

De buurtconciërge

op de bres tegen vereenzaming in de Binnenstad.

De buurtconciërge, bijstand aan ouderen in de kansarme stadsdelen van de Brusselse binnenstad, is een initiatief van Centrum Derde Leeftijd. Deze organisatie had buurtconciërges aan het werk gezien in Nederland, meer bepaald in Amsterdam en zag daarin een in hoge mate senior-gerichte, laagdrempelige en polyvalente vorm van sociale dienstverlening. De kans was groot – en de feiten bevestigen dit – dat bejaarden zich op basis van vertrouwen zouden wenden tot buurtconciërges voor informatie en oplossingen voor een breed gamma van problemen.

Het project werd opgestart in 1993 via middelen van het Vlaams Fonds voor de Integratie van kansarmen. In 1997 werd aangeklopt bij het Sociaal Impulsfonds. Momenteel wordt de dagelijkse werking verzekerd door 2 buurtconciërges die de aanvragen voor tussenkomst afhandelen. Doel daarbij is Vlaamse senioren in de kansarme buurten van de Brusselse Vijfhoek mogelijkheden aanreiken om zich zelfstandig te handhaven in de eigen woning en omgeving. Het zwaartepunt van de werking situeert zich in de wijk rond het Anneessensplein en verder tot aan het noordelijk gedeelte van de Marollen. Met de dienstencentra het Anker (Begijnhofwijk) en Forum (rond de Papenvest) zijn werkafspraken gemaakt, onder meer vanuit het gegeven dat de klusjesdienst van dienstencentrum het Anker een groot stuk van de benedenstad bestrijkt.

De werking is momenteel gebaseerd op 4 belangrijke invalshoeken:

- veiligheidspreventie (zowel inbraak als fysische preventie thuis);
- kleine aanpassingen in de woning, aanpassingsmiddelen op maat;
- technische depannage (geen duurzame onderhouds- of renovatiewerken);
- voorlichting / wegwijsinformatie.

Eén van de vier invalshoeken van de buurtconciërge inzake dienstverlening betreft technische depannage. Daarmee is de taak van de buurtconciërge duidelijk afgebakend van deze van

een klusjesman. Het gaat immers om een interveniëren bij acute problemen. De buurtconciërges voeren geen duurzame onderhouds- of renovatiewerken uit. Die worden naar andere instanties, waaronder klusjesdiensten doorverwezen. Daardoor kunnen de buurtconciërges snel en soepel optreden. Bij dergelijke interventie nemen ze de gelegenheid te baat om de algemene toestand waarin de cliënt verkeert in te schatten (wanneer het een eerste tussenkomst betreft) of gaan ze na of de woon- en leefkwaliteit op peil gebleven is (bij een volgende tussenkomst naar aanleiding van een nieuw „noodsignaal“).



De meest voorkomende kleine, routineuze tussenkomsten betreffen:

- problemen met sanitaire installaties (gas), waterverwarmers, toilet, aflopen, kraanwerk, aansluitingen, ...
- elektriciteitswerken
- veiligheidsingrepen: (veiligheids)sloten, deurstrips, deurbellen, spion, ...
- problemen met gaskachels, centrale verwarming, radiatorcransen, ...
- schrijnwerkerij: ramen, deuren, meubilair, ...
- diverse taken: gordijnen afnemen en ophangen, parlofoon verlagen, dorpelstrips aanbrengen, reparatie frigo-deur, knop van wasmachine, plaatsen van muggenramen, TV afstellen, enz ...

Fungeren depannages als belangrijkste visitekaartje van de buurtconciërge en gaat het daarbij om de beste manier om het vertrouwen van bejaarde inwoners te winnen, ze zijn tevens de opstap naar een tweede invalshoek of werkdoel: het geven van voorlichting, het wegwijzen maken van geïsoleerde mensen in de doolhof van dienstverlening en rechten en plichten, de doorverwijzing. Tijdens en buiten de technische handelingen wordt veel informatie gegeven en verzameld waardoor deze tussenkomsten een preventief karakter krijgen. Het is belangrijk dat de buurtconciërge steeds alert blijft tijdens en na het uitvoeren van depannages en klusjes.

Niet de kwantiteit van de uitgevoerde werken is van belang, doch een totale aangepaste aanpak van de woonsituatie. De klussen die de buurtconciërge

Mevr. S., 77 jaar, belde met de vraag om haar gaskachel te reinigen. Een paar dagen later was er een tegenbericht dat het niet meer hoefde! ? Teruggelabeld, lange telefoon, ... Mevr. S. moest verhuizen, iedereen moest verhuizen omdat de oude woningblok ging gerenoveerd worden. Mevr. S. zag het allemaal niet meer zitten ... Zij had gelukkig een goede vriend die haar kon helpen en de woning die ze aangeboden kreeg viel nogal mee. Er werd haar verzekerd dat ze gerust kon zijn, dat voor alles wat ze zelf niet kon doen gezorgd zou worden. Er dienden wel enkele aanpassingen uitgevoerd. Aldus gebeurde. Bij de verhuis werd meegeholpen en alles werd geïnstalleerd in de nieuwe woning, de warmwater-boiler en de aanpassingen in de badkamer inclusief.

Mevr. S. en haar vriend zijn heel tevreden in hun woning en weten dat ze steeds geholpen worden wanneer er problemen zijn.

Mevr. G., 76 jaar, woont alleen en is sinds 2 jaar zwaar gehandicapt door een trombose. Ze is aangesloten op een personalalarm en heeft slechts een dochter die voor haar kan zorgen (buiten de werkuren).

Door de buurtconciërges werden in '98 een hele reeks aanpassingen uitgevoerd die het toelieten dat Mevr. G. nog zelfstandig, veilig en comfortabel kon wonen. Eind mei '99 begaf haar frigo-diepvriezer het en zij wou dat de buurtconciërge een nieuw toestel zou aanschaffen. Er werd een afspraak gemaakt om aan de hand van een catalogus met prijzen te beslissen welk toestel te kopen. Op de vooravond van die afspraak is Mevr. G. plots tijdens een bezoek van haar dochter overleden. De dochter was (toevallig) aanwezig in de woning op het ogenblik van die afspraak. Zij was dan ook zeer opgelucht om de mensen te ontmoeten die haar moeder geholpen hebben. Vooral het leegmaken en verhuizen was een groot probleem. Zij staat er namelijk ook heel alleen voor. De kleine spullen die zij wenste te houden kon ze zelf vervoeren. De grote stukken werden later door de buurtconciërges verhuisd en bovengedragen in haar woning. Zij ging ermee akkoord om al de rest in ruil voor de leegmaakoperatie te schenken aan „Spullenhulp“.

Het is dus belangrijk dat in zulke moeilijke omstandigheden ook nabestaanden de nodige steun en aandacht krijgen.

Positief is ook dat de woning intussen betrokken wordt door een mevrouw die begeleid wordt vanuit de Dienst Geestelijke Gezondheidszorg „Antonin Artaud“ en dat de aanpassingen die gebeurd zijn haar ook ten goede komen. De diensten van de buurtconciërges werden dan ook terug gebruikt om de woning her in te richten (kaders, spiegels, reparatie van behang, enz. ...).

klaart zijn namelijk (slechts) een aanleiding om beter contact te hebben en een vertrouwvolle relatie op te bouwen met bejaarde buurtbewoners. Zo krijgt de buurtconciërge meer kijk en vat op de globale leef- en woonsituatie van de betrokkenen in hun woning en in hun omgeving.

Sinds 1998 heeft er zich vanuit de invalshoek veiligheidspreventie gaandeweg een vierde opdracht ontwikkeld. Het gaat om kleine aanpassingen in woningen, hoofdzakelijk het plaatsen van grijp- stangen in badkamers, wc's, slaapkamers. Dergelijke interventies zijn vaak levensnoodzakelijk. Ze zijn in ieder geval beslissend omtrent de vraag of een bejaarde nog langer met voldoende comfort in de eigen vertrouwde omgeving kan vertoeven.

Er lijkt zich hier een „gat op de markt” te bevinden. De doelgroep waarnaar de buurtconciërges zich richten is weinig kapitaalkrchtig. Aanpassingen op maat zijn erg duur. Bestaand materiaal bevindt zich in de medische sfeer, is dus erg ziekenhuisachtig van uitzicht en wordt passief aangeboden. Dit laatste gegeven is een belangrijke hinderpaal. Mensen moeten vaak vanuit een vertrouwensrelatie overtuigd worden om de nodige aanpassingen aan te brengen. Het element trots werkt vaak als een rem op het nemen van de noodzakelijke beslissingen. Al deze omstandigheden maken dat de buurtconciërges erg goed geplaatst zijn om deze opdracht tot de hune te maken. Op termijn zien zij deze dienstverlening op een regionale basis te organiseren, vanuit een atelierwerking in het nieuwe gebouw van Centrum Derde Leef tijd in de Leopoldstraat.

Mevr. R., 87 jaar, een gehospitaliseerde alleenstaande zonder nabije familie bleek bij een bezoek van de buurtconciërge juist ontslagen te worden uit het ziekenhuis. Zij was vergezeld van een nogal onbetrouwbaar heerschap die de boel daar op stelten zette. Zij was zeer blij met het bezoek. Alles werd afgehandeld in het bijzijn van de buurtconciërge en zij werd door hem naar huis begeleid waar de huisdokter op visite kwam. Het nodige werd geregeld (medicatie, thuiszorg, ...) zodat Mevr. R. in alle rust en veiligheid kon herstellen.

Nog steeds wordt er regelmatig een bezoekje gebracht om te zien of mevr. R. door de „juiste” personen omringd wordt.

Het komt er vooral op aan dat mensen zoals Mevr. R. zich in hun eenzaamheid en afhankelijkheid niet laten omringen door „parasieten”. Het belang van het onderhouden van de sociale contacten mag zeker niet afgezwakt worden

Momenteel zitten in het gegevenbestand van het project 390 bejaarden (koppels en alleenstaanden). Dit zijn cliënten die beroep doen of ooit beroep gedaan hebben op de diensten van de buurtconciërges. In 1999 waren er 27 nieuwe aanmeldingen, een halvering ten opzichte van het jaar daarvoor toen zich 54 nieuwe kandidaten aandienden (wat een stijging betekende met één derde ten opzichte van 1997). De stagnatie in de groei is in hoofdzaak te wijten aan de verhuis van de dienst van de Visverkopersstraat naar de Leopoldstraat.

De buurtconciërges doen extra inspanningen om de mensen duidelijk te maken dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft. Samen met het promotiemateriaal en de mond-aan-mond reclame zullen deze inspanningen de dynamiek van de afgelopen jaren herstellen.



Het nieuwe gebouw in de Leopoldstraat beschikt over een belangrijke bijkomende troef: namelijk ruimte die kan ingericht worden als werkruimte, onder meer om er een atelier in onder te brengen. Momenteel zijn in de kelderverdieping van het achtergebouw in de Leopoldstraat voorbereidende werkzaamheden aan de gang (met een archeologische „vondst”: een prachtig stuk rondboog van de middeleeuwse stadsomwalling). De daaropvolgende grote structurele verbouwingen zullen er mee borg voor staan dat kwantiteit, kwaliteit en actieradius van de dienstverlening verder kan worden uitgebreid.

Jean Lievens

De buurtconciërges

Jean Lievens en Michel Van Ransbeeck
Leopoldstraat 25, 1000 Brussel, Tel.: (02) 210 04 63