een gemeente, hoe meer bekendheid de term 'buurtgezel' zal krijgen. We hopen dat dit leidt tot spontane kandidaten en tot een vlotte invulling van de vragen.

4.10 Vorming van buurtgezellen

Buurtgezellen worden eveneens samengebracht voor een eenmalige vormingssessie. Zij gaan immers ook geconfronteerd worden met emoties, stuiten op zorgnoden, ontvangen persoonlijke informatie... De timing hiervoor kan verschillen : voor de start van de koppeling van buurtgezellen, of een tijdje nadat men van start is gegaan.

De vorming spitst zich toe op 4 items :

- overzicht hulp-, zorg- en dienstverlening
- omgaan met emoties, eenzaamheid
- signaalfunctie
- omgaan met vertrouwelijke informatie

Op vraag van buurtgezellen kan er bijkomende vorming georganiseerd worden.

4.11 Koppelen van burensamenkomsten

De coördinator brengt vraag en aanbod samen, op aangeven van de betrokken personen. Sommige kandidaat-buurtgezellen zullen met veel plezier praktische hulp bieden, maar vinden zich niet geroepen om louter gezelschap te bieden. En andersom.

In Grote Heide werd vastgesteld (zie ook punt 7.1) dat sommige ouderen die een huisbezoek ontvingen, tegelijkertijd een buurtgezel wilden zijn en een buurtgezel wilden ontvangen. Zij hebben allen afgehaakt : was het doel onduidelijk of is het vooral een noodsignaal voor gezelschap?

Wanneer er een 'inhoudelijke match' is dan gaat de coördinator mee naar het eerste contact om beiden aan mekaar voor te stellen, indien gewenst. In de beginfase wordt er contact gehouden om na te gaan hoe het loopt met de buurtgezellen.

De coördinator in Neerpelt stelt beide partijen de vraag wat men wenselijk acht qua introductie en contact. Wanneer vrager en aanbieder ervoor kiezen om zonder 'back-up' afspraken te maken, dan contacteert de coördinator de betrokkenen telefonisch om te vragen hoe het eerste contact verlopen is.

Een één-op-één relatie is kwetsbaar. Het moet klikken tussen beide personen, wat niet vanzelfsprekend is. Er wordt daarnaast ook voor gekozen om kleine netwerkjes van burens te stimuleren, waarbij een buurtgezel initiatiefnemer is om enkele burens één of meerdere keren per week samen te brengen voor een gezamenlijke activiteit (burens wekelijks uitnodigen voor de lunch, burens met de auto meenemen naar het dorpsrestaurant of de markt, een kaartje leggen of een koffiemoment, samen gaan wandelen...).

4.12 Samenbrengen van buurtgezellen

Het is een goed voornemen om de buurtgezellen in de gemeente één keer per jaar samen te brengen. Dit kan een informeel gedeelte omvatten (een bedankmoment met een hapje en drankje), maar ook een deels formele invulling krijgen (uitwisselen, bijkomende vorming, een spreker, een getuigenis....).

Er bestaat al veel burenhulp die niet onder de noemer van 'Buurtgezellen' valt. Burens die reeds ondersteuning aan een buur bieden, zich kunnen melden als buurtgezel bij de coördinator.

Op basis van de huisbezoeken in Grote Heide werd vaak vastgesteld dat de betrokken persoon zelf al burenhulp aanbood. Gemeente Neerpelt zond aan deze ouderen een 'waarderingsbrief' voor hun inzet en gaven de boodschap dat ze voor vorming of vragen terecht kunnen bij de coördinator 'Buurtgezellen'.

Buurtgezellen die ingaan op een concrete zorgvraag gaan aan de slag op vrijwillige basis, maar er moet ook oog zijn voor wederkerigheid. Wie geholpen wordt, kan ook gevraagd worden of aanbieden om op één of andere manier een wederdienst te bieden (een cake bakken, een sjaal breien, een bedankaartje schrijven...). Dit draagt bij tot een gelijkwaardige en evenwichtige relatie. Het is misschien aangewezen om zowel aanbieder als vrager te zien als buurtgezellen.

5. Taken van de medespelers

5.1 Vrijwilligers bezoekersteam

De vrijwilligers gaan op huisbezoek bij oudere inwoners.

- informatie verstrekken
- noden detecteren, signalen opvangen
- aanspreken van op interesse om buurtgezel te worden

5.2 Coördinator Buurtgezellen

- inhoudelijke aansturing
- administratieve taken (brieven, uitnodigingen...)
- vrijwilligersluik (afspraken)
- coördinatie huisbezoeken
- begeleiden van het bezoekersteam
- analyse huisbezoeken
- opnemen van de zorgvragen
- kruispunt netwerk hulp-, zorg- en dienstverlening
- koppelen buurtgezellen
- aanspreekpunt buurtgezellen
- analyse van collectieve knelpunten en/of zorgvragen

5.3 Opbouwwerker RIMO Limburg

- inhoudelijke input (knowhow vergroten voor een aanpak op maat, studiewerk, werkbezoek)
- op punt zetten van methodiek
- vorming voor vrijwilligers (bezoekersteam en buurtgezellen)
- opvolging van vrijwilligers (terugkoppeling, evaluatie, uitwisseling)
- ondersteuning in (de opstart van) werving en communicatie
- evaluatie met de doelgroep
- uittesten van instrumenten (bezoekersfiche)
- meedenken voor oplossingen collectieve knelpunten
- vertegenwoordiging aan Vlaamse overlegtafel
- uitwisseling coördinatoren 'Buurtgezellen' in Limburg

De inzet van een opbouwwerker voor procesbegeleiding van een lokaal bestuur is een tijdelijk proces. Wanneer de werkwijze op punt staat, dan kunnen een aantal taken overgedragen worden aan het lokaal bestuur of andere externe medewerkers (bv. het aanbieden van de vorming).

5.4 Buurtgezellen

De mantelzorger is intussen als begrip in Vlaanderen ingeburgerd. We zetten dit naast de term buurtgezel om duidelijk de verschillen te schetsen.

Buurtgezel	Mantelzorger
Regelmatig contact, een buur op wie een buur kan terugvallen voor kleine taken, praktische hulp en/of gezelschap.	Zorg voor een hulpbehoevende door familie, vrienden of burens. Kenmerkend is de persoonlijke band en de langdurige, onbetaalde zorg.
<i>Concreet</i> '15 minuten regel' – een beperkte tijdsinvestering Was ophangen, post uithalen, rolluiken ophalen, kort vervoer, bloemen water geven, hout binnenhalen voor de kachel, inkopen van de winkel meebrengen, kleding kopen, planten verpotten, samen koken / wandelen / winkelen / televisie kijken, koffie gaan drinken, babbeltje slaan, naar de markt gaan...	<i>Concreet</i> Intensiever en intiemer contact Verzorgende taken (ziekte, hygiëne), begeleiding (inslapen), administratieve hulp, financiën beheren, psychosociale begeleiding...

5.5 Netwerk van hulp-, zorg- en dienstverleners

Buurtgezellen is ingebed in een netwerking van organisaties die een aanbod hebben voor oudere (zorgbehoevende) inwoners.

De coördinator van Buurtgezellen is het kruispunt vanuit dit vraaggestuurd model. Hij koppelt vragen aan het bestaande, formele aanbod. Hij detecteert en realiseert mogelijke rechten.

Het netwerk wordt geïnformeerd over de opzet van het concept 'Buurtgezellen'. Ook voor deze diensten betekent de detectie (bezoekersteam) en het aanvullend aanbod (buurtgezellen) een verfijning van de zorgverlening, waar het kwalitatief en langer wonen in de vertrouwde omgeving voor meer mensen haalbaar wordt. Hun dienstverlening wordt gericht ingeschakeld, op maat van de zorgvrager.

6. Stand van zaken 01.01.2016

6.1 Samenwerkingsovereenkomsten

Looptijd

Met 7 lokale besturen heeft RIMO Limburg een afspraak tot samenwerking voor de periode januari 2016 - december 2019. Deze wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd, tenzij tegenbericht.

Definitieve einddatum voor de samenwerking is 31 december 2019. Jaarlijks in de loop van de maand november wordt de samenwerking geëvalueerd en de planning van het daaropvolgende jaar vastgelegd.

RIMO Limburg ziet deze periode als 'experimenteerfase' om het concept verder te ontwikkelen en kwalitatief te verbeteren, in nauwe werking met de pilootgemeenten waarmee we een samenwerkingsovereenkomst aangaan.

RIMO Limburg voorziet een tewerkstelling van een opbouwwerker voor ongeveer 0,2 VTE per gemeente, met de nodige flexibiliteit betreffende de inzet van deze werktijd. Het lokaal bestuur voorziet een tewerkstelling van een maatschappelijk werker voor ongeveer 0,5 VTE, met de nodige flexibiliteit betreffende de inzet van deze werktijd.

Financiering

RIMO Limburg betaalt de loonkosten van de opbouwwerker, in het kader van de decretale erkenning van de Vlaamse Overheid. Persoonsgebonden werkingskosten die verbonden zijn aan de uitoefening van de functie (verplaatsingen, kantoorkosten...) zijn ten laste van RIMO Limburg.

Projectgebonden kosten (vergaderruimte, verbruiksgoederen, vrijwilligersvergoedingen, papierwerk...) zijn voor rekening van het lokaal bestuur. Extra kosten zoals het aanmaken van speciaal drukwerk, het organiseren van een bijzondere activiteit... vallen hier eveneens onder.

De gemeente stelt een maatschappelijk werker aan/vrij met reguliere middelen.

Deelnemende pilootgemeenten

- Gestart : Neerpelt (17000 inw) & Kinrooi (12000 inw)
- In voorbereiding : Halen (9500 inw)/Lummen (14000 inw) & Hamont-Achel (14000 inw)
- Najaar 2016 / voorjaar 2017 : Overpelt (15000 inw) & Maaseik (25000 inw)

Cijfergegevens 2016 - afbakening doelgroep pilootgemeenten

- Neerpelt : **741** alleenwonende 65-plussers (17000 inwoners)
- Hamont-Achel : **719** alleenwonende 65-plussers (14000 inwoners)
- Kinrooi : **554** 80-plussers (12000 inwoners)
- Halen (409) / Lummen (764) : **1176** ouderen in de leeftijdsgroep 76 – 86 jaar (9500 / 140000 inwoners)

Het lokaal bestuur coördineert Buurtgezellen in de gemeente. RIMO Limburg biedt ondersteuning en procesbegeleiding. Ieders concrete inbreng wordt stap voor stap besproken en uitgevoerd. De vermelde taken de coördinator en opbouwwerker (zie punt 5.2 en 5.3) zijn niet limitatief.

6.2 Informatieve sessies

Er is interesse voor Buurtgezellen. Lokale besturen contacteren ons op basis van berichtgeving (artikel van Kinrooi over start project) of de website van RIMO Limburg.

We zijn bereid om tegen betaling van reële loon- en werkingskosten procesbegeleiding in Limburgse gemeenten op te nemen, in het lopende meerjarenplan 2016-2020.

- Alken, Kortesseem, Wellen en Nieuwerkerken : contact voor het aftasten van aanvraag Europese subsidies plattelandsontwikkeling. Infosessie voor de OCMW's en schepencollege Kortesseem.
- Bocholt en Bree

RIMO Limburg stelde de werkwijze ook voor op 2 plaatsen in de provincie Antwerpen : Beerse (infodag voor alle medewerkers van ouderenzorg) en Turnhout (uitwisseling Buurtschakels). Concrete vragen naar samenwerking van lokale besturen uit andere provincies worden doorgespeeld naar de respectievelijke provinciale instituten van Samenlevingsopbouw Vlaanderen.

7. Eerste resultaten

7.1 Neerpelt

Damsheide (27 alleenwonende 65-plussers)

- juli 2014 – februari 2015
- Voorstel van eerste denkpiste
- Verkennend overleg met buurtverantwoordelijken
- 2 medewerkers van het Sociaal Huis legden 22 huisbezoeken af bij alleenwonende 65-plussers
- 2 concrete zorgvragen, geen vraag voor een buurtgezel
- Nood aan duidelijke werkwijze en regiefunctie
- Naam voor het zorgnetwerk: 'Buurtgezellen'

Grote Heide (119 alleenwonende 65-plussers)

- maart – oktober 2015
- 76 huisbezoeken gerealiseerd
 - 34 mensen hebben afgemeld: nog zelfredzaam, hulp van familie of bureu, wensen geen bezoek

→ 9 gewijzigde situaties: 3 verhuisd, 4 RVT, 2 overleden

- 10 vrijwilligers van het bezoekersteam hebben de huisbezoeken afgelegd
- 6 huisbezoeken geven aanleiding tot opvolging door de sociale dienst
- 6 vragen voor een buurtgezel (1 gerealiseerd, 3 vragen in te vullen)
- 14 kandidaten om buurtgezel te worden: 7 ook vraag naar buurtgezellen (1 ingevuld)
- collectieve signalen : er is nog veel burenhulp in Grote Heide, geen ontmoetingsplaats meer (geen winkel, geen café), de brug over het kanaal naar het centrum versterkt het mobiliteitsprobleem
- meer duidelijkheid nodig over de invulling van 'Buurtgezel', meer aandacht voor werving

Sint-Huibrechts-Lille (107 alleenwonende 65-plussers)

- infosessie brede werving : 30 aanwezigen
- infosessie kandidaten voor bezoekersteam : 10 vrijwilligers
- vormingssessies : 3 avonden in april 2016
- huisbezoeken : mei – september 2016

7.2 Kinrooi

90-plussers

- 6 potentiële kandidaten gericht aangesproken door de dienst Zorg en Ouderen
- infosessie kandidaten voor bezoekersteam : 5 aanwezigen
- 3 vormingssessies in maart 2016 : 4 vrijwilligers
- huisbezoeken : april – mei 2016
- terugkoppelingsmoment : juni 2016

8. Aandachtspunten en verbeteracties

Opmerking

De beschrijving van deze werkwijze is misschien wel een kant- en klaar product, maar in elk geval geen rigide keurslijf. Het lokaal beleid kan kiezen hoe de methode uitgepakt en toepast wordt. Buurtgezellen is een proces dat nog in de kinderschoenen staat en verbeterd moet worden.

De methode kan op meerdere punten verfijnd worden. Ervaring die opgebouwd wordt zal leiden tot nieuwe inzichten. Onderlinge uitwisseling leidt tot waardevolle feedback en ook de toets met andere modellen of onderzoeken geeft input voor verrijking.

We stippen hierbij al enkele aandachtspunten en verbeteracties aan, maar dit zullen gegarandeerd niet de enige zijn.

8.1 Term 'Zorgnetwerken'

Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen legt zich in samenwerking met CERA al een decennium toe op zorgnetwerken. Ondertussen zijn er op een 30-tal plaatsen zorgnetwerken uitgebouwd in Vlaanderen. Ze worden georganiseerd op uiteenlopende manieren. Er is in 2015 een draaiboek gepubliceerd (theorie en try-outs om je draai te vinden), er bestaat een fraaie website (www.ontknoop.be) en een kenmerkende huisstijl. De collega's van West-Vlaanderen hebben een pioniersrol opgenomen, geënt op de plattelandscontext in de provincie.

In eerste instantie zijn we bij RIMO Limburg aan de slag gegaan met deze term 'Zorgnetwerk', maar we worstelen hiermee. Het is een containerbegrip dat overal opduikt in verschillende settings (netwerk mantelzorgers, samenwerkingsinitiatief eerstelijnszorg, opvang door woonzorgcentra...), waardoor we dreigen te 'verdrinken' in een vage omschrijving.

We houden het voorlopig bij 'Buurtgezellen' om onze werkwijze te benoemen. Is het een zorgnetwerk, is het buurtgerichte zorg, is het een buurtgericht netwerk...?

8.2 Ruimere signalering

In overleg (op onze vraag voor reflectie over de werkwijze Buurtgezellen) met Professor Dominique Verté en professor Liesbeth De Donder van de VUB werd gededd op het belang van 'multikanalen voor het signaleren van zorgvragen'. In Buurtgezellen wordt dit opgenomen door de vrijwilligers van het bezoekersteam en de buurtgezellen zelf. Zij spelen deze signalen door aan de coördinator, die ermee aan de slag gaat.

Maar er zijn ook andere kanalen waar signalen aan de oppervlakte (kunnen) komen : huisartsen, postbodes, poetsdiensten, thuisverpleging... Zij zijn er niet altijd alert voor of blijven met de signalen zitten. Door een duidelijk meldpunt (coördinator van Buurtgezellen) in de gemeente te installeren - en dit te promoten - krijgt preventief en proactief werken een sterk fundament in de ouderenzorg.

8.3 Verbreding doelgroep

Met Buurtgezellen richten we ons op de doelgroep van ouderen, 65-plussers... We zien dat de praktijk bij andere instituten van Samenlevingsopbouw Vlaanderen verruimd wordt naar 'kwetsbare groepen' : gezinnen, mensen met een fysieke of psychische handicap, jongeren...

We weten niet of je het concept van Buurtgezellen op uiteenlopende doelgroepen kan leggen. Het vraagt een andere aanpak wat de huisbezoeken betreft (en daarmee de

werving van vrijwilligers), een andere kijk op de aanvullende taken (gaat het dan nog om kleine taakjes en/of gezelschap) of een gewijzigde inzet van Buurtgezellen (andere invulling van terminologie die reeds in gebruik is zoals steungezin, buddy...)?

Het proactief karakter en het outreachend werken zijn ons inziens alleszins elementen die toepasbaar blijven. We verkennen op dit moment met het OCMW Hechtel-Eksel of zij met deze werkwijze aan de slag kunnen gaan bij kwetsbare (alleenstaande) gezinnen en hoe dat dan kan gebeuren.

8.4 Communicatie hulp- en dienstverlening

Duidelijkheid brengen over het initiatief ten aanzien van de dienstverlenende organisatie en verenigingen met de doelgroep 'ouderen' is nodig. Ook eerstelijns werkers zoals wijkagenten werden beoogd.

Gemeente Kinrooi organiseerde een bekendmakingsmoment in samenwerking met het lokale OCMW en RIMO Limburg.

Er vertrokken een ruim aantal uitnodigingen naar bovenvermelde organisaties. Het concept bekend maken was het doel van deze samenkomst.

8.5 Communicatie burgers

Gemeente Kinrooi publiceerde een artikel over Buurtgezellen in het gemeentelijke infoblad. Op basis van het bekendmakingsmoment verscheen een krantenartikel over het initiatief in het Belang van Limburg.

Het is belangrijk dat het begrip 'buurtgezellen' gaat leven, doordringt in de buurten. In de samenwerking wil RIMO Limburg uitzoeken hoe deze communicatie best aangepakt wordt.

8.6 Participatie doelgroep

Tot op heden hebben we in deze beginfase nog geen participatie of evaluatie van de beoogde doelgroep van ouderen opgenomen. We hebben wel de ervaring van huisbezoeken bij 80-plussers in Overpelt in 2012 (zelfstandig wonen en niet gekend bij de dienstverlening van het OCMW), waar we vooral informatief aan de slag gingen. We kwamen indertijd tot 3 conclusies :

- een warme ontvangst, het huisbezoek werd op prijs gesteld
- het gaat overwegend goed met de 80-plussers in Overpelt
- men kent het aanbod van dienst- en zorgverlening niet

We willen in Buurtgezellen de betrokkenheid van de doelgroep vergroten. Dit is ook wel dubbel, omdat de vrijwilligers die participeren hoofdzakelijk ook tot de groep van ouderen behoren. Samenwerken met seniorenraden is ook een optie om participatie in te bouwen.

We denken er aan om via een steekproef na de huisbezoeken van de vrijwilligers van het bezoekersteam enkele mensen te interviewen over het huisbezoek, of enkele mensen samen te brengen voor reflectie en/of evaluatie in groep.

8.7 Verdere uitbouw Buurtgezellen

Het is de ambitie van RIMO Limburg om de werkwijze in nauwe samenwerking met een aantal Limburgse lokale besturen verder uit te testen, te verfijnen en te verbeteren.

We zijn ook blij met de uitgestoken (wetenschappelijke) hand van de professoren Dominique Verté en Liesbeth De Donder van de VUB. Reflectie met hun expertise op de lokale praktijkervaring kan ons zeker helpen om de kwaliteit van Buurtgezellen op een hoger niveau te tillen.

Rudi Bloemen & Katleen Caymax

RIMO Limburg

Roel Geers & Ilse Lesaffer

Dienstencentrum Binnenhof - Neerpelt