

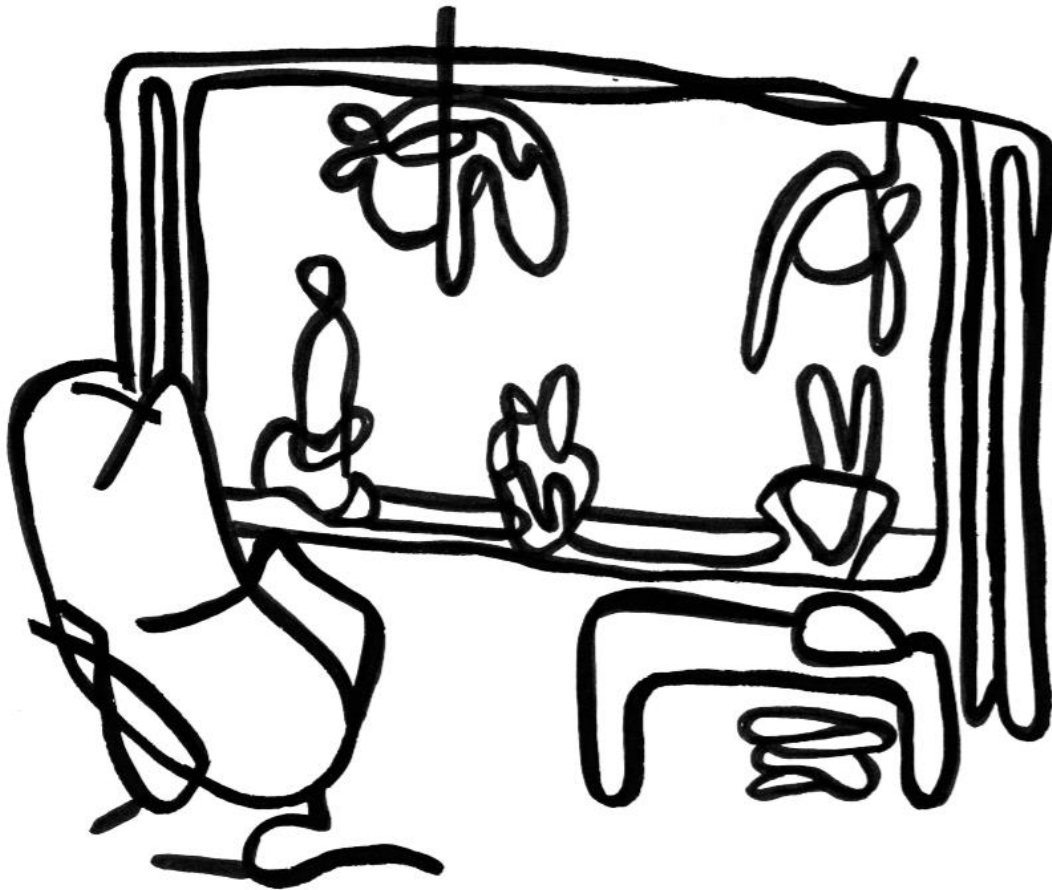


**Panteia**

Research to Progress

**de**beleidsonderzoekers

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



## **Ouderen in de wijk**

Tussentijdse evaluatie Europees Fonds voor Meest Behoeftigen

*Januari 2018*

*Auteurs:*

Auke Witkamp (onderzoeker in eigen dienst)

Lennart de Ruig (De Beleidsonderzoekers)

*Met mederwerking van:*

Douwe Grijpstra (Panteia)

Laura de Haan (Panteia)

Simone van den Heuvel (Panteia)

Anne Drijvers (De Beleidsonderzoekers)

*Omslagillustratie:*

Ellen Heijne

*Vertaling:*

Björn Remmerswaal (Texty)

Zoetermeer, 23 februari 2018

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

# Inhoudsopgave

<b>Management summary</b>	<b>5</b>
<b>Managementsamenvatting</b>	<b>9</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>14</b>
1.1 EFMB en OIDW	14
1.2 Tussentijdse evaluatie EFMB 2015-2023	15
1.3 Leeswijzer	18
<b>2 Ingezette middelen</b>	<b>19</b>
2.1 Begroting en realisatie tot en met 2016	19
2.2 Verdeling van middelen over de verschillende activiteiten	20
<b>3 Ontplooidde activiteiten en organisatie</b>	<b>21</b>
3.1 Interventietheorie: activiteiten en organisatie zoals beoogd	21
3.2 De praktijk van OIDW	24
3.3 Conclusies	31
<b>4 Aantallen deelnemers en hun kenmerken</b>	<b>34</b>
4.1 Beoogde aantallen en kenmerken van deelnemers	34
4.2 Deelnemers in de praktijk	35
4.3 Conclusies	41
<b>5 Resultaten en effecten</b>	<b>43</b>
5.1 Beoogde resultaten en effecten	43
5.2 Bereikte resultaten en effecten	43
5.3 Conclusies	47
<b>6 Conclusies</b>	<b>49</b>
6.1 Reflectie op de tussentijdse evaluatie	49
6.2 Doeltreffendheid	50
6.3 Doelmatigheid	51
6.4 EU-added value	52
6.5 Aanbevelingen	53
<b>Bijlage: verslagen van de casestudies</b>	<b>56</b>





## Management summary

The project Ouderen in de Wijk (OIDW, translation: Elderly in the neighbourhood) is supported in the framework of The Fund for European Aid to the Most Deprived (FEAD). OIDW is carried out by the public libraries in Utrecht, The Hague, Rotterdam and Amsterdam, in cooperation with Mira Media. OIDW intends to activate 5,000 vulnerable elderly during the program period (2015 to 2020). The central research question answered in this mid-term review is: *To what extent are the supported activities effective, efficient, and has the intended effect of the objectives laid down in the Operational Program EFMB 2014-2020 been achieved?*

Evaluating the OIDW is not an easy task. This is primarily due to the scope of the program and the program theory. Creating a 'hub' for the elderly is the core of the program. Added value is created if the target group is referred to appropriate help by OIDW. Secondly, it turns out to be difficult to obtain an actual overview of the implementation of OIDW. Apart from the data from the intake and exit questionnaires, there are no complete overviews of organised activities, data of time spent by implementers, or objective registration of participation. Lastly, we see a certain distance between the daily practice of the libraries in the neighbourhoods and the European subsidy rules with its objectives, indicators and a focus on accountability and added value.

### Effectiveness

In evaluating the effectiveness of OIDW, we focused on three aspects: 1) the scope of the objectives, 2) the contribution of OIDW to the objectives (added value) and 3) the contribution of OIDW to the horizontal objectives.

We can confirm that the quantitative target of reaching 1,200 elderly was achieved in 2016 and 2017. With regard to the quantitative objectives, the project is on schedule. In view of the strong increase in the number of participants in the recent period, it is likely that the quantitative objectives will be achieved (at least 5,000 participants up to and including 2020).

Based on the available data, it can be tentatively concluded that the target values of the result indicators will be reached. However, the limits of the available data must be kept in mind: there are as yet but a few observations available and the questionnaires are administered by the hosts themselves, who thus evaluate their own work.

Nevertheless, the target values will be achieved:

- The objective of staying in touch with 65% of the participants after one year is still largely achieved; there is not yet an exact percentage at this stage, but it will end up between 65-100%.
- The objective of 40% of the participants indicating afterwards that their social network has been strengthened, is practically achieved: the percentage is 39%. The focus was on three aspects of a social network: the time spent on social contacts and activities, the contacts that one has with neighbours or neighbourhood and the extent to which they have access to assistance with small jobs in and around the house.
- Another objective that will be achieved is that 60% of the participants who take part in an activity aimed at improving skills should have actually improved these skills after one year. In this case it is specifically about



participants in computer courses; 70% indicates that their digital competencies have improved.

A prerequisite for an effective program is reaching a specific target group, i.e. elderly people on state pension (AOW) with a low income who are (in danger of being) socially excluded. However, a part of the target group appears to have an income that cannot be qualified as 'low' and a majority is not socially excluded or in danger of becoming socially excluded. This might be due to how the elderly were approached and selected in 2016 and 2017, when they were not selected based on income and risk of social exclusion, but were approached when visiting the libraries. We conclude that on the basis of the collected data, we cannot ascertain with certainty whether the target group is currently being reached. However, there are clear indications that there is only a limited reach of the target group and that OIDW puts only a limited emphasis on reaching target groups.

The added value of OIDW is a point of concern, because at present the project reaches mostly elderly with a relatively active social life and a relatively strong social network. If an informed choice is made for the coming period with regard to recruitment sites and partners - maximising the chance of finding elderly with a low disposable income and a risk of social exclusion - then it is to be expected that there will be an improvement in reaching the target group, thus increasing the added value.

The contribution of OIDW to the horizontal objectives cannot be quantified. The target group of OIDW is culturally diverse; reaching elderly people with a migration background, specifically with a Turkish or Moroccan background, is considered challenging in some cities. With regard to equal treatment of men and women: the program reaches mostly elderly females (76% of the participants is female), but it is our impression that men and women are treated equally. Organizing meetings specifically aimed at men and recruiting male hosts might contribute to reaching more male participants.

All in all, we conclude that most of the targets will be achieved. However, the added value is limited because the intended target group is not yet sufficiently reached.

## **Efficiency**

In the evaluation of the efficiency of OIDW, we take a qualitative approach to the relationship between financial input and results and effects. We specifically look at whether the beneficiary notices and solves any inefficiencies in the implementation.

The recruitment of the elderly for OIDW is becoming increasingly efficient. Recruitment of elderly who visit the libraries - which was the approach during the start-up phase - took little time but was an ineffective approach to reaching the target group. As recruitment is increasingly done through specific recruitment sites and partners, the chances of reaching the target group is increasing, thus increasing the efficiency of the recruitment.

Hosts ('gastvrouwen') play a central role in OIDW. They are highly dedicated and involved with the target group, but spend more time on the elderly than estimated in advance. In one of the cities, it is estimated that the total time spent on the elderly is twice as much as budgeted. Because OIDW increasingly works with hosts that focus on certain tasks (for example, the intake procedure), it is to be expected that the efficiency of the tasks of the hosts will increase. To further increase the efficiency, it is



important to pay more attention to centralized training for the hosts and the development of a comprehensive methodology. However, it remains to be seen whether the pre-estimated time budget will then be realized. This is also due to the fact that there is currently no 'outflow': the elderly who participate in OIDW continue to call upon the hosts. This means that the number of participants will continue to increase, and consequently the hours that hosts need to work.

With regard to the activities, we see an increase in efficiency. Initially, the libraries - particularly in Utrecht and Amsterdam - organised many activities themselves. This took a lot of time. In addition, OIDW was not able to build upon existing structures, as was initially intended. This led to a lengthy start-up period. Over the past six months, improved cooperation with partners has led to a more extensive program that includes more activities.

When we look at the tasks and output from the central project management, we see that a lot of time is spent on communication with the management authority and the development and delivery of a central registration system, and less time is spent on tasks that directly benefit the effectiveness of the project, such as the organization of knowledge development and exchange.

All in all, we conclude that a clear improvement is evident in the efficiency of the implementation of OIDW. A permanent risk for the effectiveness is the considerably larger amount of time spent by hosts on elderly compared to the intended amount of time. This indicates a substantial underestimation in the project plan of the complexity, and raises the question whether it is possible to achieve the quantitative objectives within the current budget.

### **EU added value**

The project performs reasonably well to good on three of the four aspects of EU added value. The volume effects are large, the broadening effects and process effects are reasonable and we currently estimate the roll effects to be quite low.

### **Financial exhaustion**

The financial objective in the Operational Program is that the eligible amount is fully used for the program. In the FEAD, the subsidy limit is € 4,408,740. The budget of OIDW aims to use this amount in the period 2015-2020. The exhaustion of OIDW in 2015 and 2016 is lagging slightly compared to the budget. On the basis of this trend, it is currently not yet possible to conclude whether OIDW will be able to meet the financial objective. The difference between budget and exhaustion in 2015 and 2016 is not yet at a level at which it becomes difficult to compensate in the coming years. Furthermore, the eligible period runs up to 2023, so there may be more time to use the eligible amount as compared to the amount of time set in the budget of OIDW.

### **Recommendations**

On the basis of the study, it is possible to draw up five recommendations that can increase the effectiveness and efficiency of the FEAD:

- Hosts are a key element in the service of OIDW. In the eyes of partners and participants, they have added value. They recruit the elderly, determine their needs for guidance, and link them to the appropriate activities. In view of the important role of the hosts for the project, their expertise is of great importance. The current hosts have different professional backgrounds, and new hosts join regularly. To support the hosts and to increase their added



value, it is important to invest in knowledge exchange, training and methodology development in the coming period;

- Currently, relatively active elderly participate in OIDW, and there is no selection on the basis of financial vulnerability. Reaching the right target group is thus becoming an important point of attention. The main mechanism to recruit the right target group is to choose the right recruitment channels. It is important to focus on recruitment sites and partners where one expects vulnerable elderly to be found, specifically elderly people with a low disposable income and a risk of social exclusion. Recruitment at libraries will probably not lead to reaching the correct target group, and will cause the added value of the project to remain questionable;
- The increasing influx of elderly and the lack of actual outflow will cause the number of participants to grow. This will increase the burden on the hosts, possibly leading to a decrease in the quality of service. It is important at this stage to develop a clear vision about this: how will this problem be addressed? Will elderly perhaps be transferred to other organizations, will 'buddies' or volunteers be brought in to decrease the burden on the hosts, or will resources be used to hire additional hosts?
- The registration of data, both at intake and one year after registration, is currently seen as a burden by the hosts. The added value of the current data set is limited: not enough data is collected for proper research and monitoring, and the data is not required for providing adequate services to the elderly. It can therefore be an option to limit the data collection at the intake to just the data that is strictly required for participant registration for determining the required guidance. Data collection one year after registration should be conducted by a third party if the aim is to draw conclusions about reaching objectives.
- The cooperation with municipalities is just starting to develop, although the cooperation on the executive level is more developed than on a policy and strategic level. Municipalities can become important strategic partners in the future, for example for the continuation of funding for OIDW after the program period. However, good cooperation with municipalities could already be effective, for example, by accessing smart recruitment channels, or by setting up an effective method for referring the elderly. It is therefore important to involve municipalities more closely in the implementation of OIDW in the coming period.





## Managementsamenvatting

In het kader van het Europees Fonds voor de Meest Behoeftigen (EFMB) wordt in Nederland het project Ouderen in de Wijk (OIDW) ondersteund. OIDW wordt uitgevoerd door de bibliotheken in Utrecht, Den Haag, Rotterdam en Amsterdam, samen met Mira Media. Zij beogen in de programmaperiode (2015-2020) 5000 kwetsbare ouderen te activeren. De centrale onderzoeksvraag die in deze tussentijdse evaluatie wordt beantwoord is: *In welke mate zijn de concrete ondersteunde acties doelmatig, doeltreffend en is het beoogde effect van de gestelde doelen in het Operationeel Programma EFMB 2014-2020 bereikt?*

Het evalueren van OIDW is niet eenvoudig. Dat heeft op de eerste plaats te maken met de afbakening van het programma en de programmatheorie. De kern van het programma wordt gevormd door de knooppuntsfunctie. Toegevoegde waarde wordt bereikt als de doelgroep door OIDW naar een passend aanbod wordt verwezen. Op de tweede plaats is het lastig gebleken om een feitelijk beeld te verkrijgen van de uitvoering van OIDW. Behalve de data uit de intake- en exitvragenlijsten zijn er geen complete overzichten van georganiseerde activiteiten, tijdbestedingsgegevens van uitvoerders of objectieve deelnameregistraties. Ten slotte zien we een zekere afstand tussen de weerbarstige praktijk van de bibliotheken in de wijk en de Europese subsidieregels met doelstellingen, indicatoren en een focus op verantwoording en toegevoegde waarde.

### Doeltreffendheid

Bij het evalueren van de doeltreffendheid van OIDW kijken we naar drie aspecten: 1) het bereik van de gestelde doelen, 2) de bijdrage van OIDW aan de gestelde doelen (toegevoegde waarde) en 3) de bijdrage van OIDW aan de horizontale doelen. We zien dat inmiddels het kwantitatieve doel van 1.200 bereikte ouderen in de jaren 2016-2017 behaald is. Het project ligt wat betreft de kwantitatieve doelen op schema. Gezien de sterke toename van het aantal deelnemers in de afgelopen periode is het waarschijnlijk dat de kwantitatieve doelen uiteindelijk behaald zullen worden (ten minste 5.000 deelnemers tot en met 2020).

Op basis van de beschikbare data kan voorts voorzichtig worden geconcludeerd dat de gestelde streefwaarden op de resultaatindicatoren worden behaald. Daarbij moeten wel de beperkingen aan de beschikbare data in het achterhoofd worden gehouden: er zijn vooralsnog weinig waarnemingen beschikbaar en de vragenlijsten worden afgenomen door de gastvrouwen zelf, die daarmee hun eigen functioneren evalueren.

Desalniettemin worden de streefwaarden behaald:

- De doelstelling dat 65% van de deelnemers na één jaar nog in beeld is wordt vooralsnog ruimschoots behaald; een exact percentage is in dit stadium nog niet te geven, maar het zal tussen de 65-100% liggen.
- De doelstelling dat 40% van de deelnemers na afloop aangeeft dat het sociaal netwerk is versterkt wordt nagenoeg gehaald: het percentage ligt op 39%. Daarbij is gekeken naar drie aspecten van een sociaal netwerk: de tijd die men besteedt aan sociale contacten en activiteiten, de contacten die men heeft met burens of buurtgenoten en de mate waarin men toegang heeft tot hulp bij kleine klusjes in en om het huis.
- De doelstelling dat 60% van de deelnemers die aan een activiteit meedoen die gericht is op het versterken van competenties na één jaar ook daadwerkelijk



beschikt over versterkte competenties, lijkt vooralsnog ook te worden gehaald. Het gaat hierbij specifiek om deelnemers aan computercursussen; 70% geeft aan dat hun digitale competenties zijn versterkt.

Een voorwaarde voor een doeltreffend programma is het bereiken van de doelgroep, i.e. AOW-gerechtigde ouderen met een laag besteedbaar inkomen die sociaal uitgesloten (dreigen te) zijn. Een deel van de bereikte doelgroep lijkt een inkomen te hebben dat niet gekwalificeerd kan worden als 'laag' en een meerderheid is niet sociaal uitgesloten of lijkt geen reële kans te lopen om sociaal uitgesloten te worden. Wellicht wordt dit veroorzaakt door de wijze waarop ouderen in de jaren 2016-2017 zijn benaderd en geworven, waarbij niet is geselecteerd op inkomen en risico op sociale uitsluiting en waarbij de nadruk lag op spontane inloop van ouderen in de bibliotheken. We concluderen dat op basis van de verzamelde gegevens niet met zekerheid vastgesteld kan worden of de doelgroep wordt bereikt. Er zijn echter duidelijke indicaties dat de doelgroep nu nog beperkt wordt bereikt en dat er in de uitvoering van OIDW weinig op doelgroepbereik wordt gestuurd.

Doordat op dit moment vooral ouderen worden bereikt met een betrekkelijk actief sociaal leven en een relatief sterk sociaal netwerk, vormt de toegevoegde waarde van OIDW een aandachtspunt. Indien er de komende periode een intelligente keuze wordt gemaakt voor vindplaatsen en samenwerkingspartners – waarbij de kans op het vinden van ouderen met een laag besteedbaar inkomen en een risico op sociale uitsluiting wordt gemaximaliseerd – dan is te verwachten dat de doelgroep in grotere mate wordt bereikt en daarmee de toegevoegde waarde kan worden vergroot.

De bijdrage van OIDW aan de horizontale doelstellingen is niet cijfermatig vast te stellen. De doelgroep van OIDW is cultureel divers; het bereiken van ouderen met een migratieachtergrond, en specifiek met een Turkse of Marokkaanse achtergrond, wordt in sommige steden als uitdaging benoemd. Wat gelijke behandeling van man en vrouw betreft: het programma bereikt vooral vrouwelijke ouderen (76% van de deelnemers is vrouw), maar dat neemt niet weg dat naar onze indruk mannen en vrouwen gelijk worden behandeld. Het organiseren van bijeenkomsten specifiek gericht op mannen en het aannemen van mannelijke gastheren zou mogelijk bij kunnen dragen aan het bereiken van meer mannelijke deelnemers.

Al met al concluderen we dat de meeste doelen behaald worden. De toegevoegde waarde is echter beperkt omdat de beoogde doelgroep nog niet in grote mate wordt bereikt.

### **Doelmatigheid**

Bij de evaluatie van de doelmatigheid van OIDW kijken we op kwalitatieve wijze naar de relatie tussen de ingezette middelen en de resultaten en effecten. We gaan vooral na of de uitvoerder eventuele ondoelmatigheden in de uitvoering signaleert en oplost.

De werving van ouderen voor OIDW vindt steeds doelmatiger plaats. Werving via spontane inloop in de bibliotheek zoals in de aanloopperiode gebeurde kostte weinig tijd, maar leidde nauwelijks tot bereik van de doelgroep. Doordat de laatste maanden vaker geworven wordt via vindplaatsen en samenwerkingspartners, wordt de kans op het bereiken van de doelgroep vergroot en daarmee de doelmatigheid van de werving.

Gastvrouwen spelen binnen OIDW een centrale rol. Zij zijn zeer toegewijd en betrokken bij de doelgroep, maar besteden meer tijd aan ouderen dan vooraf is



ingeschat. In één van de steden wordt geschat dat de totale tijdsbesteding aan een oudere twee keer zo groot is als waarvoor begroot is. Doordat binnen OIDW steeds vaker gewerkt wordt met gastvrouwen die zich toeleggen op bepaalde taken (bijvoorbeeld het afnemen en invoeren van intakes) is te verwachten dat de doelmatigheid van de taken van de gastvrouwen toeneemt. Voor een verdere verhoging van de doelmatigheid is het van belang om meer aandacht te besteden aan het centraal opleiden van de gastvrouwen en het ontwikkelen van een overkoepelende methodiek. Het is echter nog steeds twijfelachtig of de vooraf ingeschatte tijdsbesteding dan gerealiseerd wordt. Dit komt ook doordat er geen sprake is van 'uitstroom' uit het project: ouderen die deelnemen aan OIDW blijven een beroep doen op de gastvrouwen. Dat betekent dat het deelnemersbestand steeds groter zal worden en er steeds meer tijd van de gastvrouwen gevraagd zal worden.

Wat betreft de activiteiten zien we een verhoging van de doelmatigheid. Aanvankelijk organiseerden de bibliotheken – met name in Utrecht en Amsterdam – veel activiteiten zelf. Dit kostte veel tijd. Bovendien kon OIDW niet – zoals wel beoogd – voortbouwen op bestaande structuren. Dit heeft betekend dat er een aanzienlijke aanloopperiode nodig is geweest. In het afgelopen half jaar is door een verbeterde samenwerking met partners een uitgebreider programma ontstaan waarin meer bestaande activiteiten zijn opgenomen.

Wanneer we kijken naar de taken en opbrengst van de centrale projectleiding zien we dat veel tijd is besteed aan communicatie met de managementautoriteit en het ontwikkelen en opleveren van een centraal registratiesysteem en minder tijd is besteed aan taken die direct ten bate komen van de doeltreffendheid van het project, zoals het organiseren van kennisontwikkeling- en uitwisseling.

Al met al concluderen we dat er een duidelijk verbetering waarneembaar is in de doelmatigheid van de uitvoering van OIDW. Een blijvend risico voor de doelmatigheid zijn de veel grotere tijdsinvestering van gastvrouwen dan beoogd. Dit wijst op een forse onderschatting van de complexiteit in het projectplan, en werpt de vraag op of met de huidige werkwijze de kwantitatieve doelstellingen binnen de huidige begroting gerealiseerd kunnen worden.

### **EU-added value**

Het project presteert op drie van de vier aspecten van EU-added value redelijk tot goed. De volume-effecten zijn groot, de verbredingseffecten en proceseffecten zijn redelijk en de roeffecten schatten wij vooralsnog als vrij laag in.

### **Financiële realisatie**

In het Operationeel Programma is als financiële doelstelling opgenomen dat het beschikbare subsidiabele bedrag volledig wordt benut voor het programma. In de regeling EFMB is het subsidieplafond voorts op € 4.408.740 gesteld. De begroting van OIDW is erop gericht om dit bedrag in de periode 2015-2020 te benutten. De realisatie van OIDW in 2015 en 2016 blijft enigszins achter bij de begroting. Op basis van deze trend is in dit stadium nog niet te concluderen of OIDW de financiële doelstelling uiteindelijk zal kunnen behalen. Het verschil tussen begroting en realisatie in 2015 en 2016 lijkt nog niet dermate groot dat dat niet in de komende jaren gecompenseerd kan worden. Bovendien loopt de subsidiabele periode volgens de regeling tot en met 2023, waardoor er mogelijk meer tijd is om het subsidiabele bedrag uit te nutten dan in de begroting van OIDW is voorzien.



## Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek is een vijftal aanbevelingen te formuleren waarmee de doeltreffendheid en doelmatigheid van het EFMB mogelijk kan worden verhoogd:

- Gastvrouwen zijn een belangrijke spil in de dienstverlening van OIDW. Zij hebben, in de ogen van partners en deelnemers, toegevoegde waarde. Ze werven de ouderen, stellen hun begeleidingsbehoefte vast en koppelen ze aan de juiste activiteiten. Gezien de belangrijke rol van de gastvrouwen is hun deskundigheid van groot belang. De huidige gastvrouwen hebben verschillende professionele achtergronden en er komen ook regelmatig nieuwe gastvrouwen bij. Om de gastvrouwen te ondersteunen en de toegevoegde waarde die zij leveren te vergroten is het belangrijk om de komende periode te investeren in kennisuitwisseling, training en methodiekontwikkeling;
- Momenteel nemen vooral relatief actieve ouderen deel aan OIDW, en wordt niet geselecteerd op financiële kwetsbaarheid. Het bereiken van de juiste doelgroep is daarmee een belangrijk aandachtspunt. Het belangrijkste mechanisme om de juiste doelgroep te werven is het kiezen van de juiste wervingskanalen. Daarbij is het belangrijk te richten op vindplaatsen en samenwerkingspartners waar naar verwachting kwetsbare ouderen gevonden kunnen worden, dat wil zeggen ouderen met een laag besteedbaar inkomen en een risico op sociale uitsluiting. Werving door spontane inloop leidt er waarschijnlijk toe dat niet de juiste doelgroep wordt bereikt, en de toegevoegde waarde van het project twijfelachtig blijft;
- Door de groeiende instroom van ouderen en het gebrek aan feitelijke uitstroom zal het deelnemersbestand naar verwachting groeien. De belasting van gastvrouwen zal daardoor een punt van aandacht worden, met mogelijk een daling van de kwaliteit van dienstverlening. Het is belangrijk om daar in dit stadium een heldere visie op te ontwikkelen: hoe wordt hiermee omgegaan? Worden ouderen wellicht overgedragen aan andere organisaties, wordt er met maatjes of vrijwilligers gewerkt zodat de belasting van de gastvrouwen beperkt blijft, of worden wellicht in de toekomst eigen middelen ingezet om extra gastvrouwen aan te nemen?
- De registratie van gegevens, bij intake en één jaar na inschrijving, wordt nu als een belasting ervaren door de gastvrouwen. De meerwaarde die het oplevert is beperkt: voor een goed onderzoek en goede monitoring schieten de gegevens tekort, terwijl ze voor een goede dienstverlening aan ouderen niet nodig zijn. Daarom kan worden overwogen om de gegevensverzameling ten tijde van intake te beperken tot die gegevens die strikt noodzakelijk zijn voor een deelnemersregistratie en die nodig zijn voor een goede vaststelling van de begeleidingsbehoefte. Gegevensverzameling één jaar na inschrijving zou, indien er conclusies over doelbereik op worden gebaseerd, door anderen dan de uitvoerders zelf moeten worden uitgevoerd;
- De samenwerking met gemeenten staat nog in de kinderschoenen, hoewel de samenwerking op uitvoerend niveau verder is ontwikkeld dan op beleids- en strategisch niveau. De gemeenten kunnen in de toekomst belangrijke strategische partners zijn, bijvoorbeeld met het oog op continuering van financiering voor OIDW na de programmaperiode. Een goede samenwerking met gemeenten kan overigens ook nu al zijn vruchten in de operatie afwerpen, bijvoorbeeld door toegang te krijgen tot slimme wervingskanalen of ouderen effectief te kunnen verwijzen. Het is daarom belangrijk om gemeenten de komende periode nauwer te betrekken bij de uitvoering van OIDW.





# 1 Inleiding

## 1.1 EFMB en OIDW

Het Europees Sociaal Fonds voor Meest Behoeftigen (EFMB) versterkt de sociale samenhang door te de armoede onder de meest behoeftigen terug te dringen en bij te dragen aan de sociale inclusie van deze groep.

In het operationeel programma van het EFMB 2014-2020 (OP) is als overkoepelende doelstelling opgenomen: "het verminderen van de sociale uitsluiting van ouderen met een laag besteedbaar inkomen". Er zijn drie specifieke doelstellingen aan gekoppeld: (1) de doelgroep bewust maken van het lokale ondersteunings- en sociale activeringsaanbod en de doelgroep (blijvend) in beeld brengen bij hulporganisaties en/of gemeenten; (2) het versterken van het sociaal netwerk van de doelgroep; (3) het versterken van de competenties van de doelgroep.

Volgens het projectplan van de vier bibliotheken beoogt het project "Ouderen in de Wijk" dat ouderen zich "na deelname aan de projectactiviteiten meer bewust zijn van de voorzieningen in de wijk, hier blijvend gebruik van maken, waardoor hun sociale netwerken en persoonlijke competenties worden versterkt".

Ouderen in de Wijk beoogt in de projectperiode ten minste 5000 ouderen uit de doelgroep te bereiken. De doelgroep bestaat uit "ouderen met een laag besteedbaar inkomen die de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt, woonachtig zijn in Nederland en die te kennen geven sociaal uitgesloten te zijn of dreigen te worden". In zowel het OP als in het projectplan van OIDW wordt deze omschrijving van de doelgroep vaak samengevat met 'kwetsbare ouderen'.

Zie ook hoofdstuk 4 voor meer informatie over (het bereik van) de doelgroep, en hoofdstuk 5 voor (beoogde en behaalde) resultaten.

### 1.1.1 Indicatoren

In het OP staan enkele indicatoren met bijbehorende streefwaarden benoemd voor de te behalen resultaten.

- het percentage deelnemers dat na 1 jaar nog in beeld is bij hulporganisaties en/of gemeenten (streefwaarde: 65%)
- het percentage deelnemers dat na deelname aangeeft over een versterkt sociaal netwerk te beschikken (streefwaarde: 40%)
- het percentage deelnemers dat na deelname aangeeft over versterkte competenties te beschikken (streefwaarde: 60% van de deelnemers die deelnemen aan activiteiten die hierop gericht zijn).

### 1.1.2 Organisatiestructuur

OIDW wordt uitgevoerd door de bibliotheken van Utrecht, Amsterdam, Den Haag en Rotterdam in samenwerking met Mira Media. De centrale projectleiding is belegd bij Mira Media. De bibliotheken geven vorm aan de dienstverlening aan de doelgroep. De bibliotheek Utrecht treedt op als penvoerder namens de vier bibliotheken en is derhalve de formele aanvrager.



## 1.2 Tussentijdse evaluatie EFMB 2015-2023

In opdracht van het Agentschap SZW voeren de onderzoeksbureaus Panteia en De Beleidsonderzoekers de tussentijdse evaluatie uit van het EFMB 2015-2023 in Nederland.

### 1.2.1 Doelstelling en hoofdvraag

Het doel van de tussentijdse evaluatie is om de doeltreffendheid, doelmatigheid en toegevoegde waarde van OIDW vast te stellen en een prognose te geven of binnen de programmaperiode de gestelde doelen behaald zullen kunnen worden. De hoofdvraag van het onderzoek luidt daarmee:

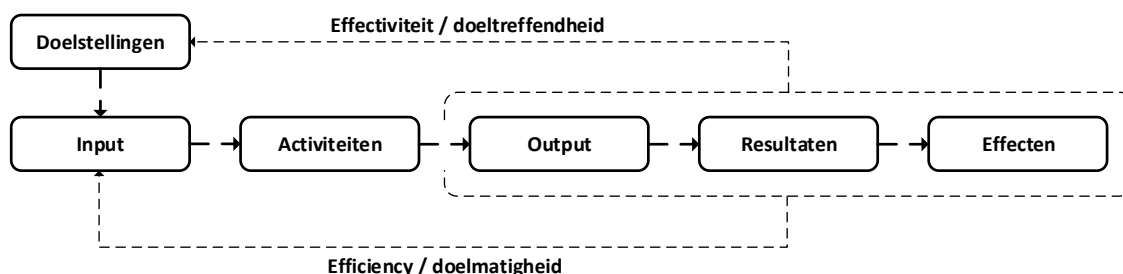
*In welke mate zijn de concrete ondersteunde acties doelmatig, doeltreffend en is het beoogde effect van de gestelde doelen in het Operationeel Programma EFMB 2014-2020 bereikt?*

### 1.2.2 Analyse kader en deelvragen

De basis voor het analysekader ligt in het Operationeel Programma EFMB 2014-2010, de ex-ante evaluatie daarvan en relevante onderliggende publicaties zoals de *Guidance document on monitoring and evaluation* en de *Guidance document on ex-ante evaluation*. Het analysekader sluit dan ook aan bij de daarin beschreven interventielogica.<sup>1</sup>

In het evaluatiekader komt de beleidscyclus naar voren en wordt aangegeven hoe de twee sleutelbegrippen uit de hoofdvraag – doeltreffendheid en doelmatigheid – zich daartoe verhouden. Hieronder zullen we de stappen van dit analysekader toelichten en de deelvragen aan de hand daarvan structureren.

Figuur 1 - Analyse kader



Op basis van dit analyse kader, valt de hoofdvraag uiteen in een aantal deelvragen.

De volgende deelvraag heeft betrekking op de **input** van het project:

1. Hoe wordt de toegekende subsidie verdeeld over de verschillende activiteiten?

De volgende deelvragen hebben betrekking op de **activiteiten** die worden ondernomen:

2. Wat zijn de concreet ondersteunde acties die gefinancierd worden met de EFMB subsidie?
3. Wie zijn de betrokken partners en hoe is de samenwerking met deze partners?

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/sources/docoffic/2014/working/wd\\_2014\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/2014/working/wd_2014_en.pdf), blz 4-8.



4. Hoe worden de ouderen benaderd en geworven (outreach)? Sluit de aanpak aan op de voorwaarden voor succesvolle outreach zoals in het projectplan geschetst?
5. Op welke manier zijn en worden gemeenten en maatschappelijke organisatie betrokken, en zijn daarbij verschillen te zien binnen de G4?
6. Hoe verloopt de coördinatie van het project door het projectbureau naar de wijken?
7. In welke mate sluit de daadwerkelijke uitvoering van het project aan bij het plan van aanpak (opzet, uitvoering en verwachte resultaten)?

De volgende vragen hebben betrekking op de **output** van de activiteiten waarvoor de bibliotheken van de G4 subsidie van het EFMB ontvangen:

8. Hoeveel mensen worden er met de activiteiten bereikt? Aan welke activiteiten nemen ze mee?
9. Wat zijn de achtergrondkenmerken van de deelnemers? Behoren ze tot de doelgroep van het EFMB? Wordt daarmee de juiste doelgroep bediend?

De volgende vragen hebben betrekking op de **resultaten en effecten** van de activiteiten waarvoor de bibliotheken subsidie van het EFMB ontvangen:

10. Hoeveel mensen zijn een jaar na intake nog in beeld bij de bibliotheken?
11. Welk deel van de deelnemende ouderen geeft na deelname aan over een versterkt netwerk, versterkte competenties en/of beter zicht op het overige aanbod van gemeente en andere organisaties te beschikken?
12. Welke deel van de deelnemende ouderen geeft na deelname aan zich minder sociaal geïsoleerd te voelen?
13. Is er samenhang tussen deelname aan bepaalde activiteiten en de resultaten die bij vraag 11 en 12 worden benoemd? Met andere woorden: leiden sommige activiteiten tot betere resultaten dan andere activiteiten?
14. Zijn er onbedoelde neveneffecten opgetreden? Zo ja, welke?

De volgende vragen hebben betrekking op de **doeltreffendheid** van de aanpak van de vier bibliotheken:

15. Wat is de bijdrage van het project aan de gestelde doelen in het OP?
16. Wat is de toegevoegde waarde van het EFMB in het verminderen van sociale uitsluiting onder de doelgroep?
17. Op welke manier draagt het EFMB bij aan het behalen van de horizontale doelstelling 'gelijke kansen' en de Europese 2020 doelstellingen?

De volgende vragen hebben betrekking op de **doelmatigheid** van de aanpak van de vier bibliotheken:

18. In welke mate is er sprake van een doelmatige uitvoering van de regeling?
19. Zijn er verschillen in doelmatigheid te zien tussen verschillende activiteiten? Zo ja, wat zijn deze verschillen en wat zijn daarvan de oorzaken?

De volgende vragen betreffen de **theory of change**:

20. Hoe is de subsidie ontvangende partij tot de keuze van activiteiten gekomen? Welke expliciete en impliciete aannames over werkzame mechanismen van de instrumenten zijn daarbij gemaakt?
21. Zijn deze aannames te onderbouwen op basis van bestaande kennis (literatuur) en/of de bevindingen in de praktijk (de praktijk van "Ouderen in de Wijk")?

De volgende vraag betreft een **prognose**:





22. In hoeverre biedt de voortgang en resultaten tot nu toe in voldoende mate vertrouwen dat de uiteindelijke doelstellingen binnen het project gehaald gaan worden?

### 1.2.3 Onderzoeksverantwoording

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van een aantal bronnen: (1) vier case studies bij de bibliotheken, (2) interviews op landelijk niveau, (3) gegevens uit vragenlijsten die tijdens de intake worden afgenomen (4) gegevens uit vragenlijsten die tijdens 'exit' (één jaar na intake) worden afgenomen) en (5) voortgangsverslagen en financiële rapportages die door het Agentschap SZW zijn aangeleverd.

#### 1. Case studies bij de vier bibliotheken

De onderzoekers hebben in 2017 vier case studies uitgevoerd bij de deelnemende bibliotheken. Het doel van de case studies was om inzicht in de praktijk van OIDW te krijgen en op basis daarvan te kunnen oordelen over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de uitvoering. In het voorjaar van 2017 zijn case studies uitgevoerd in Den Haag en Amsterdam, en in het najaar van 2017 zijn case studies uitgevoerd in Rotterdam en Utrecht. Voor elke case studie werden de volgende respondenten geïnterviewd:

1. De lokale projectleider<sup>2</sup>
2. De wijknetwerker
3. Gastvrouwen
4. Twee samenwerkingspartners van OIDW
5. Eventuele overige betrokkenen in de uitvoering, zoals vrijwilligers
6. De gemeente
7. Vijf deelnemende ouderen

Daarnaast is geobserveerd bij belangrijke projectactiviteiten, zoals bij de intake van ouderen of bij georganiseerde activiteiten voor deelnemers. Op basis van deze interviews en observaties werd een casestudieverslag gemaakt dat ter verificatie aan de lokale projectleider is toegestuurd.<sup>3</sup> De casestudyverslagen staan in de bijlagen.

#### 2. Interviews op landelijk niveau

Er zijn in de loop van 2017 verschillende interviews gehouden met de landelijk projectleider van Mira Media. In november 2017 is vervolgens ook een interview gehouden met de directeur van de Bibliotheek Utrecht.

#### 3. Gegevens uit de intakeregistraties

Wanneer ouderen worden ingeschreven voor OIDW vindt een intake plaats. Gastvrouwen voeren vervolgens gegevens over de oudere in een registratiesysteem. Het betreft met name achtergrondkenmerken van de oudere. Voor dit onderzoek is een uitdraai van deze gegevens beschikbaar gesteld, met als peildatum 31-10-2017. Dit bestand wordt in dit onderzoek gebruikt om te rapporteren over deelnemersaantallen en kenmerken van deelnemers.

---

<sup>2</sup> Voor de steden waar in het voorjaar een casestudy is uitgevoerd (Amsterdam en Den Haag) is in het najaar een vervolginterview gehouden met de projectleider, bedoeld als update. Voor de steden waar in het najaar een casestudy is uitgevoerd gold het omgekeerde: daar is in het voorjaar alvast een interview uitgevoerd om een eerste inzicht te krijgen in de uitvoering in die steden. Op deze wijze ontstond ook enig zicht op de ontwikkeling van de uitvoering in de vier steden, hoewel dit geen specifiek doel is geweest.

<sup>3</sup> Het verslag bestaat uit drie delen: (1) OIDW zoals beoogd, volgens de projectplannen (2) OIDW in de praktijk, op basis van de interviews en (3) analyse en conclusies. Alleen de eerste twee delen werden toegezonden aan de projectleider voor een controle op feitelijke onjuistheden en onvolledigheden.



#### 4. Gegevens uit afnamen van exitvragenlijsten

Eén jaar na intake worden ouderen in theorie uitgeschreven. Er wordt dan een exitvragenlijst afgenomen. Deze exitvragenlijst is ontwikkeld door het onderzoeksteam en wordt afgenomen door gastvrouwen van OIDW. Deze gegevens worden in dit onderzoek gebruikt om resultaten en effecten cijfermatig vast te stellen. Er is gebruik gemaakt van een dataset met peildatum 15-11-2017.

#### 5. beschikbare schriftelijke documentatie

Tot slot is gebruik gemaakt van beschikbare schriftelijke documentatie:

- Landelijke projectplan OIDW
- Vier lokale projectplannen OIDW
- Voortgangsrapportages OIDW
- Versnellingsplan OIDW<sup>4</sup>
- Operationeel Programma EFMB,
- Ex-ante evaluatie van het Operationeel Programma
- Subsidieregeling EFMB

### **1.3 Leeswijzer**

De hoofdstukindeling van dit rapport volgt het analysekader. Hoofdstuk 2 is derhalve geweid aan de 'input', ofwel de inzet van middelen. Hoofdstuk 3 gaat over de 'throughput', ofwel de activiteiten van OIDW. Hoofdstuk 4 gaat over de 'output', ofwel de deelnemersaantallen. Hoofdstuk 5 gaat over de 'outcome', ofwel de resultaten en effecten die bij deelnemers worden behaald. In hoofdstuk 6 worden conclusies getrokken over de doeltreffendheid en doelmatigheid van OIDW. In de bijlagen staan ten slotte de vier casestudyverslagen.

---

<sup>4</sup> Nadat in mei 2017 werd vastgesteld dat de uitvoering van OIDW niet op schema lag om de kwantitatieve doelen te behalen is in de zomer door de betrokken partijen een versnellingsplan opgesteld. Op 14 september is dit versnellingsplan definitief geworden.



## 2 Ingezette middelen

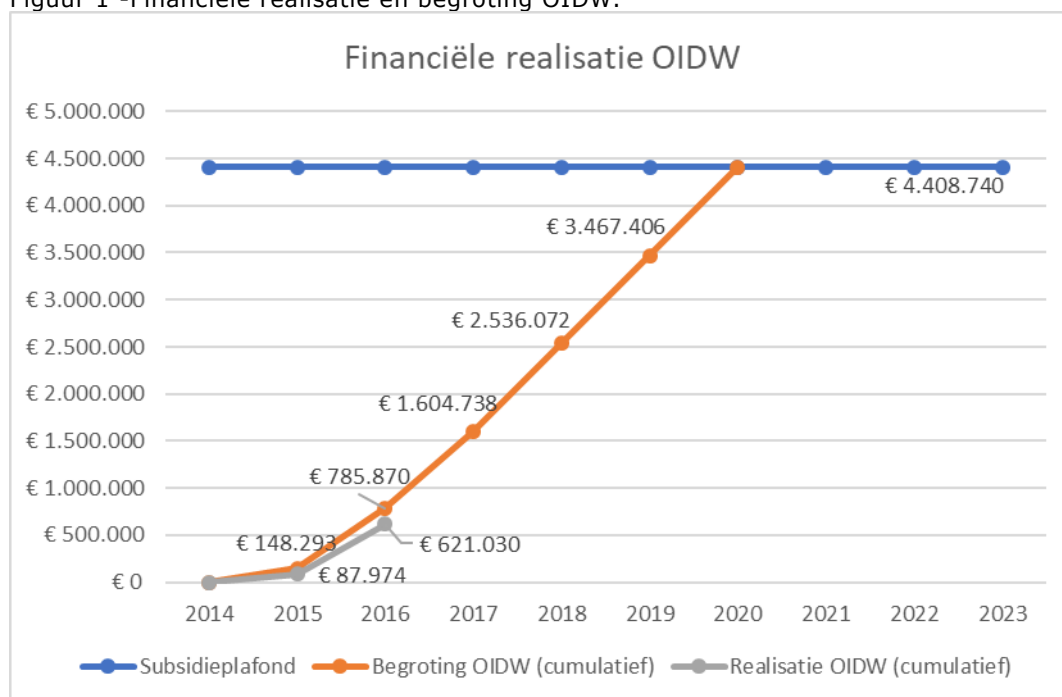
In dit hoofdstuk wordt stil gestaan bij de inzet van middelen en de verdeling van middelen over de verschillende activiteiten. We zetten daarbij de gerealiseerde kosten af tegen de begrote middelen. Daarmee wordt onderzoeksvraag 1 beantwoord.

### 2.1 Begroting en realisatie tot en met 2016

In het operationeel programma EFMB wordt als financiële doelstelling genoemd dat het volledige beschikbare bedrag wordt ingezet voor het programma.<sup>5</sup> In de regeling EFMB is het subsidieplafond voorts vastgesteld op € 4.408.740. De begroting die OIDW bij het projectplan heeft ingediend gaat er inderdaad vanuit dat in de periode 2015-2020 het volledige subsidiabele bedrag (€ 4.408.740) wordt benut.

In de figuur hieronder is de financiële realisatie van OIDW voor 2015 en 2016<sup>6</sup> (voor 2017 is het nog niet bekend) afgezet tegen de begroting van OIDW en het subsidieplafond. De periode in de figuur loopt door tot 2023 omdat de subsidiabele periode volgens de regeling nog tot eind 2023 doorloopt.

Figuur 1 - Financiële realisatie en begroting OIDW.



Uit de figuur blijkt dat de realisatie in 2015 en 2016 enigszins achterblijft bij de begroting. Op basis van deze trend is in dit stadium nog niet te concluderen of OIDW de financiële indicator uiteindelijk zal kunnen behalen. Veel zal afhangen van de ontwikkeling van OIDW in de komende jaren. Het verschil tussen begroting en realisatie in 2015 en 2016 lijkt nog niet dermate groot dat dat niet in de komende jaren gecompenseerd kan worden. Bovendien loopt de subsidiabele periode volgens de

<sup>5</sup> Operationeel programma EFMB 2015-2023, 12-13.

<sup>6</sup> Gebaseerd op de financiële bijlages bij de voortgangsverslagen. Er is gebruik gemaakt van de financiële bijlage 2016 en de financiële bijlage 2015 (2016 revisie).



regeling tot en met 2023, waardoor er mogelijk meer tijd is om het subsidiabele bedrag uit te nutten dan in de begroting van OIDW is voorzien.<sup>7</sup>

## **2.2 Verdeling van middelen over de verschillende activiteiten**

De middelen worden verdeeld over de centrale projectleiding enerzijds en de uitvoering in de vier steden anderzijds. Daarnaast is onderscheid te maken tussen personeelskosten en 'externe kosten'.

Op basis van begrotingen kan in kwalitatieve zin worden geconcludeerd dat het grootste deel van de lokaal ingezette middelen – de middelen dus die per stad worden ingezet voor de uitvoering van OIDW – aan personeelskosten wordt besteed, meer in het bijzonder de inzet van meerdere gastvrouwen per stad, één wijknetwerker per stad en één projectleider per stad. De meeste personeelsleden zijn daarbij parttime in dienst (of parttime beschikbaar voor OIDW). De overige kosten worden bijvoorbeeld gemaakt voor de huur of inrichting van ruimtes/locaties, de inhuur van externe dienstverleners of externe aanbieders van computercursussen.

---

<sup>7</sup> Regeling EFMB, artikel 11.



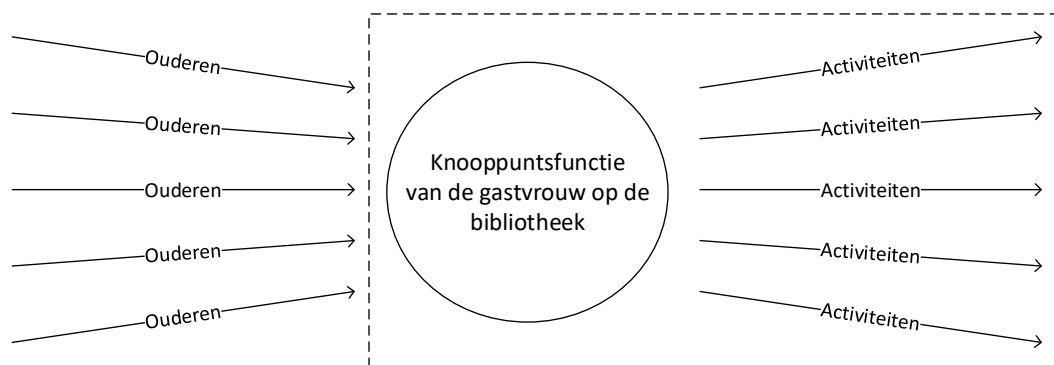
### 3 Ontplooide activiteiten en organisatie

In dit hoofdstuk worden de activiteiten, zoals die in het kader van OIDW zijn ontplooid, beschreven. Daarbij wordt ook ingegaan op de organisatie, waaronder de wisselwerking tussen centrale projectleiding en decentrale uitvoering door de vier bibliotheken. We bespreken eerst de ontplooide activiteiten volgens het projectplan en zetten daar de praktijk tegenover. We besluiten met een korte confrontatie van deze twee. Daarmee worden onderzoeksvragen 2 t/m 7 en vragen 20-21 in dit hoofdstuk beantwoord.

#### 3.1 Interventietheorie: activiteiten en organisatie zoals beoogd

Op basis van het projectplan van OIDW is de 'formele' interventietheorie te distilleren. Deze is samen te vatten in onderstaande figuur. Daarin is te zien dat OIDW in de kern uit drie elementen bestaat. Ten eerste probeert OIDW kwetsbare ouderen te bereiken en te mobiliseren. Dit is de linkerkant van de figuur. Deze ouderen hebben contact met gastvrouwen van OIDW; deze gastvrouwen nemen intakes af met ouderen en stellen de behoefte van de ouderen vast. Vervolgens brengt de gastvrouw de ouderen in contact met allerlei aanbieders van activiteiten, die ofwel door samenwerkingspartners worden georganiseerd ofwel uit hoofde van OIDW zelf worden georganiseerd.<sup>8</sup> Op de vestiging is ook een wijknetwerker actief, die samenwerkingsverbanden met partners in de wijk aanknoopt.<sup>9</sup> De knooppuntsfunctie van de gastvrouw is daarmee het tweede kernelement (het midden van de figuur hieronder), en de georganiseerde activiteiten waar de OIDW-deelnemers aan deelnemen is het derde kernelement (rechterkant van de figuur). Hieronder beschreven we de verschillende componenten.

Figuur 1 – Schematische weergave van de interventietheorie van OIDW.



##### 3.1.1 Werving van deelnemers

Het bereiken van de doelgroep is 'de eerste doelstelling' van het project.<sup>10</sup> In het projectplan wordt onderkend dat het niet eenvoudig zal zijn om in contact te komen met ouderen die sociaal uitgesloten zijn, onder meer door schaamte, het feit dat ze geïsoleerd zijn en door taal- en cultuurbarrières. Het projectplan bevat allereerst een aantal uitgangspunt voor het bereiken van ouderen. Zo wordt er gewezen op het

<sup>8</sup> OIDW projectplan, bladzijde 12 en verder.

<sup>9</sup> OIDW lokale projectplannen.

<sup>10</sup> OIDW projectplan, 6.



belang van het inroepen van hulp van de directe omgeving van de ouderen: "In veel gevallen moet bij het bereiken en enthousiasmeren van de doelgroep de hulp worden ingeroepen van de directe omgeving: familie, burens, de winkelier en 'vertrouwenspersonen' zoals de huisarts."<sup>11</sup> Communicatie moet voorts 'laagdrempelig' zijn, en de afzender moet bekend en betrouwbaar zijn.

Concreet wordt benoemd dat, om ouderen te bereiken, elk jaar op basis van gemeentelijke bestanden een selectie wordt gemaakt van ouderen in de geselecteerde wijken die mogelijk tot de doelgroep behoren; deze ouderen worden vervolgens aangeschreven om ze uit te nodigen voor deelname aan OIDW. Op deze wijze worden volgens het projectplan jaarlijks ruim 1000 ouderen per wijk aangeschreven, ofwel 36.000 voor het gehele project gezien over de gehele periode. Daarbij wordt gerekend op een respons van 30%: 30% van de aangeschreven ouderen zouden deel willen nemen aan OIDW, resulterend in een deelnemersaantal van ruim 10.000 gezien over de gehele periode.<sup>12</sup> Voorafgaand aan de mailing zouden 'intermediairs, sleutelpersonen en wijkprofessionals' op de hoogte worden gesteld van de aanstaande mailing, zodat deze de ouderen zouden kunnen stimuleren om naar de bibliotheek te komen.

Deze mensen worden in de bibliotheek ontvangen, daartoe worden indien nodig vrijwilligers en studenten ingezet. Deze mensen krijgen van tevoren een training. Met de ouderen wordt een globaal ontwikkelingsplan opgesteld waarin wordt vastgelegd in welke activiteiten de ouderen behoefte hebben en op welke wijze met deze ouderen wordt gecommuniceerd. Deze gegevens worden vastgelegd in een ledenadministratie.<sup>13</sup>

### 3.1.2 De gastvrouw als knooppunt

De invulling van de rol van de gastvrouwen wordt in het projectplan weinig expliciet gemaakt. Wél staat benoemd dat zij ouderen bij inschrijving ontvangen (hoewel daar ook studenten en vrijwilligers voor kunnen worden ingezet), dat zij aanwezig zijn bij koffieochtenden die één of meerdere keren per week in de bibliotheek georganiseerd worden en dat zij de deelnemers tijdens deze ochtenden bekend kunnen maken met bepaalde activiteiten. Voorts wordt gemeld dat zij verschillende talen spreken zodat zij ouderen ook in de eigen taal te woord kunnen staan.

### 3.1.3 Activiteiten voor ouderen

In het projectplan is veel aandacht voor de activiteiten die voor deelnemende ouderen georganiseerd zullen worden. Daarbij worden drie zaken benadrukt. Allereerst wordt gewezen op het feit dat er in de wijken al veel aanbod wordt georganiseerd vanuit Wmo-netwerken en ketenpartners in de domeinen 'zorg, welzijn en wonen'. Vervolgens wordt onderkend dat de bibliotheken reeds veel activiteiten voor ouderen organiseren, zoals iPad workshops, workshops over e-dienstverlening en de bibliotheek aan huis.<sup>14</sup> Tot slot wordt benadrukt dat er in Utrecht en Amsterdam al ervaring is met 'L&L projecten'<sup>15</sup> en dat op hierop kan worden voortgebouwd, zodat in alle steden met dezelfde methodiek gewerkt kan worden.<sup>16</sup>

Er worden drie categorieën van concrete activiteiten benoemd.

---

<sup>11</sup> OIDW projectplan, 6.

<sup>12</sup> OIDW projectplan, 12.

<sup>13</sup> OIDW projectplan, 12-13.

<sup>14</sup> OIDW projectplan, 9-10.

<sup>15</sup> 'Leven en leren' in Utrecht en 'Leef en leer!' in Amsterdam

<sup>16</sup> OIDW projectplan, 4-5 en 9-10



1. De jaarlijks projectcyclus: activiteiten gericht op jaarlijks geselecteerde groepen ouderen, startend met een intake en afgesloten met een evaluatiegesprek na één jaar.
2. Wijkgerichte activiteiten die gedurende de gehele periode doorlopen.
3. Centrale ontwikkelingsactiviteiten.

Ad 1)

Dit is gericht op de nieuwe instroom in OIDW. Deze ouderen krijgen een intake, een L&L pas die toegang geeft tot een online omgeving van oefenen.nl en een gratis bibliotheekpas. De ouderen kunnen voorts dus gebruik maken van oefenen.nl, een onlineomgeving waar ouderen kunnen oefenen met basisvaardigheden. In deelnemende bibliotheekvestigingen worden oefensprekken georganiseerd waar gastvrouwen aanwezig zijn en computers beschikbaar zijn om de ouderen op weg te helpen. Daarnaast worden cursussen digitale vaardigheden en budgettaire vaardigheden aangeboden en gespreksgroepen voor ouderen. Via de L&L pas worden de activiteiten gemonitord; tot slot wordt aan het eind van het jaar een evaluatiegesprek gehouden met de ouderen.<sup>17</sup>

Ad 2)

Dit betreft een meer algemeen aanbod, voor alle ouderen in de wijk. Ouderen die in de 'projectcyclus' hebben deelgenomen worden gestimuleerd aan deze activiteiten te blijven deelnemen. De concrete activiteiten voor OIDW bestaan uit het 'stroomlijnen van communicatie', het 'afstemmen van activiteiten' met ketenaanbieders, het werven en betrekken van sleutelpersonen en vrijwilligers in de wijk en het organiseren van allerlei bijeenkomsten in de bibliotheek, al dan niet samen met partners.<sup>18</sup>

Ad 3)

Dit betreft 'voorwaardenscheppende activiteiten' die de bovenbenoemde activiteiten mogelijk moeten maken. Concreet gaat het om het centraal ontwikkelen van digitale oefenmaterialen voor oefenen.nl, het ontwikkelen van een centraal monitoringssysteem, het organiseren van kennisuitwisseling tussen de vier bibliotheken, centrale externe communicatie en de verduurzaming van de activiteiten.<sup>19</sup>

#### 3.1.4 Werkzame mechanismen

De specifieke werkzame mechanismen worden in het projectplan niet expliciet gemaakt. Uit het voorgaande komt naar voren dat de beoogde doelen (zie inleiding en hoofdstuk 5) uiteindelijk kunnen worden behaald enerzijds door de gesprekken die de ouderen hebben met de gastvrouw, en anderzijds door de deelname aan activiteiten. In de interventietheorie zouden ouderen na één jaar deelname aan OIDW 'geactiveerd' moeten zijn en op het netvlies moeten zijn bij de gemeente en bij andere partners in de wijk. De interventie van OIDW duurt dus in theorie één jaar; aan het eind van dat jaar wordt een 'exitvragenlijst' afgenomen en stromen ze, volgens het projectplan, uit het programma, hoewel wel een algemeen aanbod van activiteiten beschikbaar blijft.

In het projectplan wordt ook omschreven dat de dynamiek per stad en per wijk kan verschillen, en dat de precieze werkwijze en het aanbod van activiteiten daarop in moet spelen. Er wordt daarom ruimte gelaten voor lokale diversiteit in de uitvoering.<sup>20</sup>

<sup>17</sup> OIDW projectplan, 11-16.

<sup>18</sup> OIDW projectplan, 16-19.

<sup>19</sup> OIDW projectplan, 20-22.

<sup>20</sup> OIDW projectplan, 10



### 3.1.5 Fasering

In het projectplan wordt beschreven dat in Utrecht en Amsterdam kan worden voortgebouwd op reeds bestaande L&L structuren, en dat daardoor een vliegende start gemaakt kan worden in twee wijken per stad. In Den Haag, zo staat beschreven, was nog geen ervaring met L&L maar wél met de doelgroep ouderen en stond in de wijk al een goede structuur aan samenwerkingspartners. Daar zou daardoor in één wijk gestart kunnen worden met OIDW, om dat later uit te breiden. In Rotterdam was nog geen ervaring met L&L en bovendien een reorganisatie gaande in de bibliotheek. Het eerste jaar – 2016 – zou daarom worden geïnvesteerd in het op orde brengen van de organisatorische basis om vanaf 2017 echt te starten met de uitvoering van OIDW.<sup>21</sup>

## 3.2 De praktijk van OIDW

In deze paragraaf wordt de uitvoeringspraktijk van OIDW beschreven. Daarbij wordt ingegaan op de volgende aspecten: de werving van deelnemers, de rol van de gastvrouw, de samenwerking met partners in de wijk, de georganiseerde activiteiten voor ouderen, deelname van ouderen aan de activiteiten en de centrale projectcoördinatie.

### 3.2.1 Werving van deelnemers

De deelnemers voor OIDW worden op verschillende manieren geworven:

- Middels spontane inloop in de bibliotheek, waarbij ouderen worden aangesproken door gastvrouwen of ander bibliotheekpersoneel;
- Middels activiteiten en evenementen die (door partners) worden georganiseerd voor ouderen, waarbij OIDW zich kan presenteren en ouderen zich bijvoorbeeld in de pauze of na afloop kunnen aanmelden voor OIDW;
- Op specifieke 'vindplaatsen' in de wijk, zoals in een seniorenflat, bij winkelcentra, buurtcentra; gastvrouwen gaan naar deze vindplaatsen en spreken ouderen aan;
- Via specifieke dienstverleners, zoals huisartsen of welzijnsorganisaties;
- Door mond-tot-mond reclame.

Deze vijf kanalen worden niet alle vijf in gelijke mate gebruikt, en daarbij zijn ook verschillen tussen steden en in de tijd te zien. In Rotterdam vindt een groot deel van de werving plaats door het gezamenlijk met partners organiseren van enkele grote activiteiten, zoals een conferentie over valpreventie in de centrale bibliotheek en de Kom Erbij middag. Bijzonder in Rotterdam is ook de gemeentelijke nadruk op eenzaamheid bij ouderen: de gemeente voert een omvangrijk programma uit dat erop is gericht eenzaamheid te verminderen. Daartoe worden door welzijnsorganisaties huisbezoeken afgelegd bij 75+ ouderen. De huisbezoekers kunnen ouderen doorverwijzen naar OIDW, maar dit gebeurt op beperkte schaal.

In Den Haag was aan het begin van het jaar de inloop in de bibliotheek nog een belangrijk kanaal voor werving, terwijl inmiddels de nadruk ligt op vindplaatsen. Een voorbeeld is de samenwerking met een woningcorporatie, die de bewoners van een seniorenflat in de wijk heeft aangeschreven, waarna gastvrouwen van deur tot deur bij alle bewoners zijn langsgegaan, of het aanspreken van ouderen in winkelcentra. Dit heeft enkele tientallen deelnemers opgeleverd.

In Amsterdam werden ouderen aan het begin van het jaar vooral geworven door spontane inloop in de bibliotheek en door advertenties in het wijkblad; inmiddels gaan

---

<sup>21</sup> OIDW projectplan, 10





de gastvrouwen ook naar vindplaatsen toe en wordt er met enkele partners samengewerkt voor de werving. Zo is er bijvoorbeeld contact met enkele huisartsen die ouderen doorverwijzen.

In Utrecht worden verschillende kanalen gebruikt waarbij er minder sprake is van een nadruk op één kanaal: men gaat naar vindplaatsen, men doet huisbezoeken van deur tot deur, en er wordt met partners samengewerkt (zoals aanbieders van computercursussen) die hun ouderen over OIDW vertellen en doorverwijzen. In alle steden speelt mond-tot-mond reclame een steeds grotere rol: ouderen nemen bijvoorbeeld hun eigen contacten mee naar activiteiten en deze melden zich vervolgens ook aan als deelnemer aan OIDW.

Bij de intake van deelnemers wordt ook geregistreerd hoe de deelnemer met OIDW in contact is gekomen. De tabel hieronder vat de uitkomsten samen. Daaruit blijkt dat er over de gehele linie een nadruk heeft gelegen op werving door spontane inloop. Een interessant verschil is te zien tussen Amsterdam, Den Haag en Rotterdam enerzijds, waar spontane inloop het belangrijkste kanaal is geweest, en Utrecht anderzijds, waar werving via een cursusaanbieder het belangrijkste kanaal is geweest. Te zien is ook dat wervingskanalen die specifiek gericht zijn op kwetsbare ouderen, zoals verzorgingstehuizen, welzijn of buurtteam relatief bescheiden kanalen zijn. In totaal was er één deelnemer die vanuit 1<sup>e</sup> lijn medische hulp is doorverwezen; die is niet in de tabel hieronder opgenomen.

Tabel 1 – wervingskanalen per stad en in totaal, op basis van intakeregistratie.

Stad	Belangrijkste kanalen
Amsterdam	Spontane inloop (40%), mond-tot-mond (14%), activiteit in de bibliotheek (11%), krant/folder/poster (10%), verzorgingstehuis (10%)
Den Haag	Spontane inloop (33%), promotieactiviteiten buiten de bibliotheek (21%), overige kanalen (20%), activiteiten in de bibliotheek (19%)
Rotterdam	Spontane inloop (41%), activiteiten in de bibliotheek (17%), overige kanalen (15%), mond-tot-mond (9%), buurtteam (6%)
Utrecht <sup>22</sup>	Via cursusaanbieder (63%), spontane inloop (12%), overige kanalen (7%), welzijnswork (5%)
Totaal	Spontane inloop (34%), activiteiten in de bibliotheek (14%), via cursusaanbieder (12%), overige kanalen (12%), promotieactiviteiten buiten de bibliotheek (10%), mond-tot-mond (7%)

De manier waarop wordt geworven heeft zich gedurende het jaar ontwikkeld. Er is momenteel meer sprake van werving op vindplaatsen en door samenwerkingspartners; daarnaast speelt mond-tot-mondreclame een grotere rol. De vindplaatsen die men opzoekt en de partners die men kiest verschillen van stad tot stad. Over het algemeen betreft het slechts ten dele partners en vindplaatsen waarbij specifiek verwacht mag worden dat men 'kwetsbare ouderen' aantreft. Voorbeelden hiervan zijn samenwerking met welzijnsorganisaties, huisartsen en het bezoeken van een seniorenflat. Van andere samenwerkingen of vindplaatsen mag op voorhand in mindere mate worden verwacht dat men specifiek kwetsbare ouderen aantreft, zoals aanbieders van computercursussen, winkelcentra of de organisatie van grote

<sup>22</sup> Voor de Utrechtse deelnemers is de respons op deze vraag relatief laag: slechts 70% (n=193).



inhoudelijke conferenties. Spontane inloop heeft overal een minder belangrijke rol gekregen in de werving van ouderen.

### 3.2.2 De rol van de gastvrouw

De gastvrouw<sup>23</sup> is een belangrijke spil in de dienstverlening van OIDW. Dat begint al met de intake van de deelnemers. Voor de intake kunnen de gastvrouwen gebruik maken van een intakevragenlijst. In de praktijk is er vaak sprake van een intake in twee of drie stappen omdat bij het eerste contactmoment geen tijd is om een uitgebreide intake af te nemen. Ouderen maken op die momenten eerst hun interesse kenbaar en laten enkele gegevens achter. Daarbij wordt de afspraak gemaakt dat ze later gebeld worden door een gastvrouw. Tijdens dit tweede gesprek wordt er inhoudelijker gesproken en worden de gegevens aangevuld. Op basis hiervan wordt het registratiesysteem ingevuld. Soms is er nog een derde gesprek nodig om vertrouwen van de ouderen te winnen en de gegevens compleet te krijgen.

De gastvrouwen geven aan dat het tijdens de intakegesprekken niet mogelijk is om doelgericht inhoudelijke vragen uit de vragenlijst te stellen. Er moet eerste een vertrouwensband ontstaan voordat gevoelige onderwerpen, zoals financiële situatie, gezondheid en mate van sociaal isolement kunnen worden besproken. En zelfs dan kunnen deze onderwerpen, in de ervaring van de gastvrouwen, niet in de vorm van gesloten of halfopen vragen in een vragenlijst worden gesteld. Gastvrouwen voeren bij wijze van intake derhalve open gesprekken met de ouderen, waarna ze achteraf zelf de gegevens invullen in het registratiesysteem. Al met al kost een goede intake meer tijd dan vooraf is ingeschat. De meeste gastvrouwen geven aan dat een intake ongeveer één uur kost (soms meer, soms minder).

Na een half jaar belt de gastvrouw de deelnemer op om te kijken hoe de deelname verloopt. Het lijkt erop dat dit in alle steden gebeurt en voor weinig problemen zorgt. Dit moment wordt ook in het registratiesysteem vastgelegd. Met sommige deelnemers is vaker contact, bijvoorbeeld op wekelijkse koffiemomenten of bij andere activiteiten. Na een jaar wordt een 'exitgesprek' gevoerd met de deelnemer. Op basis hiervan wordt door de gastvrouw een exitvragenlijst ingevuld om vast te stellen of deelname aan OIDW effect heeft gesorteerd voor de oudere (zie hoofdstuk 5 over resultaten en effecten). In de exitgesprekken wordt onder andere gevraagd hoe vaak de oudere contact heeft gehad met de gastvrouw. De resultaten staan in de tabel hieronder.

Table 1 - Hoe vaak heeft u contact gehad met de gastvrouw? N=93.

	n	%
1x per jaar	13	14%
2x per jaar	31	33%
elke 2/3 maanden	20	22%
elke maand	13	14%
wekelijks	15	16%
weet niet wie de gastvrouw is	1	1%
Totaal	93	100%

Bron: exitvragenlijst OIDW.

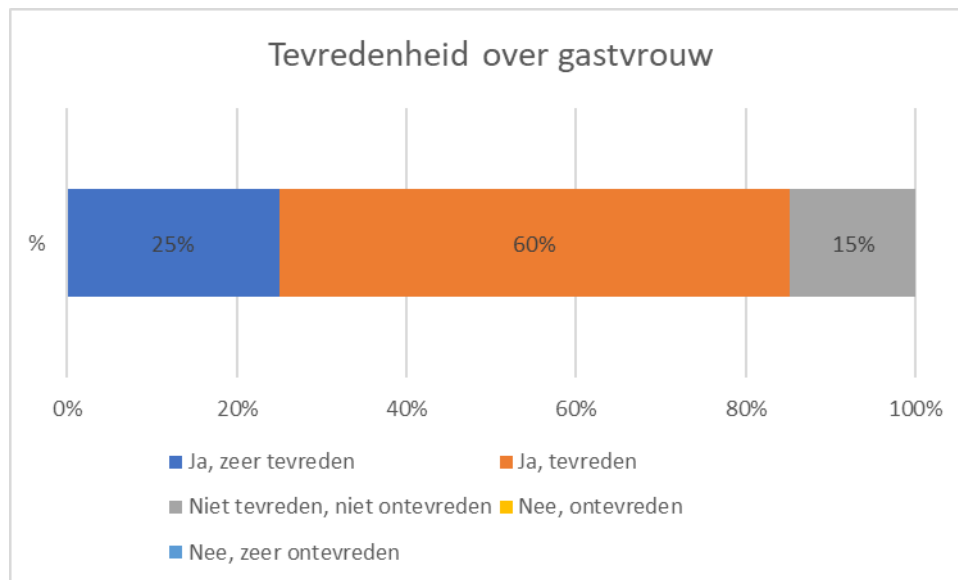
De rol van de gastvrouw wordt over het algemeen zeer gewaardeerd, zowel door deelnemers als door partnerorganisaties die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd.

<sup>23</sup> In dit rapport wordt gesproken over *gastvrouwen*. In Utrecht is één *gastheer* actief, verder zijn er alleen gastvrouwen. Wanneer over gastvrouwen wordt gesproken wordt daarmee ook bedoeld op de ene gastheer.



Deelnemers waarderen de tijd die de gastvrouwen hebben; het gaat met name om het informele contact, het feit dat de gastvrouw eens opbelt om de oudere uit te nodigen voor een specifieke activiteit, en de aanwezigheid van gastvrouwen bij activiteiten. In de exitvragenlijst is ook naar tevredenheid gevraagd, zie de volgende grafiek. Daaruit blijkt dat geen enkele oudere ontevreden is over het contact met de gastvrouw. Daarbij dient te worden aangetekend dat de gastvrouwen zelf de vragenlijst afnemen, en het risico op sociaal wenselijk antwoorden daardoor groot is.

Figuur 2 - Bent u tevreden over uw contact met de gastvrouw? (n=88)



Bron: exitvragenlijst OIDW.

Ondanks de hoge mate van tevredenheid over de rol van de gastvrouw zijn er drie uitdagingen die te maken hebben met de rol van de gastvrouw. Ten eerste kan het voor de gastvrouwen moeilijk zijn om hun eigen rol af te bakenen. Ze krijgen te maken met een diverse doelgroep, waaronder ook ouderen die specifieke problemen hebben en daar hulp bij nodig hebben. Soms kan de gastvrouw de ouderen daarbij helpen, maar soms moeten ouderen ook worden doorverwezen naar andere instanties. Dit zijn moeilijke afwegingen die ook goed inzicht in de zorgstructuren in de wijk vergen. Daarnaast vergt het een soort 'zakelijkheid' met goed inzicht in de afbakening van de verantwoordelijkheid van de gastvrouw. Dit wordt regelmatig als moeilijk ervaren. Het feit dat veel gastvrouwen jarenlang als bibliotheekmedewerker hebben gewerkt en weinig ervaring hebben in het sociale domein maakt dit extra moeilijk. Ten tweede kost het persoonlijke contact met de deelnemers veel tijd. Sommige deelnemers vagen veel aandacht, en de gastvrouwen moeten hun aandacht verdelen. Dit punt zal de komende jaren pregnanter worden, naarmate het deelnemersbestand van OIDW in omvang toe zal nemen. Ten derde, de kwaliteit van de dienstverlening van OIDW hangt voor een goed deel samen met de kwaliteit en professionaliteit van de gastvrouwen. Dit betekent dat de werving van de gastvrouwen belangrijk is, maar ook de training en begeleiding. Momenteel vindt er nog weinig training van gastvrouwen plaats. Er zijn wel concrete plannen om dit op te zetten, en er zijn ook wel kennisuitwisselingsbijeenkomsten geweest, maar de sterke groei van OIDW en het flinke verloop in het personeelsbestand betekenen dat er regelmatig nieuwe gastvrouwen bijkomen. Daarmee wordt het belangrijk dat er een structureel opleidingsprogramma voor de gastvrouwen is.



### 3.2.3 Samenwerking met partners in de wijk

Voor de uitvoering van OIDW wordt met veel partners samengewerkt. De selectie van partners verschilt per wijk en per stad en de aard van de samenwerking verschilt per partner. In Rotterdam zijn welzijnsorganisaties belangrijke samenwerkingspartners (Dock, Radar). Deze partijen hebben toegang tot een doelgroep, mede doordat ze de 75+ huisbezoeken afleggen. Wanneer ze tijdens deze bezoeken ouderen treffen die baat zouden kunnen hebben bij deelname aan OIDW kunnen zij deze doorverwijzen. Dat gebeurt nog niet op grote schaal, hoewel in het informatiepakket dat zij achterlaten wél een flyer van OIDW is opgenomen. Samen met Radar zijn enkele grote evenementen georganiseerd, waarbij Radar en ouderenorganisaties grotendeels verantwoordelijk waren voor de werving van deelnemers en OIDW onder andere de ruimte in de bibliotheek beschikbaar stelde. Tijdens deze bijeenkomsten zijn veel deelnemers voor OIDW geworven.

In Den Haag wordt veel samengewerkt met culturele instellingen (Dakota, Koorenhuis) om activiteiten te ontsluiten voor ouderen. Daarnaast wordt met de ouderenconsulent (welzijn) samengewerkt, die in het kader van OIDW een wekelijks spreekuur in de bibliotheek houdt. Samenwerking met woningcorporatie Vestia is tot nu toe eenmalig geweest om OIDW toegang te geven tot bewoners van een seniorenflat in de wijk.

In Utrecht wordt veel samengewerkt met Digiwijs 3.0, een aanbieder van computercursussen voor ouderen, en met Stichting Asha, een stichting voor Hindoestaanse Surinamers. OIDW benut activiteiten van Stichting Asha onder andere om deelnemers voor OIDW te werven. In Amsterdam wordt bijvoorbeeld samengewerkt met Doras om toegang te krijgen tot een doelgroep van Chinese ouderen, voor wie wekelijks een activiteit wordt georganiseerd in het kader van OIDW, en met Dock (welzijn).

In zijn algemeenheid is er een aantal zaken te zeggen over de samenwerkingen. Ten eerste, in twee steden – Utrecht en Amsterdam – is aan de start van OIDW gepoogd om met officiële samenwerkingsovereenkomsten, die op managementniveau werden gesloten, samenwerkingen op te zetten die vorm zouden geven aan de uitvoering van OIDW. In beide gevallen is deze samenwerking uiteindelijk niet van de grond gekomen. Samenwerkingen die op uitvoeringsniveau in de wijken ontstaan zijn succesvoller.

Ten tweede, samenwerkingen kunnen verschillende doelen dienen. Zo kan de partner toegang hebben tot een specifieke doelgroep die interessant is voor OIDW. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de samenwerking met huisartsen in Amsterdam en Utrecht en de samenwerking met welzijnsorganisaties in Den Haag en Rotterdam. De relatie kan ook andersom zijn: OIDW heeft de doelgroep, en de partner heeft activiteiten die mogelijk voor de doelgroep interessant zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de samenwerkingen met culturele instellingen in Den Haag. Tot slot zijn er mengvormen, bijvoorbeeld bij de samenwerking met Digiwijs in Utrecht of met welzijnsorganisaties en ouderenorganisaties in Rotterdam, waarbij zowel OIDW als de partners toegang hebben tot een doelgroep die voor de ander interessant is en over een activiteitenaanbod beschikken die voor elkaar interessant is (of samen een activiteit organiseren).

Ten derde, er worden in de voortgangsverslagen vaak veel samenwerkingspartners per stad benoemd. Het is op basis van dit onderzoek niet vast te stellen wat de reikwijdte van al deze samenwerkingen is. Het is duidelijk dat sommige



samenwerkingen intensiever zijn dan anderen. De relaties zijn afhankelijk van individuen, vaak de wijknetwerker of de lokale projectleider.

Ten vierde, de samenwerking met gemeenten is in de meeste steden nog extensief. In het projectplan werden ze beschreven als belangrijke partners, ook omdat de ouderen na deelname aan OIDW bij de gemeenten in beeld gebracht zouden moeten zijn. In de praktijk speelt de samenwerking met gemeenten zich af op twee niveaus: het beleidsniveau en op uitvoerend niveau. De samenwerking op beleidsniveau beperkt zich vooralsnog tot het informeren van de gemeente over de voortgang; de beleidsmedewerkers van de gemeenten die wij spraken waren echter niet in alle gevallen goed op de hoogte van OIDW. De samenwerking op uitvoerend niveau krijgt gestalte in de wijk en uit zich vooral in samenwerking met welzijnsorganisaties, die een gemeentelijke taak uitvoeren.

Tot slot, de uitvoerders van OIDW in de wijken vinden het soms een uitdaging om de samenwerkingen op te zetten. Dat heeft een aantal oorzaken. Ten eerste zijn er soms gevoelens van concurrentie: alle organisaties zijn afhankelijk van subsidies en moeten hun bestaansrecht daardoor continue bewijzen. Ook voor OIDW is dit het geval. Daardoor kan het zijn dat de partijen elkaar als concurrent ervaren; dit kan de productieve samenwerking vertraging. Een voorbeeld hiervan is te zien in Rotterdam, waar OIDW samen met partners een activiteitenkalender maakt. Een partner vond het vervelend dat de logo's van OIDW er groot op moesten. Ten tweede wordt het soms als moeilijk ervaren om te komen tot een selectie van partners. Zoals gezegd zijn sommige partnerschappen die op voorhand veelbelovend waren niet gerealiseerd (in Utrecht en Amsterdam bijvoorbeeld). Andere partnerschappen zijn organisch ontstaan en lijken wel productief. Achter de selectie van partners ligt meestal geen grondige analyse ten grondslag, ook al zijn er wel vormen van een sociale kaart gemaakt. Samenwerkingen bouwen bijvoorbeeld voort op contacten die er al waren voor de start van het programma, of ontstaat min of meer toevallig wanneer OIDW-medewerkers activiteiten bezoeken.

#### *3.2.4 Organisatie van activiteiten*

Onderdeel van de interventietheorie is dat ouderen deelnemen aan activiteiten. In de praktijk zijn er binnen OIDW vier soorten activiteiten: activiteiten die door OIDW zelf worden georganiseerd, activiteiten die door samenwerkingspartners worden georganiseerd, activiteiten die in samenwerking tussen OIDW en partners worden georganiseerd en het reguliere aanbod aan activiteiten van de bibliotheek. Daarnaast is er onderscheid tussen activiteiten die worden gefinancierd vanuit OIDW en activiteiten waar geen financiering vanuit OIDW voor wordt gebruikt.

In de casestudyverslagen in de bijlage staan veel voorbeelden van ondernomen activiteiten. In Rotterdam wordt gebruik gemaakt van verschillende soorten activiteiten. Samen met partners zijn bijvoorbeeld enkele grote bijeenkomsten georganiseerd, en ook wordt er samen met partners een maandelijks evenementenkalender opgesteld en per post toegezonden aan alle OIDW deelnemers. Er zijn, als onderdeel van het reguliere aanbod van de bibliotheek, computercursussen beschikbaar voor de doelgroep. Als er sprake is van specifieke lacunes in het activiteitenaanbod in de wijk dan kan dat vanuit OIDW worden ingevuld. Een voorbeeld is het wekelijkse breiclubje: gastvrouwen identificeerden deze behoefte en zijn daarmee gestart. In Den Haag wordt met name gebruik gemaakt van activiteiten van partners, bijvoorbeeld van culturele instellingen. Daarnaast worden er als onderdeel van de reguliere dienstverlening van de bibliotheek ook tabletcursussen



georganiseerd. In Amsterdam worden de activiteiten, meer dan in de andere steden, vanuit OIDW zelf georganiseerd. Het gaat bijvoorbeeld om wekelijkse koffieochtenden, tabletcafés, films en andere culturele activiteiten. In Utrecht werd eerst meer gewerkt met eigen activiteiten maar wordt inmiddels meer gebruik gemaakt van activiteiten van partners. Prominent zijn de computercursussen die door Digiwijs worden gegeven, en daarnaast zijn er inloopsprekuren, koffieochtenden, een tabletinloop en rondetafelgesprekken.

De inhoud van de activiteiten varieert. Enerzijds zien we activiteiten gericht op basisvaardigheden. In Utrecht ligt hier meer de nadruk op dan in andere steden, hoewel overal aandacht is voor digitale competenties. Anderzijds zien we sociale activiteiten, zoals koffieochtenden of breiclubjes. Tot slot zien we culturele activiteiten, zoals filmvertoningen of schildercursussen.

### 3.2.5 Deelname aan activiteiten

Er vindt geen registratie plaats van deelname aan activiteiten. De afgenomen exitgesprekken bieden enige informatie over de mate waarin ouderen aan de activiteiten deelnemen – hoewel de respons ten tijde van deze rapportage nog beperkt is.<sup>24</sup> Tijdens die gesprekken is aan deelnemers gevraagd aan welke activiteiten zij hebben deelgenomen. De tabel hieronder laat de resultaten zien. Per activiteit staat het aantal deelnemers genoemd dat aangaf hieraan te hebben deelgenomen. In de laatste kolom staat een korte toelichting over de verdeling per stad. In totaal zijn er 228 activiteiten gerapporteerd door 73 deelnemers (20 deelnemers hebben aan geen enkele activiteit deelgenomen<sup>25</sup>), wat neerkomt op gemiddeld ruim 3 activiteiten per deelnemer.

Table 2 - Aan welke van de volgende activiteiten heeft u in de afgelopen 12 maanden deelgenomen door hulp van de gastvrouw van Ouderen in de Wijk? (meerdere antwoorden mogelijk)

Ondernomen activiteiten	Deelnemers	Verdeling over de steden
Een computercursus in de wijk	46	40x Utrecht
Informatie en doorverwijzing naar activiteiten <sup>26</sup>	27	Met name Utrecht, rest Amsterdam en Den Haag,
Een cursus of training op de bibliotheek	24	Met name Utrecht, rest Amsterdam en Den Haag
Koffiebijeenkomsten op de bibliotheek	22	Overal behalve Rotterdam
Lenen van boeken	16	Gelijk verspreid over de steden
Een culturele activiteit	15	Den Haag en Utrecht
Een sociale activiteit in de wijk	10	1x Rotterdam, verder Den Haag en Utrecht
Lezing	10	Amsterdam
Film	9	Amsterdam
Kerstviering	9	1x Utrecht, rest Amsterdam
Tabletcafé	6	Amsterdam
Een voorlichtingsbijeenkomst	6	Den Haag en Utrecht
Spelletjesochtend	5	Amsterdam
Voorlichting valpreventie	5	Amsterdam

<sup>24</sup> Per medio november waren 93 ingevulde exitvragenlijsten beschikbaar. 49 van deze 93 betreffen Utrechtse deelnemers; deze kleuren de resultaten daardoor voor een goed gedeelte. Zie ook de onderzoeksverantwoording.

<sup>25</sup> Wanneer we de categorieën 'informatie en doorverwijzing naar activiteiten' en 'het lenen van boeken' buiten beschouwing laten hebben 24 van de 93 deelnemers aan geen enkele activiteit deelgenomen.

<sup>26</sup> De betekenis van deze categorie is voor de onderzoekers niet bekend.



Creatieve activiteit	5	Amsterdam
Tai Chi	4	Amsterdam
Een financiële cursus in de wijk	3	Amsterdam, Den Haag en Utrecht
Voorlezen	3	Amsterdam
Regelmatig telefonisch contact	3	Den Haag en Utrecht
Geen activiteiten deelgenomen	20	7 Amsterdam, 8 Rotterdam, 3 Den Haag, 2 Utrecht
Totaal aantal deelnemers	93	

Bron: exitvragenlijst OIDW.

Wanneer we naar de spreiding over de steden kijken valt op dat de Utrechtse deelnemers aan veel activiteiten hebben deelgenomen. Hetzelfde geldt in minder sterke mate voor de Amsterdamse deelnemers. De Rotterdamse deelnemers lijken daarentegen aan weinig activiteiten te hebben deelgenomen: van de 12 Rotterdamse deelnemers die een vragenlijst hebben ingevuld hebben er 8 aan geen enkele activiteit deelgenomen.

### 3.2.6 Centrale projectcoördinatie

De centrale projectcoördinatie van OIDW is in handen van Mira Media, meer specifiek de landelijk projectleider. In de praktijk omvat deze rol vooralsnog vier aspecten: het beheren van de contacten met het Agentschap SZW, het opzetten en onderhouden van een centraal registratiesysteem (database), inhoudelijke kwaliteitsbewaking en -bevordering, onder andere door training van gastvrouwen, en het genereren van publiciteit. In de afgelopen periode heeft de nadruk gelegen op de twee eerstgenoemde taken; in de toekomst zal dat zwaartepunt naar verwachting verschuiven richting de laatstgenoemde taken.

Het inrichten van een centraal registratiesysteem heeft langer geduurd dan voorzien en heeft veel inspanningen gevraagd van de projectleiding. Dit systeem was pas rond april 2017 operationeel, en ook daarna zijn er nog regelmatig wijzigingen in aangebracht. Deze vertraging heeft gezorgd voor frustraties in de lokale uitvoering. Praktisch betekende het bijvoorbeeld ook dat in 2016 en begin 2017 de deelnemersregistratie op papier geschiedde, waarna het vanaf april 2017 moest worden gedigitaliseerd. Het systeem dat wordt gebruikt, de P-Ladder, wordt ook door gemeenten gebruikt om contacten met cliënten in de bijstand vast te leggen. Het is een groot en ingewikkeld systeem, waarvan kan worden afgevraagd of het niet te complex is voor dit programma. Inmiddels worden in de uitvoering overigens ook de voordelen wel ervaren, zoals de zorgvuldige checks die ingebouwd zijn met het oog op privacy en gegevensbescherming.

De administratiedruk van OIDW wordt door de uitvoerders, zowel op landelijk als op lokaal niveau, als hoog ervaren. Door uitvoerders op lokaal niveau wordt met name gewezen op de hoeveelheid tijd die het kost om intake- en exitvragenlijsten af te nemen en op de kwartaalrapportages die de lokale projectleiders moeten opstellen.

## 3.3 Conclusies

In deze paragraaf worden enkele conclusies getrokken over de activiteiten van OIDW.

De werving van deelnemers geschiedt anders dan beoogd. Volgens het projectplan zouden jaarlijks grote hoeveelheden tot de doelgroep behorende ouderen per brief worden aangeschreven om ze uit te nodigen voor deelname aan OIDW. In de praktijk



vindt de werving plaats via andere kanalen. Inmiddels zijn 'vindplaatsen' en activiteiten van samenwerkingspartners in de wijk de belangrijkste wervingskanalen; daarnaast vindt werving plaats middels spontane inloop in de bibliotheek, mond-tot-mondreclame en enkele minder belangrijke kanalen. Met vindplaatsen wordt gedoeld op locaties in de wijk waar veel ouderen zijn, zoals buurtcentra, winkelcentra of een seniorenflat. In de afgelopen tijd is het zwaartepunt van de werving meer op samenwerkingspartners en vindplaatsen komen te liggen; eerder lag het zwaartepunt op spontane inloop in de bibliotheek en, in Utrecht, op werving via een cursusaanbieder. De wervingskanalen die momenteel worden gebruikt (vindplaatsen en partners in de wijk) lijken effectiever dan het beoogde wervingskanaal (per brief uitnodigen), maar dan is wel uitermate belangrijk dat de vindplaatsen en de partners goed worden gekozen. Het persoonlijk aanspreken van ouderen levert waarschijnlijk een veel hogere respons op dan het per brief uitnodigen; in de uitvoering wordt ook gevoeld dat het opbouwen van een vertrouwensband zeer belangrijk is, zeker wanneer de oudere wat kwetsbaarder is. De gebruikte kanalen zorgen er echter niet in alle gevallen voor dat OIDW zich bij de werving richt op 'kwetsbare' ouderen, dat wil zeggen ouderen met risico op sociale uitsluiting en met een laag besteedbaar inkomen. In sommige genoemde gevallen zijn de vindplaatsen en samenwerkingspartners daar specifiek op geselecteerd, maar in andere gevallen lijkt te worden gericht op 'ouderen' in het algemeen. Dit zien we ook in de kenmerken van deelnemers gereflecteerd (zie hoofdstuk 4). Daaruit blijkt dat OIDW vooral sociaal actievere ouderen bereikt.

Gastvrouwen zijn de spil in de dienstverlening van OIDW. Hun rol wordt gewaardeerd door ouderen en samenwerkingspartners. De achtergrond van de gastvrouwen varieert. Voor sommigen, met name de gastvrouwen die voorheen bibliotheekmedewerker waren, is het werken in het sociale domein met kwetsbare doelgroepen nieuw. Zij moeten leren om 'outreaching' te werken én de grens te bewaken tussen het 'makelen en schakelen' wat met OIDW wordt beoogd en hulpverlening waar soms een beroep op wordt gedaan. Er is regelmatig nieuwe aanwas en verloop onder de gastvrouwen. Er is nog weinig aandacht voor het centraal opleiden van de gastvrouwen en het ontwikkelen van een overkoepelende methodiek. Lokaal zijn er wel vormen van inwerken en begeleiden, en centraal is er ook sprake van enige kennisuitwisseling en voornemens tot trainingen voor alle gastvrouwen. De gastvrouw levert uiteindelijk de toegevoegde waarde voor de ouderen, dus hun kennis en kundigheid is cruciaal voor een effectieve uitvoering van OIDW.

De tijd die het vergt om ouderen te werven, in te schrijven en te begeleiden is op voorhand onderschat. De intake kost veel tijd voor de gastvrouwen, en het afnemen van een exitvragenlijst ook. De ouderen waarderen de rol van de gastvrouw, en dat maakt dat ze er ook regelmatig een beroep op doen. Het maakt van OIDW een arbeidsintensief project. Er is efficiëntiewinst te boeken en daarin is ook een ontwikkeling te zien in de loop van het afgelopen jaar. Zo werd er in het begin van het jaar in Amsterdam bijvoorbeeld gewerkt met activiteiten die door het projectteam zelf werden georganiseerd en wordt er inmiddels meer gebruik gemaakt van activiteiten van partners. Gezien de kwantitatieve doelen van het project is het belangrijk dat OIDW zich beperkt tot de oorspronkelijke programmatheorie, waarbij het de functie van knooppunt vervult, zonder zelf veel additionele activiteiten te organiseren. Maar ook bij een efficiënte uitvoering in lijn met de oorspronkelijke programmatheorie kunnen vragen worden gesteld over de schaalbaarheid van het project. Onderdeel van de programmatheorie is dat ouderen na één jaar uitstromen uit OIDW, en nog wel in beeld blijven bij partners. In de praktijk stromen ouderen niet uit na één jaar; ze





blijven gewoon deelnemer, en als zij een beroep willen doen op de tijd van de gastvrouwen dan kan dat. Dit betekent dat naarmate het deelnemersbestand de komende jaren groeit, de gastvrouwen het steeds drukker zullen krijgen. Dat draagt het risico in zich dat de kwaliteit van de dienstverlening aan ouderen omlaag gaat.

Er is een breed arsenaal aan activiteiten beschikbaar voor deelnemers aan OIDW, maar het aanbod wijkt af van het beoogde aanbod zoals in het projectplan geschetst. In het oorspronkelijke plan was sprake van een speciaal ontwikkelde digitale omgeving op oefenen.nl, aansluitend op de L&L projecten in Utrecht en Amsterdam. Hier is in de praktijk geen sprake van. De nadruk ligt op sociale en culturele activiteiten in de wijk waarvoor men fysiek – niet online – samenkomt. Daarnaast worden er computercursussen, tabletcafés e.d. georganiseerd. In termen van het projectplan kan gesteld worden dat de jaarlijkse programmacyclus (het eerste type projecten) minder uitgebreid is dan beoogd, en dat de wijkgerichte activiteiten (het tweede type projecten) worden uitgevoerd zoals beoogd. De centrale ontwikkelingsactiviteiten (het derde type projecten) zijn vooralsnog ook minder uitgebreid dan beoogd, enerzijds omdat er geen digitale oefenmodules zijn ontwikkeld, anderzijds omdat er nog relatief weinig aandacht is gegaan naar kennisuitwisseling en training.

OIDW heeft niet of nauwelijks voort kunnen bouwen op bestaande L&L projecten in Amsterdam en Utrecht. Het was verwacht dat OIDW hier een 'vliegende start' kon maken, doordat in deze steden de structuren al stonden en ervaring was met een soortgelijke manier van werken. Dat bleek niet het geval. Dat heeft te maken gehad met personeelwisselingen en een reorganisatie op de bibliotheek van Utrecht. Het feit dat OIDW niet kon voortbouwen op bestaande structuren heeft betekend dat er een aanzienlijke aanloopperiode nodig is geweest. De uitvoerders in de steden geven aan dat ze pas ongeveer vanaf mei 2017 op volle kracht bezig zijn; in Utrecht is dit vermoedelijk nog wat later. De vertraging in de aanloopfase heeft ook te maken met de ontwikkeling van een centraal registratiesysteem; dit heeft meer tijd gekost dan verwacht.<sup>27</sup>

De samenwerking met gemeenten is minder ontwikkeld dan beoogd. De samenwerking op beleidsniveau is extensief – in het positieve geval worden beleidsmedewerkers van de gemeente geïnformeerd over de voortgang van OIDW, maar niet in alle steden zijn de medewerkers van de gemeente goed op de hoogte – en op uitvoerend niveau vindt deze doorgaans plaats door samenwerking met welzijnsorganisaties.

Ten slotte heeft de centrale projectleiding zich vooralsnog vooral gewijd aan het opzetten van het centrale registratiesysteem en de communicatie met het Agentschap SZW, waaronder tussentijdse verslagen en verantwoording. Twee andere taken – het organiseren van kennisontwikkeling- en uitwisseling en het genereren van landelijke publiciteit – zijn vooralsnog in mindere mate aan bod gekomen. Deze taken, en dan met name het organiseren van kennisontwikkeling en - uitwisseling, worden de komende periode belangrijker.

---

<sup>27</sup> In de subsidieregeling zit ruimte voor uitloop van het project: in de projectaanpak is uitgegaan van een looptijd tot eind 2020, terwijl de subsidie loopt tot 2023.



## 4 Aantallen deelnemers en hun kenmerken

In dit hoofdstuk worden de aantallen en kenmerken van deelnemers aan OIDW gepresenteerd. Dit kan ook worden gezien als de *output* van het project. Dat gebeurt aan de hand van gegevens uit het registratiesysteem van OIDW. We presenteren eerst de doelstellingen van OIDW met betrekking tot de deelnemers, en vervolgens de praktijk. Daarmee worden onderzoeksvragen 8-9 beantwoord.

### 4.1 Beoogde aantallen en kenmerken van deelnemers

In het operationeel programma EFMB wordt een outputindicator benoemd met daarbij een streefwaarde: "bereiken van minimaal 5.000 ouderen uit de doelgroep".<sup>28</sup> De doelgroep wordt hierbij gedefinieerd als "ouderen met een laag besteedbaar inkomen". In de regeling EFMB staat de doelgroep omschreven als "ouderen met een laag besteedbaar inkomen die de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt, woonachtig zijn in Nederland en die te kennen geven sociaal uitgesloten te zijn of dreigen te worden."<sup>29</sup>

In het projectplan OIDW wordt beschreven dat in de loop van het project (2015-2020) 5.000-10.000 "kwetsbare ouderen" zullen worden bereikt.<sup>30</sup> Er wordt geen haarscherpe definitie van de beoogde doelgroep gegeven, maar in de begeleidende teksten wordt onder andere ingegaan op armoede, sociale uitsluiting en eenzaamheid. In de 'lokale projectplannen', de projectplannen per bibliotheek, is het landelijke streefaantal verder uitgewerkt. Per stad wordt gestreefd om in de periode 2015-2020 ten minste 1.250 ouderen te bereiken, waarbij het 'gewenste' aantal op het dubbele daarvan wordt gezet. Al met al levert dat de volgende kwantitatieve doelen op, verspreid over de jaren (per stad en totaal).

Tabel 2 – Kwantitatieve doelen OIDW per stad en totaal, verdeeld over de tijd. Bron: projectplan OIDW (landelijk en de vier projectplannen per stad).

Jaar	R'dam	Den Haag	A'dam	Utrecht <sup>31</sup>	Totaal,	'Gewenst' 32
2016	150	100	250	250	750	1.500
2017	275	200	250	250	975	1.950
2018	275	400	250	250	1.175	2.350
2019	275	400	250	250	1.175	2.350
2020	275	150	250	250	925	1.850
<b>Totaal</b>	<b>1.250</b>	<b>1.250</b>	<b>1.250</b>	<b>1.250</b>	<b>5.000</b>	10.000

In mei 2017 zijn, in een intern verslag, voorlopige bevindingen uit het onderzoek op schrift gesteld. Uit dit verslag bleek dat het aantal bereikte ouderen achter bleef bij de doelstellingen. In de zomer hebben de uitvoerders van OIDW, samen met het

<sup>28</sup> Operationeel programma Sociale inclusie van de meest behoeftigen, blz. 10.

<sup>29</sup> Subsidieregeling EFMB 2015-2023, artikel 1.

<sup>30</sup> Projectplan, 4.

<sup>31</sup> In het Utrechtse projectplan staat benoemd dat jaarlijks 100-300 ouderen bereikt dienen te worden, en in totaal 1.250 over de gehele projectperiode. Dat laat ruimte voor wat verschillen tussen de jaren. Voor het gemak is in de tabel het vereiste gemiddelde per jaar gepresenteerd: 250.

<sup>32</sup> Het 'gewenste' aantal per jaar is niet in elk projectplan expliciet gemaakt, en in het centrale projectplan is de verdeling over de jaren niet expliciet benoemd. Om tot de totalen per jaar te komen zijn de 'vereiste' aantallen per jaar per stad verdubbeld en bij elkaar opgeteld.



Agentschap SZW, de kwantitatieve doelstelling voor de jaren 2016-2017 (cumulatief) bijgesteld naar 1.200 in totaal, ofwel 300 per stad.<sup>33</sup>

## 4.2 Deelnemers in de praktijk

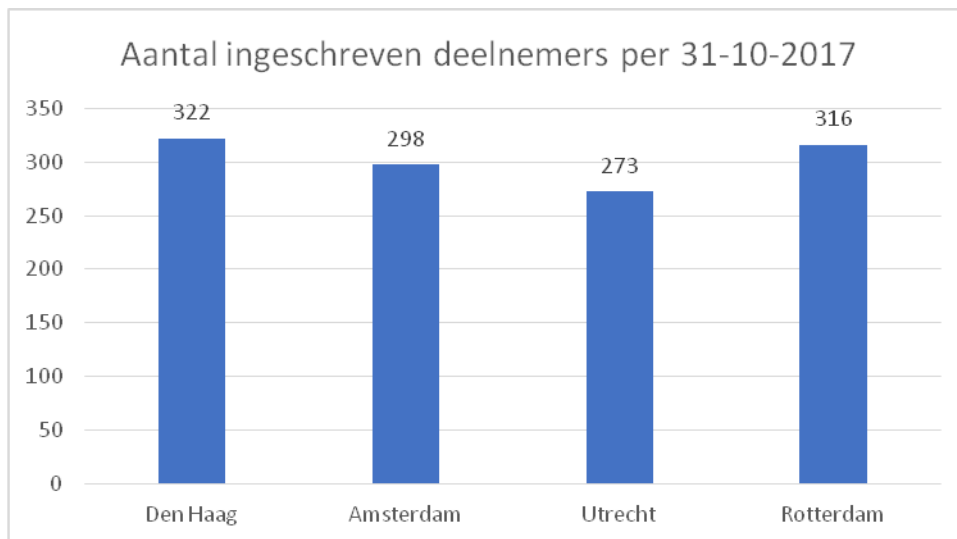
In deze paragraaf worden aantallen en kenmerken van deelnemers aan OIDW gepresenteerd. Daarbij wordt achtereenvolgens ingegaan op deelnemersaantallen, leeftijd van deelnemers, besteedbaar inkomen van deelnemers en sociale uitsluiting van deelnemers.

### 4.2.1 Aantallen deelnemers

Per 31 oktober 2017 waren er 1.210 deelnemers ingeschreven die ten tijde van de inschrijving de AOW-gerechtigde leeftijd hadden bereikt. In het vervolg van het rapport wordt, wanneer over 'deelnemers' wordt gesproken, verwezen naar deze 1.210 personen. Daarnaast waren er nog 23 inschrijvingen waarvan de leeftijd ten tijde van inschrijving niet is vast te stellen. De meerderheid van de deelnemers (76%) is vrouw.<sup>34</sup>

De verdeling van de deelnemers over de steden staat in de figuur hieronder. Daaruit blijkt dat Utrecht wat het deelnemersaantal betreft enigszins achterblijft bij de andere steden, maar dat alle steden over of dichtbij de beoogde 300 deelnemers zijn die aan het einde van 2017 bereikt zouden dienen te zijn.

Figure 2 - Aantal ingeschreven deelnemers per stad, per 31-10-2017. N=1210.



Bron: registratiesysteem OIDW.

### 4.2.2 Leeftijd van deelnemers

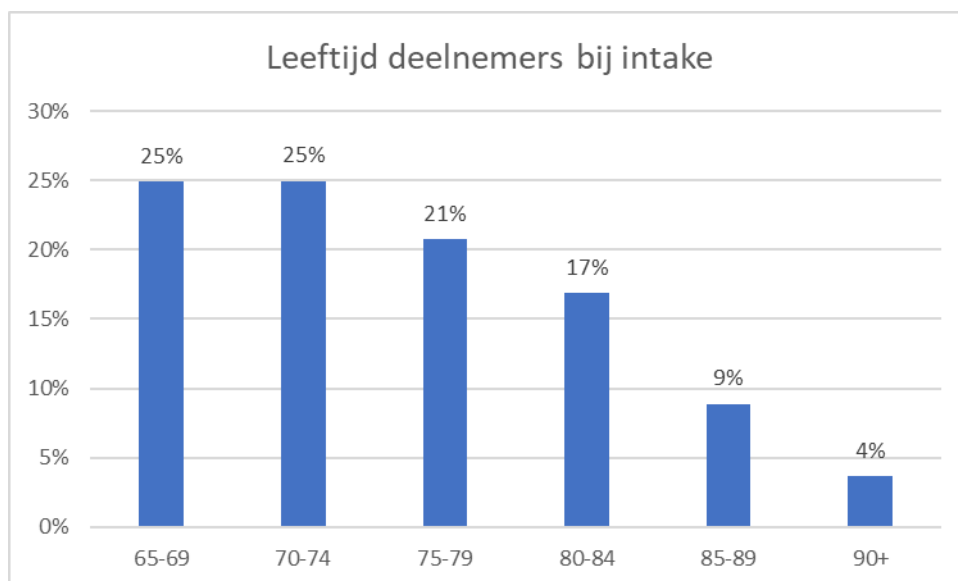
Alle hierboven beschreven deelnemers hebben ten tijde van de inschrijving de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt. De grafiek hieronder laat de leeftijdspreiding van de deelnemers zien aan de hand van hun geboortjaar.

<sup>33</sup> Versnellingsplan OIDW, september 2017.

<sup>34</sup> In Utrecht is een hoger percentage man dan in andere steden, namelijk 33%. Mogelijk ligt dit aan het feit dat er in Utrecht ook een mannelijke gastheer is (in andere steden zijn alleen gastvrouwen actief), maar het zou bijvoorbeeld ook kunnen liggen aan het belangrijkste wervingskanaal in Utrecht – een computercursus – waar mogelijk relatief veel mannen op af komen.



Figuur 3 - Leeftijd spreiding van de deelnemers aan de hand van het geboortjaar. N=1.181.



Bron: registratiesysteem OIDW.

In het projectplan stond benoemd dat met name gericht zou worden op autochtone ouderen boven de 75 jaar en op allochtone ouderen boven de 55 jaar. Uitvoerders van OIDW benadrukken soms dat vanuit inhoudelijk perspectief met name op deze doelgroepen zou moeten worden gericht omdat hier de risico's op kwetsbaarheid het hoogst zijn, maar in de praktijk is iedereen zich ervan bewust dat de doelgroep bestaat uit ouderen die de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt. Wel wordt daarbij soms benoemd dat, vanuit inhoudelijke overwegingen, ook jongere doelgroepen interessant zouden zijn.

#### 4.2.3 Besteedbaar inkomen van deelnemers

De doelgroep van OIDW bestaat uit ouderen met 'een laag besteedbaar inkomen'. Op basis van de beschikbare data is het niet mogelijk om met zekerheid vast te stellen of de deelnemers over een laag besteedbaar inkomen beschikken. Wel bevat de dataset twee aanknopingspunten. Ten eerste wordt gevraagd of de deelnemers beschikken over een stadspas (U-Pas, Ooievaarspas, Stadspas of Rotterdampas).

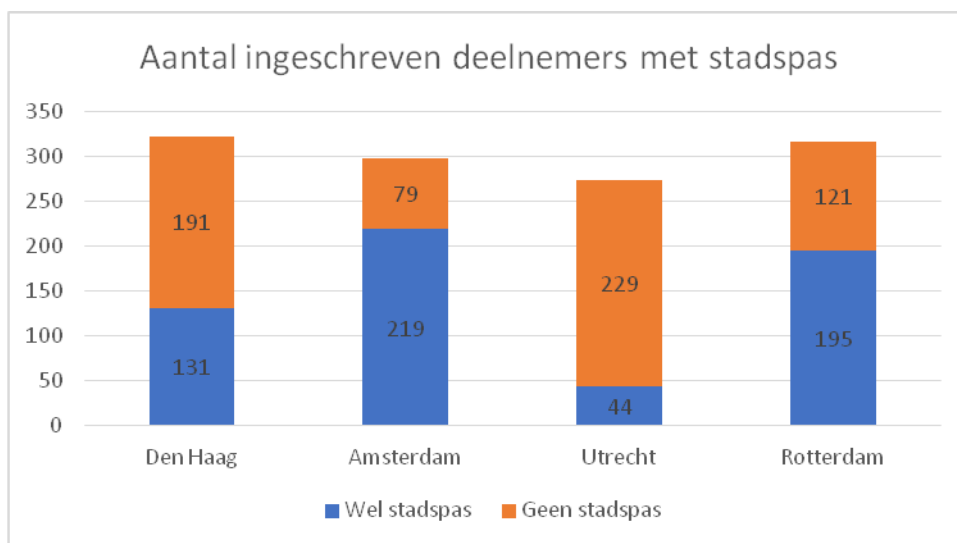
##### **De stadspas als indicatie van een laag besteedbaar inkomen**

In Utrecht, Amsterdam en Den Haag is deze pas alleen beschikbaar voor minima. Het hebben van een stadspas is daardoor een indicatie dat men een laag besteedbaar inkomen heeft, maar het tegendeel is niet waar: indien iemand géén pas heeft kan niet geconcludeerd worden dat men een hoger besteedbaar inkomen heeft, het kan ook zijn dat de persoon geen behoefte had aan de pas of er niet van wist. In Rotterdam is de pas voor iedereen te koop en dus geen indicatie van een laag besteedbaar inkomen, hoewel de pas wel goedkoper is voor mensen met een laag inkomen.

Van de 1.210 ingeschreven deelnemers hadden 589 deelnemers aangegeven over een stadspas te beschikken. In de grafiek hieronder wordt per stad aangegeven welk deel over een stadspas beschikte. Daaruit blijkt dat in Amsterdam en Rotterdam relatief veel deelnemers aangeven over een stadspas te beschikken; in Den Haag is dit minder en in Utrecht geven weinig deelnemers aan over een dergelijke pas te beschikken.



Figure 3 - Aantal ingeschreven deelnemers met en zonder stadspas, per stad, per 31-10-2017. N=1210



Bron: registratiesysteem OIDW.

Ten tweede wordt aan deelnemers gevraagd of men over een aanvullend pensioen beschikt.

#### **'Geen aanvullend pensioen' als indicatie van een laag besteedbaar inkomen**

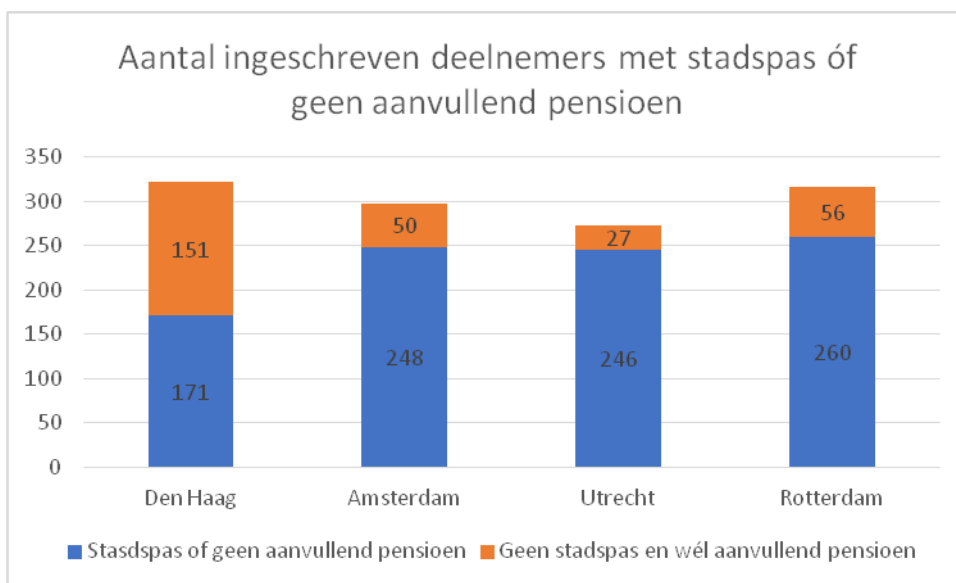
Het niet hebben van een aanvullend pensioen kan een indicatie zijn voor een laag besteedbaar inkomen, hoewel de relatie zeker niet noodzakelijk is: men kan ook andere inkomstenbronnen hebben indien men geen aanvullend pensioen heeft en ook als men wél een aanvullend pensioen krijgt is het mogelijk dat men een laag besteedbaar inkomen heeft. Bij gebrek aan betere gegevens wordt het ontbreken van een aanvullend pensioen hier toch als indicatie genomen voor een laag besteedbaar inkomen.<sup>35</sup>

In totaal geldt voor 925 van de 1.210 ingeschreven deelnemers (ofwel 76%) dat ze ofwel een stadspas hebben, ofwel geen aanvullend pensioen hebben. Dit is dus een ruimere definitie dan de definitie hierboven, omdat slechts één van beide indicatoren 'waar' hoeft te zijn. De verdeling per stad staat in de grafiek hieronder. Hieruit blijkt dat in Utrecht zeer veel deelnemers 'geen aanvullend pensioen' hebben. In de andere steden is dit in veel mindere mate het geval. Uiteindelijk is er in Den Haag een fors aantal ouderen waarbij geen van beide indicatoren van een laag besteedbaar inkomen waar is; in andere steden betreft het kleinere groepen.

<sup>35</sup> In de vragenlijst is ook de optie: heeft u een AIO-aanvulling op de AOW? Dit zou een betere indicatie van financiële kwetsbaarheid zijn, aangezien de AIO-aanvulling alleen beschikbaar is voor ouderen met een inkomen dat lager is dan het minimuminkomen én niet over veel eigen vermogen beschikken. In totaal is echter voor slechts 10 deelnemers aangegeven dat zij beschikken over een AIO-uitkering. We denken dat dit heel vaak niet aan de orde is gekomen tijdens gesprekken, en dat de gegevens daardoor niet erg betrouwbaar zijn.



Figure 4 - Aantal deelnemers dat ofwel een stadspas heeft, ofwel geen aanvullend pensioen, en dus mogelijk een laag besteedbaar inkomen heeft, per stad, per 31-10-2017. N=1210.



Bron: registratiesysteem OIDW.

Uit de case studies bleek dat de financiële situatie van ouderen geen selectie criterium is om ouderen wel of niet als deelnemer aan OIDW toe te laten. Allereerst wordt het door gastvrouwen beschouwd als een gevoelig onderwerp waar veel ouderen tijdens een eerste gesprek niet over in detail willen treden. Daarnaast wordt het als onbehoorlijk beschouwd om ouderen af te wijzen alleen omdat hun inkomen te hoog zou zijn. Daarbij wordt soms ook aangevoerd dat ook rijkere ouderen eenzaam en geïsoleerd kunnen zijn.

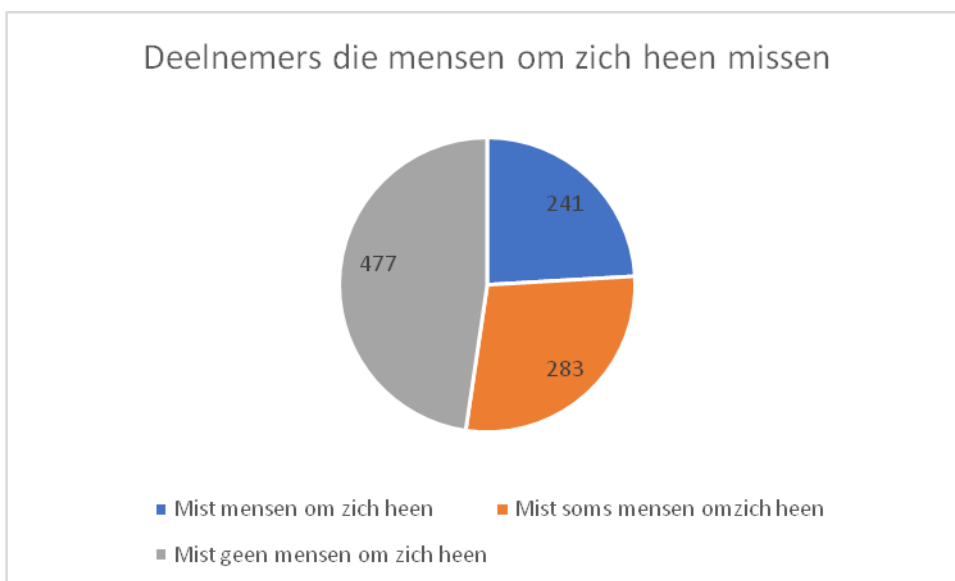
#### 4.2.4 Sociale uitsluiting van deelnemers

Volgens de regeling is de doelgroep beperkt tot ouderen die aangeven sociaal uitgesloten te zijn of het risico te lopen sociaal uitgesloten te raken. Op basis van de beschikbare gegevens is niet goed vast te stellen of de deelnemers inderdaad (in de eigen perceptie) sociaal uitgesloten zijn. Wel zijn er een paar aanknopingspunten in de data.

Ten eerste wordt in de intakevragenlijst aan de deelnemers gevraagd of ze weleens mensen missen in hun omgeving. De uitkomsten staan in de figuur hieronder. Daaruit blijkt dat in totaal 52% van de deelnemers aangeeft (soms) mensen om zich heen te missen. Daartegenover staat 48% van de deelnemers die aangeeft geen mensen om zich heen te missen.



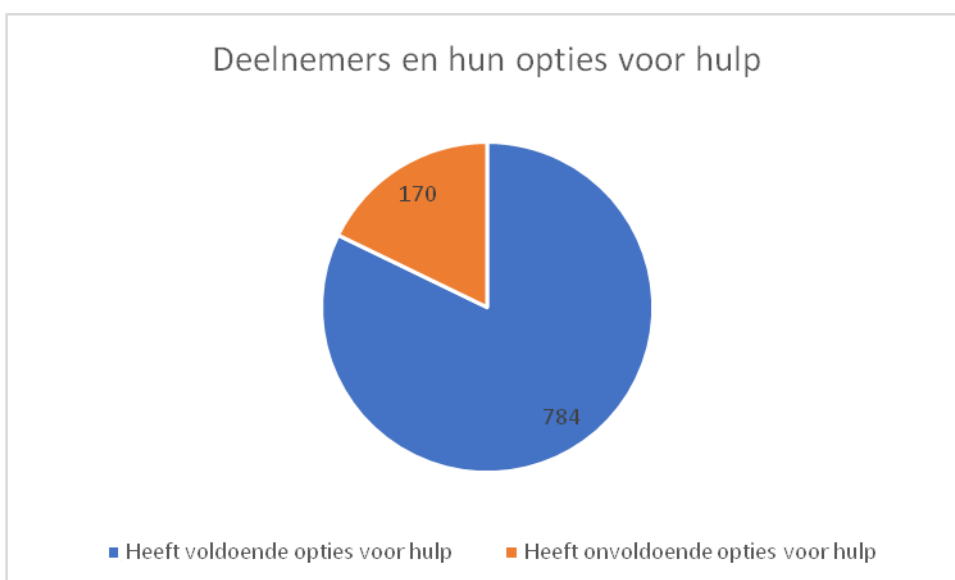
Figuur 4 - Mist u wel eens mensen om u heen? N=1001



Bron: registratiesysteem OIDW.

Daarnaast is aan deelnemers gevraagd of men, indien men hulp nodig heeft, voldoende mensen in de omgeving heeft waaraan hulp kan worden gevraagd. Dit is een indicatie van de functionele kracht van iemands sociale netwerk. De uitkomsten staan in de figuur hieronder. Daaruit blijkt dat 18% van de deelnemers aangeeft onvoldoende opties voor hulp te hebben. Daartegenover staat een ruime meerderheid van 82% van de deelnemers die aangeeft voldoende opties voor hulp te hebben. Ook op basis van deze vraag kan niet worden geconcludeerd dat de doelgroep sociaal uitgesloten is of dreigt te worden.

Figuur 5 - Als u hulp nodig heeft, heeft u dan voldoende mensen in uw omgeving aan wie u hulp kunt vragen? N=954



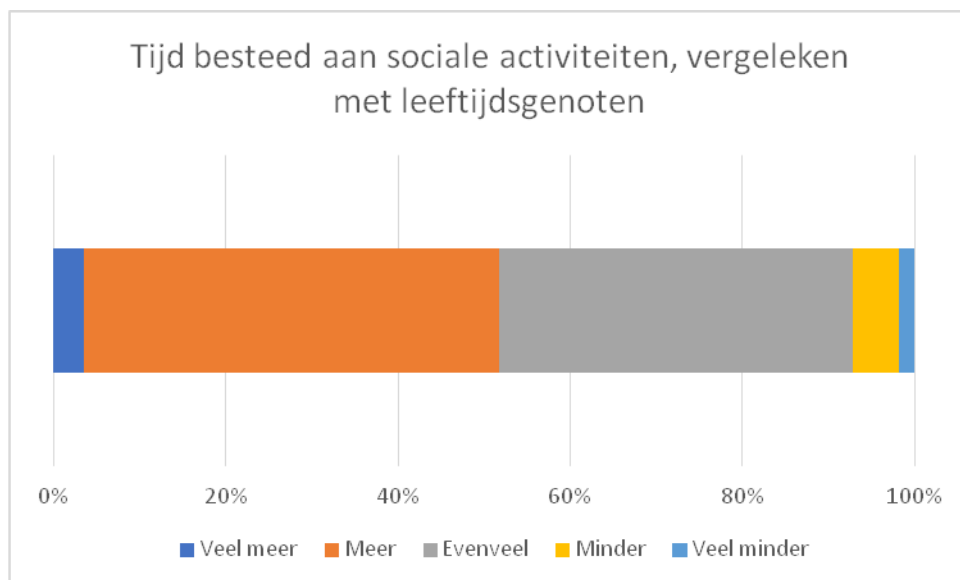
Bron: registratiesysteem OIDW.

In de exitvragenlijst zijn ook twee vragen opgenomen die een indicatie kunnen geven van de kracht van het sociaal netwerk van de deelnemers. Daarbij moet worden bedacht dat deze vragen één jaar na inschrijving bij OIDW worden ingevuld. Allereerst



wordt gevraagd of men veel of weinig tijd besteedt aan sociale contacten en activiteiten. 52% geeft aan (veel) meer tijd aan sociale contacten te besteden dan leeftijdsgenoten; 7% geeft aan (veel) minder tijd aan sociale contacten te besteden dan leeftijdsgenoten; 41% denkt evenveel tijd te besteden. Kortom: de deelnemers aan OIDW schatten zichzelf in als sociaal actiever dan hun leeftijdsgenoten. Zie de figuur hieronder voor de resultaten.

Figuur 6 - Vergeleken met andere mensen van uw leeftijd, besteedt u dan meer of minder tijd aan sociale contacten en activiteiten? N=56



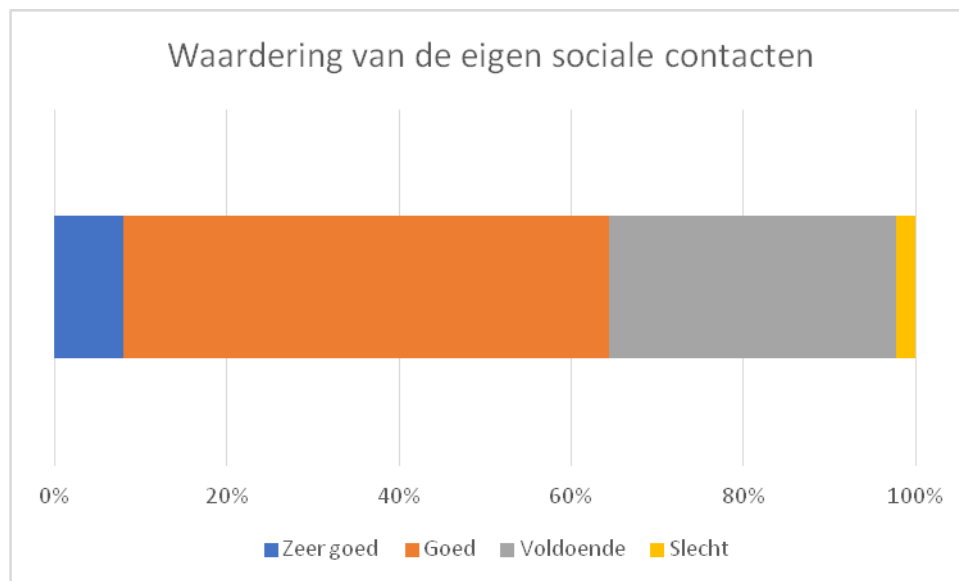
Bron: exitvragenlijst OIDW.

Tot slot is gevraagd hoe men de eigen sociale contacten waardeert. Daaruit blijkt dat 64% de eigen contacten (zeer) goed waardeert en 2% (zeer) slecht. 33% waardeert ze als 'voldoende'. Kortom: de deelnemers aan OIDW zijn overwegend tevreden over hun eigen sociale contacten. In de figuur hieronder staan de resultaten.





Figuur 7 - Hoe waardeert u uw sociale contacten (dat wil zeggen, de contacten met mensen om u heen) op dit moment? N=87.



Uit de casestudies blijkt dat bij de werving van deelnemers in de praktijk niet wordt geselecteerd op mate van (dreiging van) sociale uitsluiting. Net als bij de financiële situatie (paragraaf 4.2.3) wordt 'sociale uitsluiting' gezien als een gevoelig onderwerp dat niet gemakkelijk te bespreken is tijdens een intakegesprek. Veel betrokkenen noemen dat 'iedereen', en met name alle ouderen, risico loopt op sociale uitsluiting.

De observaties tijdens de case studies en de interviews met ouderen die zijn gehouden geven ook aanleiding om te concluderen dat de bereikte ouderen over het algemeen een vrij actief sociaal leven hebben. Veel ouderen maken bewuste afwegingen over welk aanbod in de wijk ze willen gebruiken; ze zien OIDW als één van de aanbieders, met een aantal voordelen ten opzichte van andere aanbieders (zoals de aandacht van de gastvrouwen, de gratis bibliotheekpas, leuke activiteiten). Natuurlijk is er in het deelnemersbestand een behoorlijke diversiteit, en zijn er ook deelnemers die wellicht wel degelijk sociaal uitgesloten zijn of daar risico op lopen.

### 4.3 Conclusies

Het project ligt wat betreft de kwantitatieve doelen op schema, zeker wanneer de bijgestelde doelen uit het versnellingsplan als referentiekader worden genomen. De voorgenomen streefwaarde van 1200 deelnemers aan het eind van 2017 was reeds eind oktober behaald. Gezien de sterke toename van het aantal deelnemers in de afgelopen periode is het waarschijnlijk dat de kwantitatieve doelen uiteindelijk behaald zullen worden (ten minste 5.000 deelnemers tot en met 2020).

OIDW bereikt met name de actievare ouderen en niet zozeer de meest kwetsbare ouderen. In de werving wordt niet geselecteerd op besteedbaar inkomen en er worden geen ouderen afgewezen omdat ze een te hoog inkomen zouden hebben. Er is geen goed zicht op het besteedbaar inkomen<sup>36</sup> van de deelnemers en gastvrouwen geven aan dat het een gevoelig onderwerp is om te bespreken. OIDW wordt met name

<sup>36</sup> 76% van de deelnemers voldoet aan één van de twee indicaties van een laag besteedbaar inkomen, maar deze indicaties zijn niet heel krachtig.



uitgevoerd in achterstandswijken; dit is waarschijnlijk het belangrijkste mechanisme dat ervoor zou kunnen zorgen dat vooral ouderen met een laag besteedbaar inkomen worden bereikt, maar of dit werkelijk zo werkt is niet duidelijk. In de werving van deelnemers wordt voorts ook niet geselecteerd op (risico op) sociale uitsluiting. Veel uitvoerders zijn van mening dat alle ouderen risico lopen op sociale uitsluiting. Bovendien noemen veel uitvoerders dat ook rijkere ouderen risico op sociale uitsluiting vormen, en zo bezien kunnen de twee inhoudelijke criteria die aan de doelgroep gesteld worden (de twee aspecten van kwetsbaarheid: laag besteedbaar inkomen en (risico op) sociale uitsluiting) met elkaar op gespannen voet staan. De bereikte deelnemers geven over het algemeen aan een vrij actief sociaal leven te leiden.

De sturing op deze kenmerken van de doelgroep vindt niet plaats op het moment van werving en selectie, maar de keuze voor wervingskanalen is daar wel invloed op. Uit hoofdstuk 3 bleek reeds dat de nadruk bij de werving is verschoven van spontane inloop in de bibliotheek naar vindplaatsen en samenwerkingspartners. Dit draagt waarschijnlijk bij aan een beter bereik van de kwetsbare doelgroep, hoewel de keuze voor vindplaatsen en samenwerkingspartners daarbij zeer belangrijk is. De keuze voor vindplaatsen en samenwerkingspartners wordt niet altijd gebaseerd op de kwetsbaarheid van de doelgroep. Wanneer bijvoorbeeld deelnemers voor OIDW worden geworven via een aanbieder van computercursussen is de kans kleiner dat het om de meest kwetsbare doelgroep gaat dan wanneer aan welzijnsorganisaties die huisbezoeken afleggen wordt gevraagd om kwetsbare ouderen door te verwijzen.



## 5 Resultaten en effecten

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten en effecten van OIDW. Daartoe wordt eerst beschreven welke resultaten en effecten OIDW beoogt te bereiken, en vervolgens welke resultaten en effecten momenteel worden bereikt. Daarmee wordt in dit hoofdstuk antwoord gegeven op onderzoeksvragen 10-14.

### 5.1 Beoogde resultaten en effecten

De overkoepelende doelstelling van het OP is "om de sociale uitsluiting van ouderen in Nederland met een laag besteedbaar inkomen te verminderen.<sup>37</sup> Om dat te bereiken zijn drie specifieke doelstellingen benoemd: de doelgroep bewust maken van het lokale ondersteunings- en sociale activeringsaanbod en ze (blijvend) in beeld brengen bij hulporganisaties en/of gemeenten; het versterken van het sociaal netwerk van de doelgroep; en het versterken van de competenties van de doelgroep.

Vervolgens zijn drie specifieke resultaatindicatoren benoemd en is aan elke indicator een streefwaarde gekoppeld:

- 65% van de ouderen dient na deelname nog in beeld te zijn bij hulporganisatie en/of gemeente;
- 40% van de ouderen dient na deelname aan te geven over een versterkt sociaal netwerk te beschikken;
- 60% van de ouderen dient na deelname aan te geven over versterkte competenties te beschikken (het percentage is gebaseerd op de ouderen die deelnemen aan de onderdelen die gericht zijn op het versterken van competenties).<sup>38</sup>

In het projectplan van OIDW staat omschreven dat het doel is om de bereikte ouderen "meetbaar te activeren en bij gemeentelijke diensten zichtbaar te maken". De activiteiten moeten ertoe leiden "dat de deelnemende ouderen zich na deelname aan de projectactiviteiten meer bewust zijn van de voorzieningen in de wijk, hier blijvend gebruik van blijven maken, waardoor hun sociale netwerken en persoonlijke competenties worden versterkt."<sup>39</sup> Vervolgens worden ook de in het operationeel programma genoemde resultaatindicatoren, inclusief de streefwaarden, benoemd.

### 5.2 Bereikte resultaten en effecten

In deze paragraaf worden de resultaten en effecten die in de praktijk behaald worden gepresenteerd. Daarbij wordt achtereenvolgens ingegaan op het percentage ouderen dat na één jaar nog in beeld is, het sociaal netwerk van de deelnemers, de competenties van deelnemers en overige resultaten en effecten.

#### 5.2.1 Ouderen in beeld na één jaar

De indicator dat 65% van de deelnemende ouderen na één jaar nog in beeld dient te zijn is geoperationaliseerd als het percentage deelnemers voor wie een exitvragenlijst afgenomen kan worden. Wanneer het gelukt is een exitvragenlijst af te nemen betekent het immers dat de oudere nog in beeld was.

---

<sup>37</sup> OP, 8.

<sup>38</sup> OP, 10-11.

<sup>39</sup> Projectplan OIDW, 9.



Uit de beschikbare data volgt dat het zeer waarschijnlijk is dat de streefwaarde van 65% dat in beeld blijft behaald zal worden. Deze conclusie is op de volgende wijze te onderbouwen:

- Tot en met 15-11-2017 zijn 93 exitvragenlijsten afgenomen. Dit zouden er maximaal 155 kunnen zijn geweest, aangezien er per 15-11-2016 155 deelnemers waren ingeschreven bij OIDW. 93 is 60% van 155.
- De projectuitvoerders hebben een lijst beschikbaar gesteld van 100 exitgesprekken die nog gevoerd moeten worden in de periode tot 31-12-2017. Als het lukt om al deze gesprekken te voeren zou de respons uitkomen op 193. Op 31-12-2016 waren er 193 deelnemers ingeschreven bij OIDW. Daarmee komt de maximale respons op 100%.
- Vooralsnog is er bij 1 deelnemer sprake van non-respons. Dat wil zeggen: bij deze deelnemer is geprobeerd om een vragenlijst af te nemen, maar dat is niet gelukt. De deelnemer kon niet bereikt worden. Dit is een voorlopige non-respons van 1% waarvan de voorlopige conclusie kan worden getrokken dat deze buiten beeld is geraakt.

Kortom: de voorlopige respons van 60% is vooral toe te schrijven aan enige vertraging met de afname van exitvragenlijst. In de laatste maand is daarmee een behoorlijke inhaalslag gemaakt. Op basis van de beschikbare gegevens kan de conclusie worden getrokken dat OIDW er over het algemeen in slaagt om de ouderen in beeld te houden; het streefpercentage op deze indicator zal – waarschijnlijk ruimschoots – worden gehaald.

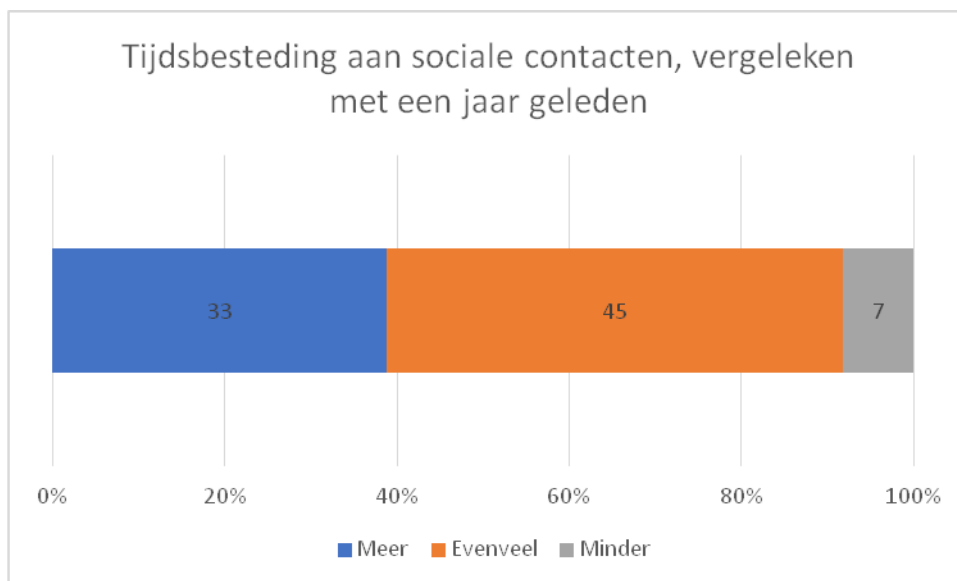
#### 5.2.2 Sociaal netwerk van deelnemers

In de exitvragenlijst wordt gevraagd naar drie aspecten van het sociaal netwerk: de tijd die men besteedt aan sociale activiteiten, de mate van contact die men heeft met burens en buurtgenoten en de mate waarin men, als men hulp nodig heeft (bijvoorbeeld met klusjes in en om het huis, met financiën of met de computer), mensen in de omgeving nodig heeft die hulp kunnen bieden.

De volgende figuur laat zien dat 38% van de deelnemers aangeeft nu meer tijd aan sociale contacten en activiteiten te besteden dan een jaar geleden. De deelnemers die aangeven nu meer tijd te besteden aan sociale contacten dan een jaar geleden komen uit Den Haag, Amsterdam en Utrecht.



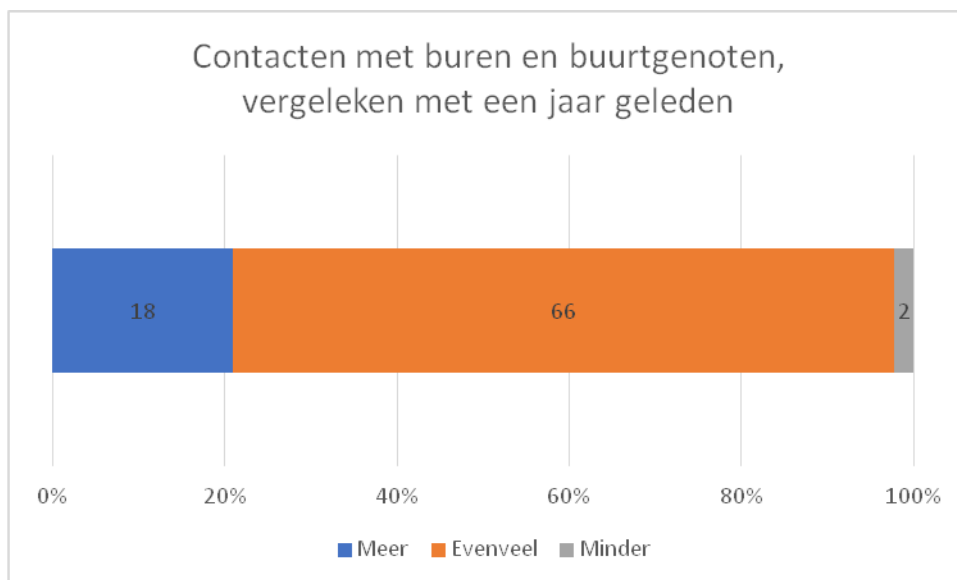
Figuur 8 - Vergeleken met een jaar geleden, besteedt u nu meer, minder of evenveel tijd aan uw sociale contacten en activiteiten? N=85



Bron: exitvragenlijst OIDW.

De volgende figuur laat zien dat 21% van de deelnemers aangeeft nu meer contact met burens en buurtgenoten te hebben dan een jaar geleden. Al deze deelnemers komen uit Utrecht.

Figuur 9 - Vergeleken met een jaar geleden, heeft u nu meer, minder of evenveel contact met uw burens of buurtgenoten. N=86.

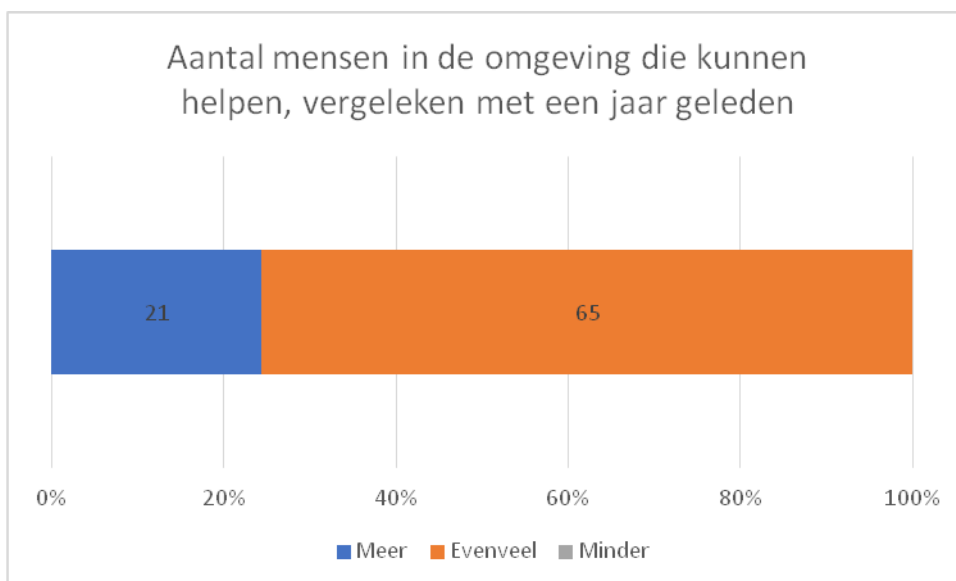


Bron: exitvragenlijst OIDW.

De volgende figuur laat zien dat 24% van de deelnemers aangeeft nu meer mensen in de omgeving te hebben aan wie ze hulp kunnen vragen als ze dat nodig hebben. Deze deelnemers mensen komen uit Amsterdam en Utrecht.



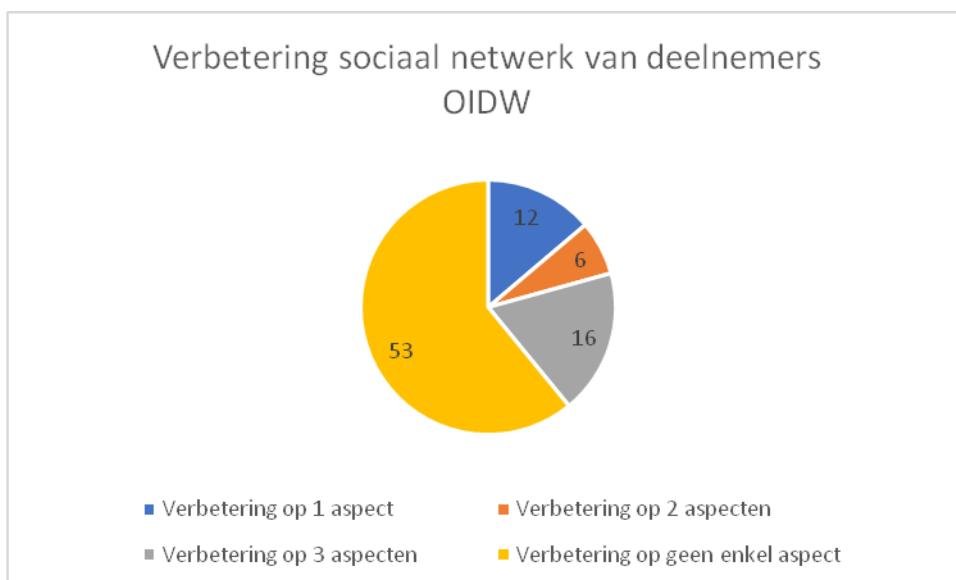
Figuur 10 - Vergeleken met een jaar geleden, heeft u nu meer, minder of evenveel mensen om u heen die u kunnen helpen (met klusjes in het huis, met geldzaken, met uw computer/telefoon)? N=86



Bron: exitvragenlijst OIDW.

Wanneer we de drie aspecten van sociaal netwerk, die hierboven zijn genoemd, combineren, dan blijkt dat nog net geen 40% van de deelnemers aangeeft over een sterker sociaal netwerk te beschikken dan een jaar geleden: voor 39% geldt dat op ten minste één van deze aspecten verbetering is opgetreden. Dat is op te maken uit de figuur hieronder.

Figuur 11 - Verbetering van het sociaal netwerk (3 aspecten) van deelnemers OIDW. N=87.



Bron: exitvragenlijst OIDW.

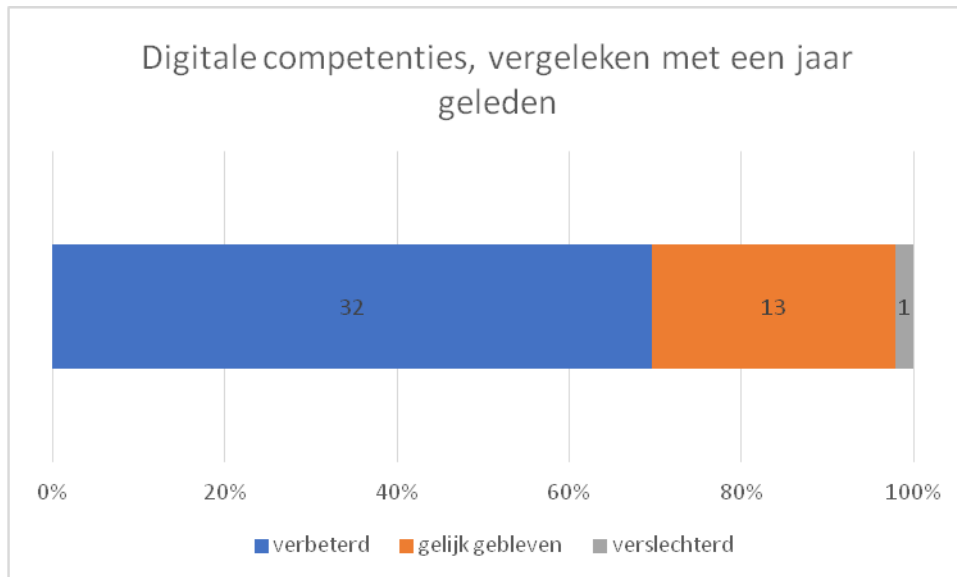
### 5.2.3 Competenties

De versterking van competenties binnen OIDW richt zich op digitale en financiële competenties. Aan OIDW deelnemers die in het kader van OIDW een computercursus hebben gevolgd is gevraagd of hun digitale competenties in het afgelopen jaar zijn versterkt. De resultaten staan in de figuur hieronder. Daaruit blijkt dat 70% van de



deelnemers aangeeft over versterkte competenties te beschikken. Daaraan kan worden toegevoegd dat 40 van de 46 deelnemers aan een computercursus uit Utrecht komen. Dertien van de 46 kenden de activiteit al voordat ze er door de gastvrouw van hoorden, en zes hadden voor hun deelname aan OIDW ook al aan deze cursus deelgenomen.

Figuur 12 - Vergeleken met een jaar geleden, zijn uw digitale vaardigheden nu verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd? Dat wil zeggen, bent u nu beter, even goed of minder goed in staat om zelf dingen te doen met de computer of mobiele telefoon?. N=46.



Bron: exitvragenlijst OIDW

Volgens de exitvragenlijsten die per medio november waren afgenomen zijn er in totaal drie deelnemers die een financiële cursus hebben gevolgd. Van deze drie deelnemers geven twee deelnemers aan dat hun financiële competenties in het afgelopen jaar zijn versterkt als gevolg van hun deelname, en één deelnemer geeft aan dat deze competenties gelijk zijn gebleven.<sup>40</sup>

### 5.3 Conclusies

De gegevens waarop de conclusies kunnen worden gebaseerd hebben enkele belangrijke beperkingen. De eerste beperking ligt in het aantal ingevulde exitvragenlijsten: 93.<sup>41</sup> Dit is genoeg om een beeld te krijgen van de resultaten en effecten, maar niet genoeg om statistisch betrouwbare uitspraken te doen of om samenhang te onderzoeken, bijvoorbeeld de samenhang tussen activiteiten waar men aan deelnam en gerapporteerde resultaten. Een groot deel van de vragenlijsten betrof deelnemers uit Utrecht, en daarbinnen bovendien specifiek deelnemers die een computercursus hadden gevolgd. Deze deelnemers drukken een grote stempel op de resultaten.

<sup>40</sup> Overigens is het opvallend dat wel 22 deelnemers aangeven dat hun financiële competenties zijn versterkt (vrijwel allemaal uit Utrecht), en dat ook 20 van deze deelnemers die versterking toewijzen aan hun deelname aan OIDW, terwijl in totaal slechts 3 deelnemers aangeven aan activiteit te hebben bezocht die hierop gericht is.

<sup>41</sup> Het lage aantal vragenlijsten lag niet aan een lage respons – er is nagenoeg geen non-respons – maar aan het feit dat een jaar geleden nog niet veel deelnemers waren geregistreerd.



De tweede beperking ligt in het feit dat de gastvrouwen zelf de vragenlijsten hebben afgenomen. Zij verzamelen daarmee gegevens die hun eigen functioneren evalueren.<sup>42</sup> Bovendien zijn vaak eerst de gesprekken gevoerd, en later pas de gegevens ingevoerd. Dit levert een validiteitsrisico op. In de dataset zijn regelmatig antwoorden niet ingevuld, waarbij niet duidelijk wordt of de vraag niet is gesteld of dat de respondent geen antwoord wilde geven. Dit beperkt de aantallen waarmee geanalyseerd kan worden.

Met bovenstaande beperkingen aan de beschikbare data in het achterhoofd kan, op basis van de beschikbare data, voorzichtig worden geconcludeerd dat de gestelde streefwaarden op de resultaatindicatoren worden behaald.

De doelstelling dat 65% van de deelnemers na één jaar nog in beeld is wordt vooralsnog ruimschoots behaald, hoewel een exact percentage nog niet te geven is. Dat komt door de vertraging met het afnemen van de vragenlijsten: men heeft per medio november slechts 60% van de deelnemers bevestigd die bevestigd hadden kunnen worden (deelnemers die een jaar geleden zijn ingeschreven). Dat betekent echter niet dat de overige 40% uit beeld is; men heeft simpelweg nog niet gepoogd met hen een exitvragenlijst af te nemen. Van degenen met wie het wél geprobeerd is, is het slechts in één geval niet gelukt.

De doelstelling dat 40% van de deelnemers na afloop aangeeft dat het sociaal netwerk is versterkt wordt nagenoeg gehaald: het percentage ligt op 39%. Daarbij is gekeken naar drie aspecten van een sociaal netwerk: de tijd die men besteedt aan sociale contacten en activiteiten, de contacten die men heeft met burens of buurtgenoten en de mate waarin men toegang heeft tot hulp bij kleine klusjes in en om het huis. 39% van de deelnemers geeft aan dat op ten minste één van deze aspecten in het afgelopen jaar een verbetering is opgetreden.

De doelstelling dat 60% van de deelnemers die aan een activiteit meedoen die gericht is op het versterken van competenties na één jaar ook daadwerkelijk beschikt over versterkte competenties, lijkt vooralsnog ook te worden gehaald. Het gaat hierbij specifiek om deelnemers aan computercursussen; 70% geeft aan dat hun digitale competenties zijn versterkt. Bij deze indicator is het aantal waarnemingen nog kleiner dan bij de andere indicatoren. Over financiële competenties kan geen betrouwbare uitspraak worden gedaan, aangezien van de 93 deelnemers voor wie een exitvragenlijst is ingevuld slechts drie aan een cursus hebben deelgenomen die daarop is gericht.

Er zijn in dit onderzoek geen onbedoelde neveneffecten van OIDW aan het licht gekomen.

---

<sup>42</sup> Tijdens interviews werd benadrukt dat gastvrouwen niet de deelnemers bevragen die ze zelf hebben begeleid, maar deelnemers die door andere gastvrouwen worden begeleid.





## 6 Conclusies

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken over de doeltreffend, doelmatigheid en toegevoegde waarde van OIDW. Daarmee wordt antwoord gegeven op onderzoeksvragen 15 tot en met 19 en op vraag 22. Deze conclusies worden vooraf gegaan door een korte reflectie op de tussentijdse evaluatie

### 6.1 Reflectie op de tussentijdse evaluatie

Het evalueren van OIDW is niet eenvoudig. Dat heeft op de eerste plaats te maken met de afbakening van het programma en de programmatheorie. De kern van het programma wordt gevormd door de knooppuntsfunctie. Toegevoegde waarde wordt bereikt als de doelgroep door OIDW naar een passend aanbod wordt verwezen. Dit is een relatief abstracte functie die lastiger te evalueren is dan bijvoorbeeld de toegevoegde waarde van de georganiseerde activiteiten. Op de tweede plaats is het lastig gebleken om een feitelijk beeld te verkrijgen van de uitvoering van OIDW. Behalve de data uit de intake- en exitvragenlijsten zijn er geen complete overzichten van georganiseerde activiteiten, tijdbestedingsgegevens van uitvoerders of objectieve deelnameregistraties. Als evaluatoren moesten wij daarom vooral afgaan op informatie uit interviews. Door geheugeneffecten en dergelijke is dit soort informatie echter minder geschikt om een feitelijk beeld te verkrijgen.

De mogelijkheden tot evaluatie van OIDW worden ook beperkt door gebrek aan valide en betrouwbare cijfers over de (effecten bij de) doelgroep. Dit heeft mede te maken met de kwetsbaarheid van de doelgroep, waardoor het lastig is gebruikelijke onderzoeksmethodes toe te passen zoals digitale enquêtes en dergelijke. Wat verder meespeelt is dat de metingen onder de doelgroep (intakevragenlijst, exitvragenlijst) door de uitvoerders zelf worden verricht en de gegevens zelf worden ingevoerd. Hoewel hiervoor legitieme redenen worden gegeven (privacygevoeligheid van het onderwerp en kwetsbaarheid van de doelgroep), kan dit leiden tot een validiteitsrisico. Daarbij speelt mee dat de meeste uitvoerders niet zijn getraind in het afnemen van vragenlijsten en het invoeren van data. Daarnaast zijn de opgeleverde data rommelig. Voor elke wijziging in de data is een nieuw record aangemaakt. Veel vragen zijn incompleet ingevuld, waarbij het onduidelijk is of de vraag niet gesteld is of dat de respondent geen antwoord wilde geven. De respons per vraag is hierdoor lager dan hij had kunnen zijn.

Tevens beïnvloedt de leeftijd van de doelgroep de validiteit van de metingen. Sommige ouderen hebben geheugenproblemen en herinneren zich daardoor niet goed meer wat ze in het afgelopen jaar hebben gedaan. Bovendien beïnvloedt dit de toegevoegde waarde van het programma.

Ten slotte zien we een zekere afstand tussen de weerbarstige praktijk van de bibliotheken in de wijk en de Europese subsidieregels met doelstellingen, indicatoren en een focus op verantwoording en toegevoegde waarde. De uitvoerders die wij spraken leken weinig ervaring te hebben met, en soms scepsis te vertonen over het werken in projecten waarbij verantwoording afgelegd moet worden en doelstellingen behaald moeten worden. Dit heeft in de ervaring van de onderzoekers soms ook geleid tot een zekere tegenzin om mee te werken aan de tussentijdse evaluatie, alhoewel uiteindelijk alle benaderde medewerkers hebben deelgenomen aan de interviews.



## 6.2 Doeltreffendheid

Bij het evalueren van de doeltreffendheid van OIDW kijken we naar drie aspecten: 1) het bereik van de gestelde doelen, 2) de bijdrage van OIDW aan de gestelde doelen (toegevoegde waarde) en 3) de bijdrage van OIDW aan de horizontale doelen.<sup>43</sup>

In de uitvoering van OIDW is het afgelopen jaar sterk gestuurd op het behalen van de streefaantallen. We zien dat inmiddels het kwantitatieve doel van 1.200 bereikte ouderen in de jaren 2016-2017 behaald is. Ook de streefwaarden op de resultaatindicatoren worden (bijna) behaald. De bereikte deelnemers zijn in meerderheid (65%) na een jaar nog in beeld. Bij bijna 40% (39%) van de deelnemers is het sociaal netwerk naar eigen zeggen versterkt. En meer dan 60% (70%) van de deelnemers die aan een activiteit meedoen die gericht is op het versterken van competenties, beschikt na één jaar over versterkte competenties. Belangrijke kanttekeningen bij deze cijfers zijn dat ze a) gebaseerd zijn op weinig waarnemingen, b) gedomineerd worden door de resultaten uit een stad (Utrecht) en c) ingevoerd zijn door de uitvoerders van het programma na een gesprek met deelnemers.

Een voorwaarde voor een doeltreffend programma is het bereiken van de doelgroep, i.e. AOW-gerechtigde ouderen met een laag besteedbaar inkomen die sociaal uitgesloten (dreigen te) zijn. Een deel van de bereikte doelgroep lijkt een inkomen te hebben dat niet gekwalificeerd kan worden als 'laag' en een meerderheid is niet sociaal uitgesloten of lijkt geen reële kans te lopen om sociaal uitgesloten te worden. Wellicht wordt dit veroorzaakt door de wijze waarop ouderen in de jaren 2016-2017 zijn benaderd en geworven, waarbij niet is geselecteerd op inkomen en risico op sociale uitsluiting en waarbij de nadruk lag op spontane inloop van ouderen in de bibliotheken. We kunnen concluderen dat op basis van de verzamelde gegevens niet met zekerheid vastgesteld kan worden of de doelgroep wordt bereikt. Er zijn echter duidelijke indicaties dat de doelgroep nu nog beperkt wordt bereikt en dat er in de uitvoering van OIDW weinig op doelgroepbereik wordt gestuurd.

Met betrekking tot de wervingskanalen zien we een positieve ontwikkeling nu er meer nadruk ligt op werving via vindplaatsen en samenwerkingspartners. Indien er de komende periode een intelligente keuze wordt gemaakt voor vindplaatsen en samenwerkingspartners – waarbij de kans op het vinden van ouderen met een laag besteedbaar inkomen en een risico op sociale uitsluiting wordt gemaximaliseerd – dan is te verwachten dat de doelgroep in grotere mate wordt bereikt.

Doordat op dit moment vooral ouderen worden bereikt met een betrekkelijk actief sociaal leven en een relatief sterk sociaal netwerk, vormt de toegevoegde waarde van OIDW een aandachtspunt. Het subsidiegeld wordt immers niet volledig besteed aan de meest kwetsbaren zoals gedefinieerd in het programma, maar aan ouderen die zonder OIDW waarschijnlijk in meerderheid zelf in staat zijn om sociaal te participeren, of zonder OIDW in meerderheid zelf hun weg naar voorzieningen hadden kunnen vinden. Hier zijn uitzonderingen op. Ouderen die na een huisbezoek door welzijnsorganisaties in Rotterdam of bij huisbezoeken aan een seniorenflat in Den Haag worden geworven, of ouderen die worden doorverwezen door huisartsen in Amsterdam of Utrecht

<sup>43</sup> In de subsidieregeling zijn de horizontale doelstellingen voor EFMB geoperationaliseerd als 'rekening houden met de culturele diversiteit van de doelgroep, vermijden van (in)directe discriminatie en gelijke behandeling van man/vrouw waarborgen'. Zie: subsidieregeling EFMB, art. 1.g.



behoren met grotere waarschijnlijkheid wel tot de doelgroep van OIDW. De toegevoegde waarde is in deze gevallen wellicht veel groter.

De bijdrage van OIDW aan de horizontale doelstellingen is niet cijfermatig vast te stellen. De doelgroep van OIDW is cultureel divers; het bereiken van ouderen met een migratieachtergrond, en specifiek met een Turkse of Marokkaanse achtergrond, wordt in sommige steden als uitdaging benoemd. De gastvrouwen hebben soms ook een migratieachtergrond, maar voor zover wij hebben kunnen vaststellen niet Turks of Marokkaans. Wat gelijke behandeling van man en vrouw betreft: het programma bereikt vooral vrouwelijke ouderen (76% van de deelnemers is vrouw), maar dat neemt niet weg dat naar onze indruk mannen en vrouwen gelijk worden behandeld. Wel is het zo dat juist oudere mannen een groter risico op eenzaamheid hebben, en dat mannen in mindere mate worden bereikt. Deels hebben deze twee fenomenen waarschijnlijk dezelfde oorzaak (mannen hebben wellicht minder behoefte aan dit soort sociale activiteiten, of hebben er meer angst voor); deels heeft het er waarschijnlijk ook mee te maken dat er nauwelijks mannelijke gastheren zijn. Het organiseren van bijeenkomsten specifiek gericht op mannen en het aannemen van mannelijke gastheren zou mogelijk bij kunnen dragen aan het bereiken van meer mannelijke deelnemers.

Al met al concluderen we dat de meeste doelen behaald worden. De toegevoegde waarde is echter beperkt omdat de beoogde doelgroep nog niet in grote mate wordt bereikt.

### **6.3 Doelmatigheid**

Bij de evaluatie van de doelmatigheid van OIDW kijken we op kwalitatieve wijze naar de relatie tussen de ingezette middelen en de resultaten en effecten. We gaan vooral na of de uitvoerder eventuele ondoelmatigheden in de uitvoering signaleert en oplost. Onder middelen verstaan we in het bijzonder de werving, de rol van de gastvrouw, de activiteiten en de centrale projectleiding.

De werving van ouderen voor OIDW vindt steeds doelmatiger plaats. Werving via spontane inloop in de bibliotheek zoals in de aanlooperperiode gebeurde kostte weinig tijd, maar leidde nauwelijks tot bereik van de doelgroep. Doordat de laatste maanden vaker geworven wordt via vindplaatsen en samenwerkingspartners, wordt de kans op het bereiken van de doelgroep vergroot en daarmee de doelmatigheid van de werving. Deze wervingskanalen zijn bovendien effectiever dan de in het projectplan beoogde werving via brieven. Een verdere verhoging van de doelmatigheid is mogelijk wanneer nog preciezer wordt gestuurd op de keuze van vindplaatsen en samenwerkingspartners met een maximale 'trefkans'.

Gastvrouwen spelen binnen OIDW een centrale rol. Zij zijn zeer toegewijd en betrokken bij de doelgroep, maar besteden meer tijd aan ouderen dan vooraf is ingeschat. In één van de steden wordt geschat dat de totale tijdsbesteding aan een oudere twee keer zo groot is als waarvoor begroot is. Doordat binnen OIDW steeds vaker gewerkt wordt met gastvrouwen die zich toeleggen op bepaalde taken (bijvoorbeeld het afnemen en invoeren van intakes) is te verwachten dat de doelmatigheid van de taken van de gastvrouwen toeneemt. Voor een verdere verhoging van de doelmatigheid is het ook van belang om meer aandacht te besteden aan het centraal opleiden van de gastvrouwen en het ontwikkelen van een overkoepelende methodiek. Het is echter nog steeds twijfelachtig of de vooraf



ingeschatte tijdsbesteding dan gerealiseerd wordt. Dit komt ook doordat er geen sprake is van uitstroom uit het project. Dat betekent dat het deelnemersbestand steeds groter zal worden en er steeds meer tijd van de gastvrouwen gevraagd zal worden. De vraag is of dat binnen de huidige begroting zal blijven passen.

Wat betreft de activiteiten zien we een verhoging van de doelmatigheid. Aanvankelijk organiseerden de bibliotheken – met name in Utrecht en Amsterdam – veel activiteiten zelf. Dit kostte betrekkelijk veel tijd. Bovendien kon OIDW niet – zoals wel beoogd - voortbouwen op bestaande structuren. Dit heeft betekend dat er een aanzienlijke aanlooperperiode nodig is geweest. In het afgelopen half jaar is door een verbeterde samenwerking met partners een uitgebreider programma ontstaan waarin meer bestaande activiteiten zijn opgenomen.

Wanneer we kijken naar de taken en opbrengst van de centrale projectleiding zien we dat relatief veel tijd is besteed aan communicatie met de managementautoriteit en het ontwikkelen en opleveren van een centraal registratiesysteem en minder tijd is besteed aan taken die direct ten bate komen van de doeltreffendheid van het project, zoals het organiseren van kennisontwikkeling- en uitwisseling. Het centrale registratiesysteem functioneert niet gebruiksvriendelijk en het proces van dataverzameling ten behoeve van de registratie is omslachtig en tijdrovend. Hoewel hiervoor legitieme redenen worden gegeven hadden ook andere, meer doelmatige keuzes gemaakt kunnen worden, zoals het werken met gespecialiseerde systemen en medewerkers voor dataverzameling.

Al met al concluderen we dat er een duidelijk verbetering waarneembaar is in de doelmatigheid van de uitvoering van OIDW. Een blijvend risico voor de doelmatigheid zijn de veel grotere tijdsinvestering van gastvrouwen dan beoogd. Dit wijst op een forse onderschatting van de complexiteit in het projectplan, en werpt de vraag op of met de huidige werkwijze de kwantitatieve doelstellingen binnen de huidige begroting gerealiseerd kunnen worden.

## 6.4 EU-added value

Het laatste evaluatiecriterium is de zogenoemde EU-added value, ofwel de toegevoegde waarde vanuit het perspectief van de EU. Dit criterium valt uiteen in vier vormen van toegevoegde waarde:

- Volume (volume effects). Dit betekent dat de EFMB-middelen een toegevoegde waarde hebben bovenop bestaand nationaal of lokaal beleid.
- Verbreding (scope effects). Dit houdt in dat de met EFMB gesubsidieerde activiteiten bestaande activiteiten verbreden door groepen of beleidsterreinen te ondersteunen die anders niet ondersteund worden.
- Proces (process effects). Dit houdt in dat de met EFMB gesubsidieerde activiteiten nationale beleidsmakers en uitvoerende organisaties bewust maken van de problematiek van de doelgroep.
- Rol (role effects). Dit betekent dat de subsidie vanuit het EFMB lokale innovaties ondersteunt die vervolgens op nationaal niveau worden overgenomen en verspreid kunnen worden.

Kijkend naar deze aspecten, concluderen we dat de volume-effecten groot zijn. Er is in Nederland weinig beleid specifiek gericht op de sociale inclusie van ouderen, en zeker beleid gericht op het *toeleiden* van ouderen naar (door hen niet gebruikte) voorzieningen ontbreekt, met uitzondering wellicht van de gemeente Rotterdam. In de



praktijk is dit de kernfunctie van OIDW: het toeleiden van ouderen naar voorzieningen.

Wat betreft de verbredingseffecten, zien we dat bibliotheken voorheen niet of nauwelijks een rol speelden bij het toeleiden van kwetsbare ouderen. Wel is er enige overlap tussen de met EFMB gesubsidieerde activiteiten gericht op het vergroten van basisvaardigheden bij ouderen (met name digitale vaardigheden) en de bestaande programma's van gemeenten en bibliotheken samen gericht op het vergroten van basisvaardigheden van alle behoeftige doelgroepen (o.a. Doe Mee in Utrecht, Leef en Leer in Amsterdam).

In de praktijk is er ook een proceseffect van OIDW; bibliotheken werken door de EFMB-subsidie samen met andere organisaties en ontwikkelen samen een aanbod voor kwetsbare ouderen – of leiden ouderen toe naar dit aanbod. Er ontstaan op deze wijze nieuwe samenwerkingsverbanden. In de komende jaren zal blijken hoe duurzaam deze samenwerkingsverbanden zijn.

Het roleffecten van OIDW schatten wij nog vrij laag in. De werkwijze en activiteiten binnen de vier bibliotheken zijn voor zover wij weten nog niet overgenomen door andere bibliotheken. Ook is er nog zeer beperkt sprake van kennisuitwisseling met de vier gemeenten waar OIDW wordt uitgevoerd of met andere gemeenten waar de doelgroep woonachtig is of zou kunnen zijn. Wel is er een conferentie georganiseerd voor belangstellenden. De impact hiervan is onduidelijk.

## 6.5 Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek is een vijftal aanbevelingen te formuleren waarmee de doeltreffendheid en doelmatigheid van het EFMB mogelijk kan worden verhoogd.

Gastvrouwen zijn een belangrijke spil in de dienstverlening van OIDW. Zij hebben, in de ogen van partners en deelnemers, toegevoegde waarde. We werven de ouderen, stellen hun begeleidingsbehoefte vast en koppelen ze aan de juiste activiteiten. Gezien de belangrijke rol van de gastvrouwen is hun deskundigheid van groot belang. De huidige gastvrouwen hebben verschillende professionele achtergronden en er komen ook regelmatig nieuwe gastvrouwen bij. Om de gastvrouwen te ondersteunen en de toegevoegde waarde die zij leveren te vergroten is het belangrijk om de komende periode te investeren in kennisuitwisseling, training en methodiekontwikkeling;

Momenteel worden nog niet de juiste ouderen bereikt, dat wil zeggen, ouderen die tot de doelgroep behoren. Het belangrijkste mechanisme om de juiste doelgroep te werven is het kiezen van de juiste wervingskanalen. Daarbij is het belangrijk te richten op vindplaatsen en samenwerkingspartners waar naar verwachting kwetsbare ouderen gevonden kunnen worden, dat wil zeggen ouderen met een laag besteedbaar inkomen en een risico op sociale uitsluiting. Werving door spontane leidt er waarschijnlijk toe dat niet de juiste doelgroep wordt bereikt, en de toegevoegde waarde van het project twijfelachtig blijft;

Door de groeiende instroom van ouderen en het gebrek aan feitelijke uitstroom zal het deelnemersbestand groeien. De belasting van gastvrouwen zal daardoor een punt van aandacht worden, met mogelijk een daling van de kwaliteit van dienstverlening. Het is belangrijk om daar in dit stadium een heldere visie op te ontwikkelen: hoe wordt hiermee omgegaan? Worden ouderen wellicht overgedragen aan andere organisaties, wordt er met maatjes of vrijwilligers gewerkt zodat de belasting van de gastvrouwen



beperkt blijft, of worden wellicht in de toekomst eigen middelen ingezet om extra gastvrouwen aan te nemen?

De registratie van gegevens, bij intake en één jaar na inschrijving, wordt nu als een belasting ervaren door de gastvrouwen. De meerwaarde die het oplevert is beperkt: voor een goed onderzoek en goede monitoring schieten de gegevens tekort, terwijl ze voor een goede dienstverlening aan ouderen niet nodig zijn. Daarom kan worden overwogen om de gegevensverzameling ten tijde van intake te beperken tot die gegevens die strikt noodzakelijk zijn voor een deelnemersregistratie en die nodig zijn voor een goede vaststelling van de begeleidingsbehoefte. Gegevensverzameling één jaar na inschrijving zou, indien er conclusies over doelbereik op worden gebaseerd, door anderen dan de uitvoerders zelf moeten worden uitgevoerd;

De samenwerking met gemeenten staat nog in de kinderschoenen, hoewel de samenwerking op uitvoerend niveau verder is ontwikkeld dan op beleids- en strategisch niveau. De gemeenten kunnen in de toekomst belangrijke strategische partners zijn, bijvoorbeeld met het oog op continuering van financiering voor OIDW na de programmaperiode. Een goede samenwerking met gemeenten kan overigens ook nu al zijn vruchten in de operatie afwerpen, bijvoorbeeld door toegang te krijgen tot slimme wervingskanalen of ouderen effectief te kunnen verwijzen. Het is daarom belangrijk om gemeenten de komende periode nauwer te betrekken bij de uitvoering van OIDW.



## Bijlage 1 **Samenvatting case studies in tabelvorm**

In onderstaande tabel vatten we enkele kernelementen van de vier cases samen. Daarbij gaat enige nuance verloren; voor de nuance wende men zich tot de casestudyverslagen in de volgende bijlagen.

	<b>Rotterdam</b>	<b>Den Haag</b>	<b>Amsterdam</b>	<b>Utrecht</b>
Werving van ouderen	Inloop, enkele grote activiteiten in de bibliotheek	Inloop, activiteiten bij partners	Inloop, mond-tot-mond, vindplaatsen	Cursusaanbieder, inloop
Activiteiten	Gevarieerd, veelal via partners; activiteitenkalender	Gevarieerd, via partners	Gevarieerd, veelal georganiseerd door OIDW zelf, in toenemende mate door partners	Gevarieerd, zowel zelf als via partners, veel computercursus
Belangrijkste samenwerkingspartners	Welzijnsorganisaties	Aanbieders van culturele activiteiten, welzijn (ouderen-consulent)	Welzijn, Doras, Dynamo	Aanbieder computercursus, buurthuis
Werving gastvrouwen	Intern en extern	Extern	Intern en extern	Vooral intern
Kenmerken deelnemers	Geen bijzonderheden	Waarschijnlijk minder financieel kwetsbaar dan andere steden	Geen bijzonderheden	Meer mannen dan gemiddeld
Exit				Relatief veel mensen hebben exitgesprek gehad
Sterke punten	Activiteitenkalender ; efficiënte werving	Extern geworven gastvrouwen; gebruik maken van activiteiten van partners; werving in seniorenflat	Training van gastvrouwen	Veel aandacht voor digitale vaardigheden
Uitdagingen	Bereiken van de juiste doelgroep: kwetsbare ouderen	Bereiken van de juiste doelgroep: financieel kwetsbare ouderen	Bereiken van de juiste doelgroep: kwetsbare ouderen; doelmatigheid wat betreft organiseren van activiteiten	Bereiken van de juiste doelgroep: kwetsbare ouderen



Deze case study is uitgevoerd in maart-april 2017.

# 1 Lokale opzet project

## 1.1 Doelstellingen en doelgroep

In het algemene projectplan (voor de vier steden) wordt als hoofddoelstelling van Ouderen in de Wijk gesteld: "Bibliotheken willen samen met lokale, wijkgerichte ketenpartners 5.000 – 10.000 kwetsbare ouderen meetbaar activeren en bij gemeentelijke diensten zichtbaar maken". Dit gebeurt:

1. Door de projectactiviteiten aan te sluiten bij bestaande netwerken en activiteiten gericht op dezelfde doelgroepen in de wijken;
2. Door een transparant en uitvoerbaar activiteitenprogramma, met veel aandacht voor de diversiteit van de doelgroepen;
3. Door de doelgroepen (en hun directe omgeving) bewust te maken van het lokale ondersteunings- en sociale activeringsaanbod en hen (blijvend) in beeld brengen bij hulporganisaties en/of gemeenten;
4. Door het sociaal netwerk van de doelgroepen te versterken;
5. Door de financiële zelfredzaamheid en digitale vaardigheden van de doelgroepen te versterken;
6. Door de deelname van de ouderen aan L&L activiteiten continue te monitoren en ouderen te bezoeken zodra er een terugval worden geconstateerd;

Het project OIDW wordt in Amsterdam uitgevoerd door de Openbare Bibliotheek Amsterdam (OBA). De OBA wil speciaal beleid voor de doelgroep ouderen ontwikkelen, getuige het volgende citaat: "[OIDW] "ondersteunt de ambitie van de OBA uit het *Beleidsplan 2015-2018, Samen voor heel Amsterdam* om de vestigingen te positioneren als educatief en cultureel middelpunt van de wijk."<sup>44</sup> De hoofddoelstelling (5.000-10.000 potentieel kwetsbare ouderen in beeld brengen en meetbaar bereiken) wordt in het projectplan van de OBA herhaald, maar de "doelen" die de OBA "via het project OIDW" nastreeft worden anders geformuleerd:

1. Positionering van de vestigingen als ontmoetingsplaats voor de doelgroep.
2. Focus leggen op vestigingen waar potentieel kwetsbare ouderen een belangrijke doelgroep zijn.
3. Positionering van de vestigingen als informatie- en doorverwijzingspunt voor de doelgroep voor het aanbod van geschikte culturele, sociale en educatieve activiteiten op wijkniveau.
4. Ontwikkelen en aanbieden van een educatief en cultureel activiteitenprogramma op de vestigingen dat aansluit bij de behoeften van de doelgroep.
5. Uitbreiden van het netwerk van de vestigingen op wijkniveau met samenwerkingspartners zodat de OBA de diverse doelgroep (beter) kan bereiken. Speciaal aandacht gaat naar migranten ouderen.

De doelgroep is omschreven als ouderen die de AOW-gerechte leeftijd hebben bereikt en wiens inkomen valt onder de inkomensgrens voor minimavoorzieningen. De doelgroep is daarnaast multicultureel samengesteld en is (potentieel) kwetsbaar door het ontbreken van een sociaal netwerk en digitale vaardigheden.

---

<sup>44</sup> Verslag 2015EFMB 5. Voortgang project L&L Ouderen in de Wijk 2016, p. 17.





## 1.2 Projectaanpak in fases

In het projectplan van Amsterdam zijn drie fases beoogd, een "koplopersfase", waarin het project wordt opgestart in twee vestigingen (begin 2016-eind 2017), een "verbredingsfase", waarin het project wordt aangeboden op andere geschikte vestigingen (begin 2017-eind 2019), en een "borgingsfase" (begin 2017-eind 2020), waarin OBA vestigingen zonder ondersteuning van een projectorganisatie fungeren als educatief en cultureel middelpunt van de wijk voor de specifieke doelgroep. In de borgingsfase worden de projectactiviteiten geheel geïntegreerd in de werkzaamheden van de medewerkers in de vestigingen zodat deze voortgang vinden wanneer er geen ondersteuning meer is van de projectorganisatie.

De bedoeling is dat het project start in de wijken De Banne en Spaarndammerbuurt en daarna naar andere wijken wordt uitgerold.

## 1.3 Personeel

Er is een lokale projectleider aangesteld en daarnaast een wijknetwerker en meerdere gastvrouwen. De gastvrouwen zijn medewerkers die al in de OBA werkzaam zijn. Dat heeft te maken met de transitie die de OBA doormaakt: de bibliotheek is niet langer alleen 'boekenuitlener', maar krijgt nieuwe functies als educatief en cultureel ontmoetingspunt. De bibliotheekmedewerkers bewegen mee met deze ontwikkeling en krijgen nieuwe rollen in de bibliotheek. Als beoogde succesfactor wordt hier genoemd: de medewerkers van de OBA beschikken over de juiste competenties om samen met partners de doelgroep te bereiken en te begeleiden. Daar staat als risico tegenover dat het project van de medewerkers OBA een andere manier van werken vraagt (vraaggericht en individuele begeleiding). Mogelijk kunnen zij hierop onvoldoende inspelen.

## 1.4 Activiteiten die men wil organiseren

Het centrale projectplan geeft een zeer uitgebreide beschrijving van de geplande activiteiten (p. 9-21). Het projectplan voor Amsterdam is minder uitgebreid. Er worden vier clusters van activiteiten genoemd voor het aanbod vanuit de OBA:

1. **Informatiepunt:** Fysieke doorverwijzing naar geschikt aanbod door gastheren/vrouwen en doorverwijzing via folder / online & offline naar geschikt aanbod.
2. **Sociale en culturele bijeenkomsten:** bijeenkomsten op vestigingen voor ouderen gericht op ontmoeting, literatuur en cultuur.
3. **Educatief aanbod:** Leef en Leeraanbod toegankelijk voor doelgroep.
4. **Bibliotheekaanbod:** Bibliotheekaanbod toegankelijk voor doelgroep.

Het exacte aanbod wordt doorontwikkeld op basis van de specifieke vraag van de deelnemers aan het project. Als beoogde succesfactor wordt genoemd: het ontwikkelen van activiteiten op basis van vraag en behoeften van deelnemers; dit kan leiden tot een beter aanbod voor de doelgroep. Als risico wordt genoemd dat de landelijke kaders en instrumenten wellicht niet overeenkomen met de behoeften in de lokale situatie.

## 1.5 Beoogde samenwerkingen

Bij de start van het project in de twee koplopersvestigingen is samenwerking beoogd met welzijnsorganisatie Combiwel. Er was gepland om het project in deze vestigingen op basis van gelijkwaardigheid uit te voeren met welzijnsorganisatie Combiwel, waarbij OBA de verantwoordelijkheid voor het project zou dragen, maar de projectorganisatie zou bestaan uit medewerkers van Combiwel en de OBA. Een risico dat wordt benoemd is dat de samenwerking binnen de projectorganisatie mogelijk moeizaam verloopt door de verschillen tussen de organisaties. Daar staat een beoogde succesfactor tegenover: "Nieuwe frisse samenwerking met de OBA en Welzijn (Combiwel); het project kan een impuls geven aan de samenwerkingsverbanden."



Naast Combiwel is ook samenwerking met andere organisaties binnen de wijk beoogd. Een belangrijk aandachtspunt is hierbij het opbouwen van relaties met organisaties van ouderen met een niet-westerse achtergrond binnen het netwerk. Het projectplan van Amsterdam 2016 bevat voor de Banne en Spaarndammerbuurt wijkanalyses waarin een aantal partners is genoemd waarmee samenwerking beoogd wordt. Als succesfactor wordt genoemd: een brede samenwerking met partners in de wijk die op verschillende manieren in contact komen met de doelgroep (huisarts, welzijn, multiculturele stichtingen, buurtcentra etc). Ten slotte zoekt men samenwerking met het gemeentelijke project 'Leef en Leer!'. Als beoogde "succesfactoren" worden genoemd dat de partners van Leef en Leer! worden betrokken bij de uitvoering van OIDW en dat het reeds ontwikkelde aanbod vanuit Leef en Leer! onderdeel wordt van het aanbod voor OIDW.

## 1.6 Bereiken van ouderen

In het landelijke projectplan worden een aantal strategieën genoemd voor het bereiken van kwetsbare ouderen. Het projectplan van Amsterdam gaat niet uitgebreid in op de manier waarop men kwetsbare ouderen wil bereiken. Onder de kop "Samenwerkingspartners" wordt wel genoemd dat "het bereiken van een sociaal en maatschappelijk afgesloten doelgroep ... niet binnen de scope van de OBA [valt]. Hiervoor zullen we voor het project samenwerken met partners in de wijk". Als risico's wordt genoemd dat de meest kwetsbare ouderen een moeilijk te bereikbare doelgroep is die vaak niet goed in beeld is bij organisaties en dat migrantenouderen een specifieke doelgroep vormen die moeilijker te bereiken is voor algemene activiteiten.

## 1.7 Werven en Inschrijven

Een risico bij de werving van ouderen dat wordt benoemd is dat ouderen misschien niet bereid zijn om zich te laten registreren om deel te nemen aan het project. Hier wordt op de aantal manieren op geanticipeerd. Om ouderen over de streep te trekken om zich in te schrijven wordt er ten eerste gratis lidmaatschap van de OBA aangeboden. Daarnaast is er vanuit de centrale projectleiding een instrument ontwikkeld om de activiteiten per deelnemer bij te houden. Dit instrument is door de OBA verder ontwikkeld tot het "Bijdehandje" waarmee men niet alleen de activiteiten per deelnemer kan bijhouden, maar wat ook de ouderen kan motiveren om lid te worden. Het "Bijdehandje" is een boekje met tips waarin ook zegels gespaard worden. Voor elke activiteit krijgen deelnemers zegels; een bepaald aantal verzamelde zegels staat steeds voor een bepaalde beloning (zoals een bon van Primera of een maaltijd). Er is bij de start van het project gepland dat de inschrijvingen worden geregistreerd door Combiwel; deze welzijnsorganisatie voert ook de intakegesprekken. Bij deze gesprekken wordt een intakevragenlijst afgenomen over de huidige woon- en leefsituatie van de deelnemer en verwerkt in de projectadministratie. Als beoogde "succesfactor" wordt genoemd: duidelijkheid bij medewerkers over de procedure van verwerking van gegevens en de achtergrond hiervan.

Ouderen worden voor het project geregistreerd op basis van het Stadspasnummer. Voor de monitoring en subsidiering van het project door het Agentschap SZW is ook het BSN-nummer nodig. De OBA registreert niet zelf de BSN-nummers. Voor de koppeling van de gegevens aan de BSN-nummers maakt de OBA afspraken met Stadspas Amsterdam. Deze organisatie koppelt de stadspasnummers aan de BSN-nummers en zorgt dat zij bij het Agentschap SZW terecht komen. Als risico wordt benoemd dat het niet lukt om bestanden te koppelen en de gegevens voor evaluatie onvolledig zijn.

Er wordt op een aantal manieren gewaarborgd dat de doelgroep wordt bereikt. Ten eerste wordt naar de leeftijd gevraagd bij inschrijving. In het projectplan van Amsterdam wordt verder als voorwaarde voor deelname genoemd dat de deelnemer in



bezit moet zijn van de speciale Amsterdamse Stadspas voor minima, d.w.z. een stadspas met groene stip erop.

## 1.8 Monitoring

Monitoring (het bijhouden van de activiteiten waaraan iemand heeft deelgenomen) zal secuur plaatsvinden. Per activiteit wordt door middel van presentielijsten geregistreerd wie er aanwezig zijn. Een risico dat wordt benoemd is dat ouderen uit beeld raken gedurende het project en na één jaar niet meer in beeld zijn. Op dit risico wordt geanticipeerd door het "Bijdehandje". De bedoeling is dat de ouderen extra gemotiveerd zijn om regelmatig naar activiteiten te komen omdat zij voor iedere gevolgde activiteit zegels ontvangen. De achterliggende assumptie is dat ouderen het sparen van zegels als leuk zullen ervaren en moeite willen doen om zo veel mogelijk zegels te krijgen, om zo de beloningen te bereiken.

Een doelstelling in het centrale projectplan die niet expliciet wordt gemaakt in het projectplan van Amsterdam is "de deelname van ouderen (...) continue te monitoren en ouderen te bezoeken zodra er een terugval wordt geconstateerd".

## 1.9 Aantal ouderen die men hoopt te bereiken

In het projectplan Amsterdam 2016 wordt uitgegaan van een bereik van 1.250 ouderen over vijf jaar en dus ongeveer 250 ouderen jaarlijks.<sup>45</sup>

## 1.10 Begroting

De begroting voor Amsterdam over 2016 ziet er als volgt uit:

Kostenpost	Uur per week	Aantal weken	Uurtarief	Totaal
Projectleider OBA	16	48	45	34560
Buurtnetwerker OBA/wijkpartner	32	48	40	61440
Gastvrouwen OBA/wijkpartner	64	48	30	92160
Flexibel budget				2816
▪ Middelen bijeenkomsten				
▪ Registratie				
▪ Ureninzet partners				
▪ Inhuur extern				
<b>Totaal</b>				<b>185344</b>

De OBA heeft besloten om de projectleider voor 32 uur in de week aan te stellen, waarbij 16 uur door de OBA zelf bekostigd wordt.

Het "flexibele budget" van € 2816 euro over het jaar 2016, bestemd voor de twee Pilot-vestigingen betekent dat er gemiddeld € 117 euro per vestiging per maand beschikbaar was (€ 2816 / 2 vestigingen / 12 maanden) of rond de € 25 -30 per week om o.a. bijeenkomsten te organiseren en externe partijen voor workshops of lezingen in te huren.

Wij merken op dat de beloningen voor deelnemers voor gespaarde zegels (bonnen Primera, maaltijden) niet in de begroting worden genoemd.

<sup>45</sup> N.B. In het werkplan van 2017 is dit bijgesteld naar een plan waarin in eerdere jaren minder ouderen per jaar worden bereikt, en in latere jaren meer ouderen per jaar.





## 2 Activiteiten en resultaten

In dit hoofdstuk gaan we in op de uitvoering van het project. Aan bod komt de projectfasering, het personeel, de activiteiten, de samenwerkingen, manieren om ouderen te bereiken, het werven en inschrijven, monitoring, aantallen bereikte ouderen en het budget dat is uitgegeven.

### 2.1 Projectaanpak in fases

In 2016 is het project "Ouderen in de Wijk" (OIDW) in Amsterdam gestart in de wijken De Banne en de Spaarndammerbuurt. Begin 2017 is men ook in de Molenwijk begonnen. In juni 2017 gaat het project van start in de wijk Buitenveldert en in september van dat jaar op het Mercatorplein. Daarna is de koplopersfase afgerond en het de bedoeling dat er periodiek vestigingen aan het project worden toegevoegd.

### 2.2 Personeel

Er is een lokale projectleider aangesteld, een wijknetwerker en meerdere gastvrouwen. De gastvrouwen zijn medewerkers die al in de OBA werkzaam zijn. De wijknetwerker, de gastvrouwen zelf en de ouderen hebben aangegeven dat er sprake is van een tekort aan gastvrouwen. Tijdens het tabletcafé zijn er bijvoorbeeld momenteel in verhouding te veel ouderen en te weinig gastvrouwen om iedereen te woord te staan en vragen op individueel niveau te beantwoorden. Men probeert dit op te lossen door extra inzet van vrijwilligers.

### 2.3 Activiteiten

We beschrijven de activiteiten die in het kader van het project plaatsvonden in de koplopersvestigingen in de wijken De Banne, Molenwijk en Spaarndammerbuurt.

In **De Banne** en **Molenwijk** vinden de volgende activiteiten plaats:

- Voor alle ouderen is er iedere donderdagochtend een activiteit in de OBA Banne; iedere vrijdagochtend is er een activiteit in de OBA Molenwijk. Het programma volgt meestal het volgende schema:
  - Eén keer per maand is er een activiteit gericht op digitale vaardigheden. Meestal is dat het "Tabletcafé". Ouderen kunnen met hun tablet of smartphone naar de bijeenkomst komen en vragen stellen die op individueel niveau worden beantwoord. Dit zijn tegelijkertijd ook sociale bijeenkomsten; er wordt koffie gedronken en bijgepraat. Soms helpen ouderen elkaar met hun tabletvragen of ze spelen Wordfeud. Er heeft ook een bijeenkomst over "Digisterker" plaatsgevonden, waarin werd aangeleerd wat de DigiD is, wat je ermee kunt, en hoe je het moet gebruiken.
  - Eén keer per maand wordt er een film gedraaid of is er een culturele / educatieve lezing of workshop. De afgelopen maanden zijn bijvoorbeeld de films "Sonny Boy" en "De Tweeling" gedraaid. Er was bijvoorbeeld ook een lezing over Bach en een workshop over origami vouwen.
  - Eén keer per maand wordt er een uitstapje georganiseerd, bijvoorbeeld een wandeling of een bezoek aan de kinderboerderij.
  - Eén keer per maand wordt er "gewoon" koffiegedronken, er wordt dan soms voorgelezen of de ouderen spelen bordspellen die de OBA in bezit heeft.

Afhankelijk van het seizoen worden er op de donderdag- en vrijdagochtenden soms speciale activiteiten georganiseerd, zoals een kerstbrunch en een paasbrunch.

- In de OBA van **De Banne** is er ook een terugkerende computercursus die bestaat uit 10 lessen.



De medewerkers van het project hebben gemerkt dat taal voor mensen met een andere afkomst een obstakel is om op de donderdagochtendbijeenkomsten te komen. Daarom zijn er ook deze aparte groepen. Bovendien wordt het steeds drukker op de donderdagochtend. Aparte groepen zijn een manier om de drukte te spreiden. Dit gebeurt in **De Banne** en **Molenwijk** op de volgende wijze:

- In de OBA Banne is er een Chinese groep die maandelijks separaat een activiteit volgt. Zij volgen daarnaast ook een computercursus van zes weken en er is iemand die wekelijks een Tai Chi les verzorgt. Ook andere ouderen, die niet Chinees zijn, volgen de Tai Chi lessen.
- Vanaf eind april wordt er in de OBA Banne gestart met een multiculturele groep.

In de **Spaarndammerbuurt** is er een wekelijkse koffiebijeenkomst op de vrijdagochtend, soms gekoppeld aan een filmochtend. Men wil het project in deze wijk verder gaan uitbouwen, bijvoorbeeld met Digisterker of een Tabletcafé, of met activiteiten op locatie bij één van de beoogde samenwerkingspartners.

In deze wijk zijn er ook twee groepen die apart activiteiten volgen:

- Er is een Chinese groep die maandelijks een activiteit volgt. Zij volgen ook een computercursus van zes weken.
- Er is een Surinaamse groep die verschillende activiteiten uitvoert.

## 2.4 Samenwerkingen

Aanvankelijk was ervoor gekozen om het project op gelijkwaardige voet uit te voeren met welzijnsorganisatie Combiwel. De samenwerking met Combiwel is echter niet gelopen zoals gepland en is per 1 januari 2017 definitief beëindigd.

Er zijn op dit moment de volgende vormen van samenwerking:

### 2.4.1 De Banne

Partners in de wijk waarmee contact is zijn Doras<sup>46</sup>, Dock<sup>47</sup>, De Ark<sup>48</sup> en Stichting Cleopatra<sup>49</sup>. Er is geen sprake van intensieve samenwerking. Medewerkers bij OIDW verwijzen ouderen soms door naar de partners en vice versa. Daarnaast worden partners sporadisch ingezet om specifieke etnische groepen te bereiken.

Doras, Dock en De Ark krijgen maandelijks flyers van OIDW en kunnen mensen daarmee wijzen op OIDW. Daarnaast nemen deze organisaties soms deel aan de bijeenkomsten op donderdagochtend.

Bij het opzetten van OIDW heeft Doras geholpen bij het bereiken van een groep Chinese ouderen. Doras heeft mensen geregistreerd op geboorteland en kon de NAWT-gegevens van de Chinese doelgroep uit de computer halen, zodat OIDW ze kon bellen, mailen of aanschrijven. Op dit moment werkt OIDW op een vergelijkbare manier samen met Stichting Cleopatra om een andere groep multiculturele ouderen te bereiken. Deze Stichting heeft contact met ouderen van diverse etnische achtergronden. OIDW krijgt de NAWT-gegevens van Stichting Cleopatra.

Verder heeft OIDW samen met organisaties Doras, Dock en de Ark een poster ontwikkeld. De poster, die maandelijks verschijnt op A3 formaat, vermeldt in kalendervorm alle activiteiten speciaal voor ouderen in de wijk in de betreffende maand. Men wil op die manier bewerkstelligen dat ouderen weten wat er in de buurt

---

<sup>46</sup> Stichting Doras is een instelling voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam-Noord. Inwoners kunnen er terecht "voor vragen, advies en hulp op het gebied van welzijnswerk, maatschappelijk werk, en schuldhulpverlening". Jack van Zanten is ouderenwerker bij Doras.

<sup>47</sup> Stichting Dock is in verschillende steden actief, o.a. op het gebied van maatschappelijk werk en ouderenwerk.

<sup>48</sup> De Ark is een protestantse kerk. De Ark organiseert diverse activiteiten in Amsterdam Midden Noord, zoals workshops over "Zinnig Ouder Worden" en een "Taalcafé".

<sup>49</sup> Stichting Cleopatra is een multiculturele stichting die activiteiten organiseert en Nederlandse les geeft.



speciaal voor hun doelgroep georganiseerd wordt. Nu weten de ouderen dat vaak niet precies.

#### *2.4.2 Molenwijk*

In de Molenwijk is er een vergelijkbare doorverwijsfunctie naar Dock en Doras en vice versa.

Verder wordt samengewerkt met project VoorUit. Bij Project Vooruit krijgen studenten woonruimte in ruil voor 10-15 uur per week sociaal werk; deze studenten helpen onder andere mee met OIDW. Zo leiden de studenten regelmatig de vrijdagochtendbijeenkomst. Zij lezen voor of begeleiden een ochtend spelletjes spelen. Ook nemen de studenten regelmatig deel aan het Tablet Café, waar zij uitleg over de tablet geven aan ouderen.

Er wordt ook samengewerkt met een huisarts die vlakbij de bibliotheek een praktijk heeft. Zij ontvangt elke maand de projectflyers. Ouderen die op haar spreekuur komen, en van wie ze denkt dat ze tot de doelgroep zullen behoren, verwijst zij door naar OIDW.

Er zijn ten slotte actieve vrijwilligers betrokken bij OIDW. Met name één vrijwilliger heeft een zeer actieve rol gespeeld bij het opzetten van koffieochtenden in de bibliotheek van Molenwijk en besteedt nu veel tijd aan de organisatie van diverse activiteiten in het kader van OIDW (zoals de lezingen, filmochtenden en excursies). Sinds kort is de wijknetwerker aangesloten bij het periodiek overleg in het stadsdeel Noord voor alle professionals (zoals organisaties op het gebied van maatschappelijk werk en woningbouwvereniging Eigen Haard). Zo versterkt zij het netwerk van OIDW. Binnenkort gaat de wijknetwerker een gesprek aan met Doras in de Molenwijk om te onderzoeken welke meer intensieve samenwerking hier zou kunnen worden opgezet.

#### *2.4.3 Spaarndammerbuurt*

In deze wijk worden mogelijkheden voor verdere samenwerking nog onderzocht. Men wil gaan samenwerken met de Bogt/Westerbeer, een woonzorgcentrum, buurthuis de Horizon en een kerk. Zoals ook in De Banne en Molenwijk gebeurt, wil men agenda's aan elkaar gaan koppelen. Mogelijkheden hiervoor worden nog onderzocht.

#### *2.4.4 Samenwerking met de partners van Leef en Leer!*

Er hebben verkennende gesprekken plaatsgevonden tussen de projectleider van OIDW en gemeentelijk medewerkers werkzaam bij het project "Leef & Leer" van de gemeente en werkzaam als armoederegisseur bij de gemeente, o.a. voor het project "I'm Connected". Aangezien de doelgroepen van deze gemeentelijke projecten en OIDW deels overlappen, hebben deze partijen contact met elkaar gezocht, om ervoor te zorgen dat ze niet hetzelfde doen en om van elkaar te leren. Van samenwerking is op dit moment geen sprake. "Leef en Leer!" is op dit moment niet betrokken bij de uitvoering van OIDW. De gemeente wil in de toekomst graag gebruik maken van de netwerken die zijn opgezet via OIDW om op die manier meer ouderen te bereiken.

## **2.5 Bereiken van ouderen**

De ouderen worden op diverse manieren benaderd: via de bibliotheekmedewerkers en gastvrouwen, via de media, door mond-tot-mond reclame en via samenwerkingspartners.

#### *2.5.1 Via de bibliotheekmedewerkers en gastvrouwen*

Bibliotheekmedewerkers en gastvrouwen spreken ouderen in de bibliotheek zelf aan en nodigen hen uit om een keer naar een bijeenkomst te komen. Ze geven de flyer met de maandagenda mee. Soms worden ouderen aangesproken op het moment dat ze met een computervraag in de bibliotheek komen. Gastvrouwen spreken ouderen aan in het winkelcentrum (de bibliotheken van De Banne en Molenwijk zitten in de



lokale winkelcentra). Dat kunnen soms ouderen zijn die nieuwsgierig door het raam kijken naar de activiteit die binnen in de bibliotheek plaatsvindt. De gastvrouwen zijn dan outreachend en vragen: "komt u er ook gezellig bij?" Gastvrouwen benaderen ouderen ook via het eigen netwerk. Eén van de gastvrouwen is Turks en heeft ouderen in de Turkse gemeenschap in de wijk benaderd; een andere gastvrouw is Surinaams. Via de kerk die zij bezoekt heeft zij Surinaamse ouderen benaderd.

#### 2.5.2 *Via de media*

Op meerdere plaatsen in de bibliotheek wordt reclame gemaakt op posters en flyers (zie afbeelding 5). Het programma van OIDW wordt ook regelmatig afgedrukt in de wijkkranten. Deze worden volgens de medewerkers van OIDW door de ouderen veel gelezen.

De poster met daarop alle activiteiten voor ouderen (afbeelding 4) en de flyers van OIDW (afbeelding 2) worden verspreid in de winkelcentra, in de wijkflats waar veel ouderen wonen, in de sporthal en bij andere instellingen waar veel ouderen komen, zoals Doras en de Ark.

#### 2.5.3 *Via mond-tot-mond reclame door de ouderen zelf*

Volgens de medewerkers van OIDW vindt ook mond-tot-mond reclame door de ouderen zelf plaats. Ouderen vertellen andere ouderen over het project en nemen kennissen mee naar de activiteiten.

#### 2.5.4 *Via samenwerkingspartners*

In de Molenwijk is er een huisarts die haar praktijk heeft vlakbij de bibliotheek. Zij ontvangt elke maand de flyers. Ouderen van wie ze denkt dat ze tot de doelgroep zullen behoren verwijst zij door naar OIDW. In de wijk de Banne willen de medewerkers van OIDW ook contact gaan leggen met huisartsen. Doras, Dock en de Ark verwijzen soms mensen door naar OIDW.

## 2.6 **Werven en inschrijven**

Wanneer een oudere interesse toont in OIDW wordt hij/zij apart genomen en vertelt de gastvrouw over het project. Daarbij wordt een grote wervende poster gebruikt waarop de voordelen van deelname aan OIDW staan aangegeven. De gastvrouwen wijzen op het gratis OBA lidmaatschap en vertellen over de computerlessen. Zij bieden de flyers aan en laten het "Bijdehandje" boekje met de zegels zien.

Het is tijdens de evaluatiemomenten bij de onderzoekers niet duidelijk geworden in hoeverre hierbij wordt gewaarborgd dat de doelgroep wordt bereikt. Er wordt in elk geval naar de leeftijd gevraagd en er worden alléén ouderen ingeschreven die 65 jaar of ouder zijn. Tegen mensen die jonger zijn dan 65 wordt gezegd dat ze van harte welkom zijn bij de activiteiten, maar dat zij helaas niet kunnen inschrijven. Het lijkt er echter niet op dat de gastvrouwen voordat zij de oudere inschrijven controleren of de oudere een groene stip op de Stadspas heeft (wat aangeeft dat men een laag inkomen en weinig eigen vermogen heeft). De databestanden bevestigen dit: van de 109 ouderen die in totaal in Amsterdam ingeschreven zijn, zijn 68 minima met de Stadspas met de groene stip. Eveneens wordt de intakevragenlijst niet als selectie-instrument gebruikt. De vragen over het sociale netwerk en digitale vaardigheden komen pas in de loop van de vragenlijst aan bod; deze worden niet als selectie-criterium gebruikt.

In het oorspronkelijke plan zou Combiwel de intakegesprekken doen en de inschrijvingen bijhouden. Dit is echter niet naar tevredenheid van de OBA gebeurd. Na beëindiging van de samenwerking met Combiwel was het nodig om alle inschrijvingen opnieuw te doen. De wijknetwerker en de gastvrouwen hebben dit gedaan vanaf eind 2016. Er zijn twee groepssessies gehouden waarbij alle ouderen die op dat moment al deelnamen aan het project zelf de intakevragenlijst invulden. Daarna vonden de intakegesprekken individueel plaats met de wijknetwerker of een gastvrouw.





Meestal vindt het intakegesprek op het moment van inschrijven plaats. Sommige ouderen zijn wel bereid zich in te schrijven, maar niet om meteen over alle (persoonlijke) onderwerpen te praten. Bepaalde groepen ouderen, zoals Chinese ouderen, zijn volgens de gesprekspartners in eerste instantie gesloten. Zij kunnen de vragenlijst mee naar huis nemen om die alvast te lezen of thuis in te vullen. Soms wordt de vragenlijst pas na meerdere bijeenkomsten afgenomen als het vertrouwen van de oudere gewonnen is. Ook is het mogelijk dat de gastvrouwen de informatie in de loop der tijd verzamelen in gesprekken met de ouderen tijdens de bijeenkomsten. In andere gevallen willen ouderen sommige onderwerpen gezien het privacygevoelige karakter ervan helemaal niet bespreken, zoals vragen over hun inkomen.

## 2.7 Monitoring

Nadat de oudere zich heeft ingeschreven kan hij of zij gaan deelnemen aan de activiteiten. Er worden presentielijsten bijgehouden bij elke activiteit. Er is een complete lijst met alle ingeschreven ouderen. Als een oudere een activiteit bezoekt, zetten de gastvrouwen een vinkje en worden de zegels uitgereikt. Sommige deelnemers komen na verloop van tijd niet meer opdagen. Omdat de deelname nauwgezet wordt gemonitord, valt dit de wijknetwerker en de gastvrouwen op. Conform het centrale projectplan doen zij dan moeite om de oudere enkele malen te benaderen. Dit gebeurt telefonisch. In het centrale projectplan stond dat mensen zouden worden bezocht. Er hebben in Amsterdam echter geen huisbezoeken plaatsgevonden.

## 2.8 Aantal deelnemers

Aan het eind van 2016 waren er in totaal 90 ouderen ingeschreven: 40 ouderen in de Banne; 25 ouderen in de Spaarndammerbuurt en in de Molenwijk ook 25 ouderen. Begin april 2017 waren er in totaal 119 ouderen ingeschreven over de drie vestigingen.

De activiteiten in de Banne en Molenwijk worden gemiddeld bezocht door rond de 20 bezoekers per ochtend, met uitschieters naar boven richting de 30 of meer bezoekers. Niet alle ingeschreven ouderen voldoen aan de doelgroepcriteria. Volgens de databestanden zijn er onder de 109 ingeschreven ouderen 68 ouderen met een stadspas met een groene stip, wat wil zeggen dat zij een laag inkomen en weinig eigen vermogen hebben. Er zijn in totaal 79 ouderen ingeschreven die ófwel een Stadspas met groene stip hebben, ófwel geen aanvullend pensioen opgeven (dat omvat dus mensen die aangeven alleen een AOW te hebben, AOW + AIO aanvulling, helemaal geen inkomen, of mensen die het niet willen zeggen).

De wijknetwerker geeft aan dat er zich op dit moment in de Banne en Molenwijk elke week gemiddeld één of twee ouderen inschrijven. Zij weet niet hoe vaak nieuwe deelnemers zich in de Spaarndammerbuurt inschrijven. Op basis van de databestanden is te zien dat het aantal inschrijvingen van financieel kwetsbare ouderen per week in de afgelopen twaalf weken gemiddeld op 2,5 per week ligt. Er hebben nog geen voortgangs- of exitgesprekken plaatsgevonden.

## 2.9 Uitgegeven budget

De projectleider is aangesteld voor 32 uur per week, waarvan 16 uur betaald vanuit de OIDW projectgelden en 16 uur betaald door de OBA. De wijknetwerker is aangesteld voor 32 uur in de week. Er zijn diverse gastvrouwen aangesteld. Er zullen in de loop van 2017 zeven gastvrouwen voor OIDW werken voor in totaal 64 uur. Daaronder valt een aanstelling van 10 uur voor een nieuw aan te stellen gastvrouw voor de vestiging Mercatorplein (geplande start project in september). Er is geen overzicht over de precieze inzet van het budget flexibele middelen. Men geeft aan dat de beschikbare middelen worden gebruikt voor koffie en koekjes,



drukwerk, beloningen voor gespaarde zegels (zoals bonnen voor Primera of een maaltijd), gastsprekers, producten die voor de activiteiten nodig zijn (zoals vouwpapier voor de origami workshop) en feestelijke brunches (met Pasen en Kerst). De wijknetwerker geeft aan dat zij lange tijd niet wist dat er überhaupt een budget was voor activiteiten. Nu is dat wel duidelijk, maar het budget is bescheiden (over 2016: ongeveer 117 euro per maand per vestiging; over 2017 is het voor ons niet precies duidelijk). Er wordt daarom tot nu binnen het project gekozen voor activiteiten die weinig of geen geld kosten. Het Tablet Café, een film kijken of spelletjes kosten bijvoorbeeld niets. Het gaat in alle gevallen om kleine uitgaven, waarbij de medewerkers aangeven dat zij proberen zo slim mogelijk met geld om te gaan (bijvoorbeeld door af te dingen bij Albert Heijn en voorraden boodschappen groot in te kopen). Hoeveel geld er precies is uitgegeven aan drukwerk en beloningen voor gespaarde zegels is niet bekend.



## 3 Reflectie en conclusie

### 3.1 Doelmatigheid

#### 3.1.1 Projectaanpak in fases

Het project wordt conform het projectplan in meerdere fases uitgerold. Het voordeel van deze aanpak is dat men in de loop van het project steeds beter leert wat wel en niet werkt. De geleerde lessen kunnen toegepast wanneer er een nieuwe vestiging aan het project wordt toegevoegd. Men plant nu bijvoorbeeld om de gastvrouwen van De Banne en de Molenwijk in te zetten bij het trainen van nieuwe gastvrouwen in Buitenveldert en op het Mercatorplein.

Op dit moment is er conform het projectplan sprake van een "koplopersfase" (waarbij het project wordt opgestart in twee vestigingen, begin 2016- eind 2017) en wordt een start gemaakt met de "verbredingsfase" (waarin het project wordt aangeboden op andere geschikte vestigingen, begin 2017- eind 2019). Binnenkort gaat ook volgens plan de "borgingsfase" van start. Op dit moment ondersteunt de wijknetwerker de gastvrouwen nog, maar zij gaat spoedig de vestigingen De Banne, Molenwijk en Spaarndammerbuurt verlaten om het project in nieuwe vestigingen van de grond te krijgen. Gezien de aard van de te organiseren activiteiten lijkt het realistisch dat de gastvrouwen het project zelfstandig kunnen runnen.

#### 3.1.2 Personeel

Doordat gastvrouwen onder de huidige bibliotheekmedewerkers zijn geworven, heeft het relatief lang geduurd om een team van geschikte gastvrouwen bij elkaar te brengen. Dit verklaart deels de trage start van het project. Een voordeel van deze constructie is dat de gastvrouwen op andere uren in de week (buiten hun OIDW-uren om) óók aanwezig zijn in de bibliotheek. Het blijkt dat zij op die manier een continu aanspreekpunt voor de ouderen kunnen vormen. Ouderen hebben het gevoel dat zij altijd even kunnen aankloppen met een kleine vraag en weten de gastvrouwen naar eigen zeggen te vinden.

De gastvrouwen lijken zeer competent. Dat blijkt uit onze observaties en de uitgevoerde interviews op locatie met verschillende betrokkenen. De geïnterviewde ouderen hebben veel lof voor de persoonlijk aanpak van de gastvrouwen. Zij zijn volgens de ouderen erg enthousiast, liefdevol en goed in hun werk.

De gastvrouwen ervaren de administratieve taken, zoals het invoeren van de intakevragenlijsten soms als lastig of vervelend. In de aanvankelijke projectopzet zou welzijnsorganisatie Combiwel de administratieve taken op zich nemen. OIDW heeft op dit ontstane knelpunt adequaat ingespeeld door een extra gastvrouw aan te stellen met een administratieve achtergrond. Ook vinden de gastvrouwen het voeren van soms erg emotionele gesprekken met ouderen, die het gevolg zijn van de zeer persoonlijke vragen in de intakevragenlijst, lastig. Zij zijn niet opgeleid "tot maatschappelijk werker". In de aanvankelijke projectopzet zou welzijnsorganisatie Combiwel ook deze gesprekken voeren, dus dit knelpunt had niet voorzien kunnen worden. OIDW is van plan dit knelpunt te verhelpen door de gastvrouwen binnenkort een training aan te bieden om beter met dit soort situaties om te kunnen gaan. De persoonlijke aandacht voor ouderen in het project zorgt voor een ander knelpunt. Voor een dergelijke aanpak zijn veel gastvrouwen nodig. Op dit moment zijn er te weinig gastvrouwen om iedereen goed te woord te kunnen staan. Gastvrouwen moeten door de drukte regelmatig een gesprek met een oudere beëindigen. Dit gaat naar hun gevoel lijnrecht in tegen de aanpak van het project.



In het lokale projectplan werd beoogd om het programma samen met ouderen op te zetten. Inderdaad hebben de ouderen veel inspraak in de inhoud van het programma. Soms wordt een activiteit door een oudere zelf mede georganiseerd. De ouderen waarderen deze gang van zaken zeer.

### 3.1.3 Georganiseerde activiteiten

Er is in de verschillende wijken een reeks structurele activiteiten opgezet. Deze sluiten voor het overgrote deel aan bij de vier clusters van activiteiten die in het lokale projectplan waren beoogd. We bespreken deze vier clusters.

Ten eerste: de bibliotheek als informatiepunt. De gastvrouwen wijzen deelnemers op relevante activiteiten van OIDW. Er is geen sprake van een actieve doorverwijzing naar activiteiten in de wijk van andere organisaties. De ontwikkelde poster met daarop alle activiteiten in de wijk heeft die doorverwijsfunctie wel. Van online doorverwijzing lijkt geen sprake te zijn.

Ten tweede: het organiseren van sociale en culturele bijeenkomsten op vestigingen voor ouderen, gericht op ontmoeting, literatuur en cultuur; en ten derde: het toegankelijk maken van het educatieve "Leef en Leer!"-aanbod voor de doelgroep. De samenwerking met "Leer en Leer" is niet van de grond gekomen. Er zijn in de bibliotheken echter wél structurele bijeenkomsten ingericht waar men elkaar ontmoet, er aandacht is voor literatuur en cultuur, en digitale zaken, met een sterk educatieve factor.

Ten slotte: het toegankelijk maken van het bibliotheekaanbod voor de doelgroep. Dit gebeurt inderdaad, aangezien ouderen een gratis bibliotheeklidmaatschap krijgen bij inschrijving bij OIDW.

De OIDW activiteiten in de lokale bibliotheekvestigingen hebben meerwaarde bovenop het bestaande aanbod in de bibliotheek en in de wijk. Eerdere vergelijkbare activiteiten in De Banne waren stilgelegd omdat er niet voldoende tijd, geld en aandacht voor was. In de wijk zelf onderscheiden de nieuwe OIDW activiteiten zich door de persoonlijke aandacht die er voor deelnemers is. In de wijk Molenwijk zijn een aantal jaren geleden door de gemeenten een aantal sociale activiteiten wegbezuinigd. Het project OIDW vult in die wijk een gat op.

Met de activiteiten wordt beoogd om het sociale netwerk van de doelgroep te versterken en eenzaamheid terug te dringen en daarnaast om de financiële zelfredzaamheid en digitale vaardigheden van de doelgroep te versterken. De groep ouderen vormt tijdens de activiteiten een sociaal netwerk. Veel ouderen komen echt voor elkaar naar de bijeenkomsten toe. Omdat zij één of meerdere malen per week samen komen op de bibliotheekvestiging, zien zij elkaar regelmatig. Buiten de activiteiten hebben ze echter niet veel individueel contact, op enkele voorbeelden na.

Ouderen in alle wijken zeggen volgens gastvrouwen dat ze heel dankbaar zijn voor de activiteiten die georganiseerd worden, omdat die een manier zijn om uit de eenzaamheid te komen, om uit de dagelijkse zorgen te ontsnappen. Door het project hebben ouderen meer interactie met anderen. Vooral in de Molenwijk komen de mensen vaak eenzaam binnen. Voor sommige ouderen is dit het enige contactmoment met anderen in de week. De gastvrouwen en wijknetwerker geven aan dat ze de houding en uitstraling van deze eenzame ouderen door deelname aan de activiteiten in de loop der tijd in positieve zin zien veranderen.

Het versterken van de financiële zelfredzaamheid en digitale vaardigheden lijkt voor een deel van de doelgroep inderdaad aan de orde. In ieder geval willen alle ouderen graag hun competenties op het gebied van de computer verbeteren. Sommige ouderen zullen door de poster nu ook de weg kennen naar cursussen over financiën of digitale



vaardigheden van andere organisaties in de wijk. De learning curve verschilt wel van oudere tot oudere. De wijknetwerker en de gastvrouwen geven aan dat sommige ouderen echt groeien in hun digitale vaardigheden. Zij kunnen nu bijvoorbeeld Wordfeuden met andere ouderen en Skype met hun kleinkinderen. Andere ouderen doen wel actief mee met de cursussen, maar vergeten weer gauw wat zij geleerd hebben, en blijven door de tijd heen op hetzelfde niveau.

#### *3.1.4 Samenwerkingen*

Het risico dat de intensieve samenwerking tussen OBA en Combiwel moeizaam zou verlopen, is bewaarheid geworden. Het mislukken van deze samenwerking heeft veel negatieve impact gehad op de start van het project. De aanloopfase heeft lang geduurd en OIDW liep achter met de inschrijvingen (aangezien Combiwel die zou doen). Gesprekspartners hebben aangegeven dat Combiwel afspraken niet nakwam en inefficiënt werkte en dat de zienswijze en werkwijze van Combiwel niet bleken aan te sluiten bij die van de OBA.

Van de beoogde samenwerking met het gemeentelijke project "Leef en Leer!", waarbij het educatieve aanbod vanuit "Leef en leer!" onderdeel zou worden van OIDW, is het niet gekomen. Gesprekspartners van OIDW zeggen dat het onduidelijk is in hoeverre het aanbod van "Leef en Leer!" echt iets zou hebben toegevoegd.

De beoogde succesfactor van brede samenwerking met partners in de wijk is nauwelijks gerealiseerd, met grote gevolgen voor de uitvoering van het project OIDW. Deze partners zouden de meest kwetsbare ouderen bereiken, wat nu niet gebeurt. De enige vruchtbare samenwerking in dit opzicht betreft een huisarts die patiënten doorverwijst naar OIDW. De wijknetwerker geeft als knelpunt aan dat het volle takenpakket van de samenwerkingspartners een belemmering vormt bij het smeden van samenwerkingen. De partners hebben ook aangegeven dat zij het al heel druk hebben. De projectleider vult als knelpunt aan dat het zeer bescheiden budget niet meewerkt. OIDW heeft in de samenwerking partners niet veel te bieden en is vooral de vragende partij. Een ander knelpunt dat door de projectleider wordt benoemd is dat potentiële samenwerkingspartners OIDW eerder als concurrent zien dan als partner om iets samen mee op te zetten. De partners vragen zich af waarom zij zelf de subsidie niet hebben gekregen. Het vergt veel moeite en gesprekken om dat beeld weg te nemen. Een laatste knelpunt dat benoemd wordt is dat er in de Molenwijk niet heel veel andere activiteiten voor ouderen georganiseerd worden waar OIDW überhaupt bij zou kunnen aansluiten. Deze knelpunten had men hoogstwaarschijnlijk kunnen voorzien wanneer bij aanvang van het project een brede inventarisatie was gemaakt van potentiële samenwerkingspartners die cruciaal zijn voor de uitvoering van het project.

Het opzetten van samenwerkingen met partners in de wijk staat voor 2017 opnieuw in de planning: "Dit jaar (2017) gaan we de wijkpartners beter verbinden. Filialen gaan zich meer buurtgericht ontwikkelen waarbij ze zo veel mogelijk aansluiten bij het "buurtprofiel". We moeten daarvoor medewerkers in de regisseur rol krijgen". Het is onduidelijk hoe deze ambities dit jaar gerealiseerd kunnen worden. De wijknetwerker wil nieuwe gesprekken aangaan met de beoogde samenwerkingspartners, maar het effect daarvan is onzeker.

#### *3.1.5 Bereiken van ouderen*

Het valt moeilijk te zeggen of met de huidige aanpak voldoende kwetsbare ouderen bereikt zullen worden. In het project is een aantal financieel kwetsbare ouderen bereikt (zie hieronder bij 3.9). Uit een groepsinterview met ouderen en gesprekken met gastvrouwen en de wijknetwerker blijkt dat de digitale vaardigheden van verreweg de meeste deelnemers zwak zijn. De deelnemers geven ook aan dat zij de activiteiten van OIDW op sociaal vlak zeer waarderen, omdat zij zich daardoor minder alleen voelen. Wel hebben zij vaak al een sociaal netwerk. Wij krijgen op basis van de



gesprekken met ouderen en alle betrokken sterk de indruk dat de meest kwetsbare ouderen niet of nauwelijks worden bereikt.

De OBA onderkent in het lokale projectplan dat het bereiken van deze groep buiten hun scope valt en dat dit een risico is. Hierin hadden de samenwerkingspartners een cruciale rol moeten spelen. De huidige manieren van werven (vooral in de bibliotheek zelf en via advertenties) zullen voornamelijk ouderen trekken die al relatief actief en sociaal verbonden zijn: zij komen al in de bibliotheek of gaan ernaar toe wanneer zij een advertentie zien. De enige (maar nog zeer beperkte manier) om relatief kwetsbare ouderen te bereiken is via de huisarts in de Molenwijk, die actief ouderen doorverwijst naar OIDW.

De projectorganisatie in Amsterdam geeft als knelpunt aan dat zij de definitie van kwetsbare ouderen niet goed werkbaar vinden omdat die te nauw is. Een aantal ouderen die deelnemen aan het project zijn niet sociaal uitgesloten of hebben geen laag inkomen. Maar zij hebben bijvoorbeeld wel hun partner verloren, hebben gehoorproblemen, kunnen de ontwikkelingen in de maatschappij niet meer bijbenen, en/of voelen zich regelmatig alleen. Deze ouderen kun je volgens de projectorganisatie ook kwetsbaar te noemen. Een bijkomend punt is dat ouderen met een andere achtergrond zoals Turkse of Marokkaanse ouderen eerder "oud" zijn. De projectorganisatie zou de doelgroep dan ook graag verruimen.

### 3.1.6 Werven en inschrijven

#### **Werven van ouderen**

Het risico dat ouderen niet bereid zijn om zich te registreren blijkt ongegrond. Het OBA lidmaatschap is een aantrekkelijk voordeel voor de ouderen; ook het zegels sparen vinden de ouderen aantrekkelijk. Er is door de OBA op een succesvolle manier op dit risico ingespeeld.

Bij de werving wordt er onvoldoende gecheckt of de ouderen tot de doelgroep behoren. Er wordt wel geselecteerd op leeftijd, maar niet op de financiële situatie of het feitelijk bereiken van de AOW-leeftijd. Daardoor worden ouderen ingeschreven die feitelijk niet tot de doelgroep behoren en geeft het aantal inschrijvingen een vertekend beeld van het daadwerkelijke doelgroepbereik.

#### **Het afnemen van de intake vragenlijst**

Het afnemen van de intake vragenlijst levert volgens de gastvrouwen, wijknetwerker en projectleider onvoorziene knelpunten op. In de opstartfase van het project was gepland dat deze gesprekken uitgevoerd zouden worden door Combiwel door maatschappelijk werkers. Na de uitval van Combiwel als samenwerkingspartner moest de OBA deze gesprekken zelf gaan voeren. Dat is voor de gastvrouwen en wijknetwerker problematisch. De lijst met vragen is behoorlijk lang en de vragen zijn vaak erg persoonlijk. Aan de hand van de vragen komen er vaak persoonlijke, soms ook pijnlijke verhalen naar boven. Soms raakt de oudere daarbij erg emotioneel. De wijknetwerker en gastvrouwen hebben binnen hun takenpakket onvoldoende tijd om rustig met een oudere voor de vragenlijst te gaan zitten in een aparte ruimte. Zij organiseren immers ook de activiteit van die dag en zijn aanspreekpunt voor de andere ouderen. De gastvrouwen nemen de vragenlijst daarom af op de hoek van de lange koffietafel waaraan ook de andere ouderen zitten. Zij geven aan het lastig te vinden om veel persoonlijke vragen te moeten stellen maar vervolgens niet voldoende tijd en aandacht te hebben om uitgebreid over deze onderwerpen te spreken. Ook is het voor de gastvrouwen soms moeilijk om op de juiste manier te reageren op pijnlijke verhalen die naar boven komen. De gastvrouwen zijn niet opgeleid tot maatschappelijk werker en hebben niet voor een dergelijke rol gekozen. De OBA speelt hier wel op in door de gastvrouwen binnenkort een training aan te bieden om hiermee beter te kunnen omgaan.



Een knelpunt dat wordt veroorzaakt door de aard van de vragenlijst is dat ouderen (in eerste instantie) gesloten zijn en bepaalde persoonlijke vragen niet willen beantwoorden. De gastvrouwen en wijknetwerker spelen daar op alle mogelijke manieren op in en doen veel moeite om de benodigde informatie alsnog te verzamelen. Zij laten ouderen vragenlijsten mee naar huis nemen, stellen sommige vragen pas na enkele weken, of verzamelen de informatie terloops in gesprekken door de tijd heen.

Een ander knelpunt dat wordt veroorzaakt door de aard van de vragenlijst is dat sommige vragen volgens de ouderen en gastvrouwen steeds terug lijken te komen. In het eerste deel van de vragenlijst wordt er bijvoorbeeld objectief naar de financiële situatie gevraagd (heeft u aow? heeft u een aanvullend pensioen? etc.), in het tweede deel gaat het om de waardering die de oudere heeft voor de eigen financiële situatie (tevreden, neutraal, ontevreden), en in het derde deel komen de toekomstverwachtingen t.o.v. de eigen financiële situatie aan bod. De gastvrouwen vinden het vervelend dat het lijkt alsof zij iedere keer op dezelfde vraag terugkomen. Zij spelen daar wel op een adequate manier op in, zoals blijkt uit onderstaande observaties bij het afnemen van de intake vragenlijst.

#### **Observatie bij het afnemen van de intake vragenlijst**

Bij de observaties in het kader van deze evaluatie gaat de gastvrouw tijdens de intake gesprekken (aan het uiteinde van een volle, rumoerige koffietafel) op een zeer tactvolle manier met deze uitdagingen om. Aan de hand van de Stadspas kunnen de eerste vragen vlot worden ingevuld. De gastvrouw leidt dan de meer persoonlijke onderdelen van de vragenlijst in door zachter te gaan praten en aan te geven dat de volgende vragen wat lastiger worden. Door haar houding wekt ze veel vertrouwen en zijn de ouderen op bijna alle punten bereid een antwoord te geven. Ook geeft zij de ouderen een goed gevoel door positieve dingen te benadrukken ("het is fijn dat u kinderen hebt, dat is niet iedereen gegeven", "super dat u nog goed ter been bent, dat geldt niet voor alle ouderen"). De gastvrouw speelt in op terugkerende vragen door aan te geven: "Sorry, maar er komen nu wat vragen nog een keer weer een beetje terug...". Ondanks de lengte van de vragenlijst en de soms zware onderwerpen gaat ze met de oudere vlot en op een prettige manier door de vragen heen. Tijdens de intake komen ook vragen aan bod over de soort activiteiten waar de ouderen interesse in zouden hebben, en krijgt de oudere aan de hand van zijn/haar voorkeuren tips.

#### **Het invoeren van de intake vragenlijst**

Een knelpunt dat de gastvrouwen ervaren bij het invoeren van de intakevragenlijst is dat het niet mogelijk is om in een later stadium zaken toe te voegen. Als een bepaald gegeven bij de eerste invoer nog niet bekend is (bijvoorbeeld: de oudere heeft de Stadspas niet bij zich en het nummer kan dus niet worden ingevoerd), kan dat alléén worden toegevoegd door de invoer weer van voor af aan bij vraag 1 te starten en het hele proces opnieuw te doorlopen. Dit is onhandig en inefficiënt.

Sommige gastvrouwen vinden het lastig om de invoer in het volgsysteem correct uit te voeren. De OBA heeft hier adequaat op ingespeeld door een nieuwe gastvrouw aan te stellen die administratieve ervaring heeft; het leeuwendeel van de inschrijvingen in het computersysteem wordt nu door deze gastvrouw gedaan.

#### **Het koppelen van gegevens**

Het koppelen van de Stadspasnummers aan BSN-nummers is nog niet gebeurd. Op dit moment kan dus nog niet gezegd worden of het risico dat dit niet zal lukken bewaarheid wordt.

### *3.1.7 Monitoring*

Het invullen van de presentielijsten gebeurt volgens het plan van aanpak.



Volgens de gastvrouwen zijn veel ouderen, zoals beoogd werd, inderdaad extra gemotiveerd om naar de activiteiten te komen omdat zij per gevolgde activiteit een aantal zegels krijgen. Het sparen van de zegels leeft erg onder de doelgroep. Deze observatie wordt bevestigd in het groepsinterview met ouderen dat wij in het kader van de evaluatie afnamen.

Ouderen die toch afhaken worden telefonisch enkele malen benaderd door de wijknetwerker. Wanneer de oudere dan nog niet terugkomt naar de activiteiten van OIDW, beschouwt de wijknetwerker haar taak als afgerond. Deze werkwijze wijkt af van het centrale projectplan, waarin wordt aangegeven dat men de oudere bezoekt wanneer er een terugval in de deelname plaatsvindt. In gesprek met de wijknetwerker blijkt dat hiervoor onvoldoende tijd is binnen de aanstelling en dat de oudere ook zeker niet altijd behoefte heeft aan een huisbezoek. Uit het centrale projectplan is niet duidelijk hoe vaak men de oudere zou moeten benaderen om hem of haar "terug te winnen" voor het project.

### 3.1.8 Aantal ouderen dat bereikt is

Het ouderen dat bereikt is lopen ver achter bij de targets in het projectplan. Op dit moment (begin mei 2017) zijn er 85-100<sup>50</sup> ouderen ingeschreven die financieel kwetsbaar zijn. In het lokale projectplan wilde men voor het jaar 2016 een aantal van 250 inschrijvingen halen en ook 250 in elk volgend jaar.

Het projectplan opgesteld aan het begin van 2016 was niet realistisch wat de beoogde deelnemersaantallen betreft. Het ligt in de lijn der verwachting dat het project per locatie kan groeien naarmate OIDW meer naamsbekendheid krijgt en het personeel beter ingewerkt raakt. Er is in de targets voor de aantallen deelnemers echter geen rekening mee gehouden dat men in eerdere jaren waarschijnlijk minder deelnemers zal bereiken dan in latere jaren. In een realistischere planning van het project moet er rekening mee gehouden worden dat het bereiken van oudere niet lineair verloopt. In het werkplan 2017 wordt hier wel op ingespeeld. In deze nieuwe planning gaat men uit van 100 inschrijvingen in 2016, plus 200 inschrijvingen in 2017 (in de jaren 2018 en 2019 elk worden er 400 nieuwe inschrijvingen voorzien, en 150 in het jaar 2020).

Een aantal van 300 inschrijving aan het einde van 2017 lijkt op basis van de huidige trend moeilijk haalbaar. Iedere week worden gemiddeld 2,5 financieel kwetsbare deelnemers ingeschreven. Op basis van deze trend zouden we ongeveer 85 nieuwe inschrijvingen tot het einde van 2017 verwachten in plaats van de benodigde 220. Er zullen in respectievelijk juni en september van dit jaar nog twee nieuwe vestigingen openen, waarmee het totaal aantal vestigingen waarop het project loopt zal groeien van drie naar vijf. Desondanks lijkt het ambitieus om uit te gaan van 220-230 nieuwe inschrijvingen van financieel kwetsbare ouderen tussen nu en het einde van het jaar.

### 3.1.9 Uitgegeven budget

De aanstellingen van de projectleider en van de wijknetwerker komen overeen met het plan van aanpak. Men is in Amsterdam van mening dat de in het centrale projectplan beoogde aanstelling van 16 uur per week voor de lokale projectleider te weinig is. De OBA heeft hier op geanticipeerd door de lokale projectleider een extra aanstelling van 16 uur per week vanuit OBA-gelden te geven.

In 2016 en de eerste helft van 2017 zijn er diverse gastvrouwen werkzaam, maar voor minder dan de maximaal begrote 64 uur.<sup>51</sup> Mogelijk had het ervaren personeelstekort

---

<sup>50</sup> Het precieze aantal is afhankelijk van hoe nauw men "financieel kwetsbaar" definieert.

<sup>51</sup> Omdat de situatie in deze periode steeds gewijzigd is, kunnen wij niet precies aangeven voor hoeveel totale uren er wel gastvrouwen aangesteld waren.





(zie paragraaf 2.3) ondervangen kunnen worden door in een eerder stadium extra gastvrouwen aan te stellen.

Het flexibele budget over 2016 is beperkt. Met ongeveer € 25 – 30 per week kan men geen grootschalige activiteiten organiseren. Het personeel speelt hier heel adequaat op in door naar activiteiten te zoeken die weinig of niets kosten, maar die desondanks wél helpen om de projectdoelen te bereiken. Men probeert daarnaast ook op een slimme manier inkopen te doen. Hierover is echter niet goed gecommuniceerd tussen de projectleider en de wijknetwerker, aangezien laatstgenoemde lange tijd niet wist dat er een budget was voor activiteiten.

De uitgaven voor beloningen voor deelnemers voor gespaarde zegels (bonnen Primera, maaltijden) zijn in het lokale plan van aanpak niet begroot. Men moet deze kosten nu betalen uit het flexibele budget.

Binnen de subsidiegelden is geen geld gereserveerd voor communicatiedoelinden, bijvoorbeeld om aantrekkelijke posters te maken. Dit ervaren knelpunt is ondervangen door de lokale projectleider, die zelf een communicatie-achtergrond heeft en een belangrijke rol heeft gespeeld bij het ontwerpen van aantrekkelijke materialen (posters, flyers, "Bijdehandje" boekje).

### 3.2 Doeltreffendheid

De **hoofddoelstelling** is eind 2020 1.250 kwetsbare ouderen meetbaar te activeren en bij gemeentelijke diensten zichtbaar te maken. Voor 2017 is dit vertaald naar het aantal van 300 ouderen.

De doelstelling van 300 kwetsbare ouderen aan het einde van 2017 is niet in zicht. Indien de huidige trend van ca. 2,5 inschrijvingen per week niet wijzigt zal deze doelstelling niet behaald worden. Doordat steeds meer vestigingen deelnemen aan OIDW neemt het potentieel aan in te schrijven ouderen in de komende jaren toe. Op dit moment is onduidelijk hoe de personele bezetting voor OIDW op nieuwe vestigingen zal worden gerealiseerd. Nog afgezien daarvan zal het huidige personeel op huidige vestigingen ook tijd moeten vrijmaken voor het afnemen van de exit-vragenlijsten. Dit komt bovenop de huidige taken waarmee men aangeeft het al erg druk te hebben. Tegelijkertijd wordt er op huidige vestigingen een plafond bereikt, tenzij er nieuwe manieren van werving gevonden worden. Hoe dit in de praktijk zal worden opgelost en aangepakt is nog niet bedacht door de projectorganisatie.

De zeer grote aantallen ouderen die in 2018 en 2019 behaald moeten gaan worden (400 per jaar, dus 8 inschrijvingen per week) lijken tegen deze achtergrond niet realistisch. Met de huidige stand van zaken is het dus uiterst onzeker of de hoofddoelstelling behaald kan worden. Dat komt enerzijds omdat de target van in te schrijven ouderen nog lang niet in zicht is en anderzijds omdat er ook geen helder en realistisch plan is om het aantal inschrijvingen te verhogen zonder dat dit ten koste gaat van het bereik van kwetsbare ouderen. Bovendien dreigt er een capaciteitsprobleem bij het afnemen van exit-vragenlijsten.

Doel 1 en 2 hebben betrekking op de **samenwerkingen**. Doel 1 in het centrale projectplan is het behalen van de hoofddoelstelling door de projectactiviteiten aan te sluiten bij bestaande netwerken en activiteiten gericht op dezelfde doelgroepen in de wijken.

Doel 3 in het centrale projectplan is het behalen van de hoofddoelstelling door de doelgroepen (en hun directe omgeving) bewust te maken van het lokale ondersteunings- en sociale activeringsaanbod en hen (blijvend) in beeld brengen bij hulporganisaties en/of gemeenten.



Ten aanzien van deze doelstellingen constateren wij dat niet met alle beoogde partners, genoemd in het lokale projectplan van 2016 interactie tot stand is gekomen. Het opbouwen van relaties met organisaties die specifiek ouderen van niet-westerse achtergrond bedienen was een belangrijk aandachtspunt, maar ook dit is nog beperkt van de grond gekomen. De beoogde samenwerking met het project "Leef en Leer!" van de gemeente is in het geheel niet tot stand gekomen. Door het ontbreken van samenwerkingspartners met een substantiële rol bij het werving, inschrijven of doorverwijzen van ouderen is het zonder extra maatregelen niet realistisch dat de doelstellingen behaald worden.

Doel 2 in het centrale projectplan is het behalen van de hoofddoelstelling door een transparant en uitvoerbaar **activiteitenprogramma**, met veel aandacht voor de diversiteit van de doelgroepen. Wij constateren dat er een laagdrempelig en herkenbaar programma is opgebouwd dat door terugkerende items en brede communicatie transparant is gemaakt voor ouderen.

Het lijkt er op dat de activiteitenprogramma's op de vestigingen van dien aard zijn dat ze gecontinueerd kunnen worden wanneer er geen speciaal OIDW personeel meer kan worden bekostigd. Het is op basis van de stand van zaken realistisch om te verwachten dat de activiteiten geheel ingebed raken in de dagelijkse gang van zaken op de bibliotheekvestigingen.

De activiteiten van OIDW lijken tot nu toe zeer doeltreffend. Met een zeer beperkt budget is een structureel aanbod van op vaste momenten in de week terugkerende activiteiten opgezet. Ouderen vinden elkaar daar iedere week en bouwen een band op, terwijl zij een mix van puur op gezelligheid gerichte, educatieve en culturele activiteiten volgen. Zo werken ze aan hun sociale netwerk en wordt eenzaamheid teruggedrongen (doelstelling 4) en versterken ze ook hun competenties (doelstelling 5). Dit programma kan waarschijnlijk, na afloop van de subsidietermijn van OIDW, gecontinueerd worden door de bibliotheekmedewerkers.

Doel 4 in het centrale projectplan is het behalen van de hoofddoelstelling door het **sociale netwerk van de doelgroep te versterken** en eenzaamheid terug te dringen. Of deze doelstelling bereikt wordt, zal duidelijker worden als de exit-vragenlijsten zijn afgenomen. Onze eerste indruk op basis van gesprekken met ouderen is dat veel deelnemers inderdaad minder eenzaam zijn en dat sommigen ook hun sociale netwerk versterken. Of een percentage van 40% behaald zal worden, valt nu nog niet te zeggen.

Doel 5 in het centrale projectplan is het behalen van de hoofddoelstelling door de **financiële zelfredzaamheid en digitale vaardigheden van de doelgroep versterken**. Het is nog onbekend of deze doelstelling bereikt wordt. Dit zal duidelijker worden als de exit-vragenlijsten zijn afgenomen. Onze eerste indruk is dat sommige deelnemers hun competenties versterken, maar lang niet allemaal. Of een percentage van 60% met versterkte competenties behaald zal worden, valt nu nog niet te zeggen.

Doel 6 in het centrale projectplan is het behalen van de hoofddoelstelling door de deelname van de ouderen aan **activiteiten continue te monitoren** en ouderen te bezoeken zodra er een terugval worden geconstateerd. De deelname aan activiteiten wordt inderdaad nauwgezet gemonitord. Wanneer er een terugval is wordt de oudere telefonisch enkele malen benaderd; er vinden geen huisbezoeken plaats. Soms hebben dergelijke telefoontjes effect, maar in andere gevallen volgt de oudere definitief geen activiteiten meer. Dit valt waarschijnlijk niet te voorkomen.



Deze case study is uitgevoerd in maart-april 2017.

## 1 Lokale opzet project

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste elementen van het lokale projectplan toegelicht.

### 1.1 Doelgroep en bereik van de doelgroep

In het lokale projectplan wordt de doelgroep van OIDW afgebakend als AOW-gerechtigd en soms laaggeletterd. Het projectplan omschrijft dat deze mensen een relatief hoog risico lopen sociaal (en digitaal) uitgesloten te raken, zeker als de omgeving zich in een min of meer zelfde situatie bevindt.

OIDW heeft als focusgebied de wijk Morgenstond, gelegen in het stadsdeel Escamp. Volgens het lokale projectplan wonen in deze wijk relatief veel ouderen: 14% van de bevolking is ouder dan 65 jaar. In heel Den Haag is dit 13%. Het percentage autochtone inwoners is 47%, ruim onder het Haagse gemiddelde van 53%.

Het project start in Bibliotheek Escamp, in de wijk Morgenstond. Uit een gesprek met de lokale projectleider blijkt het dat er in juni uitbreiding plaatsvindt bij een tweede bibliotheek vestiging in de Schilderswijk, een wijk met veel Ooievaarspas<sup>52</sup>-houders.

Bibliotheek Den Haag wil met dit project haar aanbod voor de 65+ doelgroep in de betreffende wijken versterken en uitbreiden. Hierbij ziet zij voor zichzelf een rol als makelaar/schakelaar van kennis en informatie, door de onderlinge communicatie van professionals in het veld te verbeteren. Met lokale partners beoogt de Bibliotheek Den Haag aan de slag te gaan met een samenhangend aanbod om kwetsbare ouderen in beeld te krijgen, te ondersteunen en in beeld te houden.

De bibliotheek gebruikt voor de communicatie het communicatieplan van Utrecht als uitgangspunt. In het communicatieplan worden de volgende doelgroepen geïdentificeerd, met voor iedere doelgroep een doelstelling, boodschap en middelen: medewerkers en leden van de bibliotheek, ouderen, partners/sleutelfiguren/doorverwijzers/vindplaatsen, mantelzorgers/familieleden/vrijwilligers, de buitenwereld.

Voor de categorie ouderen worden de volgende middelen vastgesteld:

- bibliotheek medewerkers vertellen over het project;
- gastvrouwen/heren bezoeken ouderen op 'vindplaatsen';
- netwerkers bezoeken doorverwijzers;
- een boekenlegger om ouderen in de bibliotheek te informeren over het project;
- een website; affiche/flyers/folder;
- papieren nieuwsbrief.

De doelgroep kan volgens het lokale projectplan gedurende het jaar op verschillende manieren instromen:

---

<sup>52</sup> De Ooievaarspas biedt korting op allerlei activiteiten op het gebied van sport, cultuur, contributie, lidmaatschap en entree. De Ooievaarspas is voor inwoners van Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk met een laag inkomen.



- Via samenwerkingspartners
- Via bibliotheek
- Via een schriftelijke uitnodiging

Na een intakegesprek wordt een deelnemer gedurende 1 jaar gevolgd. Er wordt een persoonlijk dossier aangelegd waarin wordt geregistreerd aan welke activiteiten iemand deelneemt. Daarnaast wordt er als deelnemers uit beeld verdwijnen en/of er terugval in deelname wordt geconstateerd, actief contact opgenomen om de reden te achterhalen en hierop – indien gewenst- actie te ondernemen. Het jaar wordt afgesloten met een exitgesprek.

## 1.2 Activiteiten en samenwerking

Als laagdrempelige instelling beoogt de bibliotheek een relevant aanbod basisvaardigheden en informatievaardigheden aanbieden. Om dit te bereiken wordt samengewerkt met partners binnen het sociale domein. Daarbij wil de bibliotheek in haar rol als makelaar/schakelaar aansluiten bij bestaand aanbod van zowel bibliotheek als wijkpartners. Waar nodig wordt nieuw aanbod ontwikkeld. Het aansluiten met de projectactiviteiten bij bestaande netwerken en initiatieven is in het lokale projectplan uitdrukkelijk benoemd als doel: er wordt gebruik gemaakt van bestaande kennis en er wordt geen dubbel werk gedaan. Het opzetten van duurzame samenwerkingsverbanden wordt in het lokale projectplan als expliciet doel benoemd. De bibliotheek signaleert daarnaast een behoefte aan een geactualiseerd overzicht van activiteiten en netwerkpartners.

In haar projectplan constateert de bibliotheek Den Haag dat er in de wijk Morgenstond al een groot (ondersteunings-)aanbod is voor ouderen. Samenwerking met verschillende organisaties op het gebied van welzijn, inkomen, zorg, informatie en ontmoeting werken hieraan in o.a. buurthuizen van de toekomst, wijkcentra, zorgcentra en brede buurtscholen. Samenwerking met deze organisaties is een voorwaarde. Als andere belangrijke samenwerkingspartner wordt de afdeling cultuur van de gemeente Den Haag genoemd. Met de lokale partners in de wijk worden samenwerkingsovereenkomsten aangegaan. Ook wordt er aangesloten op het lokale ouderen (zorg)beleid.

Het kernteam van het project bestaat bij aanvang uit de projectleider, een netwerker, twee gastvrouwen en de lijnverantwoordelijke (het stadsdeelhoofd). Er wordt projectmatig gewerkt binnen de organisatie en vestiging. Scholing voor de netwerker en gastvrouwen/heren wordt in het lokale projectplan ook benoemd als projectactiviteit. Actieve participatie van buurtbewoners (vrijwilligers) en mantelzorgers wordt daarnaast gezien als onmisbaar.

## 1.3 Resultaten en effecten

Met het project OIDW wil de Bibliotheek Den Haag in de periode 2016-2020 minimaal 1200 ouderen activeren. Er is daarbij gekozen voor een gefaseerde aanpak. Het aantal beoogde deelnemers per jaar is als volgt:

Jaar	deelnemers
2016	100
2017	200
2018	400
2019	400
2020	150
<i>totaal</i>	<i>1250</i>



Dit betekent dat 2016 en 2017 opbouwjaren zijn, waarna in 2018 en 2019 grotere aantallen deelnemers geactiveerd moeten worden.

Het lokale projectplan herhaalt de resultaatindicatoren die ook voor het project in zijn algemeenheid zijn geformuleerd:

- i) 1 jaar na deelname is de oudere nog in beeld bij de hulporganisaties en/of gemeente (streefwaarde 65%)
- ii) Na deelname geeft de oudere aan over een versterkt sociaal netwerk te beschikken (streefwaarde 40%)
- iii) Na deelname geeft de oudere aan over versterkte competenties te beschikken (streefwaarde 60%)





## 2 Activiteiten en resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we OIDW in praktijk: wat is er uitgevoerd en wat heeft het opgeleverd? Het hoofdstuk is gebaseerd op de interviews die we met betrokkenen hebben gehouden en op de gegevens uit het registratiesysteem.

### 2.1 Doelgroep en bereik van de doelgroep

#### 2.1.1 Het werven van deelnemers

In het lokale projectplan worden drie verschillende manieren omschreven waarop ouderen in aanmerking kunnen komen met het project: via samenwerkingspartners in de wijk, via de bibliotheek, of omdat ze een schriftelijke uitnodiging hebben ontvangen. We zien dat de eerste twee kanalen ruim worden ingezet binnen het project. Gastvrouwen zijn aanwezig bij activiteiten van samenwerkingspartners die georganiseerd worden in de bibliotheek en spreken daar ouderen aan met de vraag of zij ook nog in andere activiteiten geïnteresseerd zijn. Als ouderen hierop positief reageren, wordt een intake gesprek afgenomen en is de oudere ingeschreven als deelnemer. Daarnaast zien we ook dat gastvrouwen actief ouderen werven in de bibliotheek: zij spreken ouderen aan die in de bibliotheek zitten te lezen of boeken komen lenen. In geval van twijfel over de leeftijd wordt dit direct nagevraagd. De derde mogelijkheid van het werven van ouderen via een schriftelijke uitnodiging, wordt momenteel (nog) niet benut. Daarnaast zien we ook een vierde vorm van werving: gastvrouwen geven aan dat zij ook ouderen geworven hebben bij kerken, kringloopwinkels, de markt in de wijk, de supermarkt en het buurtcentrum. Tot slot zien we ook dat deelnemers worden gestimuleerd om mensen in hun omgeving op de hoogte te stellen van activiteiten. Op deze manier wordt mond-tot-mond reclame aangemoedigd.

Bij het werven in de bibliotheek en bij activiteiten blijkt dat de meerderheid van de aangesproken ouderen enthousiast is en open staat voor een intakegesprek. Gastvrouwen constateren dat bij werving buiten de deur dit wat anders ligt: daar zijn mensen meer afhoudend dan in de bibliotheek, ze geven aan al veel activiteiten te doen of willen soms niet naar de bibliotheek komen.

#### 2.1.2 Bereik doelgroep

De doelgroep van het OIDW zijn 'kwetsbare ouderen'. Uit gesprekken met betrokkenen blijkt dat het, zoals verwacht, zeer moeilijk is om de meest kwetsbare doelgroep te bereiken. Tegelijkertijd is er, als we kijken naar het lokale en overkoepelende projectplan, geen eenduidige definitie vastgesteld van kwetsbaarheid. Betrokken organisaties doen hun best om de doelgroep via verschillende kanalen te bereiken, maar constateren soms dat zij de "welgestelde, mobiele, actieve mens" bereiken. De projectleider van OIDW in Den Haag geeft aan dat zij inmiddels van mening is dat het doel ook moet worden bijgesteld naar het voorkomen dat mensen kwetsbaar worden. Één van de samenwerkingspartners geeft aan de aanpak veel baat zou hebben door zich te focussen op passie en wat ouderen nog wel kunnen, in plaats van op het kwetsbare deel.

Tijdens de geobserveerde gesprekken valt op dat veel ouderen al een vrij actief leven hebben. Dit wordt onderbouwd door de database, waarin gastvrouwen uitgebreid hebben genoteerd aan welke activiteiten ouderen reeds deelnemen (of interesse in hebben). Daar zien we dat de overgrote meerderheid van de deelnemers reeds een actief tot zeer actief leven hebben, met cursussen, vrijwilligerswerk, sportactiviteiten en sociale activiteiten.



In mindere mate lijken potentiële deelnemers tijdens de intake al op de hoogte van het aanbod van de bibliotheek en partners: hoewel zij regelmatig in de bibliotheek komen kennen zij het activiteitenaanbod vaak niet. Daarbij dient te worden opgemerkt dat hoewel er in de bibliotheek posters hangen van OIDW, het project niet als zodanig onder de aandacht wordt gebracht. Voor ouderen is het dus niet altijd duidelijk dat zij deelnemen aan een project, of daarvoor worden ingeschreven.

In een aantal gevallen geven ouderen aan al genoeg activiteiten te hebben en in eerste instantie geen behoefte te hebben aan het participeren in activiteiten. Deze mensen worden toch ingeschreven als deelnemer en op de hoogte gehouden van activiteiten. Gastvrouwen geven aan dat ouderen in eerste instantie niet erg open zijn, dat er vaak meer problemen zijn dan wordt verteld. Om deze reden wordt het toch als zinvol gezien hen in te schrijven als deelnemer.

### 2.1.3 Registratie en contact met de deelnemers

Het lokale projectplan anticipeert op het volgen van deelnemers gedurende de periode van een jaar. In dit jaar wordt deelname aan activiteiten geregistreerd in een persoonlijk dossier. Na een jaar wordt een exitgesprek voorzien, waaruit duidelijk zou moeten worden wat de meerwaarde van OIDW is geweest voor de persoonlijke competenties en het netwerk van de betrokkene.

De registratie van activiteiten door ouderen is door de onderzoekers niet na te gaan in de opgeleverde database. Hoewel de registratie dus niet zoals voorzien wordt bijgehouden in de P-ladder, worden er fysieke deelnemerslijsten bijgehouden van elke activiteit en worden er bij elke activiteit foto's gemaakt. Daarnaast is door de projectleider aangegeven dat alle activiteiten die worden ondernomen door deelnemers die een ooeivaarspas hebben, centraal geregistreerd worden. In een database die is ontwikkeld kunnen de activiteiten die ouderen doen worden bijgehouden en kunnen activiteiten die niets met OIDW te maken hebben, zoals bijvoorbeeld een zwembadbezoek, verwijderd worden. Tot slot moet er over de registratie ook opgemerkt worden dat er centraal een boekje is ontwikkeld, het 'bijdehandje', waar ouderen stickers kunnen verzamelen voor activiteiten waaraan zij hebben deelgenomen. Hiermee kunnen ze sparen voor bijvoorbeeld een gratis kopje koffie.

Tijdens het intakegesprek overhandigt de gastvrouw haar kaartje met naam en telefoonnummer, zodat de deelnemer haar kan bereiken. Regelmatig zoekt zij nog enkele suggesties voor activiteiten uit, of een antwoord op een andere vraag van een deelnemer. Zo wordt één deelnemer die op zoek is naar werk voorzien van tips voor uitzendbureaus voor ouderen. Deze suggestie worden meestal per email gegeven. Na een halfjaar volgt de gastvrouw op met een kort telefoongesprek om te vragen hoe het gaat<sup>53</sup>. Ook waren de gastvrouwen tijdens de periode van dataverzameling bezig om te controleren welke intakes nog niet geheel afgemaakt waren (omdat de intake lijst ten tijde van het gesprek nog niet helemaal af was). Deelnemers worden benaderd met aanvullende vragen. Er hebben momenteel nog geen exitgesprekken plaatsgevonden.

Volgens het lokale projectplan worden deelnemers die uit beeld verdwijnen of een terugval in deelname laten zien actief benaderd. Op dit moment is dat nog niet aan de orde, waarschijnlijk omdat het deelname aan activiteiten niet in het systeem vastgelegd wordt.

---

<sup>53</sup> Echter, momenteel worden intakegesprekken geprioriteerd boven dergelijke tussengesprekken, i.v.m. het achterblijvende aantal deelnemers en tijdsgebrek. Dit punt wordt in het vervolg van dit case verslag verder uitgewerkt.





## 2.2 Activiteiten en samenwerking

### 2.2.1 Opstartfase

De lokale projectleider constateert dat de opstartfase moeizamer verliep dan geanticipeerd. Dit kwam mede omdat de subsidievoorwaarden vanuit het Agentschap niet duidelijk zouden zijn. Het gaat hier bijvoorbeeld om de intakelijst, die lange tijd niet definitief was. Ook had het registratiesysteem, de P-ladder, kinderziektes. Dit heeft de opstart van het project gefrustreerd. Het is pas sinds kort dat het project loopt zoals de projectleider dat voor ogen had, met een systeem dat naar behoren werkt.

### 2.2.2 Projectactiviteiten

De scheidslijn tussen projectactiviteiten en activiteiten van partners is poreus, juist omdat de insteek is om aan te sluiten bij bestaande activiteiten. Om die reden is het geven van een lijst met projectactiviteiten een lastige opgave<sup>54</sup>.

Zoals beoogd zijn de projectactiviteiten behorende bij OIDW divers:

- Er worden activiteiten georganiseerd door de bibliotheek zelf, zoals de tablet cursus (deze bestond al). Nieuw is dat er ééns per maand een koffieochtend voor ouderen wordt georganiseerd rondom een bepaald thema. Tijdens de koffieochtend vertellen relevante organisaties wat zij aanbieden.
- Er worden in samenwerking met partners activiteiten georganiseerd in de bibliotheek. Gastvrouwen assisteren bij de werving van ouderen en de logistiek rondom een activiteit (zoals catering en deelnemersadministratie)
- Er worden actief contacten gelegd met aanbieders van activiteiten in de wijk, zoals de ouderenconsulent, die haar spreekuur nu in de bibliotheek houdt.
- Er worden deelnemers geworven en geregistreerd.
- De bibliotheek signaleert dat veel ouderen moeite hebben om alleen dingen te ondernemen. Zij zijn vaak op zoek naar een maatje om samen dingen mee te doen, zoals e-biken of naar de film gaan. De intentie is om via het deelnemersregistratie systeem ouderen aan elkaar te kunnen matches. Deze nieuwe, onvoorziene, projectactiviteit komt tegemoet aan de geconstateerde barrière dat ouderen moeite hebben om alleen deel te nemen aan activiteiten.

De volgende communicatie kanalen worden door de bibliotheek ingezet om de doelgroep te bereiken:

- Social media
- Website bibliotheek en partners
- Muurkrant in de bibliotheek
- Buurtkranten
- Radio (Den Haag FM/Omroep west)
- Nieuwsbrief email (naar iedereen)
- Telefonisch uitnodigen (gericht)

Ouderen zijn enthousiast over de activiteiten die zij bijwonen. Zij geven aan dat ze door de gastvrouwen op de hoogte zijn gebracht van activiteiten. Uit reacties van deelnemers valt op te maken dat de gastvrouwen voor hen een centrale rol vervullen en een aanspreekpunt zijn. Ouderen leren tijdens de activiteiten andere deelnemers

<sup>54</sup> In de voortgangsrapportage 2016 is een overzicht gegeven van georganiseerde activiteiten. Er is momenteel geen bijgewerkte versie beschikbaar.



kennen, met wie zij vervolgens andere activiteiten van OIDW gaan ondernemen. Of ze zijn hier naar opzoek. Wederom valt tijdens de activiteiten op dat veel ouderen erg actief zijn, zich voor veel activiteiten van OIDW opgeven of ook activiteiten buiten OIDW hebben.

### 2.2.3 Samenwerking met partners

De bibliotheek heeft een samenwerking met onderstaande netwerkpartners. Het gaat gedeeltelijk om nieuwe partners en gedeeltelijk om een uitbreiding van samenwerking met bestaande partners. Samenwerkingsverbanden zijn nog niet formeel gemaakt in samenwerkingsovereenkomsten.

- OC Morgenstond, Eeldepad
- St MOOI, locatie Aagje Dekenlaan of wijkcentrum Bouwlust/ Escampade
- Gulden Huis, Steenhouwersgaarde
- Wijkplatform Morgenstond
- Indigo
- Theater Dakota
- Koorenhuis
- Gemeentemuseum
- Haags Historisch Museum
- Florence
- ANBO
- Ooievaarspas
- Seniorvriendelijke stad
- Van Hart
- Stichting Sarita

De samenwerkingspartners die we in het kader van deze case study hebben gesproken (theater Dakota en zorgorganisatie Florence), zijn enthousiast over de samenwerking.

Florence werkte al samen met de bibliotheek voor OIDW van start ging, maar nieuw is dat zij nu ook workshops organiseert in de bibliotheek Escamp. Deze werken als een soort preview, waarbij ouderen de kans krijgen eenmalig mee te doen aan een workshop of opstapcursus, waarna zij door kunnen stromen naar een reguliere activiteit van Florence. Florence is van mening dat deze samenwerking erg goed werkt, omdat de bibliotheek zeer laagdrempelig is. Ouderen komen hier vaak toch al, en kunnen zo, soms op veilige afstand, kennismaken met activiteiten. Hoewel zij bijvoorbeeld in buurthuizen ook altijd vrijblijvend mogen kijken bij activiteiten, blijkt de bibliotheek meer toegankelijk voor hen te zijn omdat het een openbare plek is waar zij toch al komen. Daarbij komt dat buurthuizen veelal gesloten zijn de afgelopen jaren. Florence geeft aan de bibliotheek echt ontdekt te hebben als geschikte locatie voor het organiseren van activiteiten, iets waar zij eerder niet echt aan gedacht hadden. Naar aanleiding van OIDW is Florence ook samenwerking aangegaan met twee andere bibliotheken in de regio.

Theater Dakota kende voor OIDW nog geen samenwerking met de bibliotheek op het gebied van ouderenparticipatie. Als grootste meerwaarde wordt gezien dat er nu via de bibliotheek contact is gelegd met Vestia, die als woningbouwvereniging huismeesters kan inzetten als sleutelfiguren. Dakota werkte al samen met organisaties 'die achter de voordeur komen', en ziet dat door het project OIDW er nog meer ruimte is gekomen voor het bereiken van ouderen, omdat de bibliotheek tijd heeft gekregen hier een aanjagersrol in te pakken (bijvoorbeeld in het contact met Vestia). Voor Dakota zorgt dit voor meer bezoekers bij het bestaande film- en theateraanbod van Dakota. Dit is dan ook de grootste meerwaarde die Dakota ziet. Het bereiken van de kwetsbare doelgroep is voor het theater geen doel op zich en wordt gezien als bijvangst. Tot slot wordt gesignaleerd dat er bewuster wordt nagedacht over hoe je 'moeilijke ouderen' kunt bereiken.



#### 2.2.4 Intake

De gastvrouwen en lokale projectleiding ervaren dat het afronden van intakes lang duurt. Hoewel er tablets beschikbaar zijn om de antwoorden direct in te voeren in het systeem, werken alle gastvrouwen met een papieren versie van de intake lijst, die zij na het gesprek in het systeem invoeren. Dit zou te maken hebben met problemen met het systeem en wifi bereik in de bibliotheek. Er is intern afgesproken dat het afnemen en invoeren van een intake maximaal 30 minuten duurt, maar de gastvrouwen zeggen dat dat tot nu toe niet haalbaar is.

Gastvrouwen wijten de duur van de intake enerzijds aan de vragenlijst, waarin een aantal dubbele vragen zouden zijn opgenomen. Zij geven allen aan een 'gewoon gesprekje' van het intakegesprek te maken, waaruit ze vervolgens alle informatie halen om de vragen te kunnen beantwoorden. Anderzijds constateren zij dat er veel mensen zijn die zeer uitgebreid vertellen en veel praten. Gastvrouwen geven aan dat het lastig is om hen op een vriendelijke manier te vragen om bondiger te zijn. Zij zien het ook als een teken van eenzaamheid dat mensen zoveel spreken. Daarnaast kost het tijd om het vertrouwen van ouderen te winnen: vragen naar de financiële situatie stuiten op terughoudendheid van de deelnemers, net als het bespreken van persoonlijke problemen zoals eenzaamheid.

#### 2.2.5 Lokale projectorganisatie

De beschikbare uren worden door betrokkenen als vrij krap ervaren. Het winnen van vertrouwen van ouderen door de gastvrouwen kost meer tijd dan geanticipeerd. Daarnaast is het zo dat er wisselingen in het team hebben plaatsgevonden. De netwerker moest door langdurige ziekte worden vervangen – sinds een paar weken is er een nieuwe netwerker aan het team toegevoegd – hetgeen ook voor de nodige extra werkdruk gezorgd heeft voor met name de projectleider. Daarnaast is er een gastvrouw bijgekomen en één vervangen. Momenteel zijn er in totaal drie gastvrouwen die in totaal 42 uur per week werken. Aan het begin van het project is er zuinig omgesprongen met de uren van de gastvrouwen, waardoor er nu wat ruimte is om hen ruimer in te zetten.

Tekort aan uren is ook voor de projectleider (met 16 uur per week) een lastig punt. Er zijn heel veel taken, zoals bijvoorbeeld het organiseren van de conferentie, die erg tijdrovend zijn. Zij geeft aan dat sommige zaken, zoals communicatiemiddelen, beter centraal geregeld zouden kunnen worden maar dat er momenteel nog veel op stadsniveau gebeurt.

De gastvrouwen zeggen zich goed toegerust te voelen voor hun taak. Zij doen steeds meer ervaring op met het stellen van de juiste vragen, aanvoelen waar problemen liggen en doorvragen. In het begin moesten zij zoeken naar de juiste toon en de juiste connecties, inmiddels zijn zij naar eigen zeggen gegroeid in hun rol. Zij lijken goed op de hoogte van de mogelijkheden en aanbod te zijn. De persoonlijke aandacht die zij daarbij geven verdient vermelding: gastvrouwen zoeken regelmatig dingen uit naar aanleiding van een intake gesprek en brengen ouderen met de juiste mensen in contact (bijvoorbeeld de ouderenconsulent). De projectleider spreekt de wens uit een uitgebreider trainingsaanbod beschikbaar te hebben voor gastvrouwen, bijvoorbeeld als het gaat om de intake. Ook wil zij stagiairs en vrijwilligers gaan betrekken, omdat het bij grote activiteiten voor drie gastvrouwen niet bij te benen is.

### 2.3 Resultaten en effecten

Het registratiesysteem laat zien dat op de peildatum (30 april 2017) 73 deelnemers in het systeem geregistreerd staan. Deze 73 deelnemers worden vervolgens getoetst op de criteria voor de doelgroep: boven de 65 jaar oud en financieel kwetsbaar. Alle



deelnemers voldoen aan de leeftijdseis. Financiële kwetsbaarheid is moeilijker te operationaliseren. Als we kijken naar mensen die ófwel een Ooievaarspas hebben en/of géén aanvullend pensioen, zien we 45 van de 73 Haagse deelnemers binnen de doelgroep criteria vallen. Als we een nauwere definitie nemen, namelijk alle deelnemers met een Ooievaarspas, zien we dat 41 van de 73 deelnemers aan het criterium financiële kwetsbaarheid voldoen.

Als we kijken naar het verloop van de inschrijvingen, zien we de laatste weken een toename van het aantal inschrijvingen. Dit is conform de observatie van de lokale projectleider dat de opstartfase moeizamer liep dan gedacht.

Er moet bij deze gegevens een belangrijke kanttekening worden gemaakt: in werkelijkheid zijn er meer deelnemers ingeschreven. In de figuur valt op dat de eerste inschrijving pas in november 2016 wordt gesitueerd. Dat komt doordat op dat moment de eerste inschrijvingen in het registratiesysteem werden ingevuld; de eerste papieren inschrijvingen hebben vanaf juni 2016 plaatsgevonden. Dit waren in veel gevallen 'korte intakes', die nog niet alle benodigde vragen bevatten. Deze korte intakes zijn echter niet meegenomen in de gepresenteerde cijfers (dit lijkt een fout te zijn in het systeem). De gastvrouwen zijn momenteel bezig ouderen te benaderen om de intakes compleet te maken. Als we kijken naar de cijfers inclusief korte intakes, zien we dat er geen 73, maar 137 deelnemers zijn ingeschreven (peildatum 15 mei 2017):

	<b>Aantal deelnemers t/m 15/5/2017</b>		<b>Totaal</b>
	Volledige intake	Korte intake	
Den Haag	81	56	<b>137</b>

Er kan nog geen stand van zaken worden gegeven als het gaat om de resultaatindicatoren die zijn gedefinieerd in het lokale projectplan, omdat er nog geen exitgesprekken hebben plaatsgevonden.

De registratie van deelname aan activiteiten door deelnemers, kan helaas niet uit het systeem worden afgelezen. Om die reden valt er weinig te concluderen over de registratie en monitoring van deelname aan activiteiten.



## 3 Reflectie en conclusie

Dit hoofdstuk gaat in op de resultaten van het project OIDW. De doelgroep, activiteiten en samenwerking en resultaten worden afgezet tegen de in het lokale projectplan gepresenteerde plannen.

### 3.1 Doelgroep en bereiken van de doelgroep

#### 3.1.1 Aantal deelnemers

In het vorige hoofdstuk zagen we dat er momenteel 73 deelnemers in het systeem zijn geregistreerd. Hoewel we weten dat dit aantal in werkelijkheid hoger ligt omdat niet alle kort intakes zijn meegenomen in de cijfers, blijven ook de ruimere cijfers (137 deelnemers) achter bij het beoogde aantal: er was voorzien dat er in 2016 100 deelnemers zouden worden aangetrokken en in 2017 200 deelnemers. Voor 2016 en de eerste vier maanden van 2017 werd dus in het lokale projectplan een totaal van zo'n 165 deelnemers verwacht.

Er zijn een aantal oorzaken aan te wijzen voor het achterblijven van het aantal deelnemers. Ten eerste is de opstartfase moeizaam geweest: door langdurig overleg op centraal niveau over bijvoorbeeld de intakevragenlijst, heeft de opstart langer geduurd dan verwacht. Ook de techniek liep niet zoals gehoopt: de P-ladder, het systeem waarin deelnemers worden geregistreerd, kende kinderziektes. Daarbij komt dat het team in Den Haag enkele wisselingen heeft doorgemaakt: de netwerker is recent wegens langdurige ziekte vervangen, één gastvrouw is vertrokken en begin 2017 zijn er twee nieuwe gastvrouwen bijgekomen. Deze wisselingen hebben logischerwijs hun impact gehad op de werkzaamheden en werkdruk van de teamleden.

Nu de vacatures zijn opgevuld en de nieuwe teamleden zo goed als ingewerkt zijn, ligt het in de lijn der verwachting dat de bibliotheek vaart kan maken met het aantal inschrijvingen. Om aan het einde van 2017 uit te komen op 300 ingeschreven deelnemers, zullen de gastvrouwen in de resterende 33 weken van het jaar nog 163 inschrijvingen moeten doen. Dit komt neer op een kleine 5 inschrijvingen per week. Als we kijken naar het huidige aantal inschrijvingen dat per week gedaan is de afgelopen tijd, lijkt dit haalbaar. Daarbij dienen echter wel enkele kanttekeningen gemaakt te worden. Ten eerste geven alle betrokkenen in de bibliotheek aan dat het afnemen van intakes langer duurt dan geanticipeerd, omdat er tijd nodig is om vertrouwen te winnen, mensen op hun gemak te stellen en de vragenlijst in te voeren in het systeem. Ten tweede zal de werving van ouderen moeten verschuiven. Momenteel wordt er veel in de bibliotheek geworven, maar de gastvrouwen geven aan dat de pool van ouderen die daar rondloopt beperkt is. Er zal dus meer buiten de bibliotheek geworven moeten worden om het aantal beoogde inschrijvingen te kunnen behalen, en op die manier werven zal meer tijd vergen van de gastvrouwen. Ten derde zullen gastvrouwen langzamerhand ook andere activiteiten op moeten gaan pakken: naarmate ouderen langer in beeld zijn, moeten zij soms ook worden benaderd voor een tussentijds gesprekje. Volgens het projectplan worden ouderen die terugval ervaren of minder op activiteiten verschijnen actief benaderd. In de gesprekken bleek dat de gastvrouwen eigenlijk een half jaar na inschrijving contact op willen nemen voor een tussengesprek, maar dat het voeren van intakes momenteel prioriteit heeft. Het is te verwachten dat wanneer er steeds meer ouderen ingeschreven moeten worden, ook de tijd van de gastvrouwen voor dit soort "nevenactiviteiten" schaarser wordt. Ten vierde loopt de kwantitatieve doelstelling van het project na 2017 nog verder op: vanaf 2018 dienen er 400 ouderen per jaar te worden bereikt. Gegeven de huidige tijd die het werven, inschrijven en activeren van ouderen kost van de gastvrouwen is het niet waarschijnlijk dat met de huidige bezetting en de huidige



werkwijze dergelijke aantallen behaald zullen worden. Anderzijds ligt het voor de hand dat nu het projectpersoneel compleet en ingewerkt is, en er een nieuwe vestiging wordt geopend, er meer inschrijvingen gedaan kunnen worden.

### *3.1.2 Bereik doelgroep*

De ouderen die als deelnemer worden ingeschreven, hebben in grote meerderheid al een actief leven. Hoewel zij sec aan de doelgroepcriteria (AOW-gerechtigd en financieel kwetsbaar) voldoen, roept het inschrijven van deze mensen wel vragen op: behoren zij tot de kwetsbare doelgroep? Het is daarbij belangrijk op te merken dat de gastvrouwen aangeven dat mensen vaak in eerste instantie niet erg open zijn over hun situatie. Gastvrouwen zeggen dit aan te voelen en door doorvragen hierdoorheen te kunnen prikken. Er zou vaak meer aan de hand zijn dan dat een deelnemer in eerste instantie wil toegeven. Het feit dat mensen wel interesse hebben om zich als deelnemer aan te melden en aan meer activiteiten deel te nemen, laat zien dat OIDW in een behoefte van ouderen voorziet.

Nog meer inzet op het uitbreiden van de verschillende kanalen, zou kunnen bijdragen aan een beter bereik van de doelgroep. Momenteel wordt al veel samengewerkt met partijen als Vestia en de ouderenconsulent. Inzet van thuiszorgorganisaties zou als kanaal om ouderen te bereiken, nog meer benut kunnen worden. De projectleider en wijknetwerker zijn voornemens in te zetten op dergelijke kanalen om de meest kwetsbare doelgroep beter te bereiken.

## **3.2 Activiteiten en samenwerking**

Het project loopt in de zin dat er samenwerkingen zijn aangegaan, activiteiten georganiseerd zijn en deelnemers zijn ingeschreven. Het grootste knelpunt als het gaat om projectactiviteiten lijkt te liggen bij de inschrijving van deelnemers (zie paragraaf 4.1). De registratie van activiteiten waar ouderen aan deelnemen lijkt af te wijken van het projectplan: dit wordt nu niet in het systeem geregistreerd. Er worden wel fysieke deelnemerslijsten bijgehouden, al is onduidelijk wat daar verder mee gebeurt.

Teamleden lijken goed toegerust om hun taken uit te voeren. Met uitzondering van een enkele activiteiten is de animo voor de meeste activiteiten groot. De persoonlijke aanpak van de gastvrouwen, die deelnemers gericht uitnodigen voor activiteiten, lijkt hierbij van groot belang. Volgens samenwerkingspartners is de hoge animo ook te danken aan het laagdrempelige imago van de bibliotheek.

## **3.3 Resultaten en effecten**

### *3.3.1 Meerwaarde OIDW voor samenwerking*

De samenwerkingspartners zijn positief over de samenwerking met de bibliotheek in het project. Zij onderschrijven dat de bibliotheek haar rol als makelaar/schakelaar goed oppakt. Door expertise uit verschillende hoeken samen te brengen, wordt een win-win situatie gecreëerd. Betrokkenen constateren dat er minder op eilandjes wordt gewerkt. Men kan constateren dat er zoals voorzien gebruik wordt gemaakt van bestaande netwerken, initiatieven en kennis. In hoeverre de opgezette samenwerkingsverbanden duurzaam zijn, is momenteel nog niet duidelijk. Het gaat voor een deel op nieuwe samenwerkingsverbanden en voor een deel om bestaande verbanden die zijn uitgebreid en geïntensiveerd.



Als meerwaarde voor de bibliotheek zelf genoemd dat zij beter leert om zich naar buiten toe te profileren. De gastvrouwen zijn expres van buiten het huidige team aangenomen om meer in te zetten op deze profilering 'naar buiten'.

### 3.3.2 Meerwaarde OIDW voor deelnemers

Omdat er nog geen exitgesprekken hebben plaatsgevonden, kunnen nog geen uitspraken gedaan worden over de effecten op de vastgestelde resultaatindicatoren (vaardigheden en sociaal netwerk).

Met de steeds groter wordende groep ouderen die langer zelfstandig blijft wonen, wordt er door lokale professionals ook een grotere potentiële doelgroep van kwetsbare ouderen geïdentificeerd. Het project sluit in grote mate aan bij de belangrijkste barrières die deze groep ervaart om mee te doen aan activiteiten: niet alleen willen gaan, weinig geld en een beperkte mobiliteit. Er wordt op verschillende manieren geprobeerd deze barrières zo klein mogelijk te maken. Dat ouderen het soms niet prettig vinden om alleen deel te nemen aan activiteiten, is bekend. De bibliotheek speelt hierop in door via een matchingsysteem verschillende ouderen aan elkaar te koppelen. Met hun persoonlijke benadering spelen gastvrouwen een sleutelrol in het project. Zij nodigen ouderen gericht uit voor activiteiten, reiken hen suggesties en ideeën aan. Zij worden voor veel ouderen echt een aanspreekpunt. Daarnaast is het laagdrempelige en openbare karakter van de bibliotheek zeer geschikt en uitnodigend om ouderen informeel mee te laten kijken met activiteiten. Als het gaat om de financiële barrière die sommige ouderen ervaren, zien we dat activiteiten gratis of voor slechts enkele euro's worden aangeboden. Tot slot zien we dat mobiliteit een obstakel blijft, activiteiten moeten voor veel ouderen binnen een straal van een paar honderd meter van hun huis georganiseerd worden, anders is het voor hen te ver. OIDW speelt hierop in door in sommige gevallen wordt vervoer naar activiteiten geregeld. Daarnaast wordt de bibliotheek als centrale plek veelvuldig ingezet als ruimte voor activiteiten.

Als bijvangst kan gezien worden dat mensen met een ooievaarspas een jaar gratis lid kunnen worden van de bibliotheek. Gastvrouwen dragen dit actief aan tijdens intakegesprekken en maken regelmatig op deze wijze mensen lid.

## 3.4 Conclusie

De uitvoering ligt min of meer in lijn met verwachtingen uit het projectplan, hoewel de opstartfase langer heeft geduurd. Eigenlijk is men pas sinds afgelopen maart goed en wel op gang.

De meerwaarde van het project zit in een schemerachtig gebied van samenwerking tussen de bibliotheek en haar partners. De bibliotheek zelf is een fijne samenwerkingspartner, mede door de ruimtes die ze beschikbaar heeft. Samenwerkingspartners zijn enthousiast over de samenwerking, maar er zijn geen formele afspraken gemaakt over de aard en doelstellingen van de samenwerkingsverbanden.

Het werk van de gastvrouwen in het aanspreken van ouderen en het voeren van gesprekken is een succesfactor in het project: met hun persoonlijke benadering weten zij ouderen te betrekken en te mobiliseren. Vooralsnog is niet goed aan te tonen dat de ouderen die worden bereikt ook baat hebben bij het project, verder dan het ene prettige gesprek met de gastvrouw en deelname aan leuke activiteiten, waar ouderen anderen ontmoeten. We constateren dat ouderen enthousiast zijn over de activiteiten waar zij aan deelnamen, maar de mate waarin activiteiten daadwerkelijk bijdragen aan een versterkt sociaal netwerk en competenties, is onduidelijk. Daarnaast moet worden opgemerkt dat sommige ouderen zullen deelnemen aan activiteiten die met of door samenwerkingspartners worden georganiseerd, maar omdat deelname niet in het



systeem wordt geregistreerd, is niet duidelijk welk deel van de deelnemers daadwerkelijk aan activiteiten deelneemt. De eerste exitgesprekken die de komende maanden gevoerd gaan worden, zullen hier meer duidelijkheid over moeten verschaffen.

Van de ouderen die worden bereikt is het waarschijnlijk dat ze tot de iets minder kwetsbare doelgroep behoren. Dat wordt ook wel beaamd door de projectleider, hoewel de gastvrouwen soms vermoeden dat er meer problemen schuil kunnen gaan achter een relatief opgeruimd 'gezicht'. Uit de geregistreeerde gegevens blijkt wel dat het in de regel om vrij actieve ouderen gaat, die hobby's hebben, dingen leren en gezamenlijke activiteiten ondernemen.

Gelet op de huidige voortgang, de tijd die het kost om ouderen te werven en in te tekenen en de geprognosticeerde groei lijkt het niet erg waarschijnlijk dat met ongewijzigd beleid de kwantitatieve doelstelling behaald gaat worden. Via de huidige wervingskanalen zal verzadiging plaatsvinden. Hoewel het bereiken van de kwantitatieve deadline dan wellicht nog wel mogelijk is, gaat het vooral om de vraag of er deelnemers worden gevonden van wie het zinnig is om ze in te schrijven. Op dit moment is het onduidelijk welk deel van de deelnemers daadwerkelijk tot de doelgroep behoort, in beeld is en deelneemt aan activiteiten. Het risico bestaat dat er teveel wordt ingezet op het behalen van de kwantitatieve doelstellingen, waardoor de kwalitatieve doelstellingen uit het oog verloren worden. Tegelijkertijd is er veel potentie om de samenwerking met partners (wijkverpleegkundige, woningbouwvereniging) uit te breiden en via die weg de juiste doelgroep te bereiken. De nieuw aangetrokken wijknetwerker zet hier momenteel op in.





## Bijlage 4 **Casestudyverslag Rotterdam**

Deze case study is uitgevoerd in september-november 2017.

### **1 Lokale opzet project**

In dit hoofdstuk beschrijven we de lokale opzet van het project, zoals beoogd. Daarvoor gebruiken we de projectplannen (centraal en lokaal: Rotterdam).

#### **1.1 Doelgroep en bereik van de doelgroep**

In het algemene projectplan (voor de vier steden) wordt als hoofddoelstelling van Ouderen in de Wijk gesteld: "Bibliotheken willen samen met lokale, wijkgerichte ketenpartners 5.000 – 10.000 kwetsbare ouderen meetbaar activeren en bij gemeentelijke diensten zichtbaar maken". Dit gebeurt:

1. Door de projectactiviteiten aan te sluiten bij bestaande netwerken en activiteiten gericht op dezelfde doelgroepen in de wijken;
2. Door een transparant en uitvoerbaar activiteitenprogramma, met veel aandacht voor de diversiteit van de doelgroepen;
3. Door de doelgroepen (en hun directe omgeving) bewust te maken van het lokale ondersteunings- en sociale activeringsaanbod en hen (blijvend) in beeld brengen bij hulporganisaties en/of gemeenten;
4. Door het sociaal netwerk van de doelgroepen te versterken;
5. Door de financiële zelfredzaamheid en digitale vaardigheden van de doelgroepen te versterken;
6. Door de deelname van de ouderen aan L&L activiteiten continue te monitoren en ouderen te bezoeken zodra er een terugval worden geconstateerd;

In het lokale projectplan staat dat met OIDW de vier steden de zelfredzaamheid van ouderen willen vergroten door hen uit isolement te halen en hun vangnet uit te breiden.<sup>55</sup> Er wordt verwezen naar onderzoek waaruit blijkt dat 49% van de Rotterdammers aangeeft eenzaam te zijn, en dat de doelgroep 75+ bovengemiddeld eenzaam is. In de wijk Feijenoord zou het percentage ouderen dat in sociaal isolement leeft het hoogst zijn.

De doelgroep uit het centrale projectplan is leidend; in het lokale projectplan wordt de doelgroep omschreven als: "AOW-gerechtigd, heeft deels te maken met schuldenproblematiek en is soms laaggeletterd". In een vooronderzoek door de bibliotheek bleek dat ouderen vaak niet weten welke activiteiten er in hun wijk worden georganiseerd, en dat de informatievoorziening vanuit de gemeente daarover nog tekort schoot. Daarnaast bleek dat ouderen, wanneer zij wél op hoogte waren van activiteiten, verminderde mobiliteit als belangrijk obstakel benoemden. Activiteiten moeten dichtbij huis worden georganiseerd, eventueel moet vervoer geregeld worden. Tot slot bleek dat veel ouderen vaak niet alleen willen of durven gaan naar activiteiten. De mogelijkheid wordt geopperd om ouderen te koppelen aan een maatje.

---

<sup>55</sup> Lokaal projectplan Rotterdam, 3.



De doelgroep kan worden bereikt via samenwerkingspartners (waaronder de huizen van de wijk) of via inloop bij de bibliotheek. De doelstelling voor de bibliotheek Rotterdam is om in de periode 2015-2020 minimaal 1.250 ouderen te bereiken, maar gestreefd wordt naar 2.500. Over de jaren heen wordt dit als volgt verdeeld:

Jaar	Doelstelling	Streven
2016	150	300
2017	275	550
2018	275	550
2019	275	550
2020	275	550
Totaal	1.250	2.500

Het doel is dat ouderen na deelname meer bewust zijn van de voorzieningen in de wijk, hier blijvend gebruik van maken en hun persoonlijke netwerk en competenties hebben versterkt.<sup>56</sup>

## 1.2 Activiteiten en samenwerking

In het lokale projectplan staat beschreven dat een oudere allereerst een intake krijgt waarbij gegevens worden verzameld en op enkele aspecten van het leven van de oudere wordt ingegaan. Er wordt dan een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld.

In het lokale projectplan wordt omschreven dat de bibliotheek met behulp van de subsidie een aanbod voor de doelgroep ontwikkelt, maar dat dit niet een nieuw aanbod hoeft te zijn maar juist aan moet sluiten bij wat er al (bekend) is. De bibliotheek had zelf ook al een aanbod voor deze doelgroep, onder andere bestaande uit:

- Taal-informatiepunt
- Taalcafé
- Digidokter
- Bibliotheek aan huis
- Klik-en-tikcursussen
- Overig, zoals filmmiddagen, lezingen, etc.

De bibliotheek Rotterdam ziet haar rol in dit project vooral als makelaar/schakelaar van kennis en informatie.<sup>57</sup> Daarnaast zorgt het voor een aantal randvoorwaarden, zoals ruimtes, inzet van mensen en publiciteit.

De activiteiten die al bestaan moeten meer onder de aandacht van de doelgroep worden gebracht, evenals activiteiten van andere organisaties zoals welzijn. Daarnaast wil men ook andere 'onderliggende' problemen oplossen en deelnemers die daar behoefte aan hebben een maatje aanbieden. Voor het oplossen van het vervoersprobleem worden mogelijk vrijwilligers ingezet.

## 1.3 Resultaten en effecten

De beoogde resultaten en effecten zijn hierboven beschreven, en zijn in lijn met de resultaten en effecten die in het centrale projectplan zijn omschreven: "Het doel is dat

<sup>56</sup> Lokaal projectplan Rotterdam, 5.

<sup>57</sup> Lokaal projectplan, 7.



ouderen na deelname meer bewust zijn van de voorzieningen in de wijk, hier blijvend gebruik van maken en hun persoonlijke netwerk en competenties hebben versterkt.”  
De indicatoren met hun streefwaardes zijn in het lokale projectplan niet herhaald.





## 2 Activiteiten en resultaten

In dit hoofdstuk presenteren we de activiteiten die in het kader van OIDW in Rotterdam worden ondernomen en de resultaten die daarbij (in de perceptie van betrokkenen) behaald zijn. De basis voor dit hoofdstuk zijn de gesprekken die we hebben gevoerd met de verschillende betrokkenen (projectleider, gastvrouwen, wijknetwerker, samenwerkingspartner, gemeente en vijf ouderen).

### 2.1 Doelgroep en bereik van de doelgroep

In deze paragraaf beschrijven we hoe de deelnemers worden geworven, welke doelgroep wordt bereikt en hoe het contact met de deelnemers verloopt en wordt geregistreerd.

#### 2.1.1 *Het werven van deelnemers*

De deelnemers worden op verschillende manieren geworven. De belangrijkste kanalen zijn de activiteiten bij de partners en de werving tijdens activiteiten die door OIDW, samen met partners, worden georganiseerd. De activiteiten van partners worden bezocht om enerzijds de activiteiten in kaart te brengen zodat ze in de activiteitenkalender kunnen worden opgenomen; anderzijds kan ook meteen wat over OIDW worden verteld, en kunnen deelnemers worden geworven.

Hieronder beschrijven we twee grootschalige bijeenkomsten waarbij veel ouderen zijn geworven: de Kom Erbij Middag en de conferentie over valpreventie. In beide gevallen werden ouderen samen met andere organisaties geworven en konden de ouderen zich in de pauze inschrijven voor OIDW. Op deze manier poogt OIDW ook een andere doelgroep aan te boren dan de ouderen die toch al in de bibliotheek komen.

Een tweede kanaal is de inloop in de bibliotheek. Gastvrouwen en bibliotheekmedewerkers – in de vestiging in Feijenoord zijn bibliotheekmedewerkers zo langzamerhand goed op de hoogte van het programma – spreken ouderen aan, geven hen informatie over OIDW en vervolgens kan de oudere zich inschrijven bij de gastvrouwen.

Een derde kanaal, dat in omvang voorsnog veel bescheidener is, is de verwijzing van ouderen door partners naar aanleiding van de huisbezoeken van 75+ ouderen die door de gemeente worden georganiseerd (zie onder, bij samenwerking).

Ouderen krijgen bij inschrijving een jaar lang gratis bibliotheeklidmaatschap.

#### 2.1.2 *Bereik doelgroep*

In het projectplan is omschreven dat OIDW zich richt op kwetsbare ouderen. Daarmee wordt bedoeld: ouderen die financieel kwetsbaar en eenzaam zijn. In de praktijk wordt de werving niet per se op deze ouderen gericht en wordt een inschatting van de kwetsbaarheid niet als criterium voor inschrijving gehanteerd. Projectmedewerkers geven aan dat het tijdens het eerste gesprek met ouderen moeilijk is om te achterhalen of iemand financieel kwetsbaar is en/of eenzaam. Dit zijn gevoelige onderwerpen om te bespreken. Gastvrouwen geven aan dit moeilijk te vinden. In de praktijk is het enige selectie criterium dat wordt gehanteerd of de oudere de AOW-leeftijd heeft bereikt.



De betrokkenen maken ook expliciet dat ze de doelgroep niet willen beperken tot arme ouderen. Eenzaamheid, zo geven ze aan, beperkt zich niet tot arme ouderen. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat door het werven van 'niet-eenzamen' de bekendheid in de wijk toeneemt en de 'niet-eenzamen' mogelijk 'eenzamen' kunnen betrekken bij het project. Tot slot wordt het als 'onbehoorlijk' beschouwd om mensen af te wijzen omdat hun inkomen net te hoog zou zijn, of omdat ze net niet eenzaam genoeg zouden zijn.

Anderzijds wordt in de opzet van het project en de samenwerkingen die worden opgezocht wel rekening gehouden met de doelgroep: OIDW is gestart in de wijk Feijenoord, omdat uit onderzoek bleek dat het percentage ouderen dat in sociaal isolement leeft daar het hoogst is (overigens is het een wijk met relatief weinig ouderen, maar de ouderen die er wonen leven dus relatief vaak in sociaal isolement). Bovendien is Feijenoord een wijk met relatief veel armoede. Daarnaast wordt samenwerking gezocht met welzijnsorganisaties – die komen in aanraking met de wat kwetsbaardere doelgroep. Activiteiten die worden georganiseerd zijn gratis of goedkoop, ook om rekening te houden met eventuele financiële kwetsbaarheid.

Hiernaast staat overigens het feit dat ook vrij veel activiteiten in het centrum worden georganiseerd en dat tijdens deze activiteiten ook veel ouderen worden geworven. Het is niet aangetoond, maar verwacht mag worden dat hier een andere doelgroep van ouderen komt.

De deelnemers zijn vaak vrouw en volgens de projectmedewerkers ook vaak lager opgeleid. In het kwartaalverslag (Q2 2017) staat benoemd dat allochtone ouderen moeilijker te bereiken zijn.

In het projectplan werden twee barrières beschreven waar ouderen mee te maken zouden kunnen hebben: gebrekkige mobiliteit en angst/schaamte. Dit laatste punt is in de ervaring van de uitvoerders belangrijker dan het eerste punt. Alle activiteiten zijn erg lokaal, waardoor mobiliteit minder belangrijk is. Angst om alleen ergens heen te gaan speelt echter wél.

### *2.1.3 Contact met de deelnemers en registratie*

Drie en zes maanden na intake worden de ouderen gebeld om te kijken hoe het met ze gaat. Als er veranderingen zijn in de situatie wordt dat verwerkt in de P-Ladder. Er hebben ten tijde van de case study nog geen exit-gesprekken (een jaar na inschrijving) plaats gevonden, de eerste staan gepland in november 2017.

De deelname aan activiteiten wordt niet geregistreerd; dit wordt niet mogelijk geacht, omdat veel activiteiten door samenwerkingspartners worden georganiseerd. Het bijdehandje wordt ook niet gebruikt, hier lag volgens de uitvoering niet de prioriteit.

Door de contactmomenten en de registratie van gesprekken en behoeften ontstaat op een natuurlijke manier een soort persoonlijk ontwikkelingsplan. Dit is geen formeel document, maar meer de registratie van de behoeften van ouderen (bv na de intake, maar ook na het zesmaandengesprek).

## **2.2 Activiteiten en samenwerking**

### *2.2.1 Opstartfase*

Rotterdam zou later starten dan de andere steden, dat was vanaf het begin duidelijk en staat ook beschreven in het projectplan. De opstartfase duurde echter alsnog



langer dan gepland. Dat had twee oorzaken. Ten eerste doordat het lang duurde voordat het systeem (P-ladder) goed werkte. De instroom van deelnemers startte in Rotterdam in januari 2017; vanaf mei 2017 is men 'goed op stoom'. Ten tweede door gevoelens van concurrentie bij samenwerkingspartners (zie hieronder). Het kostte tijd om elkaars vertrouwen te winnen.

OIDW is nu in vier wijken actief (drie wijken gecentreerd rond één vestiging, namelijk Feijenoord, en daarnaast nog Delfshaven). In het begin van het project is gestart met gastvrouwen en wijknetwerker op kleinere contracten die op verschillende vestigingen ingezet konden worden of onderdeel uitmaakten van de vestiging om zo borging te garanderen. Dit maakte het moeilijk om met de gehele projectgroep bij elkaar te komen, maar had als voordeel dat er meer mensen waren die de boodschap van OIDW verkondigden. Er ging wel tijd verloren met overdrachten en het maken van plannings. Inmiddels zijn er twee gastvrouwen met een fulltime dienstverband; dit wordt als prettig ervaren omdat er nu meer flexibiliteit is en er altijd mensen bereikbaar zijn voor stakeholders, klanten etc.

### 2.2.2 Projectactiviteiten

Er zijn drie soorten activiteiten die worden georganiseerd:

1. Communicatie: de activiteitenkalender speelt hierin een belangrijk rol. Samen met partners (waaronder Dock; met partners wordt de inhoud afgestemd, OIDW produceert de kalender) maakt OIDW in Feijenoord maandelijks een evenementenkalender.<sup>58</sup> Deze somt de verschillende activiteiten op die ouderen in de wijk kunnen ondernemen. Deze kalender wordt per post naar alle deelnemers gestuurd.
2. Activiteiten van of in samenwerking met partners: OIDW verwijst ouderen naar activiteiten van partners, en organiseert samen met deze partners activiteiten. Hieronder beschrijven we er een paar.
3. Activiteiten die OIDW zelf organiseert: als wordt geconstateerd dat voor een bepaalde doelgroep geen activiteiten zijn maar wél een specifieke behoefte is, dan kan OIDW zelf iets organiseren. Een voorbeeld hiervan is het breiclubje in Feijenoord.

De rol van de gastvrouwen is het vertrouwen winnen van de ouderen en de ouderen uitnodigen voor en begeleiden naar de verschillende activiteiten.

#### **Illustratie van een activiteit: voorleeslunch**

We waren aanwezig bij een voorleeslunch, georganiseerd in de bibliotheek. Het verhaal dat wordt voorgelezen is van Vonne van der Meer en gaat over een eenzame vrouw die haar man is verloren.

Er zijn twintig ouderen: 19 vrouwen, 1 man. De voorleeslunch begint met een korte uitleg over OIDW. Op de activiteitenlijst en het gratis lidmaatschap van de bibliotheek (1 jaar) reageren de ouderen enthousiast.

Eén van de aanwezigen is deelnemer aan OIDW. Zij geeft aan zich vooral te hebben ingeschreven om de activiteiten te kunnen delen met haar netwerk; zelf heeft ze het te druk om deel te nemen. Een andere vrouw die we spreken is juist haar activiteiten aan het afbouwen en heeft daardoor geen behoefte zich in te schrijven. Een derde

<sup>58</sup> Voor de wijk Vreewijk maken beide partijen overigens hun eigen kalender omdat Dock niet het logo van OIDW op de kalender wilde.



vrouw zou wel deelnemer willen worden; de breiclub waar ze regelmatig naartoe ging is onlangs opgeheven en ze heeft het gevoel dat er niet veel activiteiten zijn voor ouderen. Ze heeft geen behoefte aan een computer- of mobielcursus, want 'dat zal toch wel niet meer lukken'.

Tijdens een kort groepsgesprek met zeven ouderen blijkt dat ze projecten zoals OIDW belangrijk vinden. Enkeligen geven aan hier in het verleden wel behoefte aan te hebben gehad, bijvoorbeeld nadat een partner wegviel. Het deelnemen aan activiteiten kan in die fases erg helpen. Inmiddels hebben de ouderen die aan tafel zitten een druk sociaal leven en hebben zelf ook verscheidene activiteiten opgezet, zoals yoga, een kaartclub, kaartenmaakmiddagen en een boekenclub. De dames hebben allen wel een computer thuis en ervaren daar ook wel eens moeilijkheden mee, maar geven aan geen behoefte te hebben aan een cursus aan gezien 'het moeilijk is te onthouden wat je op een cursus leert'. Ze vragen het liever aan hun kinderen als ze problemen hebben. De afwezigheid van mannen begrijpen de vrouwen goed: ze zijn opgevoed met een strakkere scheiding van geslachten dan tegenwoordig het geval is. Er zouden daarom activiteiten specifiek gericht op mannen moeten worden georganiseerd.

#### **Illustratie van een activiteit: Kom erbij middag**

De Kom erbij middag is een vrij grote activiteit, georganiseerd door de Werkgroep Anders Ouder Worden, in samenwerking met de bibliotheek. De Bibliotheek verzorgt de locatie (centrale bibliotheek). Tijdens de middag zijn 103 ouderen aanwezig, voor de overgrote meerderheid vrouw. Vanuit OIDW zijn ongeveer 4 gastvrouwen aanwezig. Bij binnenkomst melden de ouderen zich bij de tafel met gastvrouwen, die vragen of ze zijn ingeschreven voor Ouderen in de Wijk. Aan het begin van de bijeenkomst wordt uitleg over OIDW gegeven, en in de pauze kunnen ouderen zich inschrijven. Dat gebeurt in grote getalen – gedurende de middag is er geen tijd om het aantal inschrijvingen te tellen. Het gehanteerde criterium bij inschrijving is leeftijd: AOW-gerechtigd.

We spreken met Mevrouw B. Ze is 73 jaar, weduwe, en in het verleden eerste zuster geweest in het ziekenhuis. Mevrouw is lid van OIDW en gaat af en toe naar activiteiten. Voor de Kom erbij middag is ze via de mail uitgenodigd; ook krijgt ze thuis de activiteitenkalender. Ze heeft een iPad en smartphone en zou hier best wat uitleg over willen krijgen. Ze geeft aan een volle agenda te hebben, maar als het uitkomt doet ze in de toekomst ook nog mee aan activiteiten.

In de tabel hieronder staat een overzicht van activiteiten uit het tweede kwartaal van 2017. De tabel komt uit het kwartaalverslag.

Activiteiten tweede kwartaal 2017 OidW Rotterdam			
Wekelijkse activiteiten	Gemiddeld aantal ouderen	Periode	Locatie
Breicafé	10	Om de week op dinsdag	't Slag
Spelletjesochtend	4	Iedere week op maandagochtend	't Slag
Maandelijkse ouderenactiviteit – verschillende workshops		1 keer in de maand	Feijenoord
Computercursussen			





Klik & Tik (Seniorweb)	In Feijenoord 7 mensen per keer	Centrale: Di 10:00-12:00 en Do 10:00-12:00 (als er voldoende mensen zijn >10) Delfshaven: Ma 14:00-16:00 Hoogvliet: Ma 10:00-12:00 Feijenoord: Di 10:00-12:00 IJsselmonde: Woe 10:00-12:00 Vanaf september ook in Ommoord: 10:30-12:30	
Computerwijk (Hoedje van Papier)	6 à 8 per cursus	Centrale: Woe 11:00-13:00 Delfshaven: Woe 13:00-15:00	
Digicafé		Centrale: Di 14:00-16:00 Schiebroek: Ma 14:00-16:00 Hoogvliet: Ma 12:00-14:00 IJsselmonde: Do	
<b>Thema activiteiten</b>			
Paasontbijt Delfshaven		12-04-2017	
Paasontbijt Vredeskerk		13-04-2017	
Thema ontbijt		19-04-2017	
Ouderendag, samen met de Vredeskerk		26-04-2017	
Bijeenkomst val preventie		28-04-2017	
Voorlichting Rotterdampas	40	26-6-2017	

### 2.2.3 Samenwerking met partners

Er zijn zowel nieuwe partners als partners waar de bibliotheek reeds mee samenwerkte. Voorbeelden: Dock, Humanitas, WMO-Radar, Wilskracht Werkt, Werkgroep Totaal, Vitaal Blijven, Beter Zien Beter Horen, Zowel, Hoedje van Papier, Dienstinformatiepunt, IT de Brug. De keuze voor deze partners komt organisch tot stand: de wijknetwerker of andere projectmedewerkers bezoekt bijvoorbeeld bijeenkomsten voor ouderen en legt vervolgens contact met de organisatoren. De samenwerkingen zijn niet formeel vastgelegd; dat is in de ogen van de betrokkenen niet nodig, zoals ook in het kwartaalverslag staat beschreven. Per samenwerking en per activiteit wordt bekeken of het nodig is de samenwerking te formaliseren.

De partners die we spraken zijn tevreden over de samenwerking. Uit gesprekken met betrokkenen blijkt ook dat er wel sprake is geweest van gevoelens van concurrentie: alle organisaties zijn gesubsidieerde organisaties die hun bestaansrecht moeten bewijzen. Dat geldt ook voor OIDW. Dit is waarschijnlijk een van de redenen dat het project vertraging heeft opgelopen: het vertrouwen tussen partners heeft moeten groeien.

De samenwerking met de gemeente bestaat vooralsnog vooral uit het informeren van de gemeente over OIDW. Ook brengt de gemeente OIDW in contact met andere mogelijke partners. De gemeente is erg actief op het gebied van eenzaamheid onder ouderen, en ziet OIDW als één van de projecten die in Rotterdam worden uitgevoerd voor deze doelgroep.

Belangrijke partners zijn de welzijnsorganisaties, die ook de 75+ huisbezoeken afleggen. Door een nieuwe aanbestedingsronde wijzigt de partij die in Feijenoord deze bezoeken af gaat leggen (het was Dock, wordt Humanitas). Dat betekent dat er een nieuwe partner voor OIDW komt. OIDW probeert hier rekening mee te houden door ook samen te werken met partners die niet van aanbestedingen afhankelijk zijn.

#### Voorbeeld van samenwerking: WMO-Radar



Op initiatief van OIDW is samenwerking met WMO-Radar opgestart. WMO-Radar is de welzijnsorganisatie die in het centrum namens de gemeente onder andere de huisbezoeken bij 75+ ouderen aflegt. Ze hebben een locatie vlakbij de bibliotheek waar veel ouderen komen, en ze werken op hun beurt samen met allerlei organisaties in het sociale domein, waaronder ouderenorganisaties.

In eerste instantie hebben WMO-Radar en OIDW samen enkele filmmiddagen georganiseerd; de bibliotheek had hiervoor een filmzaaltje beschikbaar, en de werving van ouderen werd samen gedaan. Er kwam naar verluid circa 30-40 ouderen per middag.

Vervolgens zijn twee grotere bijeenkomsten georganiseerd: de Kom Erbij Middag (zie hierboven) en een conferentie over valpreventie. De bibliotheek leverde hier de locatie (bibliotheektheater). Samen werd de werving gedaan, ook met andere partijen (ouderenorganisaties). Bij de conferentie over valpreventie waren circa 175 ouderen aanwezig. OIDW kon in de pauze ouderen werven voor OIDW.

Naast de gezamenlijk georganiseerde activiteiten komt de samenwerking ook tot uiting bij de huisbezoeken: WMO-radar laat daar altijd een informatiepakketje achter bij de ouderen, en daar zit nu ook een flyer van OIDW bij. Ook in het persoonlijke gesprek kan de huisbezoeker de ouderen wijzen op OIDW. Op welke schaal dit gebeurt is ons niet duidelijk, maar we hebben er twee voorbeelden van gehoord. Andersom zou ook mogelijk zijn – dat OIDW mensen doorverwijst naar WMO-Radar indien de problematiek wat ernstiger is – maar dat is nog niet in die mate gebeurd dat de samenwerkingspartner het heeft merkt.

WMO-Radar is enthousiast over de samenwerking. Enerzijds doordat het contact gewoon prettig verloopt. Anderzijds is het voor WMO-Radar prettig om ouderen te kunnen verwijzen en om bij de activiteiten ook nieuwe ouderen te zien – een doelgroep die via de bibliotheek komt. De gastvrouwen van OIDW hebben in de ogen van WMO-Radar ook meer tijd om met de ouderen te spreken; ouderen waarderen het dat ze nog eens worden opgebeld en worden uitgenodigd voor een bepaalde activiteit.

#### 2.2.4 Intake

De eerste intake wordt, zoals hierboven beschreven, veelal tijdens activiteiten gedaan. Daarbij wordt het voorblad van de intake ingevuld en ondertekend (papier), en worden de ouderen later teruggebeld om de informatie aan te vullen (ook op papier, later gedigitaliseerd). Op zich wordt dat als een prettige werkwijze ervaren door de betrokkenen.

De vragenlijst wordt als invasief ervaren. Ouderen krijgen van andere partijen ook vaak de boodschap dat ze geen gegevens moeten afstaan, en deze vragenlijst staat daar haaks op volgens de respondenten. Er worden veel gegevens gevraagd, en de vragen over financiële situatie en sociaal isolement liggen gevoelig.

Eén gastvrouw komt met het idee om bij de intake om een contactpersoon te vragen. Soms komt het namelijk voor dat een oudere uit beeld verdwijnt en dat er geen contact meer kan worden opgenomen.



### 2.2.5 Lokale projectorganisatie

Behalve de lokale projectleider bestaat het team momenteel uit vijf gastvrouwen, een wijknetwerker en een projectmedewerker. De vacatures zijn zowel intern als extern uitgezet; twee van de vacatures zijn intern ingevuld, de rest is extern ingevuld. Dit team werkt zowel in de vestiging in Feijenoord als in de vestiging in Delfshaven, of in het centrum. Het reguliere personeel van de bibliotheek in Feijenoord kent het project volgens de projectleider inmiddels ook dusdanig goed dat ze ouderen veel over het project kunnen vertellen. De projectleider vindt dit belangrijk, omdat het project zo ingebed raakt in de bibliotheek. Op die vestiging draait het project min of meer zelfstandig, binnen de kaders die door het projectteam worden aangegeven.

De samenwerking met het landelijke heeft de afgelopen tijd wel wat meer tijd gekost dan gehoopt. De administratie heeft veel tijd gekost, en men had het prettig gevonden om hierin meer te worden ontzorgd. Tegelijkertijd is er begrip voor de positie van de centrale projectleiding en het feit dat het ook daar druk was. Twee voorbeelden:

1. het project kent, in de ogen van de PL, een vrij hoge administratiedruk, met bijvoorbeeld kwartaalverslagen. De PL heeft zelf een soort format gemaakt zodat de kwartaalrapportages sinds kort invuloefeningen zijn, maar had dat eigenlijk eerder van de centrale projectleiding verwacht.
2. Het systeem (PLadder) functioneerde pas na een jaar. Dat is lastig geweest in de uitvoering. Inmiddels werkt het wel goed, en is de privacy goed gewaarborgd – dat wordt door de PL een belangrijk punt gevonden. Er zijn nog steeds wel enkele problemen met het systeem, maar het gaat beter.

## 2.3 Resultaten en effecten

De doelstelling van het aantal ouderen dat bereikt zou moeten worden is bijgesteld: voor 2016 is het bijgesteld van 150 naar 100 en in 2017 van 275 naar 200. (De 'streefaantallen' lagen hoger: 300 voor 2016 en 550 voor 2017).<sup>59</sup>

Deze bijgestelde doelstelling, dat wil zeggen het cumulatieve target van 300 deelnemers per eind 2017, wordt ruim gehaald. In oktober zat het aantal al rond de 300. Projectleider geeft aan dat er wel druk is geweest om die targets te halen, maar dat die druk in Rotterdam niet al te sterk is gevoeld omdat men toch al op schema lag.

### Illustraties van deelnemende ouderen

**Mevrouw H.** is 90 jaar en vaste bezoeker van OIDW activiteiten. Ze komt elke maand naar een activiteit in de bibliotheek; in principe vindt ze elke activiteit leuk, behalve het breien. We spreken haar op een voorleeslunch (een andere voorleeslunch dan die hierboven beschreven); ze is hier nu aanwezig samen met haar wandelclub. Ze heeft ook een vriendin meegenomen; ze vormden samen een vriendinnenclub met zes dames, maar vertellen dat ze de enige twee zijn 'die nog over zijn'. De vriendin van Mevrouw A. komt regelmatig in de bibliotheek maar is geen deelnemer van het project. Mevrouw A. geeft aan dat ze de activiteiten erg waardeert maar dat het haar geen blijvende vriendschappen oplevert: "vrienden maak je als je jong bent". Vervoer is een barrière voor mevrouw A. Ze kan alleen naar activiteiten in de buurt. Daar kan ze zelfstandig naartoe wandelen.

<sup>59</sup> Dit betreft de aantallen zoals in het lokale projectplan gehanteerd.



**Mevrouw S.** is 73 jaar en komt al heel lang regelmatig in de bibliotheek (verschillende locaties op Rotterdam Zuid). Mevrouw is getrouwd, heeft een kind en kleinkind en geeft aan niet 'eenzaam' te zijn. Ze vindt zelf dat ze iemand is die altijd wat te doen heeft – lezen, wandelen, puzzelen – maar ze wil ook graag andere mensen ontmoeten. Daarvoor komt ze dan onder andere naar de OIDW activiteiten. Tot haar 65<sup>e</sup> was zij docent kantoorvakhandel op het MBO, daarvoor heeft ze bij Unilever gewerkt. Ze geeft aan dat ze altijd gewerkt heeft en dat ze na haar pensionering op zoek moest naar andere manieren om met mensen in contact te komen, ook omdat er mensen in haar omgeving wegvallen door overlijden.

Mevrouw doet mee aan verschillende activiteiten: eens per maand breien, bingo ('vind ik niks aan, maar ik ga toch voor de gezelligheid'), bloemschikken, activiteit van de eerste vrijdag van de maand, concerten, Sinterklaas. Ze gaat ook naar activiteiten op andere locaties. Ze wil niet teveel activiteiten, één per dag is genoeg, in verband met vermoeidheid. Mevrouw heeft voldoende pensioen en 'doet alleen waar ze zin in heeft'.

Mevrouw S. kent veel mensen via het project. Ons gesprek wordt telkens onderbroken om mensen gedag te zeggen: 'ik bel je morgen'. Mevrouw geeft aan dat de activiteiten haar 'sociaal plezier' geven. Ze ziet andere mensen, hoort eens een ander perspectief, ze komt dezelfde mensen tegen en kletst daarmee. Het is ontspannen en gevarieerd. Zij ziet mensen vaker bij verschillende activiteiten, maar geeft aan mensen niet buiten de activiteiten om te zien. Het zijn meer vluchtige contacten dan vrienden. Ze geeft aan 'niet meer in vriendschap te geloven' en zegt afstand te houden. Ze wil gewoon 'slap ouwehoeren'.

Ze heeft veel contact met de bibliotheek, dat vindt ze fijn. De mensen van de bibliotheek geven aan welke activiteiten iets voor haar zouden kunnen zijn. Ze geeft aan dat ze in het begin toen ze van het project hoorde geen zin had, maar dat de projectmedewerkers hebben gezegd dat ze het eens moest proberen. Inmiddels is ze er blij mee: 'het is leuk in de bibliotheek, ik voel me welkom.'

Mevrouw heeft geen computercursus gevolgd maar heeft dat ook niet nodig; ze heeft er immers zelf les ingegeven. 'Maar die kennis verouderd wel snel'. Graag zou ze nog een cursus aan de universiteit volgen. "Maar dat kost teveel tijd.. ik ken mezelf.. dan ga ik me daarin vastbijten. Ik ben vroeger wel eens overspannen geweest, ik draaf snel door. Dus ik moet m'n grenzen bewaken". Tot slot noemt ze nog dat de activiteiten sympathiek geprijsd zijn. De schildercursus kost bijvoorbeeld 1 euro, dat vindt mevrouw heel redelijk, zeker in vergelijking met andere cursussen (buiten het project) die veel duurder zijn.



## 3 Reflectie en conclusie

In dit hoofdstuk zetten we de doelgroep, activiteiten, samenwerking en resultaten af tegen de in het lokale projectplan gepresenteerde plannen. Dit leidt tot conclusies over de doelmatigheid en doeltreffendheid van OidW in Rotterdam.

### 3.1 Doelmatigheid

Rotterdam is later gestart met de uitvoering van OidW dan de andere steden. Dit was op voorhand, al bij indienen van het projectplan, duidelijk. Inmiddels heeft Rotterdam de achterstand in deelnemersaantallen ingehaald, en zitten ze op een vergelijkbaar niveau als de andere steden en zullen ze de kwantitatieve doelen voor 2017 halen.

Rotterdam heeft in mindere mate last gehad van de aanloopproblemen die voor andere steden golden. Doordat het later is aangehaakt heeft het bijvoorbeeld minder vertraging ondervonden van het gebrekkige registratiesysteem. Mede daardoor heeft men in Rotterdam op vrij doelmatige wijze – in korte tijd en met inzet van minder middelen dan in andere steden – de kwantitatieve doelstelling behaald.

De werving vindt plaats zoals beoogd: via spontane inloop, door samenwerkingspartners en door activiteiten die worden georganiseerd. Dat geschiedt daardoor efficiënt, hoewel twijfelachtig is of de juiste doelgroep wordt bereikt (zie volgende paragraaf).

OidW in Rotterdam maakt met name gebruik van het bestaande activiteiten aanbod in de wijk. Ook dat is conform de programmatheorie en duidt op een doelmatige uitvoering. Alleen wanneer er een duidelijke behoefte wordt gesignaleerd waarin nog niet wordt voorzien door andere organisaties, organiseert de bibliotheek zelf activiteiten. Het opstellen en verspreiden van een evenementenkalender past heel goed bij deze strategie.

In de aanloopfase was het team samengesteld uit louter parttimers. Dit maakte het moeilijk om projectgewijs te werken; relatief veel tijd ging naar afstemming. Het maakte ook de communicatie met partners moeilijker. Waarschijnlijk was dit in mindere mate doelmatig. Inmiddels zijn er meer full-timers in dienst.

### 3.2 Doeltreffendheid

Het is moeilijk een oordeel te vellen over de doeltreffendheid van OidW in Rotterdam. Dat ligt met name aan het feit dat we geen goed zicht hebben op de deelname van OidW-deelnemers aan activiteiten. De Rotterdamse deelnemers die een exitgesprek hebben gehad hebben aangegeven nauwelijks aan activiteiten te hebben deelgenomen (of het is niet geregistreerd). Bij de activiteiten waar we aanwezig waren waren doorgaans niet veel OidW-deelnemers aanwezig.

De ouderen die we voor dit onderzoek hebben geïnterviewd waren allen positief over OidW. Daarbij moet worden vermeld dat de uitvoerder de te interviewen ouderen heeft geselecteerd. De respondenten benadrukten met name de rol van de gastvrouwen en vonden het prettig dat de gastvrouwen tijd hadden voor een praatje, hen welkom heetten bij activiteiten, etc.



De werving van deelnemers aan OIDW is een aandachtspunt met het oog op doeltreffendheid en toegevoegde waarde. De meeste ouderen worden geworven ofwel door spontane inloop, ofwel door het organiseren van bijeenkomsten samen met partners. Dit zijn niet de kanalen waarvan verwacht mag worden dat de meest kwetsbare doelgroep wordt bereikt. De werving door activiteiten buiten de bibliotheek lijkt op zich een goede strategie omdat een groot deel van de doelgroep niet vanzelf naar de bibliotheek zal komen, en deze werkwijze is bovendien ook in lijn met de beoogde werkwijze, maar daarbij moet kritisch gekeken worden naar het type activiteiten dat wordt georganiseerd en het soort vindplaats waar men ouderen gaat werven. Er zijn wel samenwerkingsverbanden met interessante partners (met name welzijnsorganisaties), maar deze leiden vooralsnog niet tot instroom op noemenswaardige schaal.

De context in Rotterdam is bijzonder: de gemeente investeert veel in de aanpak van eenzaamheid onder ouderen, en legt daartoe huisbezoeken af bij 75+ers. Welzijnsorganisaties doen dit namens de gemeente, en op deze wijze komen ze in contact met geïsoleerde kwetsbare ouderen. Ze geven daarbij aan dat veel van deze ouderen niet door middel van één gesprek geactiveerd worden; vaak is er meer inzet nodig, maar kan de welzijnsorganisatie die niet bieden. Deze ouderen zouden bijvoorbeeld baat kunnen hebben bij een maatje. Mogelijk ligt hier een kans voor OIDW; de relatief actieve ouderen van OIDW zouden als maatje gekoppeld kunnen worden aan de meer kwetsbare ouderen die bij huisbezoeken worden bereikt.

Een risico op verminderde doeltreffendheid in de toekomst is het feit dat het deelnemersbestand van OIDW zal blijven groeien, zonder dat de formatie navenant zal kunnen toenemen. Van echte uitstroom zal naar verwachting geen sprake zijn: ouderen worden niet na een jaar uitgeschreven. Daardoor zal onder gelijkblijvende omstandigheden een steeds grotere groep ouderen beslag leggen op de tijd van de gastvrouwen.



Deze case study is uitgevoerd in september-november 2017.

### **1 Lokale opzet project**

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste elementen van het lokale projectplan toegelicht.

#### **Doelgroep en bereik van de doelgroep**

##### *Doelgroep*

De doelgroep van OidW wordt in het lokale projectplan als volgt omschreven: "de doelgroep is AOW-gerechtigd, etnisch zeer divers samengesteld, heeft deels te maken met schuldenproblematiek en is soms laaggeletterd. Deze mensen lopen een relatief hoog risico sociaal (en digitaal) uitgesloten te raken. Zeker als er een omgeving (buren, familie, kinderen) is, die zich min of meer in dezelfde situatie bevindt."<sup>(3)</sup>

De definitie van de doelgroep in het lokale projectplan komt voor het grootste gedeelte overeen met de definitie in het operationeel programma waarin de doelgroep wordt gedefinieerd als "ouderen met een laag besteedbaar inkomen die de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt, woonachtig zijn in Nederland en die te kennen geven sociaal uitgesloten te zijn of dreigen te worden."

##### *Bereik van de doelgroep*

Ouderen die tot de doelgroep behoren komen op drie verschillende manieren in aanraking met het project: 1) via samenwerkingspartners in de wijk, 2) vanuit het ledenbestand van de Bibliotheek Utrecht of 3) omdat zij een schriftelijke uitnodiging ontvangen van de Bibliotheek, gemeente of partners. In het lokale projectplan is een communicatieplan opgenomen. Het communicatieplan beschrijft de volgende middelen die de Bibliotheek inzet om de doelgroep ouderen te bereiken:

- In de Bibliotheek vertellen bibliotheekmedewerkers ouderen over het project
- Gastvrouwen/heren bezoeken ouderen op vindplaatsen
- Netwerkers bezoeken doorverwijzers om hen over het project te informeren, maken afspraken over het doorverwijzen van de doelgroep en laten informatie achter voor ouderen.
- Er wordt een boekenlegger gemaakt om ouderen in de bibliotheek te informeren over het project
- Er wordt een webpagina gemaakt met het project, de projectactiviteiten en filmpjes. Deze pagina wordt minstens twee keer per jaar gelinkt aan de homepage.
- Er worden een affiche, flyers en een folder gemaakt met uitleg over het project en de projectactiviteiten
- In samenwerking met partner Samen in de Stad wordt er een papieren nieuwsbrief gemaakt.



Daarnaast is opgenomen in het communicatieplan dat de Bibliotheek de ouderen ook thuis wil bereiken via de volgende wegen:

- In de wijk in samenwerking met partners waaronder sociaal makelaars, het U-pas bureau en de buurtteams.
- Vindplaatsen van ouderen waaronder buurthuizen, zorgcentra, kerken en moskeeën.
- Sleutelfiguren waaronder betrokken buurtbewoners, kinderen en migrantenorganisaties.
- Versturen van uitnodigingen naar bibliotheekleden en in samenwerking met samenwerkingspartners het versturen van uitnodigingen naar ouderen in de wijk.
- Het optrekken met partners in de communicatie door middel van informatieverspreiding over OidW via wijkwebsites, een papieren nieuwsbrief, mond tot mond via sleutelpersonen en krantjes/folders/posters

In de risicoanalyse wordt aangegeven dat de zichtbaarheid van OidW en het bereik van de doelgroep in sterke mate afhankelijk is van de samenwerkingspartners. Ook is het voor de organisaties die zich al langere tijd op de doelgroep richten (zoals de gemeente) een uitdaging om ouderen die nog niet in beeld zijn te bereiken en of te activeren. Tot slot wordt in de risicoanalyse aangegeven dat het bijzonder moeilijk is om migrantenouderen te bereiken en te betrekken bij interculturele activiteiten.

## Activiteiten en samenwerking

### *Projectaanpak*

De focusgebieden in Utrecht zijn de wijken Kanaleneiland en Overvecht zoals ook aangegeven in het landelijke projectplan. Deze wijken worden in het lokale projectplan beschreven als krachtwijken met relatief veel bewoners met een allochtone achtergrond en relatief veel bewoners met een laag opleidingsniveau. In Kanaleneiland zijn de bewoners naar verhouding jong en in Overvecht zijn er naar verhouding veel oudere bewoners. In de loop van het project wordt bekeken of de Bibliotheek Utrecht de doelgroep ook in andere wijken van Utrecht kan bereiken.

In het lokale projectplan is een planning opgenomen voor de uitvoering van OidW. De planning maakt onderscheid in een eerste periode, februari 2016 tot de tussenrapportage in mei 2017, en een tweede periode. In de eerste periode is een opstartfase opgenomen (februari-april 2016) waarin de Bibliotheek Utrecht de organisatie van OidW vorm geeft. Gedurende de rest van de eerste periode moet OidW gaan lopen. Aan de hand van de tussenrapportage in mei 2017 wordt er een planning voor de tweede periode gemaakt.

### *Personeel*

Voor de uitvoering van OidW worden medewerkers van de Bibliotheek Utrecht ingezet. Er worden een programmaleider, een stedelijke projectcoördinator, twee wijknetwerkers en vier allochtone gastvrouwen/gastheren ingezet. In de risicoanalyse van het lokale projectplan wordt aangegeven dat de Bibliotheek Utrecht zich in een reorganisatieproces bevindt en dat dit mogelijk effect heeft op de personele inzet voor OidW en vertraging op kan leveren. Ook wordt als risico aangegeven dat OidW van de bibliotheekmedewerkers vraagt om op een andere manier te werken en te denken dan zij gewend zijn.





### *Activiteiten*

De Bibliotheek Utrecht ziet zichzelf als een laagdrempelige wijkvoorziening met een rol als makelaar/schakelaar van informatie en kennis. Daarnaast wil de bibliotheek Utrecht een relevant aanbod basisvaardigheden en informatievaardigheden bieden aan ouderen in samenwerking met partners.

OidW wordt in Utrecht uitgevoerd onder Leef en Leer!, de voortzetting van het project Leven & Leren (2013) waarin de bibliotheek en partners samen een educatief aanbod (digitale) basisvaardigheden hebben ontwikkeld voor anderstaligen, laaggeschoolden en laaggeletterden. De bibliotheek Utrecht kan met OidW daardoor aansluiten bij al bestaande netwerken, opgedane kennis en eerder ontwikkeld aanbod.

Voor het project OidW zal de bibliotheek Utrecht voor de projectperiode strategische partnerschappen aangaan en zoveel mogelijk aansluiten bij al bestaand aanbod van partners of de bibliotheek zelf. Naar behoefte zal er aanvullend of nieuw aanbod worden ontwikkeld. De Bibliotheek wil voor OidW vier activiteiten ontwikkelen naast het huidige bibliotheek aanbod waar de doelgroep bij aansluit:

- 1 *Informatiepunt/wegwijzers*: gesprekken gastvrouw/gastheer, deelname OidW, Leef en Leer! Pas.
- 2 *Aanbod (digitale) basisvaardigheden*: oefenen.nl, computerinloop, computercursussen en tabletcafé.
- 3 *Informatiebijeenkomsten*: financiële redzaamheid, gezondheid, intergenerationeel, burens/familie/mantelzorgers/vrijwilligers.
- 4 *Ontmoeting*: koffieochtend, verhalen aan de leestafel, gespreksgroepen over ouder worden in de wijk/zingeving/dialoogtafels, tentoonstellingen, intergenerationeel, burens/familie/mantelzorgers/vrijwilligers.

De Bibliotheek wil OidW tijdens de projectperiode zoveel mogelijk verduurzamen zodat er na de projectperiode een blijvend aanbod is voor kwetsbare ouderen.

### *Samenwerkingspartners*

De samenwerking binnen OidW bouwt voort op het in Utrecht al bestaande Leef & Leer! netwerk waarbinnen er wordt samen gewerkt met de gemeente Utrecht, Stichting Lezen & Schrijven, welzijnsorganisaties en verschillende aanbieders van taal- en digitale cursussen. Bij aanvang van het project OidW is er een samenwerkingsovereenkomst getekend met drie partners: Leef en Leer!, het ouderennetwerk Samen in de Stad en Stichting Al Amal. In samenwerking met Leef en Leer! richt de Bibliotheek Utrecht zich op het educatief aanbod van basisvaardigheden. Met de twee andere samenwerkingspartners richt de Bibliotheek Utrecht zich op het bereiken van de doelgroep.

Binnen het netwerk ligt voor de Bibliotheek de focus bij het bereik van migrantenouderen via samenwerking met migrantenorganisaties, het opstarten van een gezamenlijk communicatiekanaal, de digitale vaardigheden van ouderen en het wegwijsen van ouderen naar relevant aanbod aan ondersteuning en activiteiten. Gedurende het project worden de samenwerkingsverbanden met relevante organisaties uitgebreid. De Bibliotheek Utrecht zal voor OidW strategische partnerschappen aangaan met stedelijke organisaties en de verschillende organisaties in de wijken Kanaleneiland en Overvecht die al een aanbod voor ouderen hebben en actief zijn op de gebieden welzijn, zorg, informatie en ontmoeting. Wijkbedrijf-Computerwijk, inmiddels bekend onder de naam Digiwijs 3.0 dat onderdeel is van Wij



3.0, wordt in het centrale project genoemd als belangrijkste samenwerkingspartner in Utrecht.

#### *Registratie, monitoren en evaluatie*

Als een oudere zich aanmeldt voor OidW vindt er een intakegesprek plaats met één van de gastvrouwen/-heren. Het intakegesprek voeren de gastvrouwen/-heren de aan de hand van een vragenlijst. Na de intake, ontvangt de oudere een Leven & Leren-pas en de gastvrouw/-heer stelt samen met de oudere een persoonlijk ontwikkelplan op. Zij verwijzen de oudere door naar lokale activiteiten en de oudere wordt gedurende één jaar gevolgd. Tijdens het jaar wordt bijgehouden aan welke activiteiten de oudere deelneemt door middel van bewijs van deelname (handtekening, paraaf, foto of filmpje). Na een jaar voeren de gastvrouwen/-heren aan de hand van de vragenlijst en het intakeverslag een exitgesprek met de oudere.

De methode van intake-, vervolg-, en exitgesprek kan gedurende het project naar ervaring worden bijgesteld. Op vindplaatsen van ouderen, plekken waar groepen ouderen al samenkomen, kan de intake anders verlopen. De risicoanalyse benoemt het delen van privacygevoelige informatie tijdens de intake en het monitoren als mogelijke belemmering voor de doelgroep om deel te nemen aan OidW. Het afstemmen over het monitoren van deelnemers met samenwerkingspartners is een ander benoemd risico.

#### *Begroting*

In het lokale projectplan is de volgende begroting opgenomen:

<b>L&amp;L: Ouderen in de Wijk</b>	<b>aantal</b>	<b>weken</b>	<b>uur</b>	<b>fee</b>	<b>Totaal</b>
<b>Utrecht</b>					
<u>Personeelskosten:</u>					
Programmaleider	1	48	3,60	45	7.776
Stedelijk coördinator, Bibliotheek	1	48	21,60	45	46.656
Wijknetwerker, Bibliotheek - voorstel	2	48	10,80	40	41.472
Allochtone gastvrouw/man, Bibliotheek	4	48	7,20	30	41.472
Flexibel budget (ureninzet intern/externe partners)	4	48	5,55	30	31.968
<u>Organisatiekosten:</u>					
Overhead, 7% personeelskosten					0
Informatiebijeenkomsten/middelen	2	8		250	4.000
Cursusbijeenkomsten	2	24		250	12.000
<b>Subtotaal Utrecht</b>	<b>16</b>	<b>272</b>	<b>48,75</b>	<b>690</b>	<b>185.344</b>

## **Resultaten en effecten**

Gedurende de periode 2015-2020 wil de Bibliotheek Utrecht minimaal 1000 ouderen bereiken en activeren. Hierbij wordt uitgegaan van een bereik van 100 tot 300 ouderen per jaar. In het lokale projectplan is niet gekozen voor een gefaseerd aanpak voor het bereiken van ouderen.

De drie resultaatindicatoren die zijn opgesteld voor de beoogde activatie van de ouderen zijn de volgende:

- 1 jaar na deelname is de oudere nog in beeld bij hulporganisaties en/of gemeenten (streefwaarde 65%).



- Na deelname geeft de oudere aan over een versterkt sociaal netwerk te beschikken (streefwaarde 40%).
- Na deelname geeft oudere aan over versterkte competenties te beschikken (streefwaarde 60%)





## 2 Activiteiten en resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we OIDW in praktijk: wat is er uitgevoerd en wat heeft het opgeleverd? Het hoofdstuk is gebaseerd op de interviews die we met betrokkenen hebben gehouden.

### Doelgroep en bereik van de doelgroep

#### *Bereik van de doelgroep*

De Bibliotheek heeft de volgende communicatiemiddelen ingezet om de doelgroep ouderen te bereiken: een webpagina, een poster, een flyer, wijkkrant de zuidwester in Kanaleneiland, een maandelijkse papieren agenda met activiteiten van de Bibliotheek waaronder OidW-activiteiten. Opvallend aan de teksten op de website en de flyer is dat de doelgroep als 65+ wordt aangesproken en niet als AOW-gerechtigden. Op de maandagenda wordt niet bij alle activiteiten aangegeven dat het gaat om een OidW-activiteit.

Het bereiken van de doelgroep gebeurt op de eerste plaats binnen de bibliotheeklocaties. Medewerkers van de bibliotheek en gastvrouwen/-heren spreken ouderen aan op de werkvloer.

Tijdens observatie van de onderzoekers zien we dat er een oudere wordt aangesproken in Bibliotheek Overvecht. De oudere kent OidW nog niet en is in de bibliotheek om boeken te lenen. Ze wordt op een informele en vriendelijke manier benaderd en de medewerker knoopt een gesprek aan. Er vindt op dat moment een rondetafelgesprek plaats en de medewerker nodigt de oudere meteen uit om volgende week ook een kopje koffie te komen drinken.

In een nader gesprek legt de medewerker uit dat het over het algemeen aan de hand van een eerste indruk goed in te schatten is welke bibliotheekbezoekers tot de groep ouderen behoren. De ouderen die hij aanspreekt informeert hij op een laagdrempelige manier over het project en hij zet daarnaast altijd de voordelen van een gratis bibliotheeklidmaatschap en toegang tot oefenen.nl uiteen die de oudere in de vorm van de OidW-bibliotheekpas ontvangt. De meeste ouderen die aangesproken worden doen vervolgens mee aan OidW. In het eerste gesprek met een oudere in de bibliotheek wordt alleen achterhaald of de oudere AOW-gerechtigd is en wordt er gevraagd of de oudere een U-Pas heeft als proxy voor laag inkomen. Het is uit observatie van de onderzoekers gebleken dat op dit moment alle AOW-gerechtigden die in de bibliotheek worden aangesproken worden aangemeld voor OidW en een OidW-bibliotheekpas ontvangen ongeacht hun inkomen. Het is onduidelijk of deze aangemelde ouderen ook worden geregistreerd voor OidW na aanmelding. Het lijkt in ieder geval zo te zijn dat de criteria voor deelname aan OidW bij werving maar gedeeltelijk worden gehandhaafd op dit moment.

Op de tweede plaats bezoeken gastvrouwen en specialisten vindplaatsen waar zij ouderen aanspreken. Deze vindplaatsen, zoals Buurtcentrum Oase in de wijk Zuilen, zijn plekken waar samenwerkingspartners al activiteiten voor ouderen organiseren. Nadat het contact is gelegd met de betreffende organisatie sluiten gastvrouwen aan bij de activiteit om te vertellen over OidW en ouderen te werven voor het project.



In de eerste periode van de uitvoering van het project hebben de wijknetwerkers contact gelegd met de buurtteams en één huisarts in Kanaleneiland, deze zijn nu doorverwijzers. Daarnaast wordt er veel mond-tot-mond reclame gemaakt voor het project en worden ouderen zelf aangespoord om over OidW te vertellen aan andere ouderen die zij kennen. Om ook ouderen thuis te bereiken heeft één van de wijknetwerkers afgelopen lente en zomer deelgenomen aan portiekgesprekken in Kanaleneiland die door DOENJA Dienstverlening en het buurtteam werden gedaan.

Het versturen van schriftelijke uitnodigingen is tot dusver nog beperkt uitgevoerd. Het aanschrijven van U-pas gerechtigde ouderen heeft nog niet plaatsgevonden. Vanwege privacywetgeving mag de gemeente de bibliotheek geen toegang geven tot de gegevens van de U-pas gerechtigden. In overeenstemming met het versnellingsplan is OidW op dit moment in overleg met het U-pas bureau om te bewerkstelligen dat het U-pas bureau zelf ouderen uit de doelgroep gefaseerd gaat aanschrijven. De Bibliotheek Utrecht is op dit moment in voorbereiding om al haar AOW-gerechtigde leden aan te schrijven die via hun U-pas een bibliotheekabonnement hebben. De bibliotheekvestigingen Kanaleneiland en Overvecht hebben samen 600 leden in de leeftijdscategorie 65+.

#### *Doelgroep*

In de risicoanalyse werd aangegeven dat het lastig is om de doelgroep te bereiken. Dit komt ook naar voren in alle gesprekken met medewerkers van OidW. Zij denken dat ze zeker een deel van de doelgroep bereiken maar dat er ook nog steeds ouderen zijn die zij niet bereiken. Deze ouderen worden door de medewerkers beschreven als de groep "die thuis zit en de deur niet uitkomt" en daarom niet in aanraking komt met het project.

Daarnaast wordt door meerdere medewerkers van OidW aangegeven dat het regelmatig voorkomt dat ouderen vergeten dat ze een gesprek hebben gevoerd met een gastvrouw of dat zij meedoen aan een project. Door één van de gastvrouwen wordt het voorbeeld gegeven van een oudere die graag naar een jazzmuziekavond wilde. Toen de gastvrouw de oudere belde om te laten weten dat zij met een aantal andere oudere dames een muziekavond kon bezoeken was de oudere alweer vergeten dat zij meedeed aan OidW en deze vraag had gesteld.

Bij observatie van een rondetafelgesprek, één van de eigen OidW activiteiten in de Bibliotheek, valt het op dat de ouderen die daar aanwezig zijn voor het grootste gedeelte digivaardig zijn. Wanneer er naderhand met de ouderen wordt gesproken blijkt dat zij ook sociaal behoorlijk actief zijn en het soms zelfs te druk hebben om naar de OidW activiteit te komen.

#### **Drie profielschetsen**

In de bibliotheek treffen we een Indische oudere dame. Ze bladert in kookboeken en vertelt dat zij en haar man die ook meedoet aan OidW graag samen koken. Via bezoek aan de bibliotheek, die zij als een bank van kennis benoemd, zijn ze bij OidW gekomen. Ze komen al vanaf het begin elke week naar het rondetafelgesprek in de bibliotheek omdat ze daar praten over hoe je mee kan doen aan de maatschappij en dat vindt ze belangrijk want senioren horen ook bij de maatschappij. Binnenkort gaat ze beginnen met een Nederlandse taalcursus waar ze via OidW naartoe is verwezen. Ze kan al omgaan met computers maar wil nu haar Nederlands gaan verbeteren zodat



ze ook officiële e-mails aan instanties kan sturen. Nu doet haar dochter dit nog voor haar en haar man.

We spreken een nieuwe deelnemer die in aanraking is gekomen met OidW via één van de medewerkers van de bibliotheek met wie hij aanvankelijk contact had voor iets anders en die hem op het project heeft geattendeerd. De oudere man is al digitaal vaardig, hij heeft daarvoor les genomen van een student die hem alles heeft geleerd over computers. Hij vond dit belangrijk om mee te kunnen blijven doen nu bijna alles digitaal gaat. Vandaag komt hij voor het eerst naar een OidW activiteit voor het sociale contact waar hij behoefte aan zegt te hebben. Zijn deelname is een succes, na afloop van de activiteit is hij zeer enthousiast en heeft hij afgesproken met de rest van de ouderen dat hij volgende week weer komt.

Er wordt gesproken met een oudere dame. Ze neemt de leiding over het rondetafelgesprek en schenkt de koffie in. Ze doet al mee met het rondetafelgesprek vanaf het begin en vindt dit heel waardevol, ze is via de bibliotheek zelf in contact gekomen met OidW. De meerwaarde is voor haar is dat alles bespreekbaar is en dat iedereen naar elkaar luistert. Soms lachen ze samen en worden er grappen gemaakt en soms is het gesprek heel serieus en gaat het over belangrijke dingen in het leven. Dat kan het verleden en dingen die ze hebben meegemaakt zijn maar ook het heden en de toekomst en hoe ze als oudere de samenleving beleven. Als je over dit soort dingen niet praat met anderen dan leef je niet echt vindt ze. Ze leidt verder een actief leven en past twee keer per week op haar kleinkinderen maar maakt elke week tijd om naar de bibliotheek te komen omdat ze het wekelijkse gesprek belangrijke vindt en inmiddels met de andere deelnemers goed bevriend is geraakt.

## Activiteiten en samenwerking

### *Projectaanpak*

De opstartfase van OidW Utrecht heeft veel meer tijd in beslag genomen dan oorspronkelijk was voorzien en beslaat om en nabij het jaar 2016. De eerste uitvoeringsperiode uit de planning van het projectplan, tot mei 2017, is inmiddels ook afgerond. OidW is opgestart in de wijken Kanaleneiland en Overvecht en is in de eerste periode ook uitgebreid naar de wijk Hoograven. De netwerkers en gastvrouwen zijn daarnaast actief geweest op vindplaatsen van ouderen in andere wijken in de stad.

Naar aanleiding van de tussenrapportage van mei 2017 en het daaropvolgende versnellingsplan hebben er een aantal veranderingen plaatsgevonden binnen de uitvoering van OidW. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat de grootste verandering is dat de focus nu ligt bij het werven van ouderen en het behalen van streefaantallen en minder bij het organiseren van eigen activiteiten voor ouderen in de Bibliotheek (zie ook verderop). Men gaat nu bijvoorbeeld naar grotere vindplaatsen van ouderen waar er structureler groepen ouderen kunnen worden gevonden. Verder heeft er een personele herinrichting plaatsgevonden.

### *Personeel*

In de opstartfase is er een projectteam OidW opgezet. Er zijn een projectleider, twee wijknetwerkers en meerdere gastvrouwen/-heren aangesteld. Allen zijn medewerkers van de Bibliotheek Utrecht die zijn ingezet op OidW. De eerste projectleider is door ziekte uitgevallen en in augustus 2016 vervangen door een projectcoördinator.



Mede naar aanleiding van het versnellingsplan hebben er verdere veranderingen plaatsgevonden binnen de personele inrichting van OidW Utrecht. De veranderingen hebben betrekking op het inhuren van extern personeel en het invoeren van nieuwe rollen voor projectmedewerkers. De projectcoördinator is tijdelijk vervangen door een interim-projectleider en per november 2017 is er een extern aangetrokken, nieuwe projectleider aangenomen. De twee interne wijknetwerkers zijn per 1 oktober vervangen door één tijdelijke, externe netwerker. Er zijn drie gastvrouwen/-heren die ouderen aanspreken en werven. Daarnaast worden er twee medewerkers en twee zogenoemde specialisten ingezet voor het voeren van de intake-, vervolg- en exitgesprekken. De twee specialisten worden op dit moment exclusief ingezet voor het voeren van de gesprekken ter behoeve van het halen van de streefaantallen maar het is de bedoeling dat zij na verloop van tijd naast het voeren van gesprekken ook de rol van wijknetwerker gaan uitvoeren. De oorspronkelijke medewerkers van OidW zijn nog steeds allemaal betrokken bij het project maar zitten nu met uitzondering van één gastvrouw op andere posities.

Met de veranderingen binnen het project zijn de verschillende rollen zoals deze in het projectplan waren vastgelegd losgelaten. De rol van wijknetwerker is nu tijdelijk vervangen door één externe netwerker die stadsbreed werkt en zal in de toekomst door de twee specialisten worden opgepakt. Ook de rol van gastvrouw/-heer is veranderd en in twee delen opgesplitst. Drie gastvrouwen worden nu elk voor 4 uur per week op de werkvloer ingezet. De twee medewerkers en de twee specialisten voeren nu gezamenlijk alle intake-, vervolg- en exitgesprekken.

De huidige nadruk op het behalen van streefaantallen wordt niet door alle medewerkers als positief ervaren. Door verschillende medewerkers wordt los van elkaar het statement "het zijn geen cola flesjes maar kwetsbare ouderen" gemaakt. Omdat het behalen van streefaantallen prioriteit heeft en dit het meeste van de tijd voor OidW in beslag neemt is er volgens gastvrouwen minder tijd om de individuele ouderen te helpen en door te verwijzen. De medewerkers die zijn gesproken zijn van mening dat de nadruk op cijfers en het meten daarvan geen recht doet aan de ouderen.

#### *Activiteiten van de bibliotheek*

In de opstartfase en eerste periode organiseerde de Bibliotheek meer eigen activiteiten voor ouderen dan nu. Deze activiteiten bleken na evaluatie niet genoeg ouderen of steeds dezelfde groep ouderen te bereiken en zijn daarom gestopt. De koffieochtend in de bibliotheekvestiging Kanaleneiland is hier een voorbeeld van omdat de koffieochtend na verloop van tijd geen nieuwe ouderen meer aantrok. Ook de spelletjesmiddag is gestopt omdat er niet genoeg ouderen op afkwamen.

In de opstartfase en eerste periode van de uitvoering van OidW is er geen apart informatiepunt georganiseerd specifiek voor ouderen, maar is er aangesloten bij het Doe Mee Startpunt, het inloopsprekkuur voor alle vragen over de Nederlandse taal en computeren van het al bestaande Leef en Leer!-programma (inmiddels onder de naam DigiTaalHuis) waar volwassenen van alle leeftijden terecht kunnen. OidW is in de opstartfase en eerste periode ook aangesloten bij het al bestaande tabletcfé, taalsprekkuur en computerinloop. Inmiddels is er een apart inloopsprekkuur voor OidW ontwikkeld. Andere activiteiten uit het bestaande aanbod in de bibliotheekvestigingen van OidW waar de doelgroep bij aansluit zijn Verhalen aan de leestafel waarbij ouderen andere ouderen voorlezen en de Bibliotheek aan huis dienst.





Op dit moment, in de tweede periode van het project, heeft Bibliotheek Utrecht de volgende activiteiten specifiek voor OidW geprogrammeerd:

- Vraag je wijzer is het inloopspreekuur voor OidW. Sinds oktober 2017 wordt dit spreekuur wekelijks gehouden in de bibliotheekvestigingen Kanaleneiland, Overvecht en Hoograven. Tijdens vraag je wijzer worden er nieuwe ouderen geworven en kunnen ouderen die al deelnemen aan OidW vragen stellen. De ouderen worden vervolgens naar behoefte doorverwezen naar een activiteit waar zij behoefte aan hebben. Er is ook iemand van het buurtteam van de betreffende wijk aanwezig, zodat ouderen met vragen op het gebied van zorg en welzijn direct overgedragen kunnen worden.
- Tabletinloop is een tabletinloopspreekuur dat zich richt op ouderen (hoewel dit niet zo op de activiteitenagenda staat) dat sinds september 2017 wekelijks wordt gehouden. Sinds oktober is de tabletinloop tegelijkertijd met Vraag je wijzer. Stagiaires van Stichting Asha zijn aanwezig tijdens het inloopspreekuur om ouderen te helpen.
- In Overvecht zijn er twee ontmoetingsmomenten. Wekelijks vinden er Rondetafelgesprekken en Koffie met Hassan plaats.

In gesprekken stellen medewerkers dat de vragen die de ouderen stellen tijdens Vraag je wijzer en voorheen tijdens het Doe Mee Startpunt vaak kwetsbaarheid gerelateerd zijn. Een voorbeeld dat gegeven wordt is van een man van 75 die binnenkwam met een vraag over de herkeuring voor zijn rijbewijs, hij moest dit digitaal aanvragen maar wist zelf niet hoe dat moest en wilde eigenlijk zijn rijbewijs dan maar laten verlopen. Tijdens het inloopspreekuur hebben ze samen met de man de herkeuring aangevraagd en daarna is hij doorverwezen naar een computercursus.

Er worden af en toe informatiebijeenkomsten in de bibliotheekvestigingen Kanaleneiland, Overvecht en Hoograven georganiseerd waar de doelgroep bij aansluit. In november en december van 2017 was er bijvoorbeeld meerdere malen Gekleurd Utrecht (niet) welkom, een pop up gesprek over uitsluiting en saamhorigheid. Zoals beoogd in het lokale projectplan wordt er zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande activiteiten van samenwerkingspartners en worden in samenwerking met partners activiteiten ontwikkeld. De ouderen worden zodoende hoofdzakelijk doorverwezen naar informatiebijeenkomsten van samenwerkingspartners in de wijk en de Bibliotheek organiseert in samenwerking met partners bijeenkomsten op vindplaatsen.

#### *Samenwerkingspartners*

Bij aanvang van het project OidW is er een samenwerkingsovereenkomst getekend met drie partners: Leef en Leer! (Taal Doet Meer, Mira Media, Wij 3.0), het ouderennetwerk Samen in de Stad (U Centraal, AxionContinu, DOENJA Dienstverlening, Wijk & co) en Stichting Al Amal. De samenwerking met deze partners is volgens medewerkers van OidW moeizamer verlopen dan verwacht in de opstartfase, men had meer verwacht van de partners aan de hand van de vooraf getekende lokale samenwerkingsovereenkomst.

Leef en Leer! is voortgezet onder de naam DigiTaalHuis in samenwerking met Taal Doet Meer en Wij 3.0. In het lokale projectplan was beoogd om OidW onder de noemer van Leef en Leer! uit te voeren maar op dit moment worden OidW en DigiTaalHuis naast elkaar uitgevoerd. Het beoogde voortbouwen op het al bestaande Leef en Leer! netwerk is ook niet geheel van de grond gekomen. Met de gemeente Utrecht is in de opstartfase en eerste periode geen aantoonbaar contact geweest over OidW.



Daarnaast bereikt een gedeelte van de samenwerkingspartners uit de lokale samenwerkingsovereenkomst de doelgroep onvoldoende. Stichting Al Amal heeft bijvoorbeeld een groot bereik bij de groep 55+ met een migratieachtergrond maar weinig bereik onder AOW-gerechtigden. Met samenwerkingspartner Taal doet Meer worden er themabijeenkomsten georganiseerd maar hier komen vooral OidW-ouderen in aanraking met het programma van Taal doet Meer; deze samenwerkingspartner fungeert nauwelijks als vindplaats van de doelgroep.

De samenwerking van OidW met zowel de partnerorganisaties uit de samenwerkingsovereenkomst als nieuwe samenwerkingspartners is medio 2017 goed op gang gekomen. Zoals één van de wijknetwerkers het verwoordde: "voordat het tot goede samenwerkingen kwam moesten we samenwerkingspartners eerst heel erg 'masseren' en het project bekend maken, dat duurde wel een jaar." Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat er verschillende oorzaken zijn die samenwerking bemoeilijken. Welzijnsorganisaties, zoals bijvoorbeeld Hof van Transwijk Vecht en IJssel in Kanaleneiland, ervaren de Bibliotheek als (subsidie)concurrent waardoor samenwerking pas tot stand kan komen nadat dit vooroordeel is weggenomen. Ook zijn er ervaringen met sociaal makelaars die een beroep doen op medewerkers van OidW om ouderen te benaderen terwijl de verwachting is dat sociaal makelaars de ouderen informeren over en verbinden met OidW en hen doorverwijzen naar het project zonder dat er uren van de Bibliotheek worden gevraagd. Tevens is de ervaring dat er samenwerkingspartners zijn die zich ook met de doelgroep bezig houden en graag willen samenwerken maar vervolgens ook de kosten willen declareren bij OidW voor de activiteiten die zij voor de ouderen organiseren.

Inmiddels heeft OidW verschillende soorten samenwerkingspartners gevonden en wordt er zoveel als mogelijk samengewerkt op verschillende manieren. De samenwerking is soms praktisch en bestaat dan uit doorverwijzen naar activiteiten. Maar activiteiten van samenwerkingspartners in de wijk kunnen ook functioneren als vindplaatsen van ouderen. Ook hebben samenwerkingspartners, bijvoorbeeld de buurtteams, een doorverwijsfunctie. Op dit moment zijn de volgende samenwerkingspartners te onderscheiden:

- Wijk overstijgende samenwerkingspartners: Mira Media, Wij 3.0, Stichting Lezen & Schrijven, U-Centraal, Axion Continu, Taal Doet Meer, NOOM, NUZO, COSBO en Rode Kruis Utrecht.
- In Kanaleneiland wordt met de volgende wijkpartners samengewerkt: het buurtteam Kanaleneiland, DOENJA Dienstverlening, Stichting Al Amal, Stichting Attifa Zorg, Hof van Transwijk Vecht en IJssel, Karma Zorg, Resto van Harte, Vertelbon, Remake, Bij Bosshardt Kanaleneiland, Food for Good.
- In Overvecht wordt met de volgende wijkpartners samengewerkt: het buurtteam Overvecht, Wijk & Co, Resto van Harte, Vertelbon, Bij Bosshardt Overvecht.
- In Hoograven wordt met de volgende wijkpartners samengewerkt: Vooruit, Vertelbon.
- Informele organisaties waarmee wordt samengewerkt en die fungeren als vindplaats van ouderen zijn: Stichting Asha in Zuilen, Stichting 't Zonnetje in Vleuten, de Evangelische Broedergemeente in Overvecht en Gilde Utrecht dat stad breed werkt.



### *Activiteiten met samenwerkingspartners*

Met sommige samenwerkingspartners wordt er intensief samengewerkt. Digiwijs werd in het centrale projectplan al aangeduid als belangrijkste samenwerkingspartner in Utrecht en is tevens partner voor DigiTaalHuis. Samenwerkingspartner Digiwijs 3.0, onderdeel van Wij 3.0, is één van de partners waar al sinds 2016 intensief mee wordt samengewerkt voor OidW. Digiwijs heeft computer- en tabletcursussen ontwikkeld speciaal voor ouderen. De docenten van de cursussen hebben training gehad over hoe ze de doelgroep het beste les kunnen geven en er is lesmateriaal ontwikkeld speciaal voor de ouderen. De computercursussen zijn er op gericht om de ouderen de computer te leren gebruiken. De cursussen worden gegeven op locaties in de wijken dichtbij de deelnemers en in de bibliotheekvestigingen. Digiwijs is de grootste vindplaats van ouderen tot nu toe en een groot deel van de OidW ouderen volgen een cursus van Digiwijs.

Er heeft tussen OidW en Digiwijs een kruisbestuiving plaatsgevonden. Wanneer een oudere bij Digiwijs voor een cursus komt, wordt er altijd een intakeachtig gesprek gehouden om te bepalen wat de oudere precies wil leren. Tijdens deze intake worden de ouderen nu ook geïnformeerd over OidW en wordt achterhaald of de oudere AOW-gerechtigd is. Alle AOW-gerechtigde ouderen die bij Digiwijs een computercursus volgen worden automatisch aangemeld voor OidW, OidW selecteert daarna de ouderen die voldoen aan de criteria voor deelname en monitort deze ouderen. De cursistencoördinator van Digiwijs is ook werkzaam bij OidW en voert intake-, vervolgen en exitgesprekken voor het project. Ten behoeve van de registratie van OidW wordt tijdens de cursus per week per deelnemer bijgehouden hoe het gaat. Ook ontvangen de deelnemers een bewijs van deelname per onderdeel, bijvoorbeeld voor het onderdeel kennismaking met de computer of het onderdeel e-mailen. In een gesprek met Digiwijs worden enkele voorbeelden gegeven van de vooruitgang in digitale vaardigheden die de deelnemers van de cursussen hebben gemaakt. Er is bijvoorbeeld een deelnemer die bij aanvang niet met een computermuis om kon gaan maar die nu vaardig genoeg is om e-mails te versturen en haar docent laatst een mailtje stuurde. Een ander voorbeeld is dat van een deelnemer die recentelijk haar OV-chipkaart via een automatische incasso heeft betaald terwijl zij internetbankieren eigenlijk niet durft en normaliter bewust niet doet.

Stichting Asha is een andere samenwerkingspartner waar intensief mee wordt samengewerkt. Asha is een organisatie voor en door Hindostaanse Surinamers in Utrecht en heeft al jaren het Ontmoetingsproject Hindostaanse Ouderen waarbij een groep Hindostaanse ouderen wekelijks samenkomt in Buurtcentrum Oase in Zuilen. Oase is een vindplaats van ouderen en gastvrouwen van OidW hebben zich aangesloten bij de activiteiten van Asha en gekeken waar de behoeften van de ouderen lagen. Sinds het najaar 2017 is de samenwerking verder geïntensiveerd en is er een gezamenlijk programmering gestart met een bijeenkomst over OidW en verschillende informatiebijeenkomsten die aansluiten op OidW zoals de bijeenkomsten over gezondheid en medicijngebruik, internetbankieren, taal en gezondheid en het Rode Kruis. Deelname aan de informatiebijeenkomsten in Buurtcentrum Oase wordt geregistreerd door een specialist die wekelijks langskomt om te registreren welke deelnemers van OidW aanwezig zijn. Daarnaast heeft Mira Media acht computers geplaatst in Buurtcentrum Oase waar nu door Digiwijs computercursussen worden gegeven aan ouderen. Ook hier is sprake van kruisbestuiving: stagiairs van Stichting Asha helpen nu ouderen met hun vragen bij de Tabletloop in de bibliotheekvestigingen in Kanaleneiland, Overvecht en Hoograven. Uit een gesprek blijkt dat de ouderen die op de vindplaats door de aanwezigheid van OidW-



medewerkers zijn bereikt niet in de Bibliotheek kwamen voordat ze in aanraking kwamen met OidW. Nu gaan zij er wel naartoe.

#### *Registreren, monitoren en evaluatie*

Vanwege de recente veranderingen binnen de uitvoering van OidW in Utrecht is er een verschil tussen het proces van werven, registreren en monitoren voor de personele herinrichting en na de personele herinrichting. Eerder deden de gastvrouwen/gastheren de registratie, het monitoren en de exitgesprekken zelf. Op dit moment zijn er twee gastvrouwen en één gastheer die 4 uur per week ouderen aanspreken op de werkvloer van de bibliotheken in Kanaleneiland, Overvecht en Hoograven. De gastvrouwen en -heer achterhalen in het eerste gesprek of de oudere AOW-gerechtigd is en of hij/zij een U-pas heeft. Ouderen die mee willen doen worden vervolgens overgedragen aan één van de vier medewerkers/specialisten die een intakegesprek voert en registreert. De medewerkers/specialisten voeren ook de vervolggesprekken en de exitgesprekken. Door deze aanpassing wijkt met name de structuur die nodig is om te bepalen of een oudere in het project past af van het projectplan. Dit komt voort uit het feit dat er meer tijd nodig is voor het registreren, monitoren en evalueren dan voorzien. De interim-projectleider vermeldt dat een gemiddelde intake drie uur kost in plaats van de geplande anderhalf uur. De gemiddelde tijdsbesteding per oudere over het jaar van deelname wordt door de projectleider geschat op acht à negen uur.

Uit een gesprek met twee van de oorspronkelijke gastvrouwen (één van hen is nu een van de medewerkers die gesprekken voert en de ander nog steeds gastvrouw) blijkt dat het intakegesprek naar ervaring is bijgesteld. Het is gebleken dat de formele aanpak met een vragenlijst niet werkt met de doelgroep van OidW omdat het vertrouwen van de oudere eerst gewonnen moet worden voordat zij bereid zijn persoonlijke vragen te beantwoorden. Schaamte over inkomen, opleiding en eenzaamheid speelt hierbij een rol. Tijdens een eerste gesprek voeren de gastvrouwen daarom op speelse wijze een gesprek met een oudere om zijn of haar vertrouwen te winnen en te achterhalen of de oudere tot de doelgroep behoort. De vragenlijst wordt hierbij als leidraad gebruikt. In plaats van bijvoorbeeld direct te vragen of een oudere een laag inkomen heeft wordt er nu gevraagd of een oudere een U-pas heeft, zo ja voldoet de oudere aan de inkomenseis. Eventueel, indien een oudere het niet weet, wordt er samen op de computer gekeken of de oudere in aanmerking komt voor een U-pas.

Als het vertrouwen van een oudere is gewonnen wordt tijdens een tweede gesprek met de oudere pas het intakegesprek gevoerd en wordt de oudere geholpen met zijn of haar vraag. Hoe het contact met de oudere daarna verloopt hangt af van de vraag en behoefte die de oudere heeft. Als een oudere bijvoorbeeld iets wil met computers dan wordt er uitgevraagd wat ze precies willen leren zoals internet gebruiken, e-mailen of foto's bewerken. Vervolgens wordt de oudere overgedragen, in dit voorbeeld aan samenwerkingspartner Digiwijs 3.0 die computercursussen aan ouderen geeft. Digiwijs 3.0 neemt dan contact op met de oudere en helpt hem of haar verder. Uit gesprekken blijkt dat het ook voorkomt dat de gastvrouwen/-heren de ouderen zelf helpen met hun vragen. Een voorbeeld dat gegeven wordt is van een alleenstaande, oudere man die graag op dansles wilde zoals hij vroeger ook had gedaan. De gastvrouw heeft toen een dansschool in de wijk opgezocht en opgebeld om de man voor dansles aan te melden.



De gastvrouwen geven aan dat zij in de opstartfase en een gedeelte van de eerste periode moeite hadden met het registreren van gegevens in het systeem. Dit kwam gedeeltelijk omdat zij in eerste instantie nog niet bekend waren met de functionaliteiten van het systeem (zoals het invoeren van de participatieladder) maar ook omdat er veel vragen beantwoord moeten worden en het voor hen niet altijd duidelijk was welke informatie waar genoteerd moest worden. De deelname van ouderen aan activiteiten is bijvoorbeeld in eerste instantie op de verkeerde plek in het systeem genoteerd. Inmiddels gaat dit goed. Het doorvoeren van wijzigingen gaat na contact met de ICT-leverancier Lost Lemon ook makkelijker nu niet alles opnieuw hoeft worden ingevuld als er een wijziging is. Deze aanpassing aan het registratiesysteem wordt ervaren als een grote verbetering. De gastvrouwen/specialisten geven aan dat het registreren van de ouderen nog steeds veel tijd kost en vragen zich af of alle informatie echt noodzakelijk is. Ze zouden het een verbetering vinden als alleen de echt noodzakelijke informatie geregistreerd wordt.

Sinds het najaar 2017 vinden er ook exitgesprekken plaats. De exitgesprekken worden zoals in het projectplan beschreven staat gevoerd door iemand anders dan degene die de intake- en vervolggesprekken voert. Uit gesprek met één van de medewerkers die veel exitgesprekken voert komt naar voren dat ook bij de exitgesprekken de formele aanpak met het afwerken van een vragenlijst niet werkt bij de doelgroep. De exitgesprekken worden daarom in de vorm van een gesprek gehouden waarbij de vragenlijst als leidraad fungeert. Andere dingen waar de medewerker tegenaan loopt bij de exitgesprekken is dat de ouderen vaak niet weten dat ze meedoen aan het project OidW maar het bijvoorbeeld pas weten als er gezegd wordt dat het gaat over hun deelname aan de computercursus. Ook wordt het woord exit niet meer gebruikt tijdens het gesprek omdat is gebleken dat ouderen dan soms denken dat zij niet meer mee mogen doen met activiteiten in de bibliotheek of de computercursussen. Ook zeggen de ouderen wel eens dat ze niet meer mee willen doen aan het project wanneer zij benaderd worden voor een exitgesprek omdat ze door een voor hen onbekende persoon worden benaderd. De medewerker zou het daarom beter vinden voor de ouderen zelf als ze voor de looptijd van hun deelname aan OidW één contactpersoon krijgen zodat het vertrouwen van de oudere maar één keer hoeft worden gewonnen. Dit zou wel betekenen dat de objectiviteit bij het exitgesprek mist.

## Resultaten en effecten

Op 16 november 2017 waren er 307 ouderen geregistreerd voor OidW. Op dezelfde datum zijn er ook 50 exitgesprekken geregistreerd. Ten opzichte van de 132 registraties (42 volledige intakes en 90 kortere intakes) op 15 mei 2017 is er een duidelijke toename in het aantal ouderen dat wordt bereikt en deelneemt aan OidW. Of de ouderen ook daadwerkelijk aan de criteria voor de doelgroep voldoen is lastig in te schatten. Aan de hand van de observaties lijken de ouderen te voldoen aan de AOW-gerechtigd eis en voor een gedeelte aan de inkomenseis maar niet (dreigend) sociaal uitgesloten te zijn.

Uit gesprek met ouderen blijkt dat zij OidW zeer waarderen en dat het in ieder geval een sociale behoefte vervult, ook voor die ouderen die al sociaal actief zijn. Ook hebben de gesproken ouderen waardering voor de bibliotheek als makelaar/schakelaar van informatie, ze ervaren het als positief dat zij in de bibliotheek terecht kunnen met hun vragen. Zoals één van deelnemers het verwoordde: "we zijn senioren maar wij



horen ook bij de maatschappij en willen mee kunnen doen daar helpen ze ons hier mee.”

Uit gesprek met medewerkers en samenwerkingspartners komt naar voren dat zij meerwaarde van het project zien in de individuele successen van de ouderen. Door deelname aan activiteiten ontstaan er nieuwe sociale contacten en het komt vaak voor dat ouderen iemand meenemen naar een activiteit waardoor bestaande contacten versterkt worden. Ook worden de ouderen zelfredzamer omdat ze beter hun weg kunnen vinden in de wijk naar bijvoorbeeld het buurtteam. De ouderen worden in sommige gevallen ook zelfredzamer doordat ze digitaal vaardiger zijn geworden, ze doen mee en zitten achter de computer. Ze kunnen weer meepraten en hebben daardoor meer aansluiting.



## 3 Reflectie en conclusie

In dit hoofdstuk zetten we de doelgroep, activiteiten, samenwerking en resultaten af tegen de in het lokale projectplan gepresenteerde plannen. Dit leidt tot conclusies over de doelmatigheid, doeltreffendheid en werkzame mechanismen van OidW in Utrecht.

### 3.1 Doelmatigheid

De opstartfase van OidW heeft erg lang geduurd en ook de eerste periode van het project is niet verlopen zoals beoogd in het lokale projectplan. Wij zien daarvoor drie hoofdoorzaken:

1. Medewerkers van OidW zijn enorm betrokken bij ouderen. Juist deze enorme betrokkenheid bij de individuele ouderen lijkt ertoe te hebben geleid dat de streefaantallen in de eerste periode van het project niet zijn behaald, omdat de focus hoofdzakelijk lag bij het helpen van de individuele ouderen en het organiseren van activiteiten binnen de bibliotheek en veel minder bij het registreren van ouderen, het uitvoeren van de knooppuntsfunctie en het behalen van streefaantallen.
2. Op de achtergrond heeft ook de reorganisatie van de Bibliotheek Utrecht een negatieve impact gehad op de doelmatigheid van de uitvoering van OidW.
3. De knooppuntsfunctie van de bibliotheek is aanvankelijk onvoldoende tot zijn recht gekomen. Deze functie vraagt om een adequate samenwerking met maatschappelijke organisaties. Omdat sommige mogelijke partnerorganisaties de Bibliotheek als (subsidie)concurrentie beleven en wellicht ook door niet-doelmatig handelen van de (ex-)projectleider en wijknetwerkers heeft het meer moeite en tijd gekost om de gewenste samenwerking tot stand te brengen dan was geanticipeerd.

De verwachte risico's met betrekking tot de reorganisatie en de benodigde competenties van medewerkers zijn dus bewaarheid geworden. Met name het gegeven dat er sinds de aanvang van OidW vier verschillende projectleiders zijn geweest heeft op verschillende momenten in de uitvoering tot vertraging geleid.

We concluderen dat de Bibliotheek in de tweede helft van 2017 in navolging van het versnellingsplan een aantal doelmatige aanpassingen heeft gedaan. Op de eerste plaats is het inzetten van medewerkers op andere posities binnen OidW en het aanstellen van een externe aangetrokken projectleider en een externe netwerker een doelmatige aanpassing. Inmiddels verloopt ook het doorverwijzen naar activiteiten van samenwerkingspartners zoals beoogd in het projectplan. De Bibliotheek heeft ook doelmatig gehandeld door slecht bezochte activiteiten te stoppen. In de praktijk blijkt het lastiger om het vertrouwen van ouderen te winnen dan voorzien. De intake-, vervolg en exitgesprekken worden daarom op een informele manier gevoerd. Het bijstellen van de aanpak is enerzijds een doeltreffende maatregel, anderzijds vereist het een grotere tijdsbesteding. Ook met betrekking tot het registratiesysteem zijn er doelmatige aanpassingen gedaan. De aanpassingen van ICT-leverancier Lost Lemon aan het registratiesysteem worden ervaren als een grote verbetering in het registratieproces waardoor er sneller gewerkt kan worden.

Door deze aanpassingen worden de streefaantallen inmiddels behaald met in totaal 307 registraties in 2017. Binnen Utrecht zijn inmiddels de structuur en systematiek



gevonden om de streefaantallen te behalen. Tegelijkertijd worden er in vergelijking met het projectplan veel meer uren geïnvesteerd in OidW dan aanvankelijk waren gepland. Uit de gesprekken met medewerkers blijkt daarnaast dat zij nog steeds moeite hebben om de grens te bewaken tussen ouderen helpen en doorverwijzen. De betrokkenheid van medewerkers bij de doelgroep is zeer groot. Een gedeelte van de medewerkers steekt nu persoonlijke tijd in het helpen van de ouderen. De rol van de Bibliotheek is echter die van makelaar/schakelaar van informatie en kennis en omvat hoofdzakelijk een knooppuntsfunctie. De grote betrokkenheid van de medewerkers kan zodoende de doelmatigheid van de uitvoering van OidW belemmeren. Dit leidt tot de hoofdconclusie dat er een structuur en systematiek is gevonden om *doeltreffender* te werken, maar er niet *doelmatiger* wordt gewerkt.

### 3.2 Doeltreffendheid en EU-added value

Zoals hiervoor beschreven worden de streefaantallen inmiddels behaald. Op basis van de huidige inspanningen lijkt het aannemelijk dat de streefaantallen ook de komende jaren behaald zullen worden. Wij zien echter risico's met betrekking tot het bereik van de doelgroep zoals geformuleerd in het projectplan en met betrekking tot het behalen van de streefwaarden rond het versterken van competenties van ouderen.

Op dit moment worden in het eerste gesprek met een oudere in de bibliotheek achterhaald of de oudere AOW-gerechtigd is en of de oudere een U-Pas heeft. Alle AOW-gerechtigden die gastvrouwen/-heren vinden in de bibliotheek worden aangemeld voor OidW. Digiwijs 3.0 meldt eveneens alle AOW-gerechtigden die deelnemen aan hun cursussen aan bij OidW. Het lijkt erop dat hierdoor onnodig veel bijvangst ontstaat, ouderen die tijdens een vervolcontact voor het intakegesprek afvallen omdat zij niet aan alle criteria voor deelname aan OidW voldoen.

Uit onze observatie blijkt dat niet alle ouderen die bereikt worden door OidW tot de beoogde doelgroep behoren. De ouderen die in Utrecht bereikt worden lijken op het eerste gezicht niet allemaal (dreigend) sociaal uitgesloten te zijn. Ook lijken ze niet allemaal aan de inkomenseis te voldoen. De definitie in het lokale projectplan, die iets anders is geformuleerd, laat de ruimte om ouderen met een sociaal netwerk ook tot de doelgroep te rekenen.

Zodra een oudere is opgenomen in OidW spannen medewerkers van de Bibliotheek Utrecht zich in voor de oudere. Op basis van de gesprekken die wij hebben gevoerd krijgen wij de indruk dat de ouderen die meedoen aan de cursussen vooruitgang boeken, maar niet het competentieniveau bereiken waarop zij zich digitaal volledig zelfstandig kunnen redden. Dit komt door de verminderde leerbaarheid en het verminderde geheugen van ouderen. Ongeacht het behaalde niveau van digitale vaardigheid ervaren veel ouderen het leren over computer en tablet wel als weer meedoen aan de maatschappij.

Omdat veel zaken in de huidige maatschappij digitaal zijn geworden komt het project op het juiste moment. Te meer omdat de ouderen uit de doelgroep in reguliere cursussen voor digitale basisvaardigheden niet goed mee kunnen komen. De toegevoegde waarde van OidW ligt hoofdzakelijk bij de aandacht die er nu is voor de groep kwetsbare ouderen en de samenwerkingsverbanden die zijn aangegaan ten behoeve van de doelgroep. Als het project er niet was geweest dan was er nu minder aandacht geweest voor deze ouderen en zou de doelgroep waarschijnlijk in mindere





mate naar de juiste samenwerkingspartners zijn doorverwezen. Daarnaast was de samenhang van organisaties in de wijk er niet geweest zonder het project. In dit opzicht wordt aan de functie van de Bibliotheek als makelaar en schakelaar van informatie door de Bibliotheek meerwaarde toegekend.

### **3.3 Theory of change: werkzame mechanismen**

Een gedeelte van de doelgroep komt niet in de Bibliotheek. Dat er outreachend gewerkt wordt door gastvrouwen en specialisten die naar de ouderen toegaan op vindplaatsen is een passende werkwijze gebleken om een gedeelte van de doelgroep te bereiken dat anders buiten beeld van het project zou blijven. De outreachende manier van werken heeft daarnaast meerwaarde omdat medewerkers goed kunnen inschatten waaraan de ouderen behoefte hebben juist omdat zij op locatie aanwezig zijn. De ouderen die op de vindplaatsen worden gevonden voor OidW zijn echter wel al in zekere mate sociaal actief, zij komen immers naar de vindplaats toe om deel te nemen aan een activiteit.

De rol van de gastvrouwen/-heren alsmede de rol van de medewerkers/specialisten in de tweede periode is binnen de uitvoering van OidW cruciaal. De voornaamste reden hiervoor is dat het winnen van het vertrouwen van de ouderen doorslaggevend is gebleken voor het werven van deelnemers van OidW. De gastvrouwen/-heren en specialisten vervullen zodoende een centrale rol binnen het project. Ook is gebleken dat de Bibliotheek als makelaar/schakelaar van informatie een belangrijke functie vervult. Op het moment dat ouderen in aanraking komen met OidW zijn zij over het algemeen nog niet op de hoogte van het activiteiten aanbod in de wijk. De knooppuntsfunctie van de bibliotheek vervult zodoende een behoefte van de ouderen.

De eisen met betrekking tot registratie en projectbeheersing verhouden zich niet goed tot de wereld van de kwetsbare oudere. Met bepaald gedrag en kenmerken van de doelgroep is mogelijk onvoldoende rekening gehouden. Met name de vergeetachtigheid van een deel van de ouderen werkt belemmerend voor de uitvoering van het project. Ook de mindere of slechte lichamelijke gezondheid van ouderen kan belemmerend werken.

