

## 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