

Cultuur

Economie

Jeugd

Milieu

## ***Opvang en zorg***

Over de grens

Recreatie

Sociaal

Wonen



## 'Aanzet' in Den Bosch: een 'ladderwerkplaats' voor mensen in het souterrain van de samenleving

Harry Broekman

### Introductie

Aanzet is in 1991 begonnen als het project Bouwen en Huisvesten o.l.v. van gepensioneerd opbouwwerker Piet Willems. Hij en enige ex-collega's hadden contacten met mensen die wel wilden werken, maar niet aan de bak kwamen doordat zij niet 'goed genoeg' waren voor een reguliere baan. De initiatiefnemers schraapten een hypotheek en een lening bij elkaar om het incurante eerste pand aan te kopen. Onder supervisie van een uitvoerder met WAO-uitkering werd dit voormalig bankgebouw opgeknapt door zeven baanlozen: drie jongeren, drie ontheemden (Bosniërs) en een WAO-er.

Allen zijn doorgestroomd naar een reguliere baan, het pand werd voor een marktconform bedrag verkocht aan een steunpunt voor kankerpatiënten c.s. Met dat geld werd weer een volgend pand gekocht. Dit tweede karwei werd gevonden in een zwaar vervallen woonhuis. Dit werd na oplevering verkocht aan een woningstichting om er een beschermd wonen project in onder te brengen.

Zo gaat het telkens, sterk arbeidsintensieve panden leveren winst voor het volgende karwei op.

Door talenten van deelnemers te koppelen aan kansen voor werkprojecten, ontwikkelde Aanzet zich als een aanhechtingsplek voor zelfhulpgroepen, therapeutische werkplekken en trajecten voor sociale activering. Aanzet wil deze mensen kansen verschaffen om het souterrain van de samenleving te ontstijgen.

Nadrukkelijk echter positioneert Aanzet zich niet louter als een werkvoorziening van lotgenoten en bondgenoten tezamen. Zo zijn er zelfhulpgroepen waar pratend en voorlichting organiserend, de deelnemers greep willen krijgen op hun leven en levensomstandigheden. Maar Aanzet is ook een instrument voor samenlevingsopbouw. Aanzet wil de opvattingen, werkwijzen en regelgeving van instellingen beïnvloeden, opdat de doelgroep beter in de reguliere stedelijke samenleving aan de bak komt.

### Deelnemers

Hoe je bij Aanzet als deelnemer komt maakt niet uit, hoe je weg gaat wel. Aanzet ontwikkelt daartoe werkervaringsplaatsen. Die plaatsen worden

geschapen vooral in de bouw, daarnaast in de administratie en verwante projecten, zoals een kringloop klussenbus en een recyclingatelier. De bouwploeg knapt huizen op. In enkele gevallen betrekken deelnemers daarin dan een kamer. Aanzet vormt tevens een verzamelplaats voor zelfhulpgroepen: van ex-bajesklanten, ex-psychiatrische patiënten tot mensen die een suïcidepoging achter de rug hebben.

Deelnemers melden zichzelf of worden doorverwezen door werkgevers, reclassering, welzijnsinstellingen, GGZ en gemeentediensten. Aanzet praat niet alleen met potentiële deelnemers over de inzet, maar ook met een betrokken instelling voor zorg of hulp. Daarnaast is er ook altijd contact met de Sociale Dienst om de vrijwilligersvergoeding voor de deelnemers veilig te stellen (tweeënhalf euro per dagdeel). Hulpverleners blijven hun klanten (op afstand) begeleiden.

Per jaar doen tussen de 30 en 40 deelnemers mee in de activeringsprojecten. De bouwprojecten trekken de meeste deelnemers en die oefenen aantrekkingskracht op mannen uit. Bij het administratieproject werken enkele vrouwen. In bijna alle gevallen betreft het autochtone Nederlanders. Deelnemers werken met een uitkering en/of in een regeling (JWG, WIW, ID).

Voorts worden enige zelfhulpgroepen door het steunpunt en de Stichting Ex (-suïcidalen) begeleid.

### Profijtgroepen en draagvlak

Er is onnoemelijk veel energie gaan zitten in het overtuigen en meekrijgen van officiële instellingen. Voorschriften, financieringsregimes, verkokering en mentaliteiten als 'ver van mijn bed'/'niet op mijn terrein' vormden hindernissen. Die hordes konden genomen worden dankzij de gedrevenheid van de deelnemers, het uithoudingsvermogen en koppigheid van de initiatiefnemers met behendig combi-natiespel en professioneel communiceren (inschakelen van de pers, issuevorming in de openbare mening en lobbyen bij de beslissers).

Belangrijke leerervaring uit de beginperiode is geweest dat medewerking verkrijgen van instanties niet loopt via de formele lijn van directies of besturen, maar via het aanspreken van geschikte personen uit zulke instellingen. Zo werden bevriende directeuren van een drietal grote bouwbedrijven

benaderd. Via bekenden bij woningbouwstichtingen werd gezocht naar functionarissen die betrokken waren op terrein van ecologisch bouwen en maatschappelijke opvang. Ook bij opleidingsinstellingen en gemeentelijke diensten werd gezocht en later contact gelegd met geschikte personen. 'Geschikt' is een combinatie van open staan voor vernieuwing, actief mee willen denken en een relevante positie bekleden in de organisatie. Op dezelfde wijze werden 'leveranciers' van deelnemers benaderd: zoeken naar functionarissen die verandering wilden. Via medestanders bij Humanitas, Maatschappelijk Opvang en de Geestelijke Gezondheidszorg konden mensen aan het werk geholpen worden en soms ook aan woonruimte. Nu komt ook een toestroom via de reclasering en de hulpverlening op gang.

### Begeleiding

Met de gepensioneerd opbouwwerker Piet Willems als trekker had men de projectbegeleiding als het ware in eigen huis. Sinds 2000 wordt deze functie vervuld door een betaalde coördinator dankzij een subsidie. Daarvoor was dat een vrijwilligerstaak, tegen onkostenvergoeding. Twee bestuurders en de adviseur ontvangen eveneens een onkostenvergoeding.

De deelnemers ontvangen naast de begeleiding van hun zorginstelling ook begeleiding op de werkplek die zich richt op vakeisen, maar ook op communiceren met collega's en andere betrokkenen. Aangepast en therapeutisch werk staat centraal: deelnemers worden wel gestimuleerd, maar niet over de kling gejaagd. Daarnaast zijn de zelfhulpgroepen van betekenis voor de persoonlijke begeleiding.

### Werkwijze

De kracht zit in vier zaken:

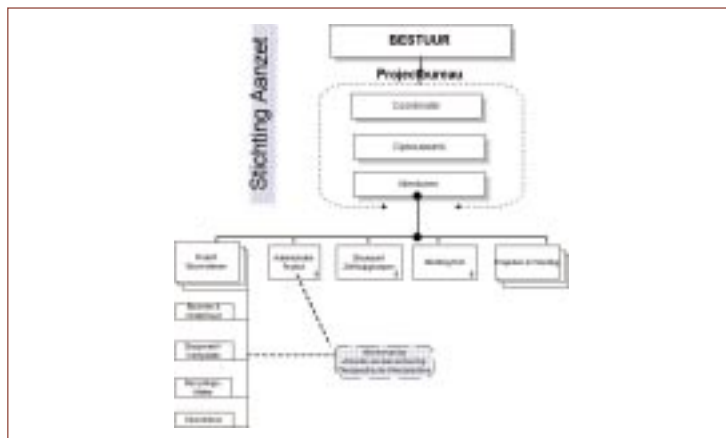
1. De trits een dak boven je hoofd, werk en hulp is dé formule om uit het dal te klauteren.
2. De deelnemers mixen zelf. Met bestanddelen: zelfhulp + vrijwilligers + het officiële hulpcircuit. Individueel en/of in de groep. Met lotgenoten of anderen. Materieel (geld, arbeid, huisvesting) en immaterieel.
3. De combinatie van leermogelijkheden: de deelnemers krijgen kans in eigen tempo, zich sociaal en ambachtelijk te ontwikkelen: Hij/zij wordt niet gereïntegreerd, maar bouwt zelf zijn eigen ladders.
4. De koppeling van ideologie, praktijk en intensief netwerken in de stad. Het is missionaire arbeid, getoonzet in exemplarische praktijken, niet over de hoofden van de mensen heen. Maar samen optrekken, samen leren hoe je de

organisatie aanpast aan de veranderende omstandigheden en omgevingskansen.

Een constant aandachtspunt vormt de invloed van deelnemers op de besluitvorming. Gelet op de uitgangssituatie van de deelnemers is het vooral een leerproces. De begeleiders geven dit ook stap voor stap vorm. Al te formele structuren zijn dodelijk voor deze groep en dit type projecten. Bij de aankoop van een pand of het op gang brengen van een nieuw project wordt een in een grote, gezamenlijke vergadering met deelnemers bezien wat ze op touw gaan zetten. Capaciteit aan mensen en middelen worden afgewogen tegen wat noodzakelijk respectievelijk wenselijk is bij de bouw/verbouw. Keuzes worden aan de totale deelnemersploeg uit het bouwproject voorgelegd als: wat gaan we doen met de € 40.000,- die we dit jaar nog te besteden hebben. Kopen we er een nieuw pand voor om op te knappen, of besteden we het aan de dakbedekking van het kringloopbedrijf? Deelnemers nemen steeds meer verantwoordelijkheden door zorg te dragen voor het welslagen van het project. In 2002 wordt gezocht naar meer, doch niet te geformaliseerde overlegmomenten. Afspraken met een deelnemer worden gemaakt door de begeleider van Aanzet samen met zijn hulpverlener. Deze driehoeksverhouding blijkt essentieel voor een stabiele relatie, maar ook voor de verdere inpassing in de maatschappij: Aanzet is voor de deelnemers niet vervangend voor de maatschappij. In aansluiting op de gemaakte afspraken met hulpverleners/begeleiders van buiten over 'buiten', maakt Aanzet intern afspraken zoals 'geen drugs, geen alcohol en niet jatten op het werk'. Deelnemers houden elkaar ook aan de afspraken. Daarnaast tonen deze lotgenoten zich ook anderszins bondgenoten: ze helpen elkaar bij verhuizen, inrichten of zoeken elkaar op bij ziekte of tijdelijke opnames.

### Organisatie

Deelnemers krijgen de kans zelf projecten te ontwikkelen. Ook organiseert Aanzet van tijd tot tijd brainstormmiddagen. In feite gaat het telkens om de cyclus van idee, initiatiefgroep, ontwikkeling en organisatie aan de hand van praktijkbehoeften. In feite krijgt een ieder ruimte, kansen en steun om van onderop zich te organiseren voor een betere plaats in de samenleving. Na verloop van tijd blijkt dan wel of een initiatiefgroep Stichting moet worden. Of dat een eenmaal gevormde Stichting onder de paraplu van Aanzet helemaal zelfstandig gaat opereren of gaat fuseren. Ontwikkelen, aanhaken, ontvlechten en overdragen: Aanzet kan alleen maar goed functioneren als zij beweeglijk is en daarbij de dynamiek in de buitenwereld niet uit het oog verliest.



Organisatieschema aanzet

Om een grotere reikwijdte te kunnen bestrijken werd recent, per 1 januari 2002, de Stichting Aanzet ontvlochten. De uitvoerende afdelingen bleven in Aanzet, doch de poot 'ontwikkeling' werd verzelfstandigd. Voor ontwikkeling werd een nieuwe stichting in het leven geroepen; de Stichting Ruggesteun met als drijvende kracht P. Willems. De Stichting Ruggesteun wil met institutionele partners proberen samen zo'n 100 activeringsplaatsen te scheppen voor mensen uit de sfeer van Maatschappelijke Opvang, GGZ, justitie- en het hulpverleningscircuit. Plaatsen die deels bij Aanzet en haar bouw- resp. administratieproject ondergebracht worden. Deels gecreëerd worden in nieuwe projecten.

De splitsing tussen uitvoering en ontwikkeling werd noodzakelijk, aangezien de institutionele partners meer zeggenschap wilden over de nieuwe plekken. De Stichting Aanzet werd te weinig als een collectief bezit ervaren (zie 'organisatie-schema' voor institutionele partners)

Aanzet, Ruggesteun en Ex6 (de zelforganisatie van mensen met suïcidepoging achter de rug) zijn lid van de Landelijke Federatie Ongebonden Schilvoorzieningen. Dat zijn landelijke projecten en instellingen die als rand om de GGZ voorzieningen staan.

#### Financiën

De gemeente subsidieert de huisvestingslasten van het projectbureau. Ook doteert de gemeente een bedrag per deelnemer om bij te dragen aan de begeleidingskosten. De GGZ Den Bosch en het Zorgvernieuwingfonds betalen een tiental deelnemersplekken uit hun pot voor 'tertiaire deeltijdbehandelingen'. In het kader van het Grote Steden Beleid werd gedurende drie jaar een bijdrage van 125.000 gulden ontvangen.

In 2001 werd een werkpad betrokken van een woningbouwvereniging voor een vriendenprijs. Een loods van 750 m<sup>2</sup> huurt Aanzet van dezelfde verhuurder om niet. Voor bijzondere aanschaffingen in de sfeer van instrumenten, werktuigen en investeringen zijn met succes fondsen aangeschreven. Bouwproject, de kringloop klussenbus en het recyclingatelier leveren uit verkoop van materiaal c.q. diensten ook enige eigen inkomsten op. Die opbrengsten worden weer geïnvesteerd in materiaal en aanschaf van te renoveren panden. Aanzet zoekt geleidelijke groei. Elk jaar is de verhouding eigen inkomsten-subsidie anders. Telkens wordt gewaakt dat het evenwicht niet zoek is tussen beide inkomensstromen.

Binnen Aanzet is men niet vergeten dat er begonnen werd met niks: 0 gulden subsidie, dus woekeren met weinig middelen is een vroeg verworven bekwaamheid, die zichzelf verwennen in een te grote afhankelijkheid van subsidieverschaffers tegengaat.

Belangrijkste uitgavenposten liggen thans in de sfeer van deelnemersvergoeding, coördinator, materiaal en aanschaf van op te knappen panden. De deelnemers ontvangen naast hun reguliere uitkering een tientje per dag tot een maximum van € 90,- per maand (prijspeil 2001)

Voornaamste inkomensbronnen zijn: een vergoeding per deelnemer van de toeleverende instantie, fondsen en inkomsten uit verkopen/dienstverlening.

#### Ontwikkeling

De komende jaren zal er verder gewerkt worden aan de opbouw van een ketenoverleg gericht op sociale activering. Daarnaast versterking van de organisatie van Aanzet en Ruggesteun. Voorts is een prioriteit dat er meer en stevige/bekwame leiding komt voor inhoudelijke en procesmatige begeleiding van de diverse projecten. Men denkt op dit moment in de richting van 1 begeleider op 10 deelnemers, aangevuld met een tweetal ID/banen.

In drie steden: Gouda, Zwolle en Bergen op Zoom zijn lokale initiatiefnemers doende een plaatselijke variant van het onderdeel bouwproject neer te zetten. Bureaucratische molens maken dat de ontwikkeling daar stroef gaat. Aanzet heeft in die zin al menige slag achter de rug en heeft zich daar goed uitgevochten.

Aanzet biedt een goed voorbeeld van het ontwikkelen van een lokale infrastructuur voor sociale activering. De combinatie van verontwaardiging over uitsluiting met concrete, op maat gesneden invoegtrajecten, maakte de nog altijd niet gelopen mars

door de instituties, rijk aan successen. Maar er blijven frustraties en teleurstellingen. Te weinig erkent de samenleving de winst van het weer betrekken van deze mensen die op enigerlei wijze uit de boot zijn gevallen. Als 'de gevestigde orde' al de winst van deze integratie trajecten ziet, dan is dat meestal in termen van afgenomen criminaliteit, toegenomen veiligheid of minder kosten voor zorg- of hulpverlening. Terwijl de winst voor de maatschappij ook en vooral ligt in het weer beschikbaar komen van energie, talent en wilskracht van de deelnemers voor de gemeenschap. De deelnemers zijn meestal mensen met rijke levenservaring, veel incasseringsvermogen, grote ondernemingszin en overlevingskracht. Die energie en capaciteit wordt niet meer destructief ingezet, maar komt beschikbaar voor de gezinnen, buurten, bedrijven en verenigingsleven.

### Informatie

Stichting Aanzet  
L. Verkroesen, directeur  
Jan Schöferlaan 1  
5212 RE Den Bosch  
Tel. (073) 612 33 24

Stichting Ruggesteun  
P. Willems, coördinator  
Churchilllaan 82  
5224 BW Den Bosch  
Tel. (073) 623 72 62

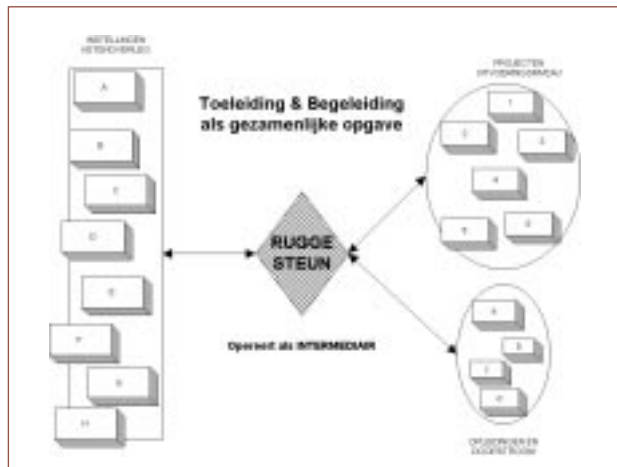
### Publicaties

MVE  
"De GGZ is aan zet"  
Overdwars, 1999, 11.

D. van den Boogaard  
"Gewoon Anders"  
NIZW Utrecht 1994 (pag. 62-72)

R. Tulkens  
"De kracht van EX6"  
De Passage, 2000, jrg 9 no 3 (pag. 152-154)

Zie ook: [www.lfos.nl](http://www.lfos.nl)



Positie ruggesteun

# Service Bureau Ouderen Hellevoetsluis

Harry Broekman / Hennie Wiersma

## Introductie

Circa acht bewoners van Hellevoetsluis kwamen rond 1985 tot de conclusie dat het ontbrak aan voorzieningen voor ouderen. Regionaal was er gecoördineerd ouderenwerk, maar niet in Hellevoetsluis dat in de wederopbouwperiode een grote instroom kende van jonge gezinnen. De aandacht van de gemeente was de afgelopen periode sterk gericht op scholen, zwembaden en industrie-terreinen. Niet op diensten als maaltijdverzorging en vervoer. Dat het aandeel van ouderen in de bevolking nog verder ging groeien, viel eenvoudig af te lezen aan de cijfers. De aanwas maakte duidelijk dat er wel iets moest gebeuren. De gemeente formeerde een voorbereidingsgroep/ kerngroep met daarin ook vrijwilligers. Die groep besloot een vrijwilligersorganisatie te maken voor de diensten Spreekuur, Telefooncirkel, Alarmering, Open Tafel en Tafeltje-dek-je (maaltijd thuis bezorgen).

## Initiatief

Op 21 november 1986 werd formeel het Service Bureau voor Ouderen opgericht. Voornesteyn: een plaatselijk verzorgingshuis, stelde werkruimte beschikbaar. De gemeente gaf een startsubsidie van f 20.000,- voor Tafeltje-dek-je spullen en kantoorinventaris, het opbouwwerk ondersteunde het startende initiatief. Doel was en is mensen te helpen vanaf 55 jaar zo lang mogelijk thuis te blijven, maar wel mobiel te laten zijn. De initiatiefnemers waren enkele ouderen en hun volwassen kinderen die voor hen zorgden.

## Deelnemers

Al snel kwamen er een tiental vrijwilligers bij. Dat waren bijna allen vrouwen van boven de 55 jaar, die zich wilden inzetten voor de ouderen. Na enkele jaren, gelijk opgaande met de groei van het aantal te bezorgen maaltijden, komen er meer vrijwilligers bij, met name ook mannen. Mede omdat de dienstverleningstak 'vervoer' zich meer leent voor mannen. Andere takken van dienstverlening van het SBO zoals het Spreekuur en de 'Open Tafel' trekken vanouds vooral vrouwelijke vrijwilligers. Thans zijn er 140 vrijwilligers vanaf 40 jaar of jonger tot 80 jaar, die gemiddeld 5,2 uur per week werken en zich totaal 38.000 uur per jaar inzetten.

Voor het merendeel met vrij beperkte opleiding (LBO niveau), vrouwen en mannen min of meer gelijk verdeeld. De vrijwilligers komen uit alle lagen van de bevolking, het SBO staat open voor iedereen.

Inmiddels werken er ook banenpoolers, (I/D regeling). Ook lopen er in de organisatie jonge mensen die weer een plek willen hebben in de maatschappij. Zij arriveren in de organisatie via de Dienst Sociale Zaken in Hellevoetsluis, project 'Begeleid Werken'. Voor het SBO vormt sociale activering geen beleid of doelstelling, maar het is inmiddels wel een belangrijk facet geworden voor de organisatie.

Vrijwilligers krijgen 2 x per jaar een bedrag als onkostenvergoeding, 1 x per jaar een groot feest. Zij kunnen deelnemen aan de deskundigheidsbevordering: cursussen/ trainingen.

## Profijtgroepen

Profijt van het SBO hebben de 55-plussers en hun familie, meer algemeen de mantelzorgers (koken, vervoer, ziekenhuisbegeleiding enz.). Voorts gehandicapten, ook zij kunnen een maaltijd krijgen, of vervoerd worden. De Thuiszorg is blij met het SBO. Thuiszorgsters koken immers niet voor haar cliënten, maar zien wel dagelijks het belang van goede en regelmatige voeding. Ook het verzorgingstehuis heeft baat bij de onderneming. De Thuiszorg begeleidde eerst patiënten naar de polikliniek van het ziekenhuis. Ziekenverzorgsters zijn echter schaars en duur geworden, nu doet SBO die begeleiding naar het ziekenhuis. Ook mensen die slechts overdag gebruik maken van het verzorgingshuis, worden door het SBO opgehaald. Zo komen er eigenlijk steeds meer instanties bij, die profiteren van de inzet. Veel andere instellingen kunnen niet meer om het SBO heen voor hun functioneren.

## Draagvlak

Het SBO levert goed en op tijd een reeks concrete diensten waar behoefte aan is. Het busje arriveert op tijd, de maaltijden zijn warm en voldoen aan specifieke wensen. Bekendheid verkrijgt het SBO via mond-tot-mond reclame. Free-publicity wordt

ook gebruikt, op 15 november 2002 bijvoorbeeld reikt de wethouder Sociale Zaken de 500.000ste maaltijd uit. Zo'n happening leidt tot een artikel in het plaatselijk krantje, dat ook gebruikt wordt voor de werving van vrijwilligers en donateurs.

Het SBO werft donateurs onder de bevolking en sponsors onder lokale bedrijven. De donaties gaan naar een aparte Vriendenstichting naast de oorspronkelijke stichting. Een trouwe sponsor is bijvoorbeeld een garagebedrijf, dat in ruil voor reclame op de wagens een relatief goedkoop onderhoudscontract heeft gesloten. Sponsoring kan ook eenmalig zijn, bijvoorbeeld een restaurant dat een schenking doet, zodat de vrijwilligers daar een feest aangeboden krijgen.

### **Cultuur en leiding**

De cultuur van de vrijwilligers is ontwapenend, informeel, hardwerkend, gemoedelijk, flexibel. Dit brengt de noodzaak van een eigen, passende managementstijl met zich mee. Motiveren wordt cruciaal en belonen gaat anders dan met loondienst. Vrijwilligers hechten aan erkenning, waardering, aan het zichtbare nut van hun inzet. Onderling is loyaliteit aan de club ook een belangrijk aandachtspunt.

Bij het SBO vergen daarnaast twee zaken aparte aandacht: er zijn zeer veel vrijwilligers met een klein aantal uren; dit stelt hoge eisen aan de interne communicatie. Daarnaast is er een stevige kern van vrijwilligers die er al heel lang werkt. Naarmate mensen langer in een organisatie mee de dienst uit maken, is het lastiger hen te overtuigen van veranderingen die zij zelf niet bedacht hebben. Maar op zich lopen de bedrijfsprocessen geolied, vooral doordat de vrijwilligers (maar ook zij die op de loonlijst staan) zich gewaardeerd voelen. Ze tonen zich ook echt verantwoordelijk. Een sterk punt is het lokale karakter van de vrijwillige inzet: "Concreet gaat het bijvoorbeeld om de man die iedere dag de maaltijd komt brengen en wordt gevraagd: 'Jan kom even binnen koffie drinken'. De bezorger/ster is een contact waar iemand naar uit kijkt. Die lokale band kun je niet overplanten naar een regio."

Vroeger kozen de vrijwilligers uit hun midden een bestuur en de voorzitter van het bestuur werd tenslotte ook directeur: dat was het SBO ten voeten uit. Zo werd een actieve vrijwilliger – hij was ook een medeoprichter - 3 jaar geleden directeur. Hij kende bijna iedereen en gaf leiding aan meer dan 100 vrijwilligers. Deze directeur had weinig gedelegeerd. Hij opereerde heel laagdrempelig, iedereen liep bij hem naar binnen. Dat brak hem op: hij hanteerde een te grote span-of-control. Hij identificeerde zich sterk met het SBO dat hij 'met blote handen' mee had helpen opbouwen. Op den duur

kreeg hij last van eerder reeds ondervonden gezondheidsproblemen. Deze directeur heeft zich daarom moeten terugtrekken. Inmiddels is er een nieuwe directeur van buiten aangetrokken.

Het bestuur wil thans - mede met de inmiddels aangetreden nieuwe directeur - de organisatie meer professionaliseren. De positie van de directeur en de coördinatoren moet nu in een huishoudelijk reglement geregeld gaan worden, dat voorkomt veel onduidelijkheid. Want in de loop der jaren is er steeds meer professionele ondersteuning gekomen. Met vrijwilligers worden contracten getekend, waarin de rechten en plichten over en weer worden vermeld. Ook nu al stelt het SBO aan de vrijwilligers duidelijke regels rond afmelden bij ziekte e.d.

### **Werkwijze**

Vervoer: de eerste jaren vervoerden vrijwilligers de klanten met hun eigen auto, tegen kilometervergoeding. Een eerste bus voor het vervoer is via rommelmarkten, een subsidie via het Julianafonds en een bijdrage van de gemeente, bij elkaar gescharreld. Thans verzorgt het SBO onder meer met twee busjes 18.000 vervoersbewegingen per jaar over in totaal 88.500 km.

Tafeltje-dek-je begon met circa 20 maaltijden per week. Thans gaat het om circa 1000 zeer verschillende maaltijden per week (47.000 per jaar), met keuzes uit diëten etc. Dat vergde nieuwe logistieke lijnen. Die zijn met succes ontwikkeld. Verbeteringen worden verder gezocht in de automatisering, bijvoorbeeld databasekoppelingen met gemeente en met een cliënt-volg-systeem. Het garanderen van privacy vormt ook in Hellevoetsluis zowel een voorwaarde als een probleem. Op dit moment is nog niet duidelijk hoe je wel kunt koppelen, doch tevens vermijdt dat onbevoegden in databases kijken.





Tijdens het Spreekuur en het project activerend huisbezoek wordt veel bemiddeld tussen vraag en aanbod. Deze diensten leveren veel contacten op. Bij het spreekuur is het aantal bezoekers 3.537, het aantal telefoontjes 19.620 per jaar. Tijdens activerend huisbezoek werden in 2001 540 bezoeken afgelegd. Vrijwilligers bekijken bij deze huisbezoeken wat ouderen nog zelf kunnen doen en waar hulp bij nodig is. De ouderen worden gestimuleerd om zelf zaken aan te pakken. Levert ook veel doorverwijzingen op naar de schuldhulpverlening, het zorgloket en de sociaal raadslieden. Gebruik van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) wordt waar nuttig, aangeraden. Bij het activerend huisbezoek treft men niet zelden mensen die gebukt gaan onder materiele tekorten, of een behoefte aan zorg uiten. De vrijwilligers dragen dan wegen tot oplossing aan en verwijzen door. Soms geven zij extra aandacht aan mensen die verdriet hebben, bijvoorbeeld vanwege het overlijden van een naaste.

### Organisatie

Negen personen staan op de loonlijst: 1 directeur; 1 financieel administratieve kracht; 3 administratieve krachten (I/D-ers). Deze mensen vormen directie en staf.

In het primaire proces zijn er verder 4 WIW banen in de logistiek: zij zijn daar de constante factor, maar opereren verder exact hetzelfde als de vrijwilligers.

Het is een lijnorganisatie, aangevuld met enkele projectorganisaties. Ieder project kent een coördinator als leidinggevende. De organisatie fungeert overigens 'platter' in de dagelijkse praktijk dan het formele organisatiemodel suggereert.

Het bestuur bestaat uit acht personen gedeeltelijk gerekruteerd uit de zorgsector, deels afkomstig uit het bedrijfsleven en drie bestuursleden zijn vrijwilliger. Betaalde krachten zijn uitgesloten voor een bestuursfunctie.

Het bestuur heeft een aantal taken aan de directie gedelegeerd. Dit moet terug te vinden zijn in de statuten. De statuten zullen daarom worden aangepast, want er staat momenteel niets in over een directie of ander personeel.

### Financiën

Er is een sluitende begroting, mede dankzij sponsorbijdragen. De belangrijkste inkomstenbronnen zijn subsidies, bijdragen donateurs en sponsors, verkoop maaltijden, werving fondsen en eigen bijdragen dankzij de WVG (vervoer). Om schenkingen veilig te stellen is een tweede stichting opgericht die onder meer de bussen in eigendom heeft en beheert. Deze stichting werft ook de sponsors en donateurs.

Omvang jaarlijkse exploitatie is € 250.000 waarvan € 79.000 per jaar subsidie. Het geld wordt besteed aan betaalde krachten, te weten een directeur en een parttime financieel medewerker.

### Ontwikkeling en toekomst

De bekendheid en waardering van het SBO bij de primaire doelgroep is goed, maar bij het algemeen publiek is het SBO nog te onbekend. Ook het imago zou beter kunnen. Er zit nog altijd de associatie aan van amateurisme. Men spreekt daarom bij het SBO thans van 'professionele vrijwilligers'. Hoewel een paradox, beklemtoont het bestuur daarmee de kwaliteit en constante beschikbaarheid van de diensten. Door in de publiciteit te hameren op 'professionaliteit' hoopt het SBO de boodschap over te brengen dat de medewerkers van het SBO mensen zijn die hun vak professioneel uitoefenen.

Vanaf 2002 zal het vrijwilligersbeleid verder ter hand genomen worden. De rechten en plichten van vrijwilligers worden omschreven. Het betreft de vergoedingen aan de vrijwilligers, maar ook zaken als verzekeringen. Er worden zwaardere eisen gesteld aan de dienstverlening. Het werk kan op den duur niet meer louter informeel afgeregeld worden tussen vrijwilligers. Hoe groter de omzet, hoe meer contracten, hoe meer gedragsbeperkingen voor de vrijwilliger. Ook is er nieuwe regelgeving over hygiëne, die brengt veranderingen met zich mee die de directie moet doorgeven aan de vrijwilliger. Niet elke vrijwilliger reageert soepel op deze en andere veranderingen. De levensfase waarin de meeste vrijwilligers zitten, is hier debet aan. Bovendien is er de handicap dat de vrijwilligers elkaar niet zoveel ontmoeten. Onderlinge bespreking van de voors- en tegens, kan dan niet. Het bestuur vraagt zich dan ook af: "Hoe kun je hartstocht, laagdrempeligheid, het spontaan integraal willen werken van vrijwilligers combineren met de uitdijende omvang? Zitten we onderhand niet tegen een grens aan qua beheersbaarheid van bedrijfsprocessen, met de middelen die we hebben?"

De vergrijzing zorgt voor een toenemende vraag. In feite ligt er een gat tussen de behoeften bij de ouderen en het officiële aanbod. Het SBO vult dat gat, en ook goedkoop. Uitbreiding vergt verdere professionalisering en dat vergt of meer subsidie of meer eigen inkomsten. Maar commercialisering vindt men ongewenst. Wel wil het bestuur in de toekomst nadenken of een constructie met een dochter b.v. functioneel is om toch ouderen met een bovenmodaal inkomen iets te kunnen aanbieden. Het betreft dan ouderen zonder indicatie, die

daarom niet in aanmerking komen voor de maaltijdservice van het SBO.

Daarnaast is er ook een vraag om de dienstverlening uit te breiden naar de regio. Het bestuur is ook terughoudend omtrent groei en samenwerking in de regio. "We moeten vermijden uit de voegen te barsten. We zouden schaalvergroting wel willen, maar het apparaat moet je dan eveneens hebben. Fuseren binnen de regio (Spijkenisse en Brielle) is wel besproken, maar daar voelt men niet veel voor. Vrijwilligers zijn allemaal Hellevoeters, de klanten ook, dat geeft een band. Het is voor hun eigen gemeenschap dat ze het doen. Ieder kent iedereen. Een vrijwilliger uit Hellevoetsluis gaat geen maaltijden uitrijden in buurgemeente Brielle. Daar kent ie niemand en zijn motief is Hellevoeters te helpen."

### **Informatie**

Servicebureau Ouderen  
H. Verhoef  
De Eik 70  
3224 TD Hellevoetsluis  
Tel. (0181) 33 75 28

# Stichting Stormvogel & Stichting Junkiebond Rotterdam

Harry Broekman / Hennie Wiersma

## Introductie

In de hete zomer van 1994 legt Nora Storm het min of meer officiële begin van haar activiteiten. Perron Nul, een verzamelpaats van hard druggebruikers voor het Centraal Station, werd die zomer in Rotterdam gesloten.

In die periode organiseerden Nora Storm en andere vrijwilligers van de Pauluskerk met de gemeentereiniging, bewoners en politie, een geslaagde schoonmaakactie in het Centrum. Na afloop van deze positieve veegactie zeiden de gebruikers: "We willen dit vaker doen, we willen eigenlijk werken." Vrij snel kwamen de afspraken rond. Wethouder Simons van Volksgezondheid gaf haar tweehonderd gulden startsubsidie, plus een opdracht. Vier gebruikers begonnen een dag in de week te vegen op de Mauritsweg en het Eendrachtsplein e.o. Dat heeft drie maanden geduurd, waarna zij is gaan lobbyen bij deelgemeentes in Rotterdam.

Thans werken er 310 mensen bij dit werkbureau Top Score dat aanvullend aan de gemeentereiniging tegen betaling schoonmaakt.

Daarna heeft zij nog enkele andere voorzieningen gesticht om harddruggebruikers te ondersteunen: Nora's Soephuis, een restaurant met alleen soep op de kaart en Nora's Nest, een begeleid kamerbewoning project. Top Score, Nora's Nest en Soephuis werden zomer 2002 samengevoegd tot de Stichting Stormvogel.

Tevens blies Nora Storm de R'damse Junkiebond in 1996 nieuw leven in, nadat deze ingezakt was na het verscheiden van de oprichter Nico Adriaanse. Er zijn in Nederland thans 13 plaatselijke Junkiebonds actief.

Haar drijfkracht vormt een combinatie van verontwaardiging over het gemodder van officiële instanties (veel bureaucratie, weinig effectieve hulp), boosheid over de eenzijdige houding die de maatschappij naar de gebruiker aanneemt, plus de overtuiging dat het haar wel zal lukken om de gebruiker uit te dagen zichzelf een waardiger bestaan te verschaffen. Zoiets bereik je niet vanzelf, beseft zij. Je zult gebruikers en maatschappij intensief op elkaar moeten betrekken. Arbeid is de manier bij uitstek om de verslaafde zelfrespect te realiseren. Door te werken knapt het imago van de

verslaafde wat op. Bovendien, door haar projecten kan de hulpverlening gebruikers in gunstiger omstandigheden bereiken.

## Deelnemers

Via uitzendbureau Top Score werken zo'n 310 mensen. Hun leeftijd is gemiddeld 35 jaar en de doorsnee opleiding ligt op mbo/hbo-niveau. In 9 van de 10 keer betreft het mannen met een drugs- en of alcoholverslaving. Ook psychiatrische ziektes spelen bij veel van de deelnemers een rol. De vrouwen komen over het algemeen uit de prostitutie. Integreren hoeft Nora Storm niet te doen, iedereen en alles loopt door elkaar van Zuid Afrika tot Rusland.

Bij Nora's Soephuis werken vier mannen en vier vrouwen. Werkverschaffing is geen doel op zich. Het Soephuis bijvoorbeeld geeft verslaafde vrouwen een kans een carrière te starten in de horeca, in plaats van te blijven hangen in de prostitutie. Gebruikers komen zo op positieve wijze in contact met andere mensen. In 2001 zijn er uit Top Score 34 mensen doorgestroomd naar de reguliere arbeidsmarkt.

In Nora's Nest wonen naast Nora zelf, 9 deelnemers, allen mannen. In geval van acute crisis kan een vrouw er tijdelijk komen overnachten. Dat komt regelmatig voor, daar de officiële crisisopvang in Rotterdam 's nachts wel eens hapert.

## Profijtgroepen en draagvlak

De motivatie en werkkraft van de deelnemers bij Top Score is hoog: men weet in korte tijd een puist werk weg te werken. Die inzet is hoog vanwege de bejegening: mensen hebben het idee dat bij Top Score in hun waarde gelaten worden. Voorts is het zo dat bij Top Score ze mogen werken, het is dus een eigen keus. Terwijl bij een willekeurig andere werkgever ze moeten werken.

De laatste jaren zijn het ook particulieren die gebruik maken van de diensten van Top Score. Eerst was het ondenkbaar dat een drugsgebruiker het plafond komt witten, maar het gebeurt nu steeds meer. Deelgemeenten huren veelvuldig medewerkers van Top Score in. Met hulpverleningsinstellingen worden praktische banden onderhou-

den. Politici en ambtenaren zijn tevreden over het werk. De burgemeester en diverse hoge politie-functionarissen prijzen de stichtingen. Buren van Nora's Nest accepteren de gebruikers van het pand. Achterdocht werd weggenomen door gewoon bij hen aan te bellen en hen te vertellen hoe 't in elkaar zit en wat de plannen zijn. Nu komen bewoners bijvoorbeeld langs als hun strijkijzer kapot is en zij iemand zoeken die dat kan repareren. Bij Opzomeracties vraagt de bewonersorganisatie of de bewoners mee willen doen. (Opzomereren is een door de gemeente gefinancierde subsidiemogelijkheid burens om de straat feestelijk schoon te maken, de omgeving te onderhouden of een nieuw object in de buitenruimte te maken).

### Begeleiding

Versterking van de organisatie wordt niet gezocht in het binnenhalen van professionele begeleiders. "Geef mij maar mensen uit de horeca, die hebben mensenkennis en weten van ingrijpen in crisissituaties. We hebben geen behoefte aan hbo-ers die het voortdurend beter weten en de gebruikers beleidend aanmanen af te kicken", aldus Nora Storm.

### Werkwijze

Nora opereert als vrijwilliger en ervaringsdeskundige. Zonder die achtergronden is het moeilijk het vertrouwen van gebruikers te winnen, laat staan vormen van zelforganisatie te ontwikkelen. Veel reguliere drugsgerateerde initiatieven hebben primair een hulpverlenings- of openbare orde insteek. Deze aanpakken vanuit hulpverlening of justitie werken maar gedeeltelijk omdat verslaafdheid een hardnekkig, terugkerend fenomeen is. Zij zijn niet gericht op de emancipatie van de mens die schuil gaat achter de overlast veroorzakende druggebruiker. Dat is wat Nora Storm wèl beoogt.

Bij het instromen in de projecten gelden geen barrières. Nora stelt slechts drie vragen : a) hoe heet je b) wat is je geboortedatum c) wat gebruik je. Alle andere zaken komen, zo is haar ervaring, in de loop van de weken die na deze 'intake' volgen, wel naar boven. Zij vertelt aan de werkers van Top Score dat zij op tijd moeten komen, onder het werk niet mogen gebruiken en zich voorts hebben te houden aan de regelgeving van de opdrachtgevers; daaronder zitten het gemeentelijk vervoerbedrijf en de gemeentereiniging. Er is weinig verloop onder de deelnemers van Top Score. Wel is er gewenst verloop: uitstroom naar regulier betaald werk. De motivatie van de deelnemers is 'geld verdienen met eerlijk werk en erbij willen horen in de maatschappij'. Naast het vegen op straat levert Top Score schilderploegen, loodgieters en hoveniers. De beloning is twintig euro per dag. De deelnemers

zij WA verzekerd. In steden als Utrecht, Den Haag, Amsterdam, Venlo, Heerlen alsook in steden in België, Duitsland en Frankrijk heeft men 'Topscoortjes' gekopieerd.

Voor Nora zijn economische strevingen als omvang van de omzet of marktpositie bijzaak. Werkprojecten vormen een middel om een normaal bestaan in de samenleving te kunnen heroveren. De voorzieningen moeten overzichtelijk blijven, laagdrempelig en de afspraken moeten kunnen worden nageleefd.

Helder en eenvoudig, praktisch en betrouwbaar, zo moet het werk zijn. Typerende uitspraken van Nora Storm zijn:

"Je kunt over het leven schrijven wat je wil, maar hoe te leven kun je niet leren uit een boekje, ook al zit je jarenlang ervoor op school"

"Methodiek? Er is maar één methodiek, dat is 'niet ouwehoeren, maar doen!'"

"Je moet gebruikers kunnen begrijpen om tot structurele verbeteringen te komen."

"De kunst is de gebruiksaanwijzing van elke bewoner te ontdekken en na te gaan welke vorm van aandacht op dat moment het meest bij hem of haar past."

"Denk aan je houding. Voorkom het bevoogdende vingertje. Wees mens met de mensen."

Belangrijke uitgangspunten zijn dus: niet bevoogdend, maar wel duidelijk optreden; versterken van het zelfrespect; werken met humor en vanuit ervaringskennis; structuur bieden.

Wat dat laatste betreft: de regels zijn kort en bondig, de deelnemers weten waar ze zich aan te houden hebben, er kan daar niet over onderhandeld worden. De regels veranderen niet. Ook de besluitvorming is simpel: iedereen heeft over alles inspraak, Nora en op de achterhand het bestuur, beslist.

Zelforganisatie is het ideaal, doch niet altijd haalbaar. Zelforganisatie vereist zelfdiscipline en overlegvaardigheden. Harddruggebruik beïnvloeden deze vereisten in negatieve zin. Zelforganisatie is prima, zolang het niet leidt tot zelfdestructie. Je zult in de werkprojecten ook altijd mensen in de leiding moeten hebben die niet gebruiken.

Nora Storm heeft naar eigen zeggen eigenlijk geen voorbeelden om zich mee te vergelijken. Dat heeft het voordeel dat er niemand is die voorschrijft hoe het moet. Nadeel is, dat alles met vallen en opstaan uitgevonden moet worden.

Voorlopig noemt zij zich maar 'een moeder van volwassen mensen'. Dat klinkt soft, maar zij toont zich dikwijls juist van een andere kant, als een 'bitch' zit zij gebruikers, autoriteiten en instanties

achter de broek. Zij schuwt niet om vanuit de Junkiebond het stadhuis te bezetten of de Gemeente Rotterdam hinderlijk tot in de rechtszaal te volgen. Tijdens de zomer van 2002 was de Junkiebond actief op dit gebied van pleit bezorgen. De gemeente had een slecht voorbereid straatverbod aan enkele dozijnen junks opgelegd voor het gebied nabij de plaatselijke tippelzone. Met succes wist de Junkiebond scherpe kanten van het verbod via interventie van de rechter af te slijpen. Opvang van de verdreven gebruikers wordt nu ook beter geregeld.

### **Organisatie**

Tot voor kort - 1 oktober 2002 - was er naast Nora slechts 1 medewerkster, die ook ervaringsdeskundige is en heel praktisch werkt. Deze medewerkster, betaald door de gemeente Rotterdam, springt ad hoc in waar nodig. Een recente herstructurering van de stichtingen maakt het geheel steviger. Die strategische hergroepering was al gepland, maar is nu des te meer opportuun, omdat na de gemeenteraadsverkiezingen de beleidsintensiteit rond drugs en overlast sterk toeneemt in Rotterdam.

Topscore, Nora's Nest en Het Soephuis zijn bestuurlijk ondergebracht in Stichting Stormvogel met Nora Storm als voorzitter. Het bestuur stuurt een nieuwe functionaris aan: de directeur. Deze Robert Reesink is overigens een directeur zonder bureau: hij vergadert aan de keukentafel in Nora's Nest en opereert voor het overige ambulantly in de stad.

De Junkiebond blijft apart. Naast voorzitter Storm zitten in het bestuur enkele sleutelpersonen uit de R'damse samenleving, waaronder politici. Dat bestuur heet trouwens in de wandeling het 'beheerbestuur' en dient naar buiten toe om de goodwill te garanderen. De toon wordt gezet door het 'werkbestuur', gevormd door Nora Storm plus een kleine groep gebruikers. De samenstelling van die groep varieert, maar de laatste jaren zijn er toch wat meer blijvers onder die werkbestuursleden. Het beheerbestuur laat zich i.t.t. het werkbestuur niet op de werkvloer zien.

### **Financiën en Begeleiding**

De kamerbewoners betalen huur uit hun uitkering. Dat levert wel eens haperingen op als de uitkering niet op tijd of volledig verstrekt wordt. Het Soephuis krijgt subsidie voor de vaste lasten: huur, energie etc; de klanten betalen voor de soep. Bij Topscore zijn de belangrijkste inkomsten de opdrachten. Belangrijke opdrachtgevers zijn winkeliersverenigingen, woningcorporaties, wijkorganisaties, politie en deelgemeenten. Belangrijke uitgaven betreffen de kosten van bewoning en -

opvallend - de kosten van het wassen van 60 overalls per dag. Incidenteel valt haar een schenking toe. De gemeente geeft circa € 9.100,- per jaar voor overhead. De GGD heeft de deelnemers in een programma van methadonverstrekking, methadon is een remplaçant voor harddrugs.

### **Ontwikkeling**

Hoewel de nieuwe directeur zeer zeker een werkontlasting met zich meebrengt, rust veel nog op de schouders van Nora Storm. Zij is 24 uur per dag in touw voor de doelgroep, woont in hetzelfde pand als de deelnemers aan het begeleid wonen project 'Nora's Nest'. Knelpunten liggen voor haar in wat genoemd wordt 'de bureaucratie in de rest van de wereld'. De werkprojecten en de stichtingen zelf kenmerken zich door eenvoud en flexibiliteit. Haar werk oogst erkenning, maar het gevoel overheerst dat het toch dun ijs is waar zij over schaatst. "Eén foutje en we kunnen weer opnieuw beginnen". Heel belangrijk vindt zij om niet naast je schoenen te gaan lopen of je te laten inpalmen door de zittende en schrijvende klasse. Het gegeven dat zij te midden van gebruikers niet alleen werkt, maar ook woont, houdt haar zowel bescheiden als scherp. Een 'bobo' zal zij zo nooit kunnen worden. Waar nodig heeft zij zichzelf ook geleerd binnen de grenzen van haar kunnen en die van de stichtingen te blijven. Nieuwe projecten zet ze daarom altijd expres klein op, om zonder grote verliezen te kunnen leren van fouten.

Consolidatie en versterking van de kwaliteit zijn de belangrijkste doelen. De herstructurering van de stichtingen moet verwerkt worden. De directeur zal zijn weg moeten vinden. Bij de werkprojecten kan meer betaald personeel komen. Er is dan meer ruimte om wensen, ideeën en voorstellen van de deelnemers te honoreren. Doorstroming kan dan beter begeleid worden.

Voor de Junkiebond zal een drukke tijd aanbreken. In Rotterdam is sinds de gemeenteraadsverkiezing een nieuw college geïnstalleerd. In het collegeprogramma wordt meer repressie van drugoverlast aangekondigd, voor een deel werd dit recent al in de praktijk gebracht. De Junkiebond komt op voor de belangen van de gebruikers. Strijdt dus tegen de gevolgen van de repressie voor de gebruikers. Die strijd zal nodig blijven om de balans tussen zorg en onderdrukking overeind te houden.

**Informatie**

Junkiebond / Stormvogel  
Nora Storm  
Saftlevenstraat 5A  
3015 BK Rotterdam  
Tel. (010) 436 81 60

De GGD heeft de werkinzichten van Nora over woonbegeleiding van gebruikers laten opschrijven: "NORA'S TIPS - woonbegeleidingstips voor hulpverleners", Annemarie Sour, ggd rotterdam 2001

# LOT Vereniging voor mantelzorgers

Ellie Smolenaars

## Introductie

Vijf mensen richtten in 1994 de Landelijke Organisatie Thuisverzorgers op, LOT. De vijf waren deelnemers aan een cursus voor familieleden van zorgbehoevenden, georganiseerd door de Nederlandse Organisatie voor Vrijwilligerswerk. De cursus was voor mensen die zeer intensief een familielid verzorgden. De idee achter een organisatie voor en door mantelzorgers was om de mantelzorg als persoon centraal te stellen en niet, zoals meestal gebruikelijk, als verlengstuk van de patiënt.

“In Engeland was dat al langer gebruikelijk”, vertelt Arie Ouwerkerk, directeur van LOT en in 1996 in dienst getreden als coördinator. “Daar had je de Carers National Association. Zoiets wilden we ook in Nederland.” De druk op de mantelzorg werd in de jaren negentig alleen maar groter en zou alleen maar groter worden, dat was wel duidelijk. Nodig was een initiatief om van mantelzorgers een erkende groep te maken.

Met LOT, vereniging van mantelzorgers, is er nu een erkende belangengroep. Inmiddels zijn er 20 betaalde medewerkers in dienst. Er is meer aandacht dan ooit voor mantelzorgers. Maar het blijft lastig de mantelzorgers, bij uitstek drukke en overbelaste personen, te bereiken en te organiseren. Het gaat om een grote groep mensen. Elf procent van de Nederlandse bevolking zorgt voor een familielid of vriend(in) met een ziekte of handicap. Dat kan leiden tot zelfopoffering en isolement.

De doelstellingen van LOT hebben zich ontwikkeld van een streven naar meer vrijheid en zelfontplooiing voor mantelzorgers, richting steeds concretere en organisatorische doelstellingen. De LOT definieert zich als vereniging met de volgende functies:

- spreekbuisfunctie namens de mantelzorgers;
- belangenbehartiging: het neerzetten van opvattingen en standpunten en het beïnvloeden van landelijk en regionaal niveau;
- informatieverstrekking en voorlichting aan (individuele) mantelzorgers en beïnvloeden van andere doelgroepen als zorgaanbieders, indicatiestellers en overheden;
- service, advies en dienstverlening aan individuele leden;

- creëren van voorwaarden voor ontmoeting en lotgenotencontact;
- regionale ondersteuning en kadertraining: steun bieden aan regionale en lokale organisaties van mantelzorgers.

## De deelnemers

Een kenmerk van de dragers van de beweging is dat het mensen zijn die zelf mantelzorg geven en professionele ervaring hebben in het zorg- en organisatie-werk.

De vijf cursisten die de LOT in 1994 oprichtten, waren zelf mantelzorgers en in de tweede plaats beroepshalve actief rondom opbouwwerk, zelforganisatie en gezondheidszorg. Het waren: een functionaris bij de GGD, een opbouwwerker uit Overijssel, een opbouwwerker uit Friesland, iemand met een opleiding van de Landbouwhogeschool en een vakbondsman. De beide opbouwwerkers hadden al lokale hulpgroepen georganiseerd.

De oprichters zijn lang actief gebleven. Later zijn ook bestuursleden toegetreden die niet zelf zorgden, maar wel werkzaam waren in de zorg.

## Draagvlak

Vlak na oprichting van de LOT schreef de initiatiefgroep een appèl en klopte aan bij de Ministeries van VWS en Sociale Zaken. Daar vond men niet direct gehoor. Op lokaal niveau wel. De LOT sloot aan bij lokale belangengroepen, toen contactpunten genoemd. Onderdak voor het organisatorisch werk vond de LOT in Maarssen bij de Stichting Crossroads, een stichting voor hulp aan gehandicapten.

In 1996 volgde een landelijke doorbraak. De Commissie Chronisch Zieken, aangesteld door Hans Simons, staatssecretaris van VWS, publiceerde een nota Mantelzorg waarin de noodzaak tot ondersteuning van mantelzorgers werd geuit. Vanaf 1998 kwam er een subsidie van het Ministerie van VWS en vanaf 2001 raakte alles echt in een stroomversnelling op landelijk niveau.

## Begeleiding

De LOT is bij de omvorming in 2001 van Stichting tot Vereniging begeleid door externe deskundigen. Kort na oprichting van de LOT is interne deskundig-

heid ingekocht en een coördinator aangesteld voor administratief-organisatorische taken.

### **Werkwijze**

De werkwijze is steeds zakelijker en professioneler geworden. Directeur Arie Ouwerkerk: "De mooie kanten van de pionierstijd moeten we koesteren, maar we zijn nu een professionele organisatie." Nog relatief kleinschalig, maar met de groeisprongen spelen er tal van praktische kwesties en vraagt het bereiken van de doelgroep veel werk.

Zo is de administratieve organisatie verder ontwikkeld. Verschenen is een handboek met alle interne procedures en een bestuursalmanak met alle relevante informatie voor bestuursleden. Er is een urenregistratie voor medewerkers. Uren per project worden nu bijgehouden.

Veel tijd en energie is gestopt in PR. Sinds 2000 is er een website, er zijn voorlichtingsbijeenkomsten gehouden, er is een tentoonstelling over mantelzorg gemaakt voor de Ouderenbeurs die doorreisde het Haagse provinciehuis. De Dag van de Mantelzorg is op 10 november 2002 voor de vijfde keer georganiseerd en trekt ook jaarlijks veel aandacht van de landelijke pers. Het tijdschrift De Mantelzorger is opgezet. Er is inmiddels een telefoonlijn voor mantelzorgers, bezet door getrainde vrijwilligers, in samenwerking met de SOS Telefonische hulpdienst. Via apothekers in Nederland en advertenties in vakbladen is de telefoonlijn bekend gemaakt. De bellers hebben veel vragen over financiën en het combineren van arbeid en zorg.

De LOT maakt ook steeds vaker deel uit van adviesraden e.d., bijvoorbeeld van de Stuurgroep Ontwikkeling Expertise Mantelzorg en het Breed Indicatie Overleg. Overleg met tal van andere betrokken organisaties vindt plaats.

### **Organisatie**

Lot is per 31 oktober 2001 een vereniging geworden. De leden zijn individuele (ex-)mantelzorgers. Organisaties kunnen zich ook aansluiten bij de LOT en vormen met elkaar de Raad van Aangeslotenen. Taken en positie van deze Raad worden op dit moment ingevuld.

De redenen om van de stichting een vereniging te maken, is dat de druk op de organisatie is toegenomen, zowel van leden als van de overheid en andere instellingen. Bovendien is een belangrijke doelstelling om mantelzorgers te binden aan de vereniging.

Het bestuur bestaat voor een groot deel uit mantelzorgers die vanuit hun ervaringsdeskundigheid besturen. In 2001 is het aantal medewerkers gegroeid van 8 naar 20 medewerkers, die totaal 15 volledige arbeidsplaatsen bezetten. De medewer-

kers doen het beleidsvoorbereidende en uitvoerende werk. Arie Ouwerkerk: "LOT mag geen papieren tijger worden, we moeten ook een club zijn die zich op andere manieren organiseert en de problemen op de werkvloer kent." Vorming van platforms wordt nu overwogen, waarbij de mantelzorgers van organisatorische rompslomp verschoond blijven.

Tot zover het nationale niveau, hoe vergaat het LOT op lokaal en regionaal niveau? Moeizamer. In Zuid-Holland is sinds drie jaar gepoogd mantelzorgers op regionaal niveau te organiseren. Bert van Sprundel was een groot deel van die periode projectleider bij de LOT, gestationeerd bij Stichting Welzijn Ouderen Leiden. In Zuid-Holland zijn inmiddels in vier zorgregio's belangenorganisaties van mantelzorgers opgericht.

Een voorbeeld is de Stichting MOM in de regio Midden-Holland (Gouda en omgeving). MOM pleit voor meer en betere faciliteiten voor mantelzorgers, zoals kinderopvang, beter zorgverlof, parkeercapaciteit, reiskosten, was- en onderhoudskosten. Bert van Sprundel ondervindt veel knelpunten. Dat begint eigenlijk al met de vraag om organisatie op regionaal niveau. Dat is een vraag van de provincie en de regionaal georganiseerde beleidsinstanties. Van Sprundel: "De zorgregio is meer een beleidscategorie, dan dat het bestaat in de beleving van de mensen. De beleidsorganisaties willen dat mantelzorgers een gelijkwaardige gesprekspartner vormen, maar daar hebben ze niet altijd tijd en belangstelling voor; mantelzorgers zijn al zo zwaar belast."

Soortgelijke problemen ondervindt Zij-aan-Zij, een club jonge mantelzorgers. Een voorheen actief bestuur moet nu opgevolgd worden. Het is lastig geschikte mensen te vinden die daar tijd voor hebben. Bert van Sprundel: "Er moet ook worden gezocht naar andere methodieken en organisatievormen. Denk aan platforms, panels en meer gebruik van ICT."

### **Financiën**

Na jaren van projectsubsidies van het Fonds Chronisch Zieken en het ministerie, is vanaf 1998 het budget van het ministerie van VWS omgezet in een basissubsidie van f250.000 in 1998, stijgend tot op jaarbasis f400.000 in 2001.

In 2001 was er een totaal bedrag beschikbaar voor mantelzorg van 12 miljoen Euro. De LOT kreeg hiervan samen met de Landelijke Organisatie voor Thuiszorg, tegenwoordig X-zorg geheten en het NIZW ruim 2 miljoen.

De extra middelen heeft de LOT ingezet om de personeelsformatie te versterken, de telefonische mantelzorglijn uit te bouwen, de voorlichtingscampagne te intensiveren en het project



Respijtweekenden, weekenden voor mantelzorgers om op adem te komen, te ontwikkelen.

### **Ontwikkeling**

De trend in de zorgsector is een trend richting meer vraagsturing en meer verantwoordelijkheid voor de mensen zelf. Mantelzorgers hebben verantwoordelijkheid voor de verzorging van hun familie of vrienden genomen. Voor een vereniging van mantelzorgers zoals LOT, brengt opkomen voor de belangen van mantelzorgers het gevaar met zich mee dat betere faciliteiten worden gebruikt om mantelzorg in stand te houden. Het gaat de LOT er eigenlijk om dat de kwaliteit van het leven van mantelzorgers verbetert. En niet dat tal van voorzieningen worden ingevoerd, waardoor mantelzorgers het weliswaar beter volhouden, maar een normaal leven feitelijk vaarwel kunnen zeggen. Dit is een blijvend spanningsveld voor de toekomst. Naarmate de LOT groeit en dat is de wens van de organisatie, zal LOT meer en meer betrokken raken bij tal van beleidsbeslissingen en een belangenbehartigerstandpunt in moeten nemen dat altijd bovengenoemde spanning in zich draagt.

LOT is een goed voorbeeld van een klein initiatief van deskundige en betrokken mensen, dat is uitgegroeid tot een grotere, landelijke belangenorganisatie. De discussies die nu spelen over hoe je mensen met weinig tijd toch kunt bereiken en hoe dat organisatorisch definitief vorm krijgt, zijn van belang voor soortgelijke projecten.

Directeur Arie Ouwerkerk noemt nog twee belangrijke tips die nuttig waren bij het van de grond trekken van LOT. "Zorg allereerst dat je van meet af

aan bondgenoten hebt die dienen en niet concurreren. LOT is gaan samenwerken met de thuiszorg, de steunpunten mantelzorg en de Landelijke Organisatie Vrijwillige Thuishulp (LOVT). Had ze aansluiting gezocht bij een ouderenbond, of patiëntenorganisatie, dan was makkelijk een concurrentiestrijd ontstaan die veel energie had kunnen kosten", aldus Ouwerkerk. Een tweede tip: "Niet alleen blijven bij goede bedoelingen, maar rustig en verstandig blijven nadenken. Daarvoor zijn bepaalde vaardigheden nodig. In het begin hebben we de fout gemaakt een groepje met allerlei enthousiaste mensen te vormen die niet die vaardigheden bezat. Daarin moet je hard zijn. Bij al het werk dat je doet heb je bepaalde vaardigheden, zoals vergadertechnieken nodig." Niet dat Ouwerkerk vindt dat iedereen die moet bezitten, maar ze moeten in potentie aanwezig zijn, mensen moeten kunnen samenwerken.

### **Informatie**

LOT, Vereniging van Mantelzorgers  
John F. Kennedylaan 99  
3981 GB Bunnik  
Tel. (030) 659 22 22  
Fax (030) 659 22 20  
E-mail [info@mantelzorg-lot.nl](mailto:info@mantelzorg-lot.nl)  
Website [www.demantelzorger.nl](http://www.demantelzorger.nl)  
Mantelzorglijn: 0900 202 04 96  
(€ 0,10 per minuut)

Tijdschrift 'De Mantelzorger';  
Over de organisatie: jaarverslagen,  
evaluatieverslagen, beleidsnota's.

## Huize De Sterrewijzer in Olen (België): Mensen tot 'zonnes' maken

Nard Besseling

### Introductie

Huize De Sterrewijzer is een innovatief verzorgingstehuis voor bejaarden in Olen, in de Vlaamse provincie Antwerpen. Tegelijk is het een cultureel centrum dat veel meer behelst dan bejaardenzorg. Het huis, een onafhankelijke en zelfstandige instelling, opende 1 juli 1997 zijn deuren met een capaciteit van 21 serviceflats en 40 rustoordbedden, waarvan 30 kamers voor zwaar zorgbehoeftigen en 10 voor dementen.

De eerste aanzet tot het initiatief ontstond toen Louis De Jongh - vader van de huidige algemeen directeur en mede-initiatiefnemer Charles De Jongh - in de winter van 1968-1969 aan den lijve ondervond hoe slecht terminale patiënten werden behandeld in een Antwerpse kliniek. Een bijna-dood-ervaring gaf hem de impuls daar iets aan te doen. Zijn kinderen hebben na de dood van hun vader zijn ideaal verder uitgedragen, vanaf 1988 was dat vooral Charles.

Het centrale idee in De Sterrewijzer is om de fysieke achteruitgang die de oudere mens onvermijdelijk ondergaat, om te buigen naar innerlijke groei. In Sterrewijzer-termen: van mensen een 'zonnes' maken door wat een mens van binnen is, zijn ziel en geest, los te koppelen van het 'verschrompelen-de decor', onder andere door nieuwe mogelijkheden voor ontwikkeling aan te bieden.

Die innerlijke ontwikkeling staat overigens niet op zichzelf. Want de oude mens als 'zonnes' is onmisbaar voor jongere generaties. Hij kan bij die jongeren vernieuwingsimpulsen voor cultuur en maatschappij herkennen. Zodat die jongere generatie zich erkend voelt bij de realisering van haar idealen, en niet op latere leeftijd tot de vaststelling hoeft te komen dat ze 'vergeten' is te doen waarvoor ze gekomen was.

De dagelijkse ervaring dat verschillende generaties elkaar veel te bieden hebben is binnen De Sterrewijzer een voortdurende energiebron, die voor bewoners en medewerkers onvermoede vruchten afwerpt. Die nieuwe mogelijkheden verder 'mens' te worden biedt de inrichting van de reguliere zorg niet. Daar is het leven al te zeer afgestemd op alleen de fysieke verzorging.

Belangrijk was van meet af aan de betaalbaarheid van deze zorg voor iedereen. Dat is gelukt. Er is

ook vanaf het begin gezocht naar een gezonde financiering van het project. Via een startinvestering van Charles De Jongh (door de renovatie en verkoop van zijn eigen woning) en borgstellingen en leningen daarop van een groep van 47 personen, werd de Triodosbank bereid gevonden om krediet te verschaffen, hetgeen dan weer de basis was voor een schenksubsidie van de Vlaamse overheid. Ook de gezamenlijke aankoop en doorverkoop van een flat door 21 mensen droegen bij aan de totstandkoming van het startkapitaal voor bouw en exploitatie.

### Deelnemers

De behoeften van de bewoners staan in De Sterrewijzer centraal. Van alle medewerkers, ook de vrijwillige, wordt gevraagd de motivatie van hun eigen handelen te zoeken in de nood van de ander. Er wordt bij sollicitaties derhalve minder gelet op papieren kwalificaties, meer op motivatie, persoonlijkheid en daadwerkelijke kunde.

Coaching is een belangrijk onderdeel van hoe met medewerkers wordt omgegaan. Er is geen sprake van een statische functieverdeling, maar er wordt bewust gebruik gemaakt van de groeimogelijkheden van mensen via hun motivatie, persoonlijkheid en capaciteiten.

Er is een initiatiefteam van vier mensen, die de trekkers zijn voor de drie werkgebieden huishouding, verzorging en administratie. Charles De Jongh heeft binnen dit team als initiatiefnemer de algemene leiding. Per werkgebied zijn er vier 'terreinverantwoordelijken' die een werkterrein 'beheren'. Zij worden gecoacht om op termijn initiatiefteamlid te kunnen worden. Op hun beurt coachen zij hun medewerkers in hun toekomstige rol als terreinverantwoordelijken. Op die manier ontstaat een brede ervaring, die ook ingezet kan worden buiten de muren van De Sterrewijzer, bijvoorbeeld bij de opstart van vergelijkbare initiatieven.

Niet alleen medewerkers, ook de bewoners zijn als deelnemers te beschouwen. Sommigen van hen nemen een taak op zich als vrijwilliger. Zo wordt bijvoorbeeld al het brood door een bewoner in de eigen keuken van De Sterrewijzer gebakken. Er zijn circa 150 vrijwilligers en een aantal stagiaires werkzaam. Die maken veel van de idealen concreet mogelijk, bijvoorbeeld tafelbediening in het

restaurant, waar de bewoners aan mooi aangeklede tafels ontbijten, lunchen of dineren. De consequent dienende houding - mensen doen iets voor mensen - maakt De Sterrewijzer tot een ervaringswerkplaats voor menswaardige zorg, tot een leefgemeenschap waar vele vaststaande muurtjes in de zorg worden doorbroken.

### **Profijtgroepen**

Doordat de scheidslijnen tussen verzorgenden en zorgbehoevenden flexibel zijn, zijn alle betrokkenen in principe naast medewerker of deelnemer ook profijtnemer. In het ontwikkelingsaanbod is wel een onderscheid te maken tussen activiteiten waarbij de bewoners meer producent zijn (ateliers), en activiteiten, zoals concerten en lezingen, waar mensen meer consument kunnen zijn.

De zwaar zorgbehoeftige bejaarde die wordt gevoed met een lepeltje lijkt de profijtnemer bij uitstek, maar hij is het die bij de jongere medewerker voldoening kan wekken. Zonder die zwaar zorgbehoeftigen en de miljoenen die hen verzorgen zou onze maatschappij al veel harder geweest zijn dan ze nu is.

De Sterrewijzer staat open voor iedereen: katholieken, protestanten, boeddhisten, yogabeoefenaars, atheïsten, leden van De Christengemeenschap, islamieten. Politiek vluchtelingen, op herstel gerichte gedetineerden, ex-psychiatrische patiënten, ex-vorkheftruck chauffeurs en ex-burgemeesters leven er samen in dit voor Vlaanderen unieke, want niet aan een religie of lokale overheid gebonden project.

### **Draagvlak**

Naast tegenwerking van lokale instanties en regelgevingen, heeft De Sterrewijzer veel steun gevonden op individuele basis van mensen uit lokale instanties en de overheid (Vlaamse Gemeenschap), de pers en het zakenleven, die het initiatief op een of andere manier concreet leerden kennen. Er is een grote groep van sympathisanten die via een nieuwsbrief (1400 ex.) vier keer per jaar op de hoogte wordt gehouden van nieuwe ontwikkelingen. Veel goodwill is simpelweg ontstaan doordat mensen van het project hoorden en er een kijkje gingen nemen.

Er is sprake van een goede samenwerking met plaatselijke artsen (27, vanwege de principiële vrijheid van de bewoners op alle gebieden, dus ook geneeskunde) en de kruisverenigingen.

De vele moeilijkheden die de initiatiefnemer(s) in de realisatieperiode gedurende dertien jaar (1984-1997) tegenkwamen, konden meestal worden overwonnen doordat achter veel hindernissen nieuwe mogelijkheden bleken schuil te gaan. Het ging er om deze mogelijkheden te kunnen zien, de

vruchten van het werk als meevallers te kunnen opvatten en het vanzelfsprekend te vinden dat het ideaal volledig zou worden bereikt.

### **Begeleiding**

Momenteel maakt De Sterrewijzer slechts bescheiden gebruik van externe adviseurs. Er is een organisatieadviseur op afroep beschikbaar, een accountant voor één dag per maand, en een bestuur dat vier keer per jaar naar de cijfers kijkt. Op het gebied van professionele externe begeleiding zijn in het verleden teleurstellende ervaringen opgedaan met (andere) organisatieadviseurs en accountants. Vaak gingen hun eigenbelangen een zodanige rol spelen, dat zij eerder concurrenten of stoorzenders dan hulpverleners van het project werden.

Een meer positieve ervaring werd opgedaan met een gesprekskring in Nederland rond het thema de ouder wordende mens, waar Charles De Jongh deel van uitmaakte, als enige nog zeer jonge man (27). Die groep, en in het bijzonder Erwin van Asbeck, was een zeer belangrijke bron van energie en inspiratie, buiten het dagelijkse gevecht van de projectrealisatie.

Binnen De Sterrewijzer is niet alleen sprake van begeleiding in de vorm van de genoemde coaching van medewerkers, er is ook een 'Rondetafel' opgericht, waarbij een aantal in kiem verkerende, verwante initiatieven verzameld is. Elke twee maanden vindt er een uitwisseling plaats, waarbij een organisatiedeskundige en Charles De Jongh als adviseurs optreedt.

### **Werkwijze**

Er is sprake van twee hoofdzuilen bij de werkwijze:

- 1e: De bejaarde mens is 'de moeite waard om moeite voor te doen'.
- 2e: Creëer een omgeving die uitnodigt tot ontwikkeling, en daarbij ieders vrijheid respecteert.

Deze hoofdzuilen worden in de praktijk omgezet in zeven zorggebieden:

1. Ontwikkeling. Er zijn veel mogelijkheden iets te leren, te studeren, of om kunstzinnig en ambachtelijk bezig te zijn. Ook scholingsprocessen voor medewerkers horen hierbij. Te denken valt aan cursussen en concerten, kunstzinnig en ambachtelijk werk in ateliers, werk in tuin of keuken, enzovoort. Er worden elke week gemiddeld twintig verschillende activiteiten georganiseerd.
2. Religie en filosofische overtuiging. Er zijn verschillende religies in huis, waarvoor gelijke mogelijkheden geboden worden die te beleven in bijvoorbeeld erediensten. Maar ook het respect voor ieder individu is van belang, en het

scheppen van een cultuur van ontmoeting. De grote salon, als ontmoetingsplek, heeft een centrale plek in het huis.

Voor zowel bewoners als medewerkers is er aandacht bij verjaardagen en bij aankomst en bij vertrek, in de vorm van een persoonlijk woord, een gedicht, bloemen, een cadeau, muziek, een receptie. Geen belangrijk individueel feestmoment gaat ongemerkt voorbij. Ook hierin weerspiegelt zich de aandacht voor ieder individu.

3. Medisch. Er is vrijheid van keuze van arts en geneeskunde (van klassieke allopathische en homeopathische tot antroposofische). In de medewerkersvergadering, waar bewoners worden besproken, komt men in verschillende ronden tot beeldvorming en therapie. Daarbij is de visie van de schoonmaakster net zo wezenlijk als die van de therapeut. Op die manier blijken er betere oplossingen mogelijk dan alleen medicatie kan bewerkstelligen.
4. Organisatie. Doel daarbij is het wegnemen van de grootste angsten van bewoners op het gebied van privacy, zelfbeschikking en vrijheid. Er is 24 uur per dag bezoek mogelijk. Lucide bewoners kunnen een eigen sleutel hebben. Iedere kamer heeft een eigen deurbel. Het huisreglement ontstaat niet van bovenaf, maar vanuit de praktijk met de bewoners. In de kamers is middels een schuifwand de privacy gewaarborgd bij gebruik van natte cel of toilet. Verzorging vindt plaats in volgorde van ontwakken en niet volgens een strak dienstrooster. Ontbijten kan tot 10.30 uur, enzovoort. Het coaching-model onder medewerkers zorgt voor een open en horizontale overlegstructuur en stimuleert de zelfwerkzaamheid. Het vinden van consensus is een streven bij alle vormen van overleg, zowel in het initiatiefteam, de medewerkersvergadering, de bewonersraad, als de familieraad. Over veel dingen wordt samen met de bewoners een besluit genomen. Er wordt tijd genomen om ieder de kans te geven zijn of haar mening te vormen. Ieder mens is uniek en wordt in die uniciteit benaderd en gecoacht. Er heerst door dit alles een transparante cultuur en een menselijke sfeer, geen gesloten en hiërarchische.
5. Ontmoeting en samenleven met de buitenwereld. Trefwoorden: binnen – buiten / jong – oud. Alles wat in De Sterrewijzer gebeurt, staat open voor mensen van buitenaf. Het winkeltje, het restaurant, de erediensten in de kapel, kinderopvang, cursussen, lezingen en concerten. Er staan nog 50 projecten op stapel, waaronder bijzondere jeugdzorg en een kleuterschooltje, een Huize De Sterrewijzer gezelschapsspel, een

dagverzorgingscentrum, een dienstencentrum, aanleunwoningen, een thuiszorgdienst, palliatieve zorg aan huis, een opleidingscentrum voor antroposofische voortgezette bejaardenzorg en houtateliers voor bewoners.

Er zijn contacten met vergelijkbare initiatieven (de al genoemde Rondetafel), de 'buitenwereld' in het algemeen (via beurzen, enquêtes, rondleidingen voor bezoekers (500 p/j) en met Vlaamse en buitenlandse zorgorganisaties.

6. Materiële ondersteuning. Inrichting, meubilair en kleurgebruik zijn toegespitst op verschillende functies van de ruimtes en hun werking op de mens ('organische architectuur'). Er is biologische voeding. De inrichting van het gebouw ondersteunt de gedachte dat mensen het waard zijn om moeite voor te doen. Vandaar bijvoorbeeld een restaurant met mooie tafels, mooi servies, veel daglicht, sfeervolle aankleding, bediening aan tafel en geen kale, lowbudget eetzaal.
7. Financiën. Betaalbaarheid is er voor iedereen, ook voor de armsten. Aanbod en verzorging is voor iedereen dezelfde. De betaalbare prijs is het uitgangspunt.

# Opvang en zorg



Elke dag eten in een restaurant

### Organisatie

Huize De Sterrewijzer is een 'vereniging zonder winstoogmerk' (VZW), vergelijkbaar met een stichting in Nederland. Het is de enige rechtsvorm die tegemoet komt aan de idealen, andere rechtsvormen hebben 'winst maken' als een van de hoofdoelstellingen. Ook is deze vorm belangrijk als voorwaarde voor overheidssteun. Een belangrijke eigen statutaire bepaling is de nadruk op verzorging van de hele mens: geest, ziel en lichaam, waarbij aangetekend moet worden dat de overheidssubsidie in feite gedacht is als bedoeld voor de verzorging van de lichamelijke mens.

Veel aspecten binnen De Sterrewijzer, zo niet alle, ontstaan organisch in de praktijk. Voor de meeste taken is een taakomschrijving beschikbaar, maar die wordt in de praktijk zelden bekeken. De dode letter maakt plaats voor het levende beroep. Gezien de veelheid aan activiteiten en ondanks de verhoudingsgewijs vele vrijwillige medewerkers, bestaat er voor veel medewerkers tijdgebrek en worden er veel overuren gemaakt. Het initiatief(team) zou een uitbreiding met drie mensen goed kunnen gebruiken. Maar dat laat de subsidiënorm niet toe.

### Financiën

De omvang van de jaarlijkse exploitatie (alle cijfers hebben betrekking op 2002) bedraagt € 1,1 miljoen en wordt voor tweederde verkregen via bijdragen van bewoners (die op hun beurt weer overheidssteun ontvangen indien hun inkomen niet toereikend is) en voor eenderde via directe overheidssteun. Om extra zaken te kunnen financieren wordt jaarlijks een bedrag rond € 7500,- ontvangen uit giften.

De belangrijkste uitgavenpost is personeel, die € 671.000,- bedraagt. Verder wordt ca. € 104.500,- besteed aan voeding, medisch materiaal en wasserij. Aflossingen en afschrijvingen bedragen € 170.500,-

De tarieven die De Sterrewijzer hanteert, zijn ondanks het veel bredere aanbod, volledig marktconform. Een probleem deed zich voor toen een wettelijke salarisverhoging in 2001 door de overheid maar deels werd gesubsidieerd. In plaats van het opofferen van een arbeidsplaats, wat het probleem zou opheffen, maar het zorgniveau zou dalen onder de menswaardige norm, koos Charles De Jongh voor formeel zelfontslag en is sindsdien geregistreerd werkloze met recht op uitoefenen van vrijwilligerswerk. De overheid werd door deze situatie in verlegenheid gebracht. Alle andere Vlaamse zorginstellingen konden namelijk de salarisverhoging betalen door hun eigen winstmarge te verkleinen. De Sterrewijzer kon dat niet, omdat ze de enige zorginstelling in Vlaanderen is

die niet tot een geldschenkende koepel (Caritas of gemeenten) of een winstnastrevende instelling behoort. Haar doelstelling is uitsluitend het zorgideaal. Mede omdat er geen winstdoel is, slaagt De Sterrewijzer in haar ideaal om zorg voor iedereen gelijk en betaalbaar te houden. Omdat wat in de Sterrewijzer gebeurt niet louter het gevolg is van een budget, zijn mensen bereid veel te doen zonder onmiddellijk voor alles een vergoeding te vragen. Uitgangspunt is en blijft wel betaalbaarheid, dat geldt zowel voor de bewoners die de zorg moeten betalen, als de medewerkers, die reëel betaald moeten blijven.

### Ontwikkeling

De Sterrewijzer is in die zin geslaagd, dat het voor iedereen mogelijk is er verder mens te worden en door het feit dat er binnen het beschikbare budget gewerkt kan worden.

Vanuit de huidige situatie wordt gewerkt aan het doorgeven van deze ervaringen aan nieuwe initiatieven (zoals via de Rondetafel gebeurt), die daardoor niet zelf het wiel opnieuw hoeven uit te vinden. Als concept is De Sterrewijzer echter niet zonder meer na te bootsen, omdat de werking ervan afhangt van de mensen die het doen.

De nieuwe taak van Charles de Jongh ligt op het vlak van begeleiding van verwante initiatieven. In die zin wil De Sterrewijzer ook opleidingsmogelijkheden gaan bieden. Mensen kunnen dan op basis van hun ervaringen uitzwermen en nieuwe initiatieven elders opstarten.

Ook zou Charles De Jongh graag meer tijd geven aan de 50 nieuwe projecten (zie onder 'Werkwijze' punt 5). In het algemeen: meer activiteiten ontplooi op het binnen - buitenfront, zodat een plek ontstaat waar je terecht kunt voor allerlei zaken en waar het leefgemeenschapsidee van De Sterrewijzer, los van leeftijden, gestalte krijgt. 'Volledigheid' is een van de belangrijkste factoren van het succes van De Sterrewijzer: de architectuur bijvoorbeeld wordt gebruikt in al haar mogelijkheden om de werking te ondersteunen. Verder: in moeilijkheden mogelijkheden zien; de hulp van het lot herkennen; geloven in mensen, zodat die de ruimte vinden om zichzelf te worden bij het dienen van het ideaal. Een bewust risico daarbij is dat een open houding naar mensen toe teleurstellingen kan opleveren, maar dat percentage blijkt klein. Als je met hen een goed proces aangaat, dan blijven ze op een goede manier of vertrekken ze op een goede manier.

Onontbeerlijk bij een initiatief als De Sterrewijzer is voldoende uithoudingsvermogen en enthousiasme. Belangrijk is verder dat er minstens één iemand in de omgeving van de initiatiefnemer is, die herkent

en erkent wat deze doet, en hem onvoorwaardelijk steunt, ook bij alle fouten en vergissingen die worden gemaakt. Zorg dus voor een klankbordgroep waarbinnen het ideaal levend wordt gehouden, vrij van alle dagelijkse sores. Ook een kring van sympathisanten opbouwen en onderhouden is belangrijk. Houd hen, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief, op de hoogte van het realisatieproces. Deze mensen zijn mededragers, zij vormen de kurk waar het initiatief op drijft.

De beste introductie van De Sterrewijzer is echter op bezoek gaan in Olen. U bent er van harte welkom.

### **Informatie**

Huize De Sterrewijzer  
Sterrewijzer 7  
2250 Olen, België  
Tel. 0032 14 262620  
Fax. 0032 14 266518

Publicaties en documentatiemateriaal

Via De Sterrewijzer:

- Huize De Sterrewijzer (brochure)
- Projectvoorstelling Huize De Sterrewijzer
- Nieuwsbrief (4x per jaar)
- Video met mondelinge projectpresentatie
- Bundel krantenartikelen

Via de auteur (0181-616849)

- Nard Besseling, 'Het geheim tussen oud en jong' in Motief, maandblad voor antroposofie, 57 november 2002, pp.4-13.

## **Straatnieuws Utrecht/Amersfoort/Hilversum**

Harry Broekman / Hennie Wiersma

### **Introductie**

Anno 2002 is de straat- of daklozenkrant in Nederland een bekend fenomeen. Verdeeld over het land verschijnen negen kranten, met oplagen variërend van 5.000 tot 60.000 per maand. Deze ontwikkeling werd door weinigen voorzien toen op 17 september 1994 het eerste nummer van Straatnieuws, en daarmee ook de eerste straatkrant in Nederland, door daklozen in Utrecht werd verkocht. Dat de straatkrant zijn bestaansrecht in Amerika en Engeland al had bewezen, zei volgens de vele sceptici weinig tot niets over de kansen in Nederland. Straatnieuws startte met een nulnummer als jubileumactie van de Dagopvang Catharijnehuis. Constant de Jonge nam het initiatief. Ter gelegenheid van het jubileum wilde de Catharijnekerk iets concreets doen. Dakloze mensen konden door hun handen uit de mouwen steken een extraatje verdienen. De oplage (5.000) was binnen twee weken uitverkocht. Twee maanden later wordt de Stichting Ondersteuning Dak- en Thuislozen Utrecht (SODETU) opgericht die vanaf december 1994 de krant maandelijks laat verschijnen. De officiële doelstelling luidt informatie geven over dag- en thuisloosheid, dit zoveel mogelijk met elkaar doen om daarmee een bijdrage te leveren aan de resocialisatie en rehabilitatie van dak- en thuislozen. Dit door middel van:

- het uitgeven en distribueren van een daklozenkrant, die wordt verkocht en mede gemaakt door dak- en thuislozen in Utrecht;
- het opzetten, ontwikkelen en ondersteunen van woon- en werkgelegenheidsprojecten voor dak- en thuislozen;
- het optreden als werkgever voor beroepskrachten die werkzaam zijn in de ondersteuning, begeleiding en/of de productie van de krant.

De verkoop van de krant stijgt de eerste jaren fors, van 204.778 in 1995 tot 325.185 in 1997. In 1998 wordt het miljoenste nummer verkocht. In 2002 wordt de oplage op max. 35.000 ex. per maand gesteld. Bij de start fungeerde de Engelse straatkrant Big Issue als voorbeeld, nu is de SODETU opgenomen in het netwerk van straatkranten in Nederland.

### **Deelnemers**

De projecten kennen in totaal circa 50 deelnemers, de grote meerderheid zijn mannen. Veel komen uit het buitenland (Engeland, Oost Europa, Afrika, Tibet, Uzbekistan, China) en zijn mensen die asiel zoeken. Ze zijn er van 19 tot 82 jaar oud. Zwerfjongeren komen niet bij het Straatnieuws, die leven meer in groepen en slapen bij vrienden. Motivaties van deelnemers liggen in de trant van:

- je gaat weer ergens bijhoren - bij de organisatie van Straatnieuws, maar ook op straat, je krijgt weer contact met mensen, terwijl je daarvoor nauwelijks nog met iemand sprak, je krijgt weer een woord van iemand terug; dit heeft impact al kost het tijd;
- weer wat opbouwen, eigen huis, of zelfstandig werk, een betere toekomst;
- van de straat weg zijn en andere tijdsvulling hebben;
- je doet het voor jezelf;
- je krijgt de kans om het weer rustig op te pakken en ruimte en tijd om je leven weer op te bouwen;
- op een eerlijke manier je geld verdienen, geen prostitutie; contacten opbouwen met de 'normale' maatschappij; je wordt geholpen door de mensen om je heen.

Aan verkopers is nooit een tekort, een ieder die dringend geld nodig heeft mag de krant verspreiden: zelfs studenten, die anders aan het eind van de maand hun flat op zouden moeten zeggen. Je kunt ook bijna niemand weigeren, omdat de kranten dan worden doorverkocht. Aan de andere kant wil de leiding voorkomen dat het Straatnieuws door mensen wordt verkocht, die totaal buiten de doelgroep vallen. Ca. zeven jaar geleden waren het vooral Nederlanders die het Straatnieuws verkochten. Nu is 40 % niet-Nederlands. Het aanvankelijke idee om vooral verslaafden het Straatnieuws te laten verkopen gaat ook niet meer op. Veel verspreiders hebben nu een psychiatrische achtergrond of een immigratie verleden. Sommige Nederlandse verkopers steekt het, dat onder meer Bulgaarse verkopers goed verkopen. Veel buitenlandse mensen sturen inkomsten naar familie: dat is niet de bedoeling van het Straatnieuws. De limiet per persoon is nu gesteld op 600 kranten per maand. Er is een goede registratie nodig om

dat bij te houden, eveneens om zicht te houden op het ongewenst doorverkopen. Binnen de Stichting ontstaat steeds meer discussie om weer meer terug te gaan naar de oorspronkelijke doelgroep.

Er zijn veel verkopers in de loop der tijd bijgekomen, daardoor is de spoeling per persoon dunner en is het hard werken geblazen. Het aantal daklozen in het werkgebied van SODETU (Utrecht, Amersfoort Hilversum) is minimaal 1060. In 2000 hebben 190 verschillende personen Straatnieuws verkocht, oftewel maximaal 18% van de daklozen in deze gemeenten.

### **Profijtgroepen**

In de gemeenten Utrecht, Amersfoort en Hilversum zijn ongeveer 325.000 personen ouder dan 18 jaar, hiervan koopt maandelijks maximaal 7 tot 10% de krant.

De hele bevolking in de drie steden waar de krant verspreid wordt, kan meeprofiten van deze kans om eerlijk je geld te verdienen als dakloze. De overlast op straat vermindert, mensen verlaten het criminele circuit. Ook politie en justitie en anderen die belang hebben bij een veilige buitenruimte hebben baat bij het werk van SODETU.

### **Draagvlak en begeleiding**

In kringen van de straatkrant wordt er verzocht dat deze door alles en iedereen gewaardeerd wordt, maar dat niemand wat doet. De projecten zijn net kleine eilandjes. Mensen worden wel doorverwezen, maar daar blijft het bij. Doorverwijzen is bijvoorbeeld aan de orde als een verkoper er steeds slechter uit gaat zien.

Stichting Straatnieuws heeft een goed bestuur van vijf mensen, die zich belangeloos en met verve inzetten voor de Stichting. Het betreft naast een vacante plaats:

Dirk Dekker, penningmeester, organisatieadviseur; Willebrord de Graaf – Hoogleraar Sociale Wetenschappen; Loes Fortuyn - hoge post in vakweging; Peter Kretzchmar – advocaat.

Buiten de woonbegeleiding is begeleiding niet zo aan de orde bij de SODETU: deskundigheid is voldoende in huis, al vergde dat veranderingen in de organisatieopzet.

### **Werkwijze**

Er zijn nu drie betaalde functies. De algemeen coördinator is verantwoordelijk voor de voorbereiding en uitvoering van de activiteit van SODETU, voor personele zaken, het beheer van de financiën en de organisatorische randvoorwaarden voor de redactie en de distributie.

De coördinator heeft de dagelijkse leiding, het bestuur gaat op zijn/haar informatie af. De hoofd-

redacteur maakt de krant en is daar ook verantwoordelijk voor. Eén keer per maand is er een redactievergadering met een vaste kern van 3 à 4 mensen, waaronder en fotograaf.

Straatnieuws verschijnt 13 keer per jaar op A3 formaat, gedrukt op krantenpapier met een gemiddelde oplage van 25.000 exemplaren. Straatnieuws bevat regionaal daklozennieuws uit Utrecht, Amersfoort, Hilversum en omgeving.

De krant wordt ook in deze drie plaatsen verkocht aan de verkopers. In Utrecht gebeurt dit vanuit Jansveld 49, het kantoor van SODETU (zes dagen per week van 9.00-15.30u, plus koopavonden en -zondagen). In Amersfoort geschiedt de distributie vanuit de dagopvang de Inloop (zes dagen per week, van 10.00-14.30; zaterdag van 11.00-14.30). In Hilversum wordt gewerkt vanuit het sociaal pension en passantenverblijf De Cocon.

De gemiddelde verkoop per nummer schommelt. In 1999 werden er 22.000 exemplaren verkocht tegen bijna 27.000 in 2000. Op basis van de verkoopcijfers in de afgelopen jaren wordt in de begrotingen uitgegaan van een verkoop van gemiddeld 25.000.

Naast het Straatnieuws biedt de stichting nog een woon- en een werkproject.

**Woonproject:** SODETU biedt voor 4 ex-daklozen gedurende maximaal 1 jaar woonruimte in het Woonproject in Overvecht. De 4 bewoners verrichten allen activiteiten (t.b.v. Straatnieuws) gericht op sociale activering, een voorwaarde om in aanmerking te komen voor deelname aan het woonproject. De woonbegeleiding wordt gegeven door een nevenstichting waar de gemeente Utrecht € 14.000 per jaar aan verstrekt.

**Werkproject:** Het werkproject biedt werkbegeleiding en werkervaringsplaatsen aan maximaal 7 deelnemers, waaronder altijd de 4 deelnemers van het woonproject. Het werkproject kent twee trajecten voor werkbegeleiding.

Ten eerste 'sociale reactivering' (met behoud van uitkering) met werkgewenning, werkoriëntatie en het leren omgaan met elkaar en afspraken nakomen. Daarop volgt een werkervaringsplaats met een ID/baan. In deze functie worden met name werkzaamheden verricht t.b.v. de distributie (uitleveren van kranten aan de balie en andere distributieactiviteiten). De distributie wordt gecoördineerd door een beroepskracht van SODETU.

Ten tweede het werkproject, waarin drie I/D-banen, bedoeld voor de mensen die langer bij Straatnieuws blijven werken. Daarbij worden activiteiten ontwikkeld, zoals het mee organiseren van festivals, het werken met grafische programma's op de computer en het onderzoeken welke moge-



lijkheden er zijn voor betrokkene op het gebied van scholing en werkgelegenheid. De ID/baan wordt voor maximaal 1 jaar aangeboden. Een verantwoorde geleidelijke loskoppeling van het werkproject en overgang naar de volgende werkgever is de doelstelling. Op dit moment wordt er onderzocht of er volgtijdelijke koppelingen in het werkbegeleidingsproces gecreëerd kunnen worden om enerzijds een bredere werkervaring te kunnen opdoen en de afstand tot het daklozencircuit te vergroten. Bovenstaande valt en staat bij de motivatie van de deelnemer plus de continuïteit die in de werkbegeleiding kan worden gegeven. Het verloop onder de deelnemers is helaas groot.

### Organisatie

Er is voor de stichtingsvorm gekozen omdat men als zelforganisatie die geen winst maakt, toch op den duur een rechtspersoon nodig had. Het is een platte organisatie met korte lijnen.

De transformatie van puur vrijwilligersproject naar organisatie met thans 3 betaalde krachten, werd in 1996 al ingezet. Met het opzetten van een project naast de krant - het WoonWerkProject voor vier ex-daklozen - zet de overgang naar een gemengd vrijwillig - professionele organisatie zich in 1997 door. De stichting betaalt inmiddels voor de functie van de hoofdredacteur/manager, de redactie ontvangt voor teksten en foto's een vergoeding en een medewerker distributie wordt in dienst genomen. Hoewel de noodzaak van transformatie midden jaren '90 wordt onderkend, blijft de organisatie op de oude leest geschoeid. Behalve met het aantrekken van nieuw personeel lukt het niet verder de organisatie te veranderen. Het begint dan ook te rommelen. De onderlinge verhoudingen worden problematisch, de administratie is niet op orde, er wordt geld achterover gedrukt en de verkoop loopt terug.

Het jaar 1999 staat daarom op de eerste plaats in het kader van overleven, heroriënteren en het uitzetten van nieuwe lijnen. De belangrijkste actuele vraag dan is of Straatnieuws wel massa heeft om zelfstandig de belangrijkste taken - uitgeven en distribueren van een straatkrant, en het runnen van een woonwerkproject - te kunnen uitvoeren. Na vele besprekingen in diverse steden is thans de bittere conclusie dat samenwerking op uitvoerend niveau tussen straatkranten er voorlopig niet in zit. Het bestuur besluit vervolgens de eigen organisatie door te lichten. Er wordt een ondernemingsplan opgesteld voor de komende drie à vier jaar. De huidige organisatie is daarbij niet heilig. Wat wel zoveel mogelijk behouden dient te blijven is de inzet van voormalig daklozen in de uitvoering. De taken van hoofdredacteur en management worden niet langer in één hand gehouden.

De coördinator rapporteert aan de voorzitter. Deze voorzitter komt één keer per twee weken langs om de zaken door te nemen. Het bestuur hakt de knopen door. SODETU kent overigens een verkopercommissie die aan het hoofd distributie en de coördinator adviseert. De verkopers zijn WA verzekerd. De doorstroom van de deelnemers is te hoog, dat vormt een knelpunt in de organisatie.

### Financiën

De krant is volkomen selfsupporting. Omvang van de jaarlijkse exploitatie is ca. € 250.000. SODETU geeft de voorkeur aan zelfstandig ondernemerschap en zet primair in op het verhogen van de baten via advertenties en sponsoring; slechts in geringe mate op fondsen en overheidsbijdragen. Want wanneer je bestaat bij gratie van subsidie, ben je je eigen gezicht/beleid kwijt. Bijvoorbeeld, het maatschappelijk werk van de politie wilde Stichting Straatnieuws overhalen om iedereen, die zonder Nederlands paspoort de krant verkoopt, de deur te wijzen. Omdat het Straatnieuws niet afhankelijk is van de gemeente was het makkelijker om dit te weigeren.

De belangrijkste inkomsten van de krant zijn: € 1800 per maand per I/D baan en inkomsten uit de verkoop van de krant en advertenties. De belangrijkste uitgaven zijn de personeelslasten, ca. € 100.000,-, apparatuur en drukker/vormgever van de krant. De tarieven zijn niet marktconform: er wordt zo min mogelijk voor gerekend. Straatnieuws kost € 1,20 hiervan gaat € 0,55 naar de verkoper, de rest naar de organisatie. De verkopers krijgen ook fooi. Wat ze verdienen ligt aan henzelf. Soms worden kranten doorverkocht tegen de bedoeling in.

Het geheel is uitgegroeid tot een gezond bedrijf. Als Stichting kan je geen winst maken, daarom wordt met dat geld dingen gedaan, die zoveel mogelijk de doelgroep ten goede komt.

Meer geld aan de daklozen zelf uitkeren is een thema dat steeds terugkeert in de beleidsdiscussies. Je moet toch iedere maand quitte draaien en het evenwicht is wankel, al gaat het nu goed. Er moeten hiervoor 25.000 kranten per maand verkocht worden. Dus stel, dat de gemeente ineens zegt: 'Iedereen zonder paspoort mag geen krant meer verkopen', dan verlies je veel verkopers. Als de verkoop daalt verlies je inkomsten. Bij het ingestelde maximum van 600 kranten per persoon kan de Stichting zichzelf ook in de vingers snijden.

### **Ontwikkeling**

SODETU heeft voorts een aanjagende en vernieuwende functie binnen de dak- en thuislozenzorg, door bij te dragen aan allerlei activiteiten. Zoals voorlichting op scholen, oprichting straatadvocaat, productie van Straatkompas (zakboekje voor daklozen), stadswandelingen gegidst door verkopers, opzetten veegproject, etc. Ook heeft ze bijgedragen aan de oprichting van de Straatmedia Groep Nederland, de koepel van de straatkranten die o.m. een keurmerk uitgeeft.

De sterke kanten van SODETU liggen bij de gezonde exploitatie die het mogelijk maakt veel faciliteiten voor de dak- en thuislozen te scheppen, en de combinatie van de verkoop van het Straatnieuws met de woon- en werkprojecten (productie en distributie) die deelnemers mogelijkheden tot socialisering bieden.

De zwakke kant van SODETU is dat de distributie van de krant door ex-daklozen via het WoonWerkproject in financiële en personele zin een te zware wissel trekt op de organisatie.

De sfeer is "wel goed", maar in het bedrijf stromen velen in en uit. Het medewerkersbestand is nooit vast en sommige mensen hebben zichzelf niet in de hand. Het is een wankel evenwicht: verdienen aan een krant, mensen iets bieden, maar aan de andere kant wellicht een slechte situatie in stand houden. Met iedereen die je binnenhaalt zoek je een risico op. Een hele verkopergroep bestaat uit illegalen.

We willen toch de mensen uit de doelgroep zelf steeds meer betrekken en de mogelijkheden geven bij het proces van het maken van de krant. Dit lukt ook steeds meer omdat binnen het gebouw de faciliteiten toenemen. Maar qua begeleiding zit het

zwak in elkaar: er gaat veel tijd in de organisatie zitten, het gebeurt nu incidenteel. "We hebben bijvoorbeeld geen tijd om de mensen verder te begeleiden of om door te vragen op hun situatie, terwijl ze al jaren lang het Straatnieuws verkopen." Het is een zoeken, wellicht dat mensen uit de groep zelf die hier al langer werken, een rol kunnen hebben. Eventueel met een betaalde baan. Meer maatschappelijk werk zou ook helpen.

Het Straatnieuws verspreiden betekent hard werken, want het nieuwe is er af en de spoeling wordt dunner. SODETU ziet diverse mogelijkheden om aanvullende inkomsten te verwerven om tot een gunstig exploitatieresultaat te komen. Het in 2000 gestarte project "de businessclub" zal worden voortgezet. Ook wordt gezocht naar "geldschietters", die met vaste rubrieken een plekje in de krant krijgen. Bedrijven kunnen Straatnieuws sponsoren door een keer per jaar een groot artikel te plaatsen. We denken aan acties als een Coupon plaatsen, die je ergens kan inleveren voor korting e.d. Of het huren van de hele achterpagina voor 15.000 euro per jaar.

SODETU geeft de voorkeur aan zelfstandig ondernemerschap en zet primair in op het verhogen van de baten via advertenties en sponsoring.

### **Informatie**

Straatnieuws  
Jansveld 49  
3512 BE UTRECHT

Contactpersoon Jo Scheffer, coördinator  
Tel. (030) 236 87 44  
Website [www.straatnieuws.nl](http://www.straatnieuws.nl)