

Ouderennetwerken met een veiligheidscomponent

Een evaluatie

Esther van den Reek Vermeulen
Michiel Rovers
Monique Bruinsma



de Twern



iva

beleidsonderzoek en advies

Ouderennetwerken met een veiligheidscomponent: een evaluatie

Tilburg, december 2008

drs. Esther van den Reek Vermeulen

drs. Michiel Rovers

drs. Monique Bruinsma

Uitgever: IVA
Warandelaan 2
Postbus 90153
5000 LE Tilburg
Telefoonnummer: 013-4668466
Telefax: 013-4668477

IVA is gelieerd aan de UvT

© 2008 IVA

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of worden openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het IVA.

Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning bij artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Ouderen en sociale veiligheid	5
2	Tilburg en ouderennetwerken.....	7
2.1	Positionering	7
2.2	Doel en resultaat	7
2.3	Tilburgse ouderennetwerken	7
3	Het onderzoeksscenario.....	9
3.1	Onderzoeksdoel	9
3.2	Evaluatieonderzoek.....	9
3.2.1	Procesevaluatie	9
3.2.2	Productevaluatie	9
3.3	Gehanteerde onderzoeksmethoden	10
4	Procesevaluatie.....	13
4.1	Wat is er gedaan? een beschrijving en interpretatie.....	13
4.1.1	Kleinschaligheid	13
4.1.2	Aanleidingen	14
4.1.3	Betrokken netwerkpartners	17
4.1.4	Aanpakbeschrijving in sub(fases)	17
4.1.5	Werkzaamheden ouderenwerker	19
4.1.6	Verschillende ouderenwerkers, verschillende aanpak?	19
4.1.7	Communicatie	20
4.2	Wat is er geleerd? belangrijke aspecten en randvoorwaarden.....	21
4.2.1	Belangrijke aspecten en randvoorwaarden.....	21
4.2.2	Plus- en knelpunten	21
5	Productevaluatie.....	23
5.1	Doelbereikingsevaluatie	23
5.2	Doeltreffendheidevaluatie.....	26

6	De casus	29
6.1	Een korte geschiedenis	29
6.1.1	Buurtfeest.....	29
6.1.2	Leefbaarheidonderzoek	29
6.1.3	Twee prioriteiten	30
6.2	Bijeenkomsten en samenstelling	30
6.2.1	Bijeenkomsten	30
6.2.2	Samenstelling	31
6.3	Bevindingen	31
6.3.1	Pluspunten	31
6.3.2	Andere bevindingen	32
6.4	Het vervolg	32
6.4.1	Verbreding	32
6.4.2	Behoeftte aan sociale activiteiten.....	33
7	Conclusies en aanbevelingen	35
7.1	Samenvatting procesevaluatie	35
7.2	Samenvatting productevaluatie	36
7.3	Aanbevelingen voor vervolg	36

1 Inleiding

Nederland verandert. De maatschappij verandert. De prognose liegt er niet om. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) spreekt van een grijze druk. In 2010 bestaat Nederland voor ongeveer vijfendertig procent uit 50-plussers (CBS, 2008).

Wanneer we de berichten in de media volgen en naar (aangedikte) verhalen in onze omgeving luisteren, dan ontstaat al gauw de indruk dat het onveilig is in Nederland. De politiemonitor (www.politie.nl) en criminaliteitsstatistieken tonen weliswaar aan dat de groep ouderen objectief en relatief gezien minder kans maakt om slachtoffer te worden van een misdrijf. Ouderen *voelen* zich in onze maatschappij niet volkomen veilig en kwetsbaar. Ook de GGD ouderenenquête¹ toont aan dat bijna de helft van de ouderen in Brabant zich wel eens onveilig voelt. Uit onderzoek blijkt ook dat onveiligheidsgevoelens bij ouderen hand in hand gaan met ontevredenheid over de veiligheid en leefbaarheid in de buurt, een verminderd gevoel van eigenwaarde en een grotere neiging tot sociale isolatie. Daarnaast kunnen gevoelens van onveiligheid leiden tot aanpassingen in gedrag, zoals het mijden van situaties die men als onveilig ervaart. Veiligheid is van belang voor de maatschappelijke participatie van ouderen. De relatief grote onveiligheidsgevoelens van ouderen of het gevoel hebben dat het onveilig is in de buurt, kan ervoor zorgen dat ouderen worden belemmerd in hun sociale bezigheden. De sociale veiligheid wordt aan de ene kant bepaald door het risico dat iemand loopt om slachtoffer te worden van criminaliteit (objectieve veiligheid) en aan de andere kant door de onveiligheidsbeleving (subjectieve veiligheid). Landelijk krijgt het thema veiligheid veel aandacht.

1.1 Ouderen en sociale veiligheid

Nagenoeg alle lokale en regionale interventies die voor ouderen zijn opgezet, zijn gericht op fysieke veiligheid, zoals valpreventie en beweging. In Nederland is voldoende bekend over de omvang, aard en gevolgen van dergelijke onveiligheid. Uit onderzoek van TNO² (1996) blijkt dat een slechte gezondheidstoestand, een beperkte mobiliteit en het gebruik van geneesmiddelen onder ouderen de belangrijkste oorzaken voor het optreden van ongevallen zijn. Bovendien constateert TNO dat ouderen nog weinig gebruik maken van (technische en financiële) mogelijkheden waarmee ze de kans op ongevallen en een daarmee samenhangend gevoel van onveiligheid en aandacht voor de onveilige situatie belangrijk kunnen verkleinen. Over het bereik en de effectiviteit van interventies rondom sociale veiligheid en ouderen, het onderwerp van voorliggend onderzoek, is weinig bekend.

¹ GGD Hart voor Brabant vragenlijst ouderenonderzoek, 2004

² TNO 'Preventie en Gezondheid, divisie Collectieve Preventie, Veiligheid in de Peiling' 1996

De gemeente Tilburg hecht veel waarde aan veiligheid (en veiligheidsbeleving) in de stad. Een onderdeel van het beleid dat in Tilburg wordt gehanteerd is het betrekken van burgers daarbij. In opdracht van de gemeente Tilburg is de Twern in 2004 gestart met het ontwikkelen van diensten op het gebied van veiligheid. Met een aantal concrete veiligheidsmodules tracht de Twern onveiligheidsgevoelens bij ouderen te bestrijden of te voorkomen. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen activiteiten als de opbouw en onderhoud van ouderennetwerken, en het weerbaar maken van ouderen met het accent op weerbaarheidstrainingen³.

Ouderennetwerken zijn één van de instrumenten om veiligheid of veiligheidsgevoelens bij senioren te vergroten. Dit gebeurt bijvoorbeeld door signalen in kaart te brengen die een wijk onveilig maken en daar -in samenspraak met het netwerk- een oplossing voor te vinden. Ook worden voorzieningen getroffen die de woonomgeving op technisch gebied, zoals bijvoorbeeld verlichting en verbeterde verkeerssituaties, veiliger maken. Naast bewoners, kunnen bijvoorbeeld wijkagenten, huismeesters, ouderenorganisaties en het gebiedsteam van de gemeente, deel uitmaken van een dergelijk netwerk. Tilburg heeft een aantal van deze zogenaamde veiligheidsnetwerken die gecoördineerd worden door enkele ouderenwerkers van welzijnsorganisatie de Twern.

De wijze van totstandkoming van ouderennetwerken, de aanpak van de ouderenwerkers bij zo'n proces, de selectie voor specifieke wijken, het bereiken van doelen en de mate van effectiviteit van deze ouderennetwerken zijn slechts in beperkte mate in beeld. Bij de Twern bestaat de behoefte deze netwerken nader te beschouwen. In het kader daarvan heeft IVA Beleidsonderzoek en Advies (een onderzoeksinstituut gelieerd aan de Universiteit van Tilburg) in de periode januari – oktober 2008 evaluatieonderzoek verricht waarbij de Tilburgse ouderennetwerken met een veiligheidscomponent onderwerp van onderzoek zijn.

³

zie ook de IVA-rapportage 'Weerbaarheidstrainingen Tilburgse senioren: evaluatie en effectmeting' 2008

2 Tilburg en ouderennetwerken

Alvorens in te gaan op het onderzoeksscenario en de bevindingen staan we stil bij de positionering en uitgangspunten van de activiteit 'ouderennetwerken' zoals deze door de Twern zijn beschreven. Tevens worden de bestaande Tilburgse ouderennetwerken met een veiligheidscomponent opgesomd.

2.1 Positionering

In reactie op het opgestelde programma van eisen van de gemeente Tilburg formuleert de Twern een aanbod van diensten. Het resultaat dat de gemeente vraagt op het gebied van veiligheid is 'het oprichten in alle wijken van concrete activiteiten waardoor ouderen zich minder onveilig voelen'. De Twern heeft daartoe de dienst 'bevorderen sociale interactie en belangenbehartiging' opgeofferd in de vorm van enkele modules, waaronder de module 'begeleiden en ondersteunen groepen'. Aan deze module zijn activiteiten gekoppeld, waarvan 'de opbouw en onderhoud van ouderennetwerken' sinds 2005 actief en voor dit onderzoek relevant is.

2.2 Doel en resultaat

Doel

Het opzetten van een concrete activiteit zoals een ouderennetwerk heeft als doel het bevorderen van sociale interactie en belangenbehartiging. Een ouderennetwerk is in staat de problematiek en daarmee gepaard gaande onveiligheidsgevoelens of ongerustheid waarmee ouderen geconfronteerd worden in gezamenlijkheid te bestrijden. Het netwerk dient tevens als platform voor belangenbehartiging van ouderen met het accent op veiligheid.

Gewenste resultaat/effect

De leefbaarheid c.q. sociale interactie in een bepaald gebied of op een bepaald terrein is verbeterd. Burgers dragen bij aan en behartigen hun belangen in formele en informele verbanden en/of voorzieningen.

2.3 Tilburgse ouderennetwerken

De in 2005 als pilot opgezette ouderennetwerken zijn gelokaliseerd in vier Tilburgse gebieden: Oudnoordoost, 3West, Oudzuid en Koningshaven. Ouderennetwerken onderscheiden zich door een ouderennetwerk met alleen een sociale functie en die met

een sociale én een veiligheidscomponent. In Tilburg zijn tien ouderennetwerken mét een veiligheidscomponent⁴, gecoördineerd door vier ouderenwerkers, actief:

Oudnoordoost:

- Veiligheidsnetwerk ouderen Paduaplein e.o. (Groeseind-Hoefstraat)
- Veiligheidsnetwerk Diamantkruising (Groeseind-Hoefstraat)
- Ouderennetwerk Korte Nieuwstraat- Pascalerf

3 west:

- Ouderennetwerk Angelastaete, Postelstaete en Parkflat
- Ouderennetwerk de Ronde Tafel Kruidenbuurt
- Werkgroep leefbaarheid Redemptoristenstraat

Oudzuid:

- Ouderennetwerk de Leyenburgh
- Ouderennetwerk Oerle

Koningshaven:

- Jeruzalem
- Merode

⁴ de Tilburgse ouderennetwerken hebben allen een sociale functie, tien daarvan zijn ouderennetwerken met een veiligheidscomponent; wanneer in deze rapportage sprake is van een ouderennetwerk, wordt een oude rennetwerk mét een veiligheidscomponent genoemd.

3 Het onderzoeksscenario

3.1 Onderzoeksdoel

De overkoepelende doelstelling van voorliggend onderzoek luidt:

Hoe, waar, wanneer en waarom zijn de huidige ouderenveiligheidsnetwerken opgezet, en hoe worden deze netwerken geëvalueerd op proces en product?

3.2 Evaluatieonderzoek

Evaluatie heeft een relatie met zowel een proces, als met een product met doelstellingen en effectiviteit. Swanborn (2002)⁵ onderscheidt diverse soorten van beleidsevaluatieonderzoek waarvan proces- en productevaluatie voor voorliggend onderzoek relevant zijn.

3.2.1 Procesevaluatie

Procesevaluatie is een vorm van evaluatieonderzoek waarbij de invoering van de interventie (in dit onderzoek: het opzetten van ouderen-netwerken) wordt gevolgd en waarbij de aandacht voornamelijk uitgaat naar de precieze werking van de interventie; de kwaliteit van het proces wordt vastgelegd. Drie hoofdvragen spelen daarbij een rol: (i) beschrijven: wat is er gedaan?, (ii) interpreteren: wat is er van de oorspronkelijke plannen terecht gekomen, en (iii) leren: welke aspecten en randvoorwaarden zijn van belang bij het invoeren van vergelijkbare interventies. Bij de meest uitgebreide vorm van procesevaluatie is de onderzoeker zelf in het veld aanwezig gedurende het proces waarbij procesontwikkelingen in de tijd (in plaats van een voor-en nameting) worden gevolgd.

3.2.2 Productevaluatie

Productevaluatie beoordeelt de gevolgen van de interventie. Twee hoofdvragen zijn voor huidig onderzoek van belang: (i) doelbereiking: in hoeverre is het doel gerealiseerd? en (ii) doeltreffendheid (of ook: effectiviteit): in welke mate is het product verantwoordelijk voor de effecten?

Het leggen van een relatie tussen de doelstelling en wat met het product feitelijk is bereikt, vergt een duidelijke definiëring van het (kwalitatief geformuleerde) doel (zie paragraaf 2.2).

⁵ Swanborn, P.G. 'Evalueren'. Amsterdam: Boom. 2002

3.3 Gehanteerde onderzoeksmethoden

Voorliggend evaluatieonderzoek is dus op diverse niveaus ingestoken. We onderscheiden een procesevaluatie en een productevaluatie (waaronder doelbereiking en doeltreffendheid). Om de centrale onderzoeksdoelstelling te kunnen beantwoorden, is een onderzoeksscenario in een drietal fases doorlopen.

Deskresearch

Ter oriëntatie op werkzaamheden van ouderenwerkers, ouderen-netwerken, veiligheidsaspecten daaromtrent, en de doelgroep senioren zijn door ouderenwerkers van de Twern relevante documenten aangeleverd. Ook de websites van de Twern, en relevante 'seniorenwebsites' (als seniorenweb.nl, vilans.nl) en ook politie.nl zijn met dit doel geraadpleegd. Daarnaast zijn gegevens opgevraagd bij politie Midden-West Brabant die betrekking hebben op het slachtofferschap onder ouderen. Dit om het doelbereik van de netwerken (onderdeel van de productevaluatie) nader te kunnen duiden.

Individuele expertinterviews met ouderenwerkers

Met vijf ouderenwerkers van de Twern heeft een zogenaamd individueel expertinterview plaatsgevonden. Deze vijf ouderenwerkers zijn allen werkzaam (geweest) in een stadsdeel of wijk in Tilburg waar een ouderenveiligheidsnetwerk is opgezet. Voorafgaand aan dit expertinterview vond én een oriënterend gesprek met de ouderenwerkers plaats én is door de ouderenwerker een zogenaamd inputdocument ingevuld dat diende ter voorbereiding op het expertinterview. Topics die in dit document én in het expertgesprek worden toegelicht en uitgediept zijn de oprichting en vervolgfase, sterkten en zwakten, communicatie in- en extern, effecten van een netwerk en het vervolg van de netwerken.

Casestudie ouderenveiligheidsnetwerk

Ouderenveiligheidsnetwerken verkeren, afhankelijk van diverse factoren, in verschillende (in)actieve fases. Om een beeld te vormen van de procesvorming en –ontwikkeling (zoals de werkzaamheden, communicatie, betrokkenen en keuzes die gemaakt worden binnen een dergelijk netwerk) is door de onderzoekers één actief netwerk gemonitord in haar activiteiten. Deze casestudie betreft het ouderenwerkgroep leefbaarheid Redemptoristen en deelnemende netwerkpartijen, zoals wijkagenten, afgevaardigden van ouderenverenigingen, jeugdhulpverlenende instanties en een Tilburgse woningbouwvereniging. We spreken van een casestudie als één of enkele cases intensief worden bestudeerd, dat wil zeggen: aan de hand van veel aspecten (variabelen), met behulp van diverse typen gegevensbronnen, gedurende een zekere periode, met medeneming van de context.

Deze monitoring heeft plaats gevonden van maart tot oktober 2008. Verder zijn alle notulen vanaf oprichting van het netwerk doorgenomen en heeft met de vier senioren uit dit netwerk tevens, onafhankelijk van de betreffende ouderenwerker en de deelnemende netwerkpartners, een groepsgesprek plaatsgevonden. Daarbij zijn semi-structureerd dezelfde topics besproken die zijn voorgelegd aan de ouderenwerkers

in bovengenoemd expertinterview én was er voldoende ruimte om van deze thema's af te wijken. In hoofdstuk 5 wordt dit ouderennetwerk als een casus beschreven.

4 Procesevaluatie

Drie hoofdvragen spelen een rol bij de procesevaluatie. Als eerste wordt het proces *beschreven*: wat is er sinds 2005, de oprichting van de eerste netwerken, gedaan? Hoe is de aanpak van het opzetten van verschillende fases van een ouderennetwerk verlopen? Wat is de rol van de ouderenwerker en andere netwerkpartners? Hoe functioneert het netwerk, wie zijn netwerkpartner en hoe verloopt met hen de communicatie? Vervolgens is van belang hoe bovenstaande bevindingen te *interpreteren* zijn: wat is er van de oorspronkelijke plannen terecht gekomen en hoe kunnen keuzes verklaard worden? En ten slotte, wat zijn *leerpunten*: welke aspecten en randvoorwaarden zijn van belang bij het invoeren van vergelijkbare interventies (zoals nieuwe netwerken)? Maar ook, welke succesfactoren en knelpunten zijn uit dit proces af te leiden?

4.1 Wat is er gedaan? een beschrijving en interpretatie

4.1.1 Kleinschaligheid

De opzet van de tien Tilburgse ouderennetwerken is kleinschalig; in de meeste gevallen gaat het om een aanpak op buurt- of straatniveau (bijv. een wijkdeel, een seniorencomplex, een flat of een straat). De gebieden waarin de ouderennetwerken bezig zijn, zijn divers, maar kenmerken zich globaal door het hoge percentage vijftenzestigplussers en zijn nagenoeg allen urgentiegebied. Deze gebieden hebben een verhoogde aandacht voor de ontwikkeling rondom veiligheid⁶ en kenmerken zich door hoge percentages van meldingen over overlast en sociale onveiligheid. De netwerken concentreren zich voor een deel in of tegen het centrumgebied aan en zijn te typeren als arbeiderswijken met veel voor- of direct na-oorlogse bouw en een relatief hoog aandeel (jonge) allochtonen. De senioren zijn over het algemeen sterk gehecht, voortkomend uit de historische samenstelling van Tilburg ontstaan uit diverse dorpen, aan hun (sub)wijk. Onveiligheid doet zich meestal voor in probleemwijken en één van de wijken waarin een ouderenveiligheidsnetwerk is opgericht, is een zogenaamde impulswijk, waar sociaaleconomische problemen zich opstapelen en waar een extra impuls wordt gegeven. In sommige wijken heeft of vindt binnenkort renovatie plaats of wordt/werd sloop/nieuwbouw gepleegd. De Tilburgse ouderennetwerken zijn divers in grootte van aandachtsgebied. Belangrijk is te realiseren dat de ouderennetwerken afhankelijk van de signalen en vraag van de senioren op straat-, buurt- of seniorencomplexniveau tot stand zijn gekomen.

⁶ Veiligheidsindex gemeente Tilburg, 2007

4.1.2 Aanleidingen

Binnen de diverse wijken, wijkdelen of seniorencomplexen zijn specifieke signalen (zie tabel 4.1) te benoemen die aanleiding zijn geweest tot het vormen van een ouderennetwerk. Voorbeelden zijn: het gebruik van (verbaal) geweld of bedreiging, overlast rond drugs en tasjesroof, overlast van en angstgevoelens voor het optreden van groepen jongeren, verkeersonveiligheid en onzekerheid over het niet optreden van de politie waar dit volgens bewoners wel nodig was, als ook behoefte aan informatie en overleg naar aanleiding van geruchten over de renovatie van seniorencomplexen.

Tabel 4.1 overzicht netwerken

stadsdeel	Netwerk	Aanleiding	'leeftijd' en fase netwerk	Samenstelling
Oudnoordboost	veiligheidsnetwerk ouderen Padua plein e.o.	overlast, bedreiging en vernieling rond complex aanleu- woningen	2005-2006 aanleidingge- vende problemen aange- pakt. Verschuiving vanaf 2007 naar ook aandacht voor veiligheidstechnische zaken	bewoners aanleuwnonin- gen Padua en directe woonomgeving, oude- renwerker, huismeester, wijkagent, wooncorpora- tie
	veiligheidsnetwerk Diamantkruising	Jongerenoverlast	2005 aanleidinggevende problemen aangepakt . Verschuiving vanaf 2006 naar ook aandacht voor veiligheidstechnische zaken	bewonersvertegenwoor- diging complex Olivijn en directe woonomgeving, ouderenwerker, gemeen- telijk gebiedsteam, woningcorporatie, jonge- renwerk
	ouderennetwerk Korte Nieuwstraat – Pascalerf	drugs, dealen, parkeeroverlast, overlast nabijgele- gen horeca / coffee- shops	2005 en 2006 gericht op de aanleidinggevende proble- men, werd opgelost. 2007 e.v. weer oplopende dezelf- de problemen. Aanvang in 2007 voor aandacht van veiligheid in de wijk, zgn. 'wijkshouw'	bewonersvertegenwoor- diging van complex Pascalerf / Korte Nieuwstraat en directe woonomgeving, oude- renwerker, gemeentelijk gebiedsteam, wijkagen- ten, jongerenwerk
3 West	ouderennetwerk Angelastaete, Postel- staete, Parkflat	bedreiging en tasjesroof, overlast en angstgevoelens veroorzaakt door jongeren	2005 gericht op aanleiding- gevende problemen, werd opgelost. Verschuiving vanaf 2006 naar meer preventieve activiteiten en activiteiten gericht op bevorderen sociale contact. In 2006 aandacht voor veiligheid in de woning en valpreventie, mogelijkheden van contactcirkels. In 2007 samenwerkingsproject ouderen-jongeren na komst trapveldje. Aanvang in 2007 intensiveren samenwerking huurdercommissies op gebied veiligheid en sociaal isolement	ouderenwerker, oudere bewoners betreffende straten, ouderenorgani- satie, politie, huismeester, gebiedsteam ge- meente

stadsdeel	Netwerk	Aanleiding	'leeftijd' en fase netwerk	Samenstelling
	ouderen netwerk de Ronde Tafel Kruidenbuurt	vernieling, geweld, overlast, angstgevoelens veroorzaakt door jongeren, intimidatie door jongeren, drugs en dealers	2005 gericht op aanleiding-gevende problemen, werd opgelost. Instream nieuwe bewoners geeft in 2006 dezelfde problemen van sociale onveiligheid, voortzetting aanpak	de Ronde Tafel (groep oudere bewoners die leefbaarheid wil verbeteren opgericht vanuit opbouwwerk), ouderenwerker, opbouwwerk, politie, wooncorporatie, gemeentelijk gebiedsteam, verbreding van de Ronde Tafel naar niet-seniore deelnemers aansluiten van Turkse, Somalische en Marokkaanse achtergrond, Jeugdzorg
	werkgroep leefbaarheid Redemptoristenstraat	Jongerenoverlast	eind 2006, 2007 en 2008 gericht op aanleiding van problematiek. Met daarbij vanaf 2008 verbreding naar woontechnische veiligheid en woonveiligheid, en veiligheidszones	vier seniore bewoners uit flats, buurtbewoners, jongeren uit flats, ouderenwerker, wijkagenten, OCB, wooncorporatie
Oudzuud	ouderen netwerk De Leyenburg	bedreiging, intimidatie, scheldpartijen, geluidsoverlast door jongeren, vernieling aan woning en omgeving, tasjesroof en diefstal	aanvang tweede helft 2005, voortzetting en oplossing 2006. Vanaf 2007 verschuift aandacht naar veiligheid in huis	bewonerscommissie 55+complex Leyenburg, ouderenwerker, ouderadviseur, huismeester, politie, activiteitenbegeleider verzorgingshuis, sleutelfiguren uit wijk
	ouderen netwerk Oerle	overlast jongeren, hangjongeren, vernielingen	gestart tweede helft 2007, aanvang aanpak 2008	aanvang 2008
Koningshaven	Jeruzalem	geruchten en onrust n.a.v. aankomende herstructurering ouderenwoningen	aanvang 2004 en 2005 met belangenbehartiging, accentverschuiving in 2006 e.v. naar sociale veiligheid	vijf ouderen uit de wijk, ouderenwerker, opbouwwerker, wooncorporatie, buurtconciërge
	Merode	overlast, vernielingen	aanvang 2005, voortzetting sociale veiligheid en veiligheid van technische aard (politie keurmerk e.d.)	vier ouderen uit bewonerscommissie seniorencomplex, opbouwwerker (en later de ouderenwerker), politie, projectontwikkelaar

4.1.3 *Betrokken netwerkpartners*

Wie betrokken wordt in een netwerk wordt sterk bepaald door de aard van de problematiek die op enig moment speelt. Onmisbaar in een netwerk zijn op de eerste plaats de senioren die signalen van onveiligheid of ongerustheid afgeven. De gerichtheid van de tien ouderen-netwerken is als gezegd gevarieerd en strekt zich uit van een seniorencomplex tot een straat- of wijkdeel. De rol van de senioren als signaalopvangsters is daarbij essentieel. De tien netwerken worden bezet door vier tot twaalf senioren, die zichzelf voor het netwerk actief hebben aangemeld (in een enkel geval bestond het netwerk al in de vorm van een werkgroep). De gemiddelde leeftijd van de mannen en vrouwen ligt rond de zeventig jaar.

Daarnaast speelt de ouderenwerker als sturende factor 'en met zijn voelhorens in de wijk' en de wijkagent 'die rechtstreeks inzicht heeft in het aantal en in de soort meldingen', een essentiële rol in het ouderen-netwerk. Afhankelijk van de concrete reden van oprichting van een veiligheidsnetwerk (als behoefte aan informatie over renovatie van seniorencomplexen of de ervaren onveiligheid en jongerenoverlast) en het verloop daarvan worden andere partijen uit de stad benaderd en betrokken bij het netwerk. Als de huismeester van een ouderencomplex, als het gebiedsteam van de gemeente, als opbouwwerkers, als medewerkers van het Orthopedagogisch Centrum Brabant, als de woningbouwvereniging, als een verzorgingshuis of de bewonerscommissie daarvan. Daarnaast kunnen sleutelfiguren, actieve bewoners uit de wijk en/of de ouderenadviseur, een belangrijke rol spelen als stimulator voor senioren om actief deel te nemen aan een ouderen-netwerk, als aanspreekpunt, als 'luisterend oor' of als opvangster van signalen van onveiligheid of eenzaamheid'.

De samenstelling van een ouderen-netwerk is veranderlijk gedurende de verschillende fases en ook afhankelijk van de problematiek. Wisselingen van partners in het netwerk komen met name voor als de problematiek zich stabiliseert, oplost of nieuwe problemen zich aandienen. De ouderenwerker, de senioren, de politie en de woningbouwvereniging zijn bij alle netwerken de belangrijkste constante netwerkpartners. Voor een enkel netwerk geldt dat de samenstelling van het ouderen-netwerk gaandeweg uitgebreid is met andere wijkbewoners, vooral jonge allochtone vrouwen uit de wijk.

Een keuze waarover twijfel bestaat, is het uitbreiden van het netwerk (bijv. daar waar het netwerk zich primair richt op of is ontstaan in een seniorencomplex). Twijfel bestaat over het wel of niet benaderen van bewoners van omliggende huizen, en de selectie daarbij van de individuele ouderenwerker voor een netwerk op bijvoorbeeld complex- dan wel wijkniveau.

4.1.4 *Aanpakbeschrijving in sub(fases)*

Van belang is te realiseren dat bij de oprichting van de netwerken in 2005 weliswaar doelen omschreven waren, maar geen uitgewerkte strategie beschikbaar was om een ouderenveiligheidsnetwerk op te zetten. De oprichting kenmerkt zich,

onafhankelijk van de gerichtheid van het netwerk (op een wijkdeel, een straat, een seniorencomplex) of de directe aanleiding (als behoefte aan informatie over renovatie van seniorencomplexen tot ervaren onveiligheid en jongerenoverlast), door vier fases, waarin de betreffende ouderenwerker een regierol speelt: de signaleringsfase, de opbouwfase, de implementatiefase en de onderhoudsfase.

(1) De signaleringsfase: tussen seniore bewoners die signalen van onveiligheid melden en onder leiding van de ouderenwerker hebben oriënterende (groeps)gesprekken/bijeenkomsten plaatgevonden. Soms vinden deze ook plaats in de vorm van een voorlichtingsbijeenkomst rondom een thema of een vertelsessie, een flatbijeenkomst, en signalering met behulp van andere interventies zoals het huisbezoek onder 75-jarigen. Daarbij is de veiligheidssituatie in kaart is gebracht en is vastgesteld wat daarvan de achtergronden en aard zijn. Onderscheid is gemaakt tussen objectieve en subjectieve veiligheid (ofwel tussen feiten enerzijds en meningen en belevingen anderzijds). De senioren hebben eerder melding van onveiligheid (in de wijk) of ongerustheid (over een naderende renovatie) gedaan bij onder meer de ouderenwerker, ouderenadviseur of wijkagent. Ook tijdens de voorlichtingsbijeenkomst "Een veilige buurt" georganiseerd in een seniorencomplex waarbij de voorlichting is verzorgd door de politie komen signalen binnen. Dit zijn signalen rondom bedreiging, intimidatie van bewoners door jeugd, tasjesroof en vernielingen, die binnen komen van individuele bewoners, de huismeester van het ouderencomplex, en ouderenadviseurs.

(2) De opbouwfase: *samen* met de betrokken senioren wordt besproken wat zij zelf, samen met de ouderenwerker en netwerkpartners, kunnen ondernemen. Door de ouderenwerker is contact gelegd met potentiële netwerkpartners binnen de gemeente Tilburg die de waargenomen problemen mede kunnen tackelen. Netwerkpartners kunnen zijn (in wisselende samenstelling per netwerk): ouderenorganisaties, de politie (op afroep biketeam/wijkagent), gemeentelijk gebiedsteam, woningbouwcoöperaties, sociaal-cultureel werkers, een huismeester van een seniorencomplex, een wijkconciërge, bewonerscommissie aanleunwoningen, of jongerenwerkers. Door de ouderenwerker is een eerste bijeenkomst van het ouderen netwerk gepland, waar seniore bewoners en netwerkpartners samen en integraal aan deelnemen.

(3) Het uitgangspunt is de gezamenlijke verantwoordelijkheid te werken aan veiligheid, waarbij ieder een essentiële en eigen rol in het netwerk vervult. In de startbijeenkomst is ieders rol benoemd, heeft in enkele gevallen het netwerk een passende naam gekregen en is een plan van aanpak met een inventarisatielijst geformuleerd. Daarbij is ondermeer aandacht voor wat bewoners *zelf* (met elkaar) aan veiligheid kunnen doen. Ook zijn contactpersonen waar men klachten/signalen/vragen kan neerleggen voorgesteld, is vastgesteld wat de correcte contactroute is, en zijn afspraken gemaakt over de vervolgpcedure. Het ouderen netwerk functioneert ondermeer als klankbord voor andere ouderen (signaalverzameelaar) en als inspraakorgaan in andere kwesties die ouderen aangaan (als nieuwbouw of renovatie seniorenwoningen).

(4) De implementatiefase: met de geïnterviewde problemen of klachten worden in gezamenlijkheid met de juiste netwerkpartner(s) stappen gezet in de richting van een oplossing. Concreet betekent dit dat in een aantal gezamenlijk ontmoetingen *gesproken* wordt met elkaar over de aanleiding van het probleem en over mogelijke oplossingen.

(5) De onderhoudsfase: de concrete klachten zijn verdwenen. Er wordt voeling gehouden met de senioren uit het netwerk om vroegtijdig nieuwe of oude bekende signalen op te vangen. Ook wordt bezien of andere - minder urgente veiligheidsaspecten (zoals straat- en woningbeveiliging) - aan de orde zijn en gezamenlijk kunnen worden aangepakt.

4.1.5 *Werkzaamheden ouderenwerker*

Ouderenwerkers benadrukken dat de vastgestelde werkzaamheden samenhangen met de fase waarin een ouderen-netwerk zich bevindt. In de signaleringsfase vinden bijvoorbeeld contacten met individuele senioren (signaalafgevers) plaats, als ook met de wijkagent en de gemeente ten behoeve van draagvlakcreëring. De mate van frequentie van contact onderhouden met de senioren uit het netwerk verschilt per netwerk en wordt vooral bepaald door de individuele inschatting van de ouderenwerker en de fase waarin het (slappende) netwerk zich bevindt. De frequentie van het bijeenkomen van een ouderen-netwerk hangt samen met het doel van het netwerk. De meeste ouderen-netwerken komen eens per maand plenair bij elkaar, anderen (veel) minder vaak (om de twee à drie maanden). 'Een netwerk kan af en toe samen komen, maar veel vaker wanneer er iets aan de hand is,' merkt een ouderenwerker op. De netwerken kenmerken zich door korte lijnen wat de mogelijkheid geeft tot een snelle toegang tot elkaar, ook als het netwerk 'slaapt'.

De rol van de ouderenwerker is die van een *actieve regisseur* en omsluit in grote lijnen:

- het (vroegtijdig) opvangen van en actief op zoek gaan naar signalen van ervaren onveiligheid door ouderen,
- het actief inventariseren en analyseren van signalen. Dit onder meer door het actief contact onderhouden met ouderenorganisaties (als KBO) die een belangrijke signaalfunctie hebben,
- het in samenwerking met senioren bewoners organiseren van een startbijeenkomst,
- het in samenwerking met senioren bewoners en netwerkpartners opzetten van het ouderen-netwerk,
- het bieden van ondersteuning/begeleiding waar nodig bij de voortgang van het ouderen-netwerk.

4.1.6 *Verschillende ouderenwerkers, verschillende aanpak?*

Ouderenwerkers hebben een gelijke opdracht en in hun taakomschrijving staat het opzetten van een ouderen-netwerk met als doel onveiligheid of ongerustheid te voorkomen of bestrijden bij ouderen.

De netwerken zijn op detailniveau veelvormig. 'Ieder neemt een werkwijze die bij hem of haar past.' En per werkgebied kunnen er verschillen in aandacht qua thematiek zijn en variëren de persoonlijke kwaliteiten van de ouderenwerker en diens aanpak: de een heeft meer ervaring dan de ander, 'loopt al langer mee', en is bekender bij de ouderen in de wijk', de ander is beter in individuele contacten, en weer een ander in groepsprocessen.

Doch deze pluriformiteit zien we minder sterk terug in de aanpak per ouderen netwerk op hoofdlijnen. Onafhankelijk van de gerichtheid van het netwerk (op een wijkdeel, een seniorencomplex, een straat) verschilt het proces en de daarbij gemaakte keuzes niet sterk van elkaar (men hanteert soortgelijke fases, brengt partners bij elkaar, constateert dezelfde plus- en knelpunten, ..). Nadrukkelijk is door alle ouderenwerkers ingezet op de zelfredzaamheid/zelfwerkzaamheid van de ouderen en op de samenwerking tussen netwerkpartners. Een andere eensgezinde keuze is dat *ieder* signaal rondom onveiligheid serieus dient te worden genomen en opgepakt. De ervaring toont dat van ingediende signalen ongeveer tweederde kan worden bestempeld als subjectieve veiligheid waarbij de belevingsfactor een grotere rol speelt dan de werkelijke onveiligheid.

4.1.7 *Communicatie*

Interne communicatie wordt omschreven als de communicatie tussen de ouderenwerker en de senioren leden van het netwerk, en is informeel. De professionele communicatie (communicatie met de netwerkpartners, met zoveel mogelijk vaste gezichten) verloopt meestal via de ouderenwerker die de meeste netwerkpartners ook kent. Het bijeenbrengen van netwerkpartners is voor de meeste ouderenwerkers goed te realiseren en kost niet te veel tijd. De ouderenwerker is niet alleen cruciaal in het bijeenbrengen van de partners uit het netwerk, hij/zij speelt ook een belangrijke rol in de (blijvende) binding, continuïteit en voortgang. Binnen de professionele instellingen wordt deelname aan netwerken verschillend gewogen, 'dit hangt af van individuele deelname'. Over het algemeen worden de diverse professionele netwerkpartners door de ouderenwerkers als meewerkend ervaren.

Tussen de tien netwerken is er geen overleg en daar is ook geen behoefte aan gezien het netwerk zich focust op lokaal geconcentreerde problematiek. Er vindt enkele malen per jaar een overstijgend ouderenwerkersoverleg plaats dat georganiseerd wordt door een stafmedewerker ouderen. Naast dit overleg is er weinig contact met andere ouderenwerkers. Voor ouderenwerkers met minder ervaring betekent dit een extra uitdaging, en is er, realiseert men zich achteraf, behoefte aan meer overleg met ervaren ouderenwerkers over het verloop van het proces en de mogelijke aanpak van een ouderen netwerk. Ouderenwerkers komen maandelijks bij elkaar en kunnen elkaar snel vinden per e-mail of telefoon. Ouderenwerkers weten van elkaar wie dezelfde opdracht heeft. De *mogelijkheid* voor overleg is er, maar enkele ouderenwerkers constateren dat kennis en ervaringen niet structureel worden gedeeld.

4.2 Wat is er geleerd? belangrijke aspecten en randvoorwaarden

4.2.1 *Belangrijke aspecten en randvoorwaarden*

Ouderenwerkers verduidelijken dat niet het netwerk om het netwerk bestaat, maar het netwerk bestaat als middel om een doel te bereiken. Dat betekent ook dat als de bron van onrust opgelost is, en er geen onveiligheid of ongerustheid bij de betrokken senioren wordt ervaren, het netwerk als het ware in de slaapstand kan . Dit met de zekerheid dat bij onrust of ervaren onveiligheid de mogelijkheid bestaat om een netwerk direct op te roepen en actief te hebben.

Eén van de kenmerken van en een randvoorwaarde voor geslaagd ouderenwerk is - in overigens verschillende mate afhankelijk van persoonlijke invulling - outreachend werken. Dit is een sterk naar buiten gerichte, niet afwachende werkwijze waarbij (groepen) senioren met (potentiële) gevoelens van onveiligheid of ongerustheid worden opgezocht. Zij worden 'gevonden' via contacten met individuele senioren (signaalafgevers), als ook met de wijkagent. Bovendien bezoeken ouderenadviseurs van de Twern alle ouderen die 75 jaar worden (het huisbezoek 75-jarigen) en spreken de ouderenwerkers senioren die het wijkcentrum bezoeken. Andere belangrijke aspecten en randvoorwaarden, en daarmee aandachtspunten die relevant zijn bij de oprichting van een nieuw netwerk, worden hieronder bij plus- en knelpunten beschreven.

4.2.2 *Plus- en knelpunten*

Pluspunten vindt men:

- de *gezamenlijke* verantwoordelijkheid: er wordt samengewerkt. Netwerkpartners kennen elkaars rol en verantwoordelijkheid binnen het netwerk,
- de klankbordfunctie: signalen en wensen van senioren worden sneller bekend omdat er een kanaal voor is,
- vlotte entree en korte lijntjes: binnen het netwerk is er snel toegang tot de netwerkpartner die voor het gesignaleerde probleem vanuit diens functie en betrokkenheid verantwoordelijk is ('snellere en duidelijke procedures: wat te doen als.....'),
- senioren voelen zich serieus genomen als onderdeel van het netwerk; zij hebben een actieve rol; netwerkpartners zien de senioren als een gelijkwaardige gesprekspartner,
- een netwerk en een terugkerend overlegmoment gaat individualisering van de verantwoordelijkheid van de partners tegen,
- een netwerk geeft steun, is een stok achter de deur en is 'een extra stimulans om écht iets aan de problemen rond onveiligheid te doen',
- ouderen organiseren zich en hebben daardoor minder het gevoel er alleen voor te staan.

Knelpunten zijn:

- het bereik is niet optimaal. Er zou meer aandacht moeten zijn voor 'stille ouderen' of voor 'niet actieve ouderen': hoe bereik je hen, wat zijn hun ervaringen met gevoelens van onveiligheid?
- het netwerk is niet altijd een representatieve afspiegeling van de senioren in de wijk of het wijkdeel,
- netwerkpartners moeten bereid zijn en blijven om hun nek uit te steken,
- het blijven enthousiasmeren van senioren ('zorgen voor voldoende stabiele animo') die actief zijn, mondig zijn en het ouderennetwerk niet in de eerste plaats als 'een gezelligheidsclub' zien.

5 Productevaluatie

Twee hoofdvragen spelen een rol bij de productevaluatie. Bij de evaluatie van de *doelbereiking* is de vraag: in hoeverre is het vooraf geformuleerde doel gerealiseerd? En daarmee samenhangend, is de beoogde doelgroep ook bereikt? De kernvraag bij *doeltreffendheid* (of ook: effectiviteit) is: in welke mate is het product, de activiteit ouderennetwerken, verantwoordelijk voor de waargenomen effecten? Of in andere woorden: zijn de bereikte doelen ook aantoonbaar het gevolg van de activiteiten van de ouderennetwerken?

5.1 Doelbereikingsevaluatie

Het doel van de dienst sociale interactie en belangenbehartiging waar de activiteit ouderennetwerk onderdeel van is, is door de Twern omschreven als volgt:

Het opzetten van een concrete activiteit zoals een ouderennetwerk heeft als doel het bevorderen van sociale interactie en belangenbehartiging. Een ouderennetwerk is in staat de problematiek en daarmee gepaard gaande subjectieve onveiligheidsgevoelens of ongerustheid waarmee ouderen geconfronteerd worden in gezamenlijkheid te bestrijden. Het netwerk dient tevens als platform voor belangenbehartiging van ouderen met het accent op veiligheid.

Om de vraag te beantwoorden of het vooraf omschreven doel gerealiseerd is, is het belangrijk om stil te staan bij het bereik van de doelgroep. Het bereik hangt sterk samen met de aard van de problematiek. 'Soms concentreren problemen zich vooral rondom één groepje ouderen en dan is een wijkbrede benadering minder relevant', merkt een ouderenwerker op. De huidige ouderennetwerken zijn dan ook grotendeels geconcentreerd. Dat neemt niet weg dat het bereik (en daarmee de keuze voor wel of geen grote groepen) een aandachtspunt is: wie bereik je en wie wil je bereiken? De keuze voor kleinschalig netwerken in de afgelopen jaren is veelal een bewuste, en ingegeven door de lokale aanleiding van het netwerk. Bij enkele netwerken is gekozen om eerst een basis te leggen, en vervolgens, nu er een goed functionerende klein netwerk is waarbij netwerkpartners weten waar ze het over hebben en wat ze kunnen bereiken, uit te breiden.

Samenhang gerealiseerde ouderennetwerken met feitelijk slachtofferschap

Ter nadere evaluatie van het huidige doelbereik is nagegaan in hoeverre de opzet van de gerealiseerde ouderennetwerken samenhangt met het feitelijk slachtofferschap onder 65-plussers en met de ervaren jeugdoverlast in Tilburgse wijken. We bekijken daartoe de gegevens aantallen incidenten van het jaar 2005, het jaar dat de meeste

ouderennetwerken werden opgericht. De data werden aangeleverd door analisten van het korps Politie Midden- en West Brabant.

Uit de politiegegevens blijkt dat de ouderennetwerken zowel zijn opgericht in stadsdelen die in 2005 relatief goed scoorden als in stadsdelen die relatief slecht scoorden wat betreft het aantal aangiften door 65-plussers. Daarbij is in het bijzonder gekeken naar slachtofferschap ten aanzien van 'high impact' delicten als diefstal aan/uit woning, zakkenrollen, beroving (onder andere tasjesroof) en geweld met/zonder letsel⁷. Drie stadsdelen scoorden op het totaal van deze delicten slechter dan gemiddeld (gem= 42 aangiften) maar kenden de afgelopen jaren geen ouderennetwerk met een veiligheidscomponent: Centrum, Noord en Zuid-West. Van deze drie stadsdelen behoren Centrum en Noord (in het bijzonder de wijk Stokhasselt) tot de veiligheid-urgentiegebieden van Tilburg⁸, waarmee het extra opvallend is dat juist in deze gebieden geen ouderennetwerken (zoals in dit rapport gedefinieerd als mét een veiligheidscomponent) zijn ontstaan.

Tabel 5.1 Aantal aangiftes door 65-plussers in 2005 en het aantal gerealiseerde ouderennetwerken per stadsdeel⁹.

	Centrum*	Koningshaven*	Noord*	Oud-Noord	Oud-Zuid*	Reeshof	West*	Zuid	Zuid-West
Diefstal uit / bij woning	19	11	34	24	18	5	72	11	40
Zakkenrollen	36	3	6	10	5	9	40	2	2
Beroving (oa tasjesroof)	3	0	6	3	0	0	4	0	3
Geweld met/zonder letsel	1	2	5	4	0	1	1	0	2
Totaal	59	16	51	41	23	15	117	13	47
Aantal gerealiseerde ouderennetwerken	0	2 ¹⁰	0	3 ¹¹	2 ¹²	0	3 ¹³	0	0

*= stadsdelen met wijken die tot veiligheid-urgentiegebied van de gemeente Tilburg zijn benoemd in 2008

- 7 Deze vergrijpen hebben een grote invloed op het gevoel van veiligheid van de ouderen.
- 8 In februari van dit jaar heeft de gemeente Tilburg de volgende veiligheid-urgentiegebieden vastgesteld: Jeruzalem, Broekhoven, Kruidenbuurt, Stokhasselt en Trouwlaan/Uitvindersbuurt (Persbericht gemeente Tilburg, 1 feb. 2008). In deze aandachtsgebieden wordt wat betreft de veiligheidszorg "een stapje extra gezet én extra geïnvesteerd" (kadernota 'Zorg voor veiligheid: sociaal veiligheidsbeleid in Tilburg voor de jaren 2008-2010'). In genoemde kadernota staat tevens vermeld dat "de binnenstad altijd extra aandachtsgebied (blijft) vanwege het groot aantal uitgaansgelegenheden/winkels."
- 9 Definitie van de stadsdelen zoals gehanteerd door politie MWB: Centrum = binnenstad; Koningshaven = Armhoef, Fatima, Hoogvenne, Jeruzalem, Moerenburg; Noord = Heikant/De Schans, Kraaienv, Vossenbergh, Quriijnstok, Stokhasselt; Oud-Noord = Groeseind/Hoefstraat, Loven1+2, Lovensekanaaldijk, Loven/Besterd, Theresia, Goirke/Hasselt, Goirkekanaaldijk; Oud-Zuid = Broekhoven, Oerle, Trouwlaan/Uitvindersbuurt; Reeshof = Reeshof I-II+III, Witbrant; West: De Reit, Wandelbos, Het Zand, Oude Warande; Zuid = Spijkerbeemden: Groenewoud O, Groenewoud W, Katsbogte; Zuid-West = De Blaak/Zorgvlied, Het Laar, Korvel/St. Anna, Noordhoek.
- 10 Hier binnen vallen de ouderennetwerken van de Twern: Jeruzalem; Merode.
- 11 Hier binnen vallen de ouderennetwerken van de Twern: Paduaplein e.o.; Diamantkruising; korte Nieuwstraat / Pascalarf.
- 12 Hier binnen vallen de ouderennetwerken van de Twern: De Leyenburg; Oerle.
- 13 Hier binnen vallen de ouderennetwerken van de Twern: Angelastaete/Postelstaete/Parkflat; de ronde Tafel Kruidenbuurt; Redemptoristenstraat.

Jongerenoverlast

Naast de aangiftecijfers van de politie is het ook relevant te kijken naar de meldingen door ouderen van jeugdoverlast (zie tabel 5.2). Klachten over jongerenoverlast kunnen worden gemeld bij de politie en zijn het meest genoemd als aanleiding voor oprichting van Tilburgse ouderennetwerken.

Wat betreft de klachten van 65-plussers over jeugdoverlast blijkt dat deze niet vaak bij de politie terecht komen. We kijken wederom naar de gegevens van de politie over het jaar 2005. In dat jaar werden er slechts 4 meldingen jeugdoverlast doorgegeven aan de politie door 65-plussers, waarvan er 2 meldingen afkomstig waren van stadsdeel Zuid-West, waar de afgelopen jaren geen ouderennetwerk is ontstaan. Ook "jongere ouderen" (in de leeftijdscategorieën '45-54 en 55-64 jaar') blijken weinig melding te maken van jeugdoverlast bij de politie. Daarmee is niet gezegd dat deze ouderen 'dus' geen overlast hebben ervaren. Feit is echter wel dat de politie er geen, of in ieder geval nauwelijks, zicht op heeft.

Tabel 5.2 Meldingen overlast van/door jeugd in diverse stadsdelen¹⁴

	Centrum*	Koningshaven*	Noord*	Oud-Noord	Oud-Zuid*	Reeshof	West*	Zuid	Zuid-West
Meldingen Overlast van/door jeugd door 65-plussers	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Meldingen Overlast van/door jeugd door 55 - 64-jarigen	0	0	0	2	0	1	0	0	2
Meldingen Overlast van/door jeugd door 45 - 54-jarigen	0	0	0	0	1	2	0	0	3
Aantal gerealiseerde ouderennetwerken	0	2 ¹⁵	0	3 ¹⁶	2 ¹⁷	0	3 ¹⁸	0	0

- ¹⁴ Definitie van de stadsdelen zoals gehanteerd door politie MWB: Centrum = binnenstad; Koningshaven = Armhoef, Fatima, Hoogvenne, Jeruzalem, Moerenburg; Noord = Heikant/De Schans, Kraaiven, Vossenbergh, Qurijnstok, Stokhasselt; Oud-Noord = Groeseind/Hoefstraat, Loven1+2, Lovensekanaaldijk, Loven/Besterd, Theresia, Goirke/Hasselt, Goirkekanaaldijk; Oud-Zuid = Broekhoven, Oerle, Trouwlaan/Uitvindiersbuurt; Reeshof = Reeshof I-II+III, Witbrant; West: De Reit, Wandelbos, Het Zand, Oude Warande; Zuid = Spijkerbeemden; Groenewoud O, Groenewoud W, Katsbogte; Zuid-West = De Blaak/Zorgvlied, Het Laar, Korvel/St. Anna, Noordhoek.
- ¹⁵ Hier binnen vallen de ouderennetwerken van de Twern: Jeruzalem; Merode.
- ¹⁶ Hier binnen vallen de ouderennetwerken van de Twern: Paduaplein e.o.; Diamantkruising; korte Nieuwstraat / Pascalierf.
- ¹⁷ Hier binnen vallen de ouderennetwerken van de Twern: De Leyenburg; Oerle.
- ¹⁸ Hier binnen vallen de ouderennetwerken van de Twern: Angelastaete/Postelstaete/Parkflat; de ronde Tafel Kruidenbuurt; Redemptoristenstraat.

Wijzen van doelgroepbereiking bij de gerealiseerde ouderen-netwerken

De huidige doelgroepbereiking verloopt nu zowel actief als passief en is divers: 'de bekendheid van het gezicht en functie van de ouderenwerker in de wijk' is een belangrijke 'reclame' bij bekendmaking van de netwerken. Daarnaast zorgen ook andere middelen voor bekendheid: advertenties in de wijkkrant, huisbezoeken van de ouderenadviseur of opbouwwerker, inloop in het wijkcentrum, folders en de website van de Twern, en ouderen die een vraag bij de ouderenadviseur neerleggen die uitgaat boven de individuele vraag wat dan vervolgens een taak voor de ouderenwerker is, (bijv. Een oudere geeft aan te willen verhuizen maar weet niet hoe dat aan te pakken. De achterliggende gedachte voor de verhuiscens blijkt overlast in de buurt te zijn. Dit is een bredere vraag dan sec individuele niveau. Als blijkt dat het meer is dan een individueel probleem wordt er actief op gereageerd door de ouderenwerker).

Deels is het niet optimale bereik dus soms bewust overwogen en is ingegeven door de aard of aanleiding van de onveiligheidsproblematiek. In enkele gevallen heeft het ook de opzet tot uitbreiding (groter bereik, uitgebreidere doelgroep, bredere veiligheidsaspecten) in zich. Echter, het bereik is nog niet optimaal, de 'stille' of 'niet actieve' ouderen worden weinig actief benaderd.

Het doel zelf is, wanneer we uitgaan van dit beperkte bereik, behaald. De concrete aanleidingen voor onveiligheid zijn aangepakt en opgelost of bevinden zich in een oplossende fase. Ouderenwerkers en ook de deelnemers van het gevolgde netwerk geven aan 'dat het bespreekbaar maken van gevoelens van onveiligheid bij ouderen al een hele stap is'. De meest urgente problematiek is bestreden en de daarmee gepaard gaande subjectieve onveiligheidsgevoelens of ongerustheid waarmee ouderen geconfronteerd worden, is in gezamenlijkheid aangepakt. Het netwerk heeft tevens haar functie als platform voor belangenbehartiging van ouderen met het accent op veiligheid waargemaakt; wederom met de kanttekening dat het huidige bereik niet optimaal is.

5.2 Doeltreffendheids-evaluatie

De gewenste resultaten/effecten van de activiteit ouderenwerk zijn omschreven als: de leefbaarheid c.q. sociale interactie in een bepaald gebied of op een bepaald terrein is verbeterd. Burgers dragen bij aan en behartigen hun belangen in formele en informele verbanden en/of voorzieningen. De kernvraag bij *doeltreffendheid* (of ook effectiviteit) is: zijn deze effecten ook bereikt en in welke mate is de activiteit ouderen-netwerken verantwoordelijk voor de waargenomen effecten? In andere woorden: zijn de bereikte doelen ook aantoonbaar het gevolg van de activiteiten van de ouderen-netwerken?

Ouderen kunnen hun verhaal kwijt over (onveilige) situaties en ervaringen en geven elkaar feedback daarover, constateren de ouderenwerkers. Ouderen organiseren zich en hebben daardoor minder het gevoel er alleen voor te staan, zij voelen zich gehoord en serieus genomen, zijn de belangrijkste bereikte effecten van de ouderen-netwerken. 'Met *elkaar* worden ervaringen gedeeld op het gebied van

onveiligheid, men steunt elkaar, geeft adviezen', zegt een ouderenwerker. Senioren die 'meedoen', die deel uitmaken van een netwerk geven aan dat hun veiligheidsgevoelens zijn toegenomen, juist omdat zij de ervaren onveiligheid onderling en met professionele instanties kunnen delen. De senioren merken dat zij medeverantwoordelijke zijn voor het oplossen van onrust of onveiligheid. Als burgers dragen zij zelf direct bij aan het verbeteren van veiligheid en behartigen zij hun belangen in informele én formele verbanden. Zij voelen zich grotendeels mentaal gesterkt in dat samenwerkingsverband, wat een direct effect is van een *netwerk*. 'Het slachtoffergevoel maakt geleidelijk aan plaats voor het besef dat de situatie samen met de netwerkpartners te verbeteren valt', aldus een ouderenwerker.

Dit effect geldt echter alleen voor de senioren die actief deel uitmaken van het netwerk; anderen worden of niet bereikt of er wordt aan andere ouderen nog onvoldoende ruchtbaarheid gegeven over de effecten en bereikte doelen van een netwerk. Het effect is van kleine schaalgrootte; uitstraling via actieve senioren naar andere ouderen die niet in het netwerk participeren is er nauwelijks. Voor een enkel netwerk geldt dat niet-actieve bewoners op de hoogte worden gesteld (bijv. met een veiligheidskrant) van vorderingen of activiteiten van het netwerk en wel passief hun stem kunnen laten horen doordat de actieve senioren uit het netwerk ook hen aanspreken op ervaren onveiligheid of leefbaarheid.

Een ander beoogd effect, de sociale interactie, is zichtbaar bij sommige netwerken. Daar waar de meeste ouderennetwerken zich uitsluitend richten op seniore deelnemers en professionele organisaties, is bij sommige netwerken een verbreding van de samenstelling van deelnemers te zien. Ouderen krijgen contact met (jongere) wijkbewoners of gaan in gesprek met bewoners met een andere culturele achtergrond. Het effect van een *brede* sociale interactie is nog beperkt bij de meeste netwerken.

6 De casus

Gedurende enkele maanden is één Tilburgs ouderennetwerk in de praktijk gevolgd. In onderstaande wordt deze casestudie op een aantal punten beschreven.

6.1 Een korte geschiedenis

6.1.1 Buurtfeest

Het ouderennetwerk 'werkgroep leefbaarheid Redemptoristenstraat' ontstaat eind 2006 wanneer een deel van de Redemptoristenstraat met dezelfde postcode, de straatprijs wint in de Postcodeloterij. De prijs wordt ingezet voor een buurtfeest voor de bewoners van een gedeelte van de flat en de nabij liggende laagbouw. De buurtbijeenkomst leidt niet alleen tot een 'gezellig feest', maar geeft ook aanleiding om 'wat feitjes rondom het woongebeuren met elkaar te bepraten'. De ouderenwerker is daarbij aanwezig 'als animator', signaleert onvrede rondom het wonen en de ervaren onveiligheid en de start voor het idee van een ouderennetwerk veiligheid is een feit. Dit ouderennetwerk is, volgens de seniore leden, een welkom platform voor ouderen. Niet alleen omdat er signalen van ervaren onveiligheid zijn, ook omdat de formele lijn van bewoners naar de woningbouwvereniging, de flatcommissie en de politie(wijkagent), een geheel andere invulling krijgt: in plaats van te handelen vanuit een puur eigen (formele) verantwoordelijkheid van de particuliere- en overheidsorganisaties en instellingen, vindt dit nu plaats vanuit het kader van een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de veiligheid en het welzijn van de bewoners. Hierbij behoudt iedere deelnemer zijn/haar eigen verantwoordelijkheid maar de context waarbinnen is een geheel andere.

6.1.2 Leefbaarheidonderzoek

Deze signaleringsfase, de eerste fase van een ouderennetwerk, sluit volmaakt aan op het leefbaarheidonderzoek waarvan de resultaten in diezelfde periode bekend worden. Dit onderzoek is begin 2006 uitgezet door woningcorporatie TBV Wonen, in samenwerking met het ouderenwerk van de Twern in 3 West, bij bewoners van de Redemptoristenstraat. De belangrijkste bevindingen zijn volgens de 65 bewoners die een enquête invulden dat het merendeel de flat een fijne plek om te wonen vindt en niet van plan is om te verhuizen. Twee aandachtspunten komen in het onderzoek naar voren die ook relevant zijn voor het ouderennetwerk.

- (1) Alhoewel het gros van de bewoners zich veilig voelt, rapporteert bijna een vijfde zich wel eens *onveilig* te voelen. Gevoelens van onveiligheid worden vooral bepaald door jongeren en onbekenden die bij het flatcomplex rondhangen en door de angst voor inbraak. De samenstelling van de bewoners is zodanig dat er in het flatcomplex twee groepen wonen: 55-plussers en jongeren vanaf achttien jaar. Tien van deze jongeren wonen ondersteund zelfstandig en worden begeleid

door het Orthopedagogisch Centrum Brabant (OCB). Uit het onderzoek blijkt dat bewoners deze overlastgevende jongeren niet zelf durven aanspreken en klachten ook niet melden bij de woningcorporatie of de wijkagent,

- (2) Alhoewel ruim de helft van de bewoners aangeeft geen behoefte dan wel tijd te hebben om met buurtbewoners iets te ondernemen, wordt door de andere helft die behoefte aan een sociale activiteit wel geuit (samen iets organiseren als koffie drinken of een uitstapje, erop uit trekken of bijpraten).

6.1.3 Twee prioriteiten

Begin 2007 komt het ouderen netwerk voor de eerste keer bij elkaar. In deze opbouw-fase wordt in een startbijeenkomst samen met de betrokken senioren bekeken 'waaraan gewerkt gaat worden', wat de belangrijkste prioriteiten zijn. Door de ouderenwerker zijn contacten gelegd met netwerkpartners die een rol kunnen spelen bij de waargenomen problemen. Het uitgangspunt in de implementatiefase is in gezamenlijke verantwoordelijkheid te werken aan veiligheid. Het netwerk is direct op sterkte, wat wil zeggen dat niet alleen de ouderenwerker en de seniore deelnemers aanwezig zijn. Ook de voor dit netwerk ter zake doende netwerkpartners die een rol hebben in onveiligheidsproblematiek zijn vertegenwoordigd: TBV Wonen, politie, OCB en enkele buurtbewoners. De uitkomsten van het leefbaarheidsonderzoek zijn samengevat wat resulteert in een reeks aan onderwerpen waarvoor het ouderen netwerk voor zichzelf een taak ziet weggelegd. Na het uitbrengen van een stem besluit het netwerk zich in eerste instantie op twee prioriteiten te richten:

- het aanpakken van onveiligheidsgevoelens veroorzaakt door overlastgevende jongeren,
- het stimuleren van onderlinge ontmoeting en sociaal contact.

6.2 Bijeenkomsten en samenstelling

6.2.1 Bijeenkomsten

De netwerkpartners treffen elkaar tot dusver gemiddeld om de twee maanden, tenzij er een urgente aanleiding is. Deze tweemaandelijks samenkomst bestaat meestal uit een - qua samenstelling - minimaal netwerk (met de ouderenwerker en vier seniore leden). Vergaderingen zijn belegd met de begeleiders van het OCB waarbij uitleg is gegeven over de achtergrond van de jongeren, waarbij de senioren benoemen welke overlast ze ondervinden en de politie advies geeft hierover. Ook heeft, georganiseerd door de ouderenwerker, éénmaal een bijeenkomst plaats gevonden met de overlast gevende jongeren zelf. In deze bijeenkomst zijn wederzijdse afspraken gemaakt over in welke situaties men elkaar kan aanspreken.

Nagenoeg alle bijeenkomsten hebben zich tot dusver gericht op het eerste punt van prioriteit, het aanpakken van onveiligheidsgevoelens en/door overlastgevende jongeren. De samenstelling van het netwerk hangt daarmee samen.

6.2.2 Samenstelling

Het netwerk treedt in gezamenlijkheid op en bestaat - afhankelijk van de thematiek - uit diverse partners waarvan de belangrijkste zijn: vier senioren leden, de ouderenerwerker, TBV Wonen, politie, OCB en enkele (niet-seniore) buurtbewoners. Elke netwerkpartner heeft haar eigen rol en verantwoordelijkheid. Omdat gedurende het tweejarige bestaan van het netwerk de focus vooral ligt bij onveiligheidsgevoelens in relatie tot overlastgevende jongeren die begeleid wonen in het flatcomplex, zijn er nauwelijks wijzigingen in samenstelling van het netwerk. De ouderenerwerker heeft een regisserende rol en zorgt voor de benadering van (nieuwe) netwerkpartners. De senioren hebben een signaleringsfunctie; zij zijn 'de oren en ogen en zitten dicht bovenop andere ouderen in de flat'; er is bewonersinbreng. Met vroegtijdig signaleren vervullen zij ook een preventieve rol. De politie heeft een adviserende functie en signaleert trends en onveiligheidsgevoelens die een rol spelen voor deze doelgroep. OCB kent de problematiek van de jongeren die onveiligheidsgevoelens teweegbrengen van nabij. Woningcorporatie TBV Wonen is eigenaar van het flatcomplex waar zich problemen voordoen tussen 55-plussers en jongeren en heeft een adviserende rol inzake aspecten die van invloed zijn op onveiligheidsgevoelens (bijv. over complexonderhoud vs. persoonsgebonden onderhoud van een woning, over sleutelcertificaten en het wel of niet kunnen bijbestellen van dergelijke gecertificeerde sleutels).

Aan de ouderennetwerkbijeenkomsten hebben - als toehoorder, gesprekspartner of adviseur - een enkele keer ook andere partners deelgenomen: een variatie van buurtbewoners, de Katholieke Bond van Ouderen (KBO, behartigt individuele en collectieve belangen van ouderen), enkele overlastgevende jongeren die in het flatcomplex woonachtig zijn, een ouderenadviseur en de gemeente.

6.3 Bevindingen

6.3.1 Pluspunten

Als groot pluspunt van een ouderennetwerk wordt ervaren dat ouderen een lokaal platform hebben waar zij (via iemand anders) hun stem kunnen laten horen. Senioren zijn formeel partner in een gesprek en vinden professionele ondersteuning daarbinnen. Ouderen voelen zich gesterkt omdat zij samen met anderen een gevoel van onveiligheid aanpakken. 'Het is rustiger in het flatcomplex en in de directe omgeving, maar problemen zijn nog niet helemaal opgelost. Er zijn heel wat geluiden van ouderen die 's avonds niet naar onze berging of naar buiten durven', aldus een bewoner. Directe aanleidingen tot onveiligheid vinden vaak 's avonds plaats en juist dan zijn samenwerkingspartners als OCB en de wooncorporatie onbereikbaar. Het bellen van de politie wordt in zo'n situatie niet als vanzelfsprekend beschouwd. 'da's een uiterste maatregel', vindt een bewoner.

Een bijkomend pluspunt dat aansluit bij de gezamenlijke invulling van een netwerk is de bewustwording van een gezamenlijke behoefte. 'Bovendien blijkt dat we andere dingen delen, zoals de behoefte aan het verbeteren van de veiligheid in de woning,' constateert een senior uit het netwerk. In dit zogeheten 'opplussen' (zie paragraaf

6.4.1) ligt een gezamenlijke behoefte die in een formeel verband van een ouderen-netwerk ter sprake komt en aangepakt kan worden.

6.3.2 *Andere bevindingen*

De problematiek waar het om gaat is vaak ingrijpend. Ervaringen op het gebied van onveiligheid kunnen een fundamentele onzekerheid oproepen; het maakt mensen kwetsbaar. Andere activiteiten, als een weerbaarheidstraining¹⁹, die door welzijnsorganisatie de Twern is uitgezet, is - op één senior uit het netwerk na - onbekend bij de senioren deelnemers. 'Die zijn voor echt oude mensen.'

Andere ouderen in het flatcomplex worden per brief op de hoogte gehouden van de voortgang. De actieve senioren uit het netwerk vinden die betrokkenheid nog onvoldoende. 'Alle bewoners zouden een stem moeten hebben', meent een senior. De wooncorporatie wordt door de senioren ook gevraagd een informerende brief aan alle bewoners te sturen, zodat zij niet zozeer op de hoogte zijn van de bezigheden in het netwerk, als wel van de gevolgen daarvan.

6.4 Het vervolg

6.4.1 *Verbreding*

Het ouderen-netwerk heeft zich de afgelopen twee jaar vooral ingespannen voor urgente onveiligheid, prioriteit één: het aanpakken van onveiligheidsgevoelens veroorzaakt door overlastgevende jongeren. Het tweede prioritaire punt (het stimuleren van onderlinge ontmoeting en sociaal contact) is nog minder onder de aandacht geweest.

Een verbreding is zichtbaar naar onveiligheid op woongebied (het zogenaamde opplussen van wijk en woonomgeving) én ook naar een aantal zones waarin veiligheid een belangrijke rol heeft. Afhankelijk van het onderwerp zal dienovereenkomstig de samenstelling van het netwerk en haar partners wijzigen.

- *'Opplussen'*

Met 'opplussen' wordt het aanbrengen van veiligheidsverhogende aspecten aan de woning en de woonomgeving bedoeld. Het opplussen van de flat Redemptoristenstraat gebeurt in het kader van het ontwikkelen van een drietal woonzorgservicezones in Tilburg (3) West. Met het doel om de inbreng van senioren te vergroten is door de Stadsdeeladviesraad Ouderen in Tilburg 3 West en het ouderenwerk van de Twern in Tilburg 3 West, een werkplan bewonersinbreng ontwikkeld met een zestal door senioren uit te werken thema's: wonen, woonomgeving (waaronder verkeers- en sociale (on)veiligheid), zorg en gezondheid, welzijn, servicediensten, maatschappelijke dienstverlening. De bevindingen hiervan worden steeds kortgesloten met de professionele organisaties en instellingen in het gebied met als doel om tot een oudervriendelijke zone te komen waarin het wonen, de zorg en het welzijn zodanig geregeld zijn dat men er zolang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen.

Om inzichtelijk te maken welke aspecten aandacht verdienen in het kader van onveiligheid hebben de ouderenwerker samen met de senioren leden een rondgang (ook met rolstoel en rollator) door het flatcomplex gemaakt. Knelpunten zijn geïnventariseerd en zijn vervolgens digitaal en met fotomateriaal gepresenteerd aan wooncorporatie TBV Wonen. Dezelfde procedure is vervolgens herhaald voor het in kaart brengen van onveilige obstakels in de directe woonomgeving, de zogenaamde buurtschouw. Daarbij is de wijk bezocht met slecht ter been zijnde, rollator-, en rolstoelgebonden en scooterafhankelijke ouderen. Ook deze bevindingen zijn digitaal gepresenteerd aan de wooncorporatie.

Naast het kernteam (de ouderenwerker en de vier senioren leden) en de 'vaste' leden van de wooncorporatie neemt namens de wooncorporatie een technisch beleidsmedewerker, die inzicht heeft in domotica, gebruiksgemak & veiligheid, deel aan deze bijeenkomsten. In de vorm van een rapport zijn 'onveilige' bevindingen van de woning- en woonomgevingschouw aan het gebiedsteam Tilburg 3 West van de gemeente aangeboden.

- *Veiligheidszones*

Naast het oplossen van de eerste prioriteit en de verbreding naar woonveiligheid (het opplussen van de woning en woonomgeving), heeft dit ouderennetwerk op basis van de bevindingen geconstateerd dat er een discrepantie is tussen de bestaande (veiligheids)situatie en wat er nodig is. De idee daarbij is dat veiligheid een optimaal effect heeft wanneer op meerdere fronten wordt ingezet. 'Een veilig openbaar vervoer heeft weinig zin, wanneer ouderen niet buiten komen omdat ze eenzaam zijn', licht een senior toe. De bewonersinbreng blijft daarbij de drijfveer, waarbij de vier actieve senioren 'de oren en ogen van de flat zijn'. Zij kunnen informeren (bijv. over voorzieningen) en doorverwijzen op het gebied van veiligheid. Het netwerk benadrukt daarbij dat zij ervaringskennis heeft, veel van de oudere bewoners zelf kent en een groot oplossend vermogen heeft. 'Veiligheid is een thema dat van gezamenlijk belang is voor zowel bewoners als professionele organisaties en instellingen.'

Belangrijke netwerkpartners in deze zullen de ouderenwerker en de senioren zijn. Deelname van andere netwerkpartners is sterk afhankelijk van de zone en de aard van de onveiligheid waarop het netwerk zich richt. Daarbij valt te denken aan welzijnsorganisaties, zorginstellingen, verzorgingshuizen, e.d.

6.4.2 *Behoeftes aan sociale activiteiten*

Naar aanleiding van het leefbaarheidsonderzoek (zie paragraaf 6.1.2) stelde de ouderenwerkgroep twee prioriteiten vast. Er is behoefte aan sociale activiteiten, aan onderlinge ontmoeting (prioriteit 2), blijkt uit de enquête. Ook de senioren uit het netwerk bevestigen dat de behoefte leeft om bij elkaar te komen. Daarbij wordt het organiseren van bijv. een buurtfeest geopperd. Ook voor kleinschaligere activiteiten is volgens hen animo. Gedacht wordt daarbij aan het bevorderen van onderlinge ontmoeting tussen de huidige oudere bewoners, een kennismaking en verwelkoming met nieuwe bewoners en het formuleren van huisregels ten behoeve van sfeerverbetering tussen de 55-plussers en jonge bewoners van het flatcomplex. Deze

huisregels zijn na uitvoerige bespreking geformuleerd en aan de andere bewoners aangeboden.

7 Conclusies en aanbevelingen

In onderstaande worden samenvattend de belangrijkste conclusies beschreven en worden aanbevelingen voor vervolg gedaan.

7.1 Samenvatting procesevaluatie

De opzet van de tien Tilburgse ouderen-netwerken kenmerkt zich door kleinschaligheid; de netwerken focussen zich niet alleen op *lokaal* geconcentreerde problematiek die zich afspeelt in grotendeels urgentiegebied, ook is de deelname van de senioren zelf beperkt tot kleine aantallen. Van belang is te beseffen dat de ouderen-netwerken op straat-, buurt- of seniorencomplexniveau tot stand zijn gekomen afhankelijk van de signalen en vraag van de senioren. Een netwerk bestaat immers niet om het netwerk, maar is een middel om gevoelens van veiligheid te vergroten. Aanleiding voor de opstart van het netwerk zijn meestal overlast van jongeren, bedreiging, overlast van drugs en dealen, maar ook de onrust over onduidelijkheid rond renovatie en nieuwbouw van seniorenwoningen kan een aanzet zijn geweest. Nagenoeg alle problemen die aanleiding waren voor de oprichting van het netwerk zijn inmiddels opgelost of worden aangepakt in samenwerking met netwerkpartners. Een aantal netwerken is slapende voor wat betreft het aanleidinggevende probleem, maar richt zich op andere terreinen waar veiligheid een rol speelt voor senioren, zoals de woonomgeving. Wie de netwerkpartners zijn, hangt samen met het type problematiek en is daarom variabel. De ouderenwerker is een belangrijke regisseur en senioren zelf zijn signaalafgevers en -opvangers daarbij. Politie en woningbouw spelen tevens vaak een belangrijke rol. Het bij elkaar brengen van netwerkpartners en de communicatie tussen hen verloopt doorgaans informeel en via korte lijntjes. Onder elkaar ervaren de ouderenwerkers, die weliswaar maandelijks contact hebben, dat kennis en ervaringen niet structureel worden gedeeld. Bij de oprichting van de eerste netwerken in 2005 waren doelen omschreven, maar er was geen uitgewerkte aanpak beschikbaar was om een ouderenveiligheidsnetwerk op te zetten.

Het onderzoek laat zien dat op detailniveau de netwerken veelvormig zijn, bepaald door het inzicht, de ervaring en persoonlijke kwaliteiten van de ouderenwerker, en door de aanleiding voor het netwerk. Minder pluriformiteit is te zien op hoofdlijnen: ouderen-netwerken doorlopen dezelfde fases, de kern van het netwerk lijkt qua partners sterk op elkaar en dezelfde plus- en knelpunten worden geconstateerd. Senioren voelen zich serieus genomen als onderdeel van het netwerk waarin zij een actieve rol hebben en als een gelijkwaardige gesprekspartner worden gezien. Van belang is dat zij in een ouderenveiligheidsnetwerk in gezamenlijkheid onveiligheid kunnen aanpakken.

7.2 Samenvatting productevaluatie

De meest urgente problematiek is grotendeels bestreden of bevindt zich in een oplossende fase. De daarmee gepaard gaande subjectieve onveiligheidsgevoelens of ongerustheid waarmee ouderen geconfronteerd werden, is samen aangepakt.

Het onderzoek wijst uit dat het organiseren van een ouderennetwerk teweegbrengt dat ouderen die deelnemen aan het netwerk minder het gevoel hebben er alleen voor te staan. Zij voelen zich gehoord en serieus genomen in hun ervaringen van onveiligheid, wat het belangrijkste bereikte effect van de ouderennetwerken zijn. Het netwerk heeft tevens haar functie als platform voor belangenbehartiging van ouderen met het accent op veiligheid waargemaakt. Als burgers dragen senioren zelf direct bij aan veiligheid en behartigen zij hun belangen ook in professionele verbanden.

Dit betekent dat de inzet van ouderennetwerken effectief is om bepaalde onveiligheidsproblematiek bij ouderen aan te pakken. Ouderen voelen zich veiliger én het netwerk fungeert al platform voor belangenbehartiger. *Let wel*: grotendeels geldt dit slechts voor senioren die actief deel uitmaken van het netwerk en per netwerk is dit een kleine groep ouderen die bereikt wordt. Anderen worden of niet bereikt of er wordt aan andere ouderen nog onvoldoende ruchtbaarheid gegeven over de effecten en bereikte doelen van een netwerk. Het bereik daarbij is dus, ondanks de insteek van lokale gerichtheid, niet optimaal. Voor kwetsbare ouderen met problemen zijn een outreachende werkwijze en een één-op-één contact weliswaar meer geëigend (zoals het huisbezoek onder 75-jarigen), maar het bestaan van een ouderenveiligheidsnetwerk en de bereikte oplossingen van zo'n netwerk bereiken nu 'stille ouderen' of 'niet actieve ouderen' nauwelijks. De huidige ouderennetwerken zijn vooral op kleinschalig niveau effectief, en grotendeels vooral voor de actieve ouderen die deel uitmaken van het netwerk.

Daarnaast is een beoogd effect van de netwerken - dat samenhangt met bereikbepaling - de sociale interactie. Dit effect is minder benadrukt dan concrete veiligheidsproblematiek. Het bereik en daarmee de keuze voor de groepsgrootte is een aandachtspunt: wie bereik je als welzijnsorganisatie en wie wil je bereiken? De huidige doelgroepbereiking verloopt nu zowel actief als passief, is divers en zou - wanneer de insteek bereikvergroting gekoppeld aan veiligheid is - gericht kunnen zijn in samenwerking met andere instanties.

7.3 Aanbevelingen voor vervolg

Optimaliseer keuze voor wijk en doelgroep

De huidige netwerken richten zich hoofdzakelijk op het oplossen van urgente onveiligheidsproblemen van relatief assertieve ouderen. De niet-assertieve ouderen, die zich wellicht ook onveilig voelen en wellicht ook slachtoffer zijn geworden van criminaliteit, zijn daarmee minder goed (of in ieder geval incidenteel, gekoppeld aan specifieke investeringen in bepaalde wijken) in beeld. Het is ons niet duidelijk geworden of de Twern deze stand van zaken juist inschat. Voor de toekomst is het evenwel

voor de Twern zaak om af te wegen wat zij als het leidend principe wil hanteren bij het oprichten (en verder ondersteunen van) ouderenveiligheidsnetwerken. Wil men bijvoorbeeld aansluiting zoeken bij wijken waar het feitelijk slachtofferschap onder ouderen relatief hoog ligt? Wil men speciale aandacht opbouwen in de 'veiligheid-urgentiewijken' van de stad? Wil men actief bezig zijn met het stadsbreed in kaart brengen waar ouderen zich het meest onveilig voelen en is dat een leidraad voor keuzen in beleid?

Behoeftte aan sociale samenhang

Een bijkomende bevinding is de behoefte aan sociale activiteiten, zo blijkt onder meer uit de casus. Enkele ouderen-netwerken ontwikkelen zich, als de aanleiding gevende veiligheidsproblematiek stabiel is, in de richting van een netwerk gefocust op sociale activiteiten en het brengen van sociale samenhang. Er kan een verband bestaan tussen het ontbreken van sociale contacten en het (grotere) gevoel van onveiligheid. Werken aan sociale samenhang kan dan een vervolgkeuze zijn, met als gevolg dat andere netwerkpartners gevonden worden. De ontwikkelingsrichting van de netwerken is divers: bijv. slapende na oplossen van aanleidinggevend onveiligheid, een meer sociale activiteiten netwerk, verschuiving naar aandacht voor woontechnische onveiligheid, en verbreding naar veiligheidszones. De Twern dient af te wegen wie, waarom en waardoor deze ontwikkelingsrichting bepaald wordt en of daarbij diversiteit per netwerk de voorkeur heeft.

Ben bewust van behoeftenafstemming aanbod - vraag

Burgers pakken niet altijd automatisch de participatiekansen die hen geboden worden op. Bovendien verandert de maatschappij en het daarop in kunnen springen vergt een flexibele inzet van diensten en medewerkers, en ondersteuning op maat. Dit veronderstelt dat de ouderenwerker een goede kijk dient te hebben op behoeften van de groep ouderen. De vraag van de gemeente Tilburg is weliswaar het oprichten van concrete activiteiten waardoor ouderen zich minder onveilig voelen en waarbij het doel 'veiligheidsgevoelens' is. Uit voorliggend onderzoek bij het momenteel gecreëerde aanbod van de Twern blijkt dat bij ouderen echter ook behoefte is aan sociale activiteiten. Belangrijk is dat door de Twern wordt bepaald of de huidige kleinschalige netwerken voldoende het door de gemeente Tilburg gestelde veiligheidsdoel dienen. En of de vraag naar sociale activiteiten (die een relatie met een (toenemend) gevoel van veiligheid in zich kan hebben) ook vervuld wordt binnen het huidige aanbod aan diensten.



Warandelaan 2
Postbus 90153
5000 LE Tilburg

www.iva.nl