

INTERMEDIARS VOOR
ALLOCHTONE OUDERE VROUWEN

Concept t.b.v. begeleidingscommissie

januari 2000

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2000

All rights reserved. No part of this book may be reproduced in any form, by print, photo-print, microfilm or by any other means without permission in writing from the publisher.

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

INHOUDSOPGAVE

(voorwoord)

Samenvatting	5
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2. Het project Pendula	12
1.3 Het onderzoek	14
1.4 Rapportage	16
1.5 Begeleiding	17
2 De invulling van de functies van intermediair	19
2.1 Inleiding	19
2.2 Werkzaamheden	20
2.3 Project- en professiegebonden taken	25
2.4 Verschillende invulling van de brugfunctie	26
2.5 Samenvatting	28
3 Competenties en opleiding	29
3.1 Inleiding	29
3.2 Competenties	29
3.3 Opleiding	33
3.4 Verwante functies	38
3.5 Samenvatting	40
4 Organisatorische inbedding	43
4.1 Inleiding	43
4.2 Projectgroep en begeleidingsgroep	43
4.3 Positie binnen de coördinerend instelling	44
4.4 Positie bepaling op het terrein van zorg en welzijn	46
4.5 Samenvatting	48
5 Resultaten van de inzet van intermediairs	51
5.2 Inleiding	51
5.2 Doelgroep	51
5.3 Instellingen	56
5.4 Migrantenorganisaties	60
5.5 Samenvatting	61

6. Conclusies en aanbevelingen	63
6.1 Inleiding	63
6.2 Conclusies	63
6.3 Aanbevelingen.....	71
6.4 Tot slot.....	75

Literatuurlijst.....	77
----------------------	----

BIJLAGEN

Bijlage A: kenmerken lokale projectorganisaties	81
Bijlage B: verantwoording materiaalverzameling	83
Bijlage C: Samenstelling begeleidingscommissie	89
Bijlage D: werkzaamheden intermediairs.....	91
Bijlage E: Casusbeschrijvingen.....	95
Bijlage F: Competenties.....	99
Bijlage G: Kenmerken intermediairs.....	101

Samenvatting

Project Pendula

Veel oudere allochtone vrouwen verkeren in een isolement en weten de weg naar Nederlandse instellingen op het terrein van zorg en welzijn niet te vinden. De instellingen op hun beurt hebben weinig ervaring met deze vrouwen, waardoor hun aanbod niet aansluit op de behoeften van de vrouwen. Uit een expertmeeting en een daarop volgende haalbaarheidstudie kwam naar voren dat de intermediair een oplossing voor dit aansluitingsprobleem zou kunnen zijn en dat deze functie aan de hand van de praktijk nog verder ontwikkeld moet worden.

In 1997 besloot het Ministerie van VWS bij vijf pilots, die ook meegedaan hadden aan de haalbaarheidstudie, verder te gaan met de ontwikkeling van de functie van intermediair. Het vervolgproject, Pendula genoemd, duurde twee jaar (van november 1997 tot november 1999). De pilots zijn Eindhoven, Heusden, Leiden, Rotterdam-Feijenoord en Zaanstad. Het project richt zich op vier doelgroepen, te weten vrouwen van 50 jaar of ouder van Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Kaapverdische afkomst.

Er is een landelijke projectleidster aangesteld; zij is in dienst bij PRISMA (provinciale steunfunctie instelling Noord-Brabant). Per pilot zijn één of meer intermediairs (in totaal 11) en een coördinator aangesteld. Tevens is per pilot een coördinerende instelling aangewezen, waarbij de coördinator en de intermediair(s) in dienst zijn. Per pilot is een lokale projectgroep gevormd, bestaande uit de coördinerende instelling en enkele andere instellingen op het terrein van welzijn en zorg.

Het Ministerie van VWS heeft het Verwey-Jonker Instituut opdracht gegeven de ontwikkeling van de functie van intermediair te ondersteunen door middel van onderzoek. Voor het onderzoek is een begeleidingscommissie ingesteld (zie voor samenstelling van de commissie bijlage C).

Het onderzoek

De vraagstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

Wat zijn de (kern)taken van de functie van intermediair, aan welke randvoorwaarden moet voldaan worden om deze brugfunctie optimaal te kunnen ver-

vullen en is door het inzetten van intermediairs de communicatie tussen allochtone oudere vrouwen en voorzieningen bevorderd?

Om deze vraagstelling te beantwoorden zijn gesprekken gehouden met de elf intermediairs, met de vijf lokale coördinatoren van de pilots, met de vijf lokale projectgroepen, met drie migrantenorganisaties en met negen allochtone oudere vrouwen. Tevens hebben we registratie-gegevens en casusbeschrijvingen van de intermediairs over hun contacten met de vrouwen geanalyseerd. Daarnaast is een schriftelijke enquête gehouden onder instellingen die deelnamen aan het project en onder andere instellingen die werkzaam zijn in de vijf pilots. Deze gegevens hebben we aangevuld met de informatie verkregen via de kwartaal- en eindrapportages van de vijf pilots.

Resultaten van het onderzoek

De intermediairs zijn er in geslaagd een brug te slaan tussen de oudere allochtone vrouwen en de Nederlandse instellingen. De intermediairs hebben contact gelegd met een belangrijk deel van de doelgroep en hebben de vrouwen begeleid bij het contact leggen met voorzieningen.

De leefsituatie, de behoeften en wensen van de vrouwen met wie de intermediairs contact hebben gehad verschillen weinig per doelgroep. De meeste vrouwen beheersen de Nederlandse taal slecht of helemaal niet, noch in woord noch in geschrift. Daarnaast zijn veel vrouwen analfabeet. De vrouwen hebben problemen van financiële aard, bijvoorbeeld uitkeringen die gekort of gestopt worden, een huurschuld of een ziektekostenverzekeraar die niet uitbetaalt vanwege lang verblijf van de vrouw in het land van herkomst. Brieven van instanties worden niet begrepen, het invullen van formulieren levert onoverkomelijke problemen op. Veel vrouwen kampen ook met gezondheidsproblemen zoals suikerziekte, rugpijn of klachten van het bewegingsapparaat. Contacten met hulpverleners (huisartsen, specialisten, AMW, RIAGG, thuiszorg) verlopen moeizaam en er treedt nogal eens miscommunicatie op. Hetzelfde geldt voor contacten met medewerkers van Sociale Dienst, Gak, woningbouwverenigingen, belastingdienst, Sociale Verzekeringsbank e.d. Daarnaast spelen relationele problemen een rol: vrouwen die door hun man verlaten zijn, of vrouwen die een slechte relatie met hun (stief)kinderen hebben. Door het niet gewend zijn om als vrouw zelfstandig naar buiten te treden zijn nogal wat vrouwen vereenzaamd en hebben zij behoefte aan ontspanning en ontmoeting.

Voor het oplossen van deze problemen hebben de vrouwen de hulp en steun van de intermediair gekregen. Zij heeft contact met hen gezocht en geholpen bij het inzicht krijgen in hun problemen, behoeften en wensen. Zij heeft gefun-

geerd als raadvrouw, zij heeft de vrouwen begeleid naar voorzieningen en is als contactpersoon opgetreden tussen de vrouwen en de instellingen en zij heeft hand- en spandiensten verleend. Zij heeft de vrouwen gestimuleerd om te gaan deelnemen aan activiteiten.

De vrouwen hebben vooral behoefte aan iemand die luistert, begrip toont, de tijd neemt, (altijd) voor ze klaar staat en op wie ze kunnen terugvallen in moeilijke tijden. De intermediair heeft voorzien in deze behoefte en heeft zodoende een vertrouwensband met de vrouwen opgebouwd. Het oordeel van de geïnterviewde vrouwen over de hulp van de intermediairs is unaniem positief.

Een deel van de instellingen in de pilots geeft aan dat door de bemiddelende rol van de intermediair de instelling toegankelijker is geworden voor allochtone oudere vrouwen. Exacte aantallen van vrouwen die contact hebben met de instellingen zijn niet te geven omdat de etnische achtergrond van de cliënten niet wordt geregistreerd. De instellingen ondernemen zelf nog weinig actie om de communicatie met de doelgroep blijvend te verbeteren. Zij gaan er vaak vanuit dat de intermediair wel meekomt of anders zorgt voor een tolk. Dat er ten aanzien van het beleid voor allochtone oudere vrouwen bij de meeste instellingen nog weinig vooruitgang is geboekt, wijten de meesten aan de geringe omvang van de doelgroep.

Door de grote diversiteit aan zelforganisaties is het niet gelukt alle zelforganisaties te bereiken en er een goede relatie mee op te bouwen. Het zijn nu vooral de vrouwenorganisaties waarmee een goede samenwerking is gerealiseerd.

De competenties waarover de intermediairs moeten beschikken om alle taken te kunnen verrichten zijn zowel van sociale, als van organisatorische, als van methodische aard. Sociale vaardigheden spelen vooral bij het leggen van contacten en het opbouwen van een vertrouwensrelatie een belangrijke rol. Kennis van wet- en regelgeving, sociale kaart en activiteiten-aanbod zijn belangrijk bij het informeren over en toeleiden naar voorzieningen. Methodische vaardigheden zijn vooral van belang bij het opbouwen van functionele relatie met de vrouwen, het individueel begeleiden en voor netwerkontwikkeling. Organisatorische vaardigheden zijn noodzakelijk voor het organiseren van groepsbijeenkomsten en het functioneren binnen een organisatie.

De functie zoals die nu is ingevuld door de intermediair wordt gekenmerkt door een (tamelijk) hoge mate van verantwoordelijkheid, een hoge mate van complexiteit en een tamelijk hoge mate van transfer. Dit betekent dat voor de invulling van de functie een opleiding op Hbo-niveau is vereist. Het opleidingsniveau van de huidige intermediairs varieert van Mbo-niveau tot Hbo-niveau. De landelijke intervisie- en trainingsbijeenkomsten heeft deels de hiaten die de intermediairs ervoeren in hun opleiding opgevuld.

De intermediair moet ook beschikken over cultuurgebonden vaardigheden. Zij moet dezelfde taal spreken als de doelgroep, dezelfde etnische achtergrond hebben en op de hoogte zijn van en weten om te gaan met de culturele waarden en normen van de doelgroep. Eveneens moet de intermediair van het vrouwelijke geslacht zijn. Door deze overeenkomsten met de doelgroep kunnen de vrouwen zich identificeren met de intermediair, zij moet één van hen zijn.

De werkzaamheden van de intermediair en haar doelgroep komen deels overeen met de werkzaamheden en de doelgroep van de maatschappelijke dienstverlener en deels overeen met die van de sociaal-cultureel werker. De intermediair vertoont door haar outreachend werken, het actief contact leggen met de doelgroep, en de activerende en soms groepsgewijze aanpak overeenkomsten met de sociaal-cultureel werker. De intermediair vertoont door de individuele aanpak, de informatie- en adviesstaken, praktisch dienstverlening en individuele begeleiding en ondersteuning overeenkomsten met de maatschappelijk dienstverlener.

De instellingen waarbij de intermediairs waren ondergebracht behoren tot sector maatschappelijke dienstverlening of de sector sociaal-cultureel werk. De werkzaamheden van de intermediair vallen ook deels onder de werksoort maatschappelijke dienstverlening en deels onder de werksoort sociaal-cultureel werk. Het maakt niet zoveel uit of de functie van intermediair nu ondergebracht wordt bij een instelling voor maatschappelijke dienstverlening of een instelling voor sociaal-cultureel werk. Van groter belang is dat de instelling laagdrempelig is, er geen wachttijden zijn en de outreachende aanpak past binnen de werkwijze van de instelling. Het moet ook een algemene Nederlandse instelling zijn en geen migrantenorganisatie, want het onderbrengen bij een migrantenorganisatie kan er toe leiden dat de intermediair niet geaccepteerd wordt door alle verschillende, vaak elkaar beconcurrerende migrantenorganisaties, binnen een doelgroep.

Aanbevelingen

De functie van intermediair, zoals die door de intermediairs is ingevuld, omvat zo'n diversiteit aan werkzaamheden en vereist zo'n diversiteit aan deskundigheden, dat de intermediair een duizendpoot moet zijn om al deze werkzaamheden met succes te kunnen verrichten. In de praktijk hebben de intermediairs vaak al bepaalde accenten gelegd, bijvoorbeeld vooral het accent op de zoekvrouw en helpdesk functie of juist het accent op helpdesk en gids functie.

Ook de aanpak, meer groepsgericht of meer individueel gericht, verschilt per pilot.

Voorgesteld wordt de werkzaamheden van de intermediair op te splitsen naar opleidingsniveau en beroependomein. Aan de hand van die indeling kunnen lokale beleidsvoerders bepalen aan welke invulling van de functie van intermediair het meest aansluit bij de behoeften en wensen van de te bereiken doelgroep(en).

Verder wordt geadviseerd de functie van intermediair onder te brengen bij een algemene Nederlandse instelling werkzaam op het terrein van sociaal-cultureel werk of maatschappelijke dienstverlening die laagdrempelig is, geen wachttijden heeft en outreachend werkt.

Tevens wordt voorgesteld om op lokaal en landelijk niveau de functie van intermediair te ondersteunen. Op lokaal niveau zou dat moeten gebeuren door een overlegstructuur dienstverlening allochtonen te creëren waarin op verschillende niveaus wordt overlegd en samengewerkt door algemene instellingen en migrantenorganisaties. Hierdoor zou op uitvoerend niveau de noodzakelijke kennisoverdracht over het werken met ouderen uit andere culturen bevorderd kunnen worden. Op beleidsniveau zouden aanzetten gegeven kunnen worden voor de beïnvloeding van het allochtonenbeleid van de deelnemende instellingen.

Op landelijk niveau zou er een steunpunt moeten komen dat voorziet in de behoefte aan deskundigheidsbevordering en inhoudelijke coaching van de intermediairs.

Gezien de positie die de mannen als poortwachters van hun vrouwen innemen en het feit dat bij de mannen, hoewel misschien in mindere mate, ook behoefte is aan informatie over de infrastructuur van de Nederlandse instellingen, wordt in overweging gegeven om de oudere allochtone mannen ook tot de doelgroep van de intermediairs te gaan rekenen.

Tot slot wordt gepleit voor de continuering van de functie van intermediair en er een structurele voorziening van te maken. De peilers van de brug die de intermediairs tussen de allochtone oudere vrouwen van verschillende etnische achtergrond en de Nederlandse voorzieningen hebben geslagen zijn nog wankel. Niet alle vrouwen en niet alle voorzieningen zijn al in staat zonder hulp en tussenkomst van de intermediair contact met elkaar te leggen en te behouden.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) belegde in 1995 een expertmeeting met de vraag "Hoe aan de positie van de allochtone oudere vrouw in de samenleving in de komende jaren aandacht geschonken kan worden en in hoeverre specifiek beleid daartoe noodzakelijk is". Er waren verschillende redenen om specifieke aandacht aan oudere allochtone vrouwen te besteden. De vrouwen hebben in het algemeen meer problemen met de Nederlandse taal dan de mannen, vrouwen hebben ook minder bewegingsvrijheid dan mannen. Kennis van de Nederlandse voorzieningen is nauwelijks aanwezig en activiteiten specifiek op oudere allochtonen gericht bereiken de vrouwen zelden. Door deze barrières om te participeren in de Nederlandse samenleving verkeren veel vrouwen in een isolement en weten ze de weg naar Nederlandse voorzieningen op het terrein van zorg- en dienstverlening niet te vinden. De voorzieningen op hun beurt hebben weinig ervaring met oudere allochtone vrouwen, waardoor hun aanbod niet aansluit bij de behoeften van de vrouwen.

Uit de expertmeeting (Beuk, 1996) kwam de intermediair als oplossing voor dit aansluitingsprobleem naar voren. De intermediair zou een brugfunctie moeten gaan vervullen tussen de allochtone oudere vrouwen en de loketten van instellingen en voorzieningen.

Vervolgens is een haalbaarheidsstudie (VeM 1997) uitgevoerd om na te gaan of intermediairs deze brugfunctie kunnen vervullen en op welke wijze deze brugfunctie gerealiseerd kan worden. Conclusies van de Haalbaarheidsstudie waren o.a. dat er bij allochtone oudere vrouwen en zorg - en welzijnsvoorzieningen zeker behoefte is aan intermediairs en dat deze functie aan de hand van de praktijk nog verder ontwikkeld moet worden.

In 1997 heeft het Ministerie van VWS vijf van de acht projecten die hebben meegedaan aan de haalbaarheidsstudie uitgekozen voor een vervolgproject met het doel de functie van intermediair verder te ontwikkelen. Het Ministerie van VWS heeft het Verwey-Jonker Instituut opdracht gegeven om de ontwikkeling van de functie van intermediair te ondersteunen door middel van onderzoek.

1.2. Het project Pendula

Het vervolproject, Pendula genoemd, is gestart in november 1997 en heeft geduurd tot 1 november 1999. De naam Pendula duidt op een voortdurende beweging tussen aanbod en vraag, op de intermediair die een brug slaat tussen vraag en aanbod.

1.2.1 Pilots

De keuze van de pilots is gemaakt op basis van de projectplannen die ingediend waren in het kader van de haalbaarheidsstudie. Gestreefd is naar een zo groot mogelijke diversiteit in grootte van het project, in culturele doelgroepen, in spreiding over Nederland, in gewenste inhoud van de functie van intermediair en in aantal allochtone oudere vrouwen.

De geselecteerde pilots zijn:

- Eindhoven (Turkse en Marokkaanse doelgroep);
- Heusden (Turkse doelgroep);
- Leiden (Turkse, Marokkaanse en Surinaamse doelgroep);
- Rotterdam-Feijenoord, (Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Kaapverdische doelgroep);
- Zaanstad (Turkse doelgroep)

In Leiden waren een aantal instellingen al enkele jaren bezig met een project voor oudere migranten (Govers, 1996); in de andere pilots was er vaak wel al onderzoek gedaan naar de leefsituatie van oudere allochtonen. In enkele pilots was er al gewerkt met de NIZW-voorlichtingsmethode voor allochtonen (Nelissen, 1994). Alle pilots gaven in hun projectplannen aan hoe de organisatorische inbedding van de intermediair zou zijn, op welke wijze de financiering geregeld zou worden en wat de mogelijkheden waren tot continuering en reguliere inbedding van het project na afloop van de projectperiode.

Het project richt zich op vier doelgroepen: oudere vrouwen van Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Kaapverdische afkomst. De omvang van de doelgroepen per pilot varieert van rond de 100 vrouwen tot rond de 350 vrouwen. In enkele pilots zijn de gegevens over oudere migranten niet naar geslacht uitgesplitst, in die pilots is alleen een schatting te maken van de omvang van de doelgroepen. (zie bijlage A voor de (geschatte) omvang van de doelgroepen per pilot)

1.2.2 Projectstructuur

De projectstructuur ziet er schematisch als volgt uit:

In de landelijke stuurgroep zit een vertegenwoordiger van VWS en van PRISMA, tevens maakt de landelijke projectleidster deel uit van de landelijke stuurgroep. PRISMA, een provinciale steunfunctie instelling in Noord-Brabant, is in de stuurgroep vertegenwoordigd vanwege de ervaring die zij heeft opgedaan bij het pilotproject intermediair, waarin allochtone vrouwen zijn opgeleid tot intermedairs (Palet/CBV/PRISMA 1996).

De landelijke projectleidster coördineert het project, zorgt voor voorlichting en zorgt voor zowel inhoudelijke als organisatorische ondersteuning aan de pilots. Dit houdt o.a. in dat zij de projectgroepvergaderingen van de pilots bijwoont, de landelijke vergaderingen van de coördinatoren organiseert en de intervisie van de intermedairs verzorgt. De vertegenwoordigster van PRISMA in de landelijke stuurgroep vult de intervisie van de intermedairs aan met op de praktijk gerichte trainingen.

Per pilot heeft een aantal instellingen (in het vervolg projectinstellingen genoemd) een lokale projectgroep gevormd. Per pilot treedt een van de instellingen op als coördinerende instelling. Bij deze coördinerende instelling zijn één of meer intermedairs in dienst. De coördinerende instelling levert ook de lokale coördinator voor het project. Deze coördinator geeft begeleiding aan de intermedairs. In totaal zijn er elf intermediairs aangesteld. Per pilot varieert het aantal intermedairs met het aantal doelgroepen. In bijlage A staat een overzicht van de projectinstellingen per pilot.

1.3 Het onderzoek

1.3.1 *Vraagstelling*

Verschillend oorzaken worden gegeven voor het aansluitingsprobleem tussen allochtone oudere vrouwen en voorzieningen. Het is voor vrouwen uit de eerste generatie migranten nauwelijks mogelijk om er op eigen kracht achter te komen wat het lokale aanbod is, wat de aangeboden diensten inhouden en hoe deze zijn te verkrijgen. Vrouwen die wel de weg weten te vinden worden vaak door communicatieproblemen belemmerd in het effectief gebruik maken van de instellingen en voorzieningen. Op hun beurt hebben de voorzieningen op het terrein van zorg en welzijn te weinig ervaring met hulpvragen van allochtone oudere vrouwen, waardoor hun aanbod niet is toegesneden op de behoeften van de allochtone oudere vrouwen. De intermediair zou een oplossing voor deze aansluitingsproblematiek kunnen zijn.

De functie van intermediair bestaat formeel nog niet. In de Haalbaarheidsstudie worden drie mogelijke invullingen genoemd:

- helpdesk (aanspreekpunt en vraagbaak over de inhoud en de infrastructuur van zorg- en dienstverlenende instellingen);
- gids (praktisch ondersteunen bij gebruik maken van zorg- en dienstverlening);
- advocaat (individuele en collectieve belangenbehartiger en beleidsbeïnvloeder bij instellingen voor zorg- en dienstverlening).

In het Pendula project is daar nog een vierde invulling aan toegevoegd. Om de vrouwen uit hun isolement te halen en de weg te wijzen naar voorzieningen moet eerst contact gelegd worden:

- contact/ bezoekvrouw (gaat op huisbezoek en peilt behoefte aan zorg en welzijn).

Bij de haalbaarheidstudie bleek dat naast variabelen, zoals omvang en samenstelling doelgroep, de organisatorische inbedding en het opleidingsniveau van invloed zijn op de invulling van de functie van intermediair. Door pilots te kiezen met verschillende projectstructuren en intermediairs aan te stellen met verschillende opleidingsniveaus kan een goed beeld van de optimale randvoorwaarden verkregen worden. Dan rest de vraag wat het resultaat van de inzet van de intermediairs is: is het aantal vrouwen dat de weg naar voorzieningen weet te vinden toegenomen en hebben de voorzieningen hun aanbod aangepast aan de behoeften van de allochtone oudere vrouwen.

De vraagstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

Wat zijn de (kern)taken van de functie van intermediair en waarin onderscheidt de functie van intermediair zich van andere tussenpersonen?

Aan welke randvoorwaarden (opleiding, organisatorische inbedding e.d.) moet voldaan worden om deze brugfunctie optimaal te kunnen vervullen?

In welke mate wordt door het inzetten van intermediairs de communicatie tussen allochtone oudere vrouwen en voorzieningen bevorderd?

Wat zijn de zwakke en sterke kanten bij de invulling van de intermediairfunctie en wat kan daaruit geleerd worden?

Het onderzoek richt zich op de invulling van de brugfunctie van intermediair, de randvoorwaarden en de resultaten. Evaluatie van de pilotprojecten in de zin van voortgang van de projecten en het plaatsen van de resultaten naast de doelstellingen zoals verwoord in de lokale projectplannen valt niet onder het onderzoek.

1.3.2 Opzet en uitvoering

Het onderzoek is in twee fasen opgezet en uitgevoerd. De eerste fase duurde van april 1998 tot en met december 1998; de tweede fase van januari 1999 tot februari 2000. In de eerste fase lag het accent op het overzicht krijgen van de werkzaamheden van de intermediair en de randvoorwaarden, de tweede fase was vooral gericht op het inzicht krijgen in de invulling van de functie van intermediair, de randvoorwaarden die voor een optimale invulling nodig zijn en de resultaten van de inzet van de intermediairs.

De Informatieverzameling heeft via verschillende bronnen en werkwijzen plaatsgevonden:

- maandoverzichten van contacten met doelgroep en instellingen (eerste fase, periode september – december 1998);
- casusbeschrijvingen (tweede fase);
- (groeps)gesprekken met intermediairs (eerste en tweede fase);
- groepsgesprekken met lokale coördinatoren (eerste en tweede fase);
- (groeps)gesprekken met lokale projectgroepen (eerste fase);
- gesprekken met migrantenorganisaties (tweede fase);
- interviews met negen allochtone oudere vrouwen (tweede fase);
- schriftelijke enquêtes onder instellingen (tweede fase);
- overzicht cliëntenbestand (eerste en tweede fase);
- gesprekken met de landelijke projectleidster;
- literatuurstudie.

De aldus verzamelde gegevens zijn aangevuld met informatie uit de kwartaalrapportages en de eindrapportages van de pilots.

Door deze verschillende bronnen van materiaalverzameling is een genuanceerd beeld verkregen van de wijzen waarop de intermediairs de brugfunctie hebben ingevuld, onder welke randvoorwaarden zij dit hebben gedaan en tot welke resultaten dit heeft geleid.

Verantwoording van de uitvoering van het onderzoek is te vinden in bijlage B.

1.4 Rapportage

Het rapport is als volgt ingedeeld.

We beginnen met een hoofdstuk (hoofdstuk twee) waarin de invulling van de functies van intermediair centraal staat. Daarop volgt een hoofdstuk dat aandacht besteedt aan de competenties en opleiding die nodig zijn om de functies

van intermediair te kunnen verrichten. In hoofdstuk vier gaan we in op de organisatorische inbedding van de functies van intermediair. Vervolgens wijden we een hoofdstuk aan de resultaten van de inzet van de intermediairs. In het slothoofdstuk (hoofdstuk zes) trekken we conclusies en doen we aanbevelingen.

Per hoofdstuk geven we steeds aan wat de belangrijkste bronnen van informatie zijn. In de bijlagen zijn enkele gegevens per pilot, enkele casusbeschrijvingen en gedetailleerde lijsten van werkzaamheden en competenties opgenomen.

Naast dit onderzoeksverslag verschijnt er ook een projectverslag van PRISMA waarin verslag wordt gedaan van het verloop van de vijf pilotprojecten.

1.5 Begeleiding

Het onderzoek is begeleid door een commissie waarin vertegenwoordigers van de Ministeries van VWS, BZK, SZW, en vertegenwoordigers van de VNG, VOG, FORUM, NIGZ, NIZW, Overlegkader Vrouwen uit Minderheden, Project Implementatie Topaz en de landelijk projectleidster zitting hadden. Voor de samenstelling van de begeleidingscommissie verwijzen we naar bijlage C.

Met de begeleidingscommissie is op enkele cruciale momenten van het onderzoek overleg gepleegd. Het accent lag daarbij op de interim en eindrapportage en de implementatie.

2 De invulling van de functies van intermediair

2.1 Inleiding

Het doel van de functie van intermediair is een brug te slaan tussen de doelgroep, allochtone oudere vrouwen van Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Kaapverdische afkomst, en de Nederlandse instellingen en voorzieningen. Welke werkzaamheden verrichten de intermediairs nu om deze brug te slaan?

In dit hoofdstuk geven we een beschrijving van alle werkzaamheden die de intermediairs verricht hebben in het kader van het Pendula project. Achtereenvolgens komen aan de orde: contact leggen, signaleren en inventariseren van behoeften, informeren, praktische dienstverlening, toeleiden, activeren, bemiddelen en belangen behartigen, organiseren van groepsbijeenkomsten en individueel begeleiden. Daarbij maken we onderscheid tussen doelgroepgebonden werkzaamheden en instellingsgebonden werkzaamheden. Per verrichte taak geven we aan tot welke van de in het vorige hoofdstuk genoemde functies, te weten bezoekvrouw, helpdesk, gids of advocaat, deze taak gerekend kan worden.

Naast deze werkzaamheden, die direct met de brugfunctie van de intermediair te maken hebben, gaan we in op de taken die de intermediairs in het kader van het project en als medewerker van de coördinerende instelling verrichten. Vervolgens gaan we na of deze taken per doelgroep of per pilot verschillen. In bijlage D is een uitgebreide lijst van taken/werkzaamheden opgenomen; in bijlage E staan enkele beknopte casusbeschrijvingen.

De maandoverzichten van de werkzaamheden van de intermediairs, de casusbeschrijvingen en de interviews met enkele vrouwen zijn als belangrijkste bronnen voor dit hoofdstuk gebruikt.

2.2 Werkzaamheden

2.2.1 Contact leggen (bezoekvrouw)

Om een brug te kunnen slaan tussen de doelgroep en de instellingen moeten de intermediairs allereerst contact leggen met zowel de doelgroep als de instellingen. Daarbij bewandelen de intermediairs verschillende wegen. Sommige intermediairs hebben al contacten vanuit hun vorige werkkring, of vanuit de positie die zij binnen de doelgroep innemen, anderen moeten de contacten helemaal van de grond af opbouwen.

DOELGROEP

Het adressenbestand van de gemeente is een van de gebruikte ingangen. Middels een brief en/of een telefoontje wordt contact opgenomen met de allochtone vrouwen van 50 jaar en ouder, die tot de doelgroep van de intermediair behoren. De intermediair geeft uitleg over de functie van intermediair en maakt, indien daar belangstelling voor bestaat, een afspraak voor een huisbezoek.

Een andere invalshoek is om via de migrantenorganisaties, het bijwonen van activiteiten die voor en door de doelgroep worden georganiseerd, en via sleutelfiguren contact te leggen met de vrouwen. Soms worden buurthuizen (o.a. Basiseducatie) en scholen als ingangen gebruikt.

Indien er sprake is van geografisch concentratie van de doelgroep, zoekt de intermediair in buurten waar veel leden van de doelgroep wonen op de markt en in winkels contact met de vrouwen en deelt hen informatie uit. Of de intermediair belt huis aan huis aan en legt zo contact.

De intermediairs die al vanuit hun (eerdere) werkkring, in het kader van welzijnsbezoeken aan ouderen of huiskamerproject, of vanuit hun positie binnen de doelgroep al contacten hebben met de doelgroep gebruiken de vrouwen met wie ze al contact hebben als eerste ingang en komen via deze vrouwen aan namen van andere vrouwen uit de doelgroep.

Naast deze actieve benaderwijzen, waarbij de intermediair het initiatief neemt, kan het initiatief ook van de doelgroep zelf uitgaan, bijvoorbeeld door middel van het bezoeken van spreekuren, die sommige intermediairs houden. Deze spreekuren, ook wel vrije inloopuren genoemd, beslaan meestal een heel dagdeel en worden in locaties en op tijdstippen gehouden waar de drempel voor de vrouwen zo laag mogelijk is, bijvoorbeeld in een gebouw waar toch al vrouwen komen voor bepaalde activiteiten, zoals spreekuur GGD, gymles e.d..

Daarnaast stellen de meeste intermediairs de vrouwen in de gelegenheid ook "op hun eigen tijd" langs te komen op het bureau. Hier wordt vaak meer gebruik van gemaakt dan van de vaste uren.

Voor het houden van een spreekuur is het wel nodig dat er eerst via de media, door bijvoorbeeld stukjes in huis-aan-huisbladen en interviews bij lokale omroepzenders voor de doelgroep, bekendheid is gegeven aan dit spreekuur en de functie van intermediair.

INSTELLINGEN

Bij het contact leggen met de instellingen is op vele manieren te werk gegaan. Bij de projectinstellingen werd vaak, samen met de coördinator een kennismakingsbezoek afgelegd, een teamvergadering bijgewoond of in enkele gevallen een snuffelstage gelopen. Bij andere instellingen werd meestal een kennismakingsbezoek afgelegd, vaak was daar ook de coördinator of een ander lid van de projectgroep bij. De coördinator of andere begeleider gaf dan informatie over het project en de intermediair gaf vervolgens informatie over haar functie. Het eerste contact met instellingen is bedoeld als wederzijdse kennis en wordt tevens gebruikt om voorlichting over de functie van de intermediair te geven. Soms heeft het tot resultaat dat bepaalde medewerkers van instellingen als contactpersonen voor de intermediairs gaan fungeren, als aanspreekpunt gaan dienen. Zodoende kan de intermediair een netwerk ontwikkelen van contactpersonen.

In enkele gevallen had het eerste contact met een instelling betrekking op een bepaalde vrouw, een zogenaamd cliëntgebonden contact. Dan werd dit contact tevens gebruikt om algemene informatie over het project en de functie van intermediair te geven.

2.2.2 Signaleren en inventariseren van behoeften en wensen (bezoekvrouw)

DOELGROEP

Het eerste contact, meestal in de vorm van een huisbezoek, is bedoeld als wederzijdse kennismaking. De intermediair geeft informatie over het project en legt uit wat zij voor de vrouw kan betekenen. Vaak wordt haar gevraagd ook informatie over haar eigen achtergrond te geven. De intermediair probeert op haar beurt een indruk te krijgen van de leefsituatie van de vrouw en de behoeften en de hulpvragen die daaruit voortkomen. Het verhelderen van de hulpbehoefte neemt veel tijd, want de meeste vrouwen vinden het moeilijk om hun problemen te verwoorden.

De intermediair helpt bij het inzicht krijgen in haar leefsituatie, het ordenen van de eventuele problemen en probeert vervolgens samen met de vrouw de hulpvraag helder te krijgen. Alleen de vrouwen die zelf het initiatief tot het contact hebben genomen hebben een duidelijke hulpvraag: meestal is er dan een directe aanleiding, bijvoorbeeld deurwaarder op de stoep. In geval het initiatief van de intermediair is uitgegaan kan ook blijken dat de vrouw, op dit moment, geen hulpvraag heeft.

INSTELLINGEN

Door de vele contacten die de intermediair met de doelgroep heeft, is zij in staat algemene behoeften en wensen van de doelgroep te signaleren. Zo kan het onbekend zijn van de doelgroep met instellingen een signaal zijn voor de instellingen om de mogelijkheden na te gaan waarop meer bekendheid gegeven kan worden aan het bestaan van de instellingen. Ook kan de intermediair de voorzieningen, die wel contact hebben met de doelgroep, wijzen op de meest voorkomende communicatiestoornissen tussen de doelgroep en de instellingen.

De intermediair kan ook aangeven welke knelpunten er zijn in de wet- en regelgeving m.b.t. hun doelgroep, bijvoorbeeld het stopzetten van uitkeringen en ziektekostenverzekering bij lang verblijf in land van herkomst, het zgn. pendelen.

2.2.3 Informeren, adviseren en voorlichten (*helpdesk*)

DOELGROEP

Onbekendheid met wet- en regelgeving en voorzieningen is een van de redenen om intermediairs in te zetten. Niet alleen de vrouwen zelf zijn onbekend met deze zaken, maar vaak ook de familieleden. Behoeftte aan informatie over de Nederlandse wet- en regelgeving (pensioenen, uitkeringen, subsidies, WVG, e.d.), voorzieningen (vooral op het terrein van de gezondheidszorg apotheken, specialisten, thuiszorg) en de daarbij behorende procedures is dan ook groot.

De intermediairs signaleren door hun individuele contacten met vrouwen ook algemene informatiekorten, die bij de hele doelgroep spelen. Af en toe speelt de intermediair in op deze algemene informatiekorten door zelf groepsvoorlichting over een bepaald onderwerp te geven.

INSTELLINGEN

Bij het voorlichten van instellingen gaat het om het opheffen van informatiekorten. De intermediair treedt op als cultuurvertaler door het voorlichten van

medewerkers van de instellingen over de cultuur, gewoontes e.d. van een doelgroep.

De intermediair treedt ook op als consulent voor medewerkers van andere instellingen bij hun contacten met de doelgroep. Dit betreft dan zowel cliëntgebonden contacten als niet cliëntgebonden contacten.

2.2.4 Praktische ondersteuning

DOELGROEP

Uit het verhelderen van de hulpvraag kan blijken dat de vrouw hulp nodig heeft bij het oplossen van problemen van praktische aard. De intermediair helpt in die gevallen bij het ordenen van de administratie, het vertalen van brieven, het vertalen en invullen van formulieren, het opzeggen van abonnementen en het openen van bankrekeningen. De intermediair wint ook voor de vrouw telefonische informatie in bij instanties. De intermediair vertaalt ook bijsluiters van medicijnen en geeft daar ook toelichting bij. In veel gevallen is het ook nodig om vervoer te regelen naar huisarts, bijeenkomsten e.d..

2.2.5 Toeleden naar voorzieningen (gids)

DOELGROEP EN INSTELLINGEN

Een brug slaan tussen doelgroep en voorzieningen kan in woorden gebeuren, zoals door het informeren over en het verwijzen naar voorzieningen. Bij deze doelgroep is dit echter zelden voldoende. De vrouwen zijn meestal niet in staat zelfstandig de stap te zetten naar voorzieningen. Het is dan noodzakelijk dat de intermediair de vrouw begeleidt bij deze stap en een daadwerkelijke brug slaat tussen de vrouw en de voorziening.

Dit betekent dat de intermediair telefonisch bemiddelt, bijv. een afspraak maakt voor een intakegesprek door de thuiszorg, voor een bezoek aan de huisarts of een specialist, voor een eerste gesprek bij het AMW of het RIAGG, voor een bezoek aan Sociale Zaken, notaris e.d.. De intermediair gaat mee bij het eerste gesprek en, indien nodig, treedt zij op als tolk.

2.2.6 Activeren en stimuleren (gids)

DOELGROEP

Uit de eerste contacten met de doelgroep komt vaak naar voren dat de vrouwen zich erg eenzaam voelen in Nederland en behoefte hebben aan contac-

ten met vrouwen met dezelfde etnische achtergrond. De vrouwen geven ook aan behoefte te hebben aan ontspanning en soms educatie.

De intermediair wijst deze vrouwen op mogelijkheden voor contact (ontmoetingsbijeenkomsten in verzorgingshuizen of buurthuizen, dienstencentra), cursussen (Nederlandse les, zwemlessen, gymnastieklessen). Zij stimuleert de vrouwen er naar toe te gaan door een dag van te voren hen aan de les, cursus, bijeenkomst te herinneren, eventueel voor vervoer te zorgen (wijkbus, mantelzorg, vrijwilligers) en dan soms zelf ook aanwezig te zijn bij de activiteiten. Stimuleert zij niet dan blijkt dat veel vrouwen snel afhaken.

2.2.7 Bemiddelen en behartigen van belangen (advocaat)

DOELGROEP EN INSTELLINGEN

Het blijft vaak niet bij eenmalige bemiddeling tussen de vrouw en de instelling. De intermediair fungeert nog al eens als contactpersoon en belangenbehartiger voor de cliënt met instanties, zoals ziekenhuizen, advocaat, notaris, thuiszorg, Sociale Dienst, woningbouwvereniging e.d.. De intermediair blijft vaak op afstand de contacten tussen de vrouw en instanties en de hulpverlening door thuiszorg e.d. volgen en bemiddelt in geval van conflicten of misverstanden.

De intermediair probeert deze communicatiestoringen te voorkomen door regelmatig met de vrouw de post door te nemen, te zorgen voor begeleiding naar instanties en hulpverleners en te bemiddelen bij eventuele calamiteiten.

2.2.8 Organiseren van groepsbijeenkomsten

DOELGROEP EN INSTELLINGEN

In de meeste pilots hebben de intermediairs voorlichtingsbijeenkomsten over het project georganiseerd. Verder heeft de kennismaking met instellingen al geleid tot initiatieven voor gezamenlijk activiteiten (dagopvang in verzorgingshuizen, voorlichtingsbijeenkomsten in buurthuizen, ontmoetings- en themabijeenkomsten) of tot deelname van vrouwen aan cursussen (Basiseducatie, gymlessen zwemlessen e.d.). De intermediair vervult bij het opzetten van de activiteiten een belangrijke rol. Zij zorgt voor de werving van de deelnemers, denkt mee bij het opstellen van een programma, zorgt voor een tolk, en adviseert over een geschikte accommodatie en het geschikte tijdstip. De intermediair is altijd aanwezig bij de eerste bijeenkomst en vaak ook bij de vervolgbijeenkomsten.

Daarnaast organiseren intermediairs ook bijeenkomsten waarin informatie gegeven wordt over thema's zoals gezondheid (diabetes medicijngebruik, pedicure), financiële zaken (uitkeringen, huursubsidie) of waar de ontmoeting

en de gezelligheid centraal staan. De gehele organisatie en uitvoering van de bijeenkomst berust dan bij de intermediair: van werving van de deelnemers tot het inleiden en begeleiden van de bijeenkomsten.

2.2.9 Individueel begeleiden, ondersteunen, vertrouwenspersoon

De intermediair gaat door de contacten die zij met de vrouwen heeft en de rol die zij bij de contacten tussen de vrouwen en de instellingen vervult, vaak als vertrouwenspersoon fungeren: een steun en toeverlaat op wie de vrouwen in veel gevallen een beroep doen en kunnen terugvallen. Daarnaast stellen de meeste intermediairs de vrouwen in de gelegenheid ook "op hun eigen tijd" langs te komen op het bureau. Er zijn vrouwen die iedere week een of meerdere keren langskomen. In deze gevallen dient de intermediair als uitlaatklep: even koffiedrinken en een babbeltje maken.

2.3 Project- en professiegebonden taken

2.3.1 Projectgebonden taken

De intermediairs zijn in dienst van een algemene professionele instelling, de zgn. coördinerende instelling. Zij nemen een onafhankelijke positie in ten aanzien van de diensten die deze instellingen aanbiedt. In de hiërarchische structuur nemen zij een uitzonderingspositie in, de coördinator treedt als hun begeleid(st)er op. Zij vervullen geen taken ten aanzien van de bedrijfsvoering of het beleid van de instelling.

In twee pilots is het een solofunctie, in de drie andere pilots maken zij deel uit van een team. Naast de intermediairs voor de vier doelgroepen maken soms nog intermediairs of ouderenadviseurs voor andere doelgroepen deel uit van dit team. De intermediairs nemen naast hun teambesprekingen zelden deel aan andere overlegvormen binnen de instelling. In de loop van het project hebben zij wel af en toe informatie over het project gegeven op teamvergaderingen van andere afdelingen binnen de coördinerende instelling.

Op uitvoerend niveau wordt af en toe samengewerkt met andere werkers van de coördinerende instelling. Het gaat met name om ouderenwerkers of maatschappelijk werkers.

Extern nemen zij deel aan enkele overlegvormen, het betreft met name overlegvormen die speciaal voor hun project in het leven zijn geroepen. Zo zijn zij

vaak aanwezig bij projectgroep vergaderingen en vertegenwoordigen zij, samen met de coördinator, hun project in lokale begeleidingsgroepen van hun project. Namens de coördinerende instelling nemen zij soms deel aan lokaal overleg over de hulp- en dienstverlening aan allochtonen.

De intermedairs leveren een bijdrage aan de voortgangsrapportages van het project t.b.v. de landelijk projectleidster en het Ministerie van VWS. De intermedairs leveren een bijdrage aan de PR rond het project Pendula. Ook lokaal dragen zij bij aan de PR door het meehelpen ontwerpen van brochures, het geven van interviews voor lokale allochtone zenders, het schrijven van stukjes voor huis aan huis kranten.

2.3.2 Professiegebonden taken

De functie van intermediair is nog in ontwikkeling. Van de intermedairs wordt een actieve bijdrage verwacht bij de invulling van deze functie. De lokale en landelijke projectstructuur is zo opgezet dat de intermedairs bij deze invulling optimale ondersteuning krijgen.

Op lokaal niveau worden zij begeleid door de lokale coördinator, op landelijk niveau krijgen zij intervisie en trainingen.

Voor de profilering van de functie is het nodig om een registratie van de verrichte werkzaamheden, omvang en inhoud, bij te houden. Per pilot is deze registratie verschillend. Bij sommige pilots vertoont het grote overeenkomsten met het registratiesysteem van de coördinerende instelling, bij andere pilots is een eigen registratiesysteem ontworpen.

2.4 Verschillende invulling van de brugfunctie

Uit de opsomming van taken blijkt dat de intermedairs werkzaamheden verrichten die niet onder de vier onderscheiden functies van contactvrouw, helpdesk, gids en advocaat vallen. Het betreft praktische ondersteuning van de vrouwen, het organiseren van groepsbijeenkomsten en het individueel begeleiden van vrouwen. De intermediairs verrichten deze werkzaamheden omdat er behoefte aan is bij de vrouwen en omdat er door anderen (nog) niet in deze behoefte wordt voorzien. Daarnaast vervult de intermediair veel werkzaamheden m.b.t. de instellingen. Deze werkzaamheden komen in de vier onderscheiden functies weinig tot uitdrukking.

De intermedairs verrichten de in de vorige paragraaf genoemde werkzaamheden in meer of mindere mate. Over de frequentie en de tijdinvestering zijn geen exacte gegevens bekend, in het kader van dit onderzoek zijn daarover geen gegevens verzameld. Wel bekend is waar per pilot het accent ligt.

De voorgeschiedenis van het project en de werkervaring van de intermediair bepalen voor een deel het gemak waarmee contacten met de doelgroep en met de instellingen worden opgebouwd. Pilots die al bezig waren met projecten voor allochtone ouderen, zoals Leiden, en die deels ook werken met intermedairs die al als ouderenadviseur in dienst zijn van de coördinerende instelling, hebben al verschillende ingangen bij de doelgroep en de instellingen. Intermedairs die al in het kader van een eerdere werkkring contacten hadden met allochtone oudere vrouwen in dezelfde locatie (zoals Zaanstad en deels Eindhoven) kunnen voortbouwen op hun oude contacten met de doelgroep en die uitbreiden

Bij de pilots en/of de intermediairs, die al contacten met de doelgroep hebben, ligt het accent minder op het contact leggen, en meer op de andere functie: helpdesk en gidsfunctie. Dit is met name in Leiden het geval, en in mindere mate in Zaanstad en Eindhoven. Tijdens de loop van het project treedt deze verschuiving ook bij de andere pilots, Rotterdam en Heusden, op. Is eenmaal het contact gelegd en het vertrouwen gewonnen dan doet de mond-tot-mond reclame de rest.

Als er al (individuele) contacten zijn, is het gemakkelijker deelnemers te werven voor groepsgerichte activiteiten. In een pilot, Zaanstad, is ook duidelijk gekozen voor een groepsaanpak. Door de vrouwen te stimuleren en te begeleiden naar groepsactiviteiten, en ook deze activiteiten mede te organiseren wordt ingespeeld op de behoefte van de vrouwen aan ontmoeting en ontspanning.

Per doelgroep zijn er geen duidelijke verschillen bij de invulling van de brugfunctie. De problematieken verschillen niet per doelgroep. De meeste vrouwen beheersen de Nederlandse taal slecht of helemaal niet, noch in woord noch in geschrift. Daarnaast zijn veel vrouwen analfabeet. De meeste vrouwen hebben problemen van financiële aard, bijvoorbeeld uitkeringen die gekort of gestopt worden, een huurschuld of een ziektekostenverzekeraar die niet uitbetaalt vanwege lang verblijf van de vrouw in het land van herkomst. Veel vrouwen kampen ook met gezondheidsproblemen zoals suikerziekte, rugpijn en problemen met lopen. Daarnaast spelen relationele problemen een rol: vrouwen die door hun man verlaten zijn, of vrouwen die een slechte relatie met hun (stief)kinderen hebben. Nogal wat vrouwen zijn vereenzaamd en hebben behoefte aan ontspanning en ontmoeting.

De betekenis van de mantelzorg voor de vrouwen bij het oplossen van hun problemen is erg afhankelijk van de mate waarin de mantelzorgers zelf de Nederlandse taal beheersen, bekend zijn met de Nederlandse voorzieningen en van de relatie die de vrouw met de mantelzorgers heeft. Deze verschillen meer per individuele situatie dan per doelgroep.

2.5 Samenvatting

De intermediairs verrichten een veelvoud aan werkzaamheden. Deze werkzaamheden hebben zowel betrekking op de doelgroep als op de instellingen. Zij leggen contact met en signaleren behoeften en wensen bij de doelgroep en de instellingen (bezoekvrouwfunctie). Vervolgens informeren en adviseren zij de doelgroep en de instellingen (helpdeskfunctie). Daaruit vloeit meestal het toe leiden en bemiddelen naar instellingen en activiteiten voort (gidsfunctie). Vervolgens blijft de intermediair fungeren als contactpersoon en belangenbehartiger (advocaatfunctie). Naast de werkzaamheden, die vallen onder de vier onderscheiden functies, verleent de intermediair ook hand- en spandiensten voor de vrouwen, organiseert zij alleen of samen met andere instellingen groepsbijeenkomsten en fungeert zij als vertrouwenspersoon, en steun en toeverlaat.

Behalve deze werkzaamheden, die direct met de brugfunctie van de intermediair te maken hebben, neemt de intermediair deel aan overleg in het kader van het project (projectgroepvergaderingen) of in het kader van lokaal overleg m.b.t. allochtonen. Verder levert zij door deelname aan intervisie en supervisie en het registreren en rapporteren over haar werkzaamheden een actieve bijdrage aan de ontwikkeling en de invulling van de functie van intermediair.

Bij de invulling van de functie van intermediair en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden worden in de pilots verschillende accenten gelegd. Bij pilots die al bezig waren met een project voor allochtone ouderen, zoals in Leiden, ligt het accent vooral op de helpdesk- en de gidsfunctie. Ook bij andere pilots, waarbij de intermediair al uit een vorige werkkring contacten met de doelgroep had, (o.a. Zaanstad) ligt het accent op de helpdesk- en de gidsfunctie. De invulling van de brugfunctie verschilt niet per doelgroep.

3 Competenties en opleiding

3.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk hebben we een beschrijving gegeven van de invulling van de functie van intermediair. Over welke competenties moet de intermediair nu beschikken om deze taken te kunnen verrichten?

Op grond van de taken en de competenties gaan we vervolgens na welk(e) opleidingsniveau of niveaus en richtingen daarop aansluiten en tot welke beroepsdomeinen de functie gerekend kan worden. Vervolgens gaan we na welke opleidingen de huidige intermediairs hebben en welke tekorten zij daarbij ervaren. Tot slot maken wij een vergelijking met andere tussenpersonen.

De groeps gesprekken met de intermediairs en met de coördinatoren en literatuur zijn de belangrijkste bronnen voor dit hoofdstuk geweest.

In bijlage F is een lijst met competenties opgenomen.

3.2 Competenties

Onder competenties verstaan we de combinatie van vaardigheden, kennis, attitude en persoonskenmerken waarover iemand moet beschikken om met succes een functie te kunnen uitoefenen (Lammersen en Keijsers 1999).

Over welke competenties moet de intermediair beschikken om alle taken die in het vorige hoofdstuk zijn genoemd te kunnen vervullen? De competenties kunnen sociaal of organisatorisch van aard zijn, of meer betrekking hebben op de methodische aanpak en de vakkennis. Hieronder gaan we per taak na welke competenties vereist zijn. Daarbij gaat het om accenten, want veel competenties zijn vereist voor alle taken. In bijlage D is een lijst met competenties opgenomen.

CONTACT LEGGEN

Om contact te kunnen leggen met de doelgroep komt het vooral aan op sociale en cultuurgebonden vaardigheden. De intermediair moet kunnen communiceren met de doelgroep in de eigen taal, kennis hebben van en weten om te gaan met de cultuur (bijv. geloof), normen (o.a. man/ vrouw verhouding en positie van de ouderen in de gemeenschap) en waarden van de doelgroep. Een intermediair drukt het als volgt uit: 'Je laat zien dat je manieren hebt, je

weet hoe je je kleedt en hoe je ouderen moet groeten'. De geïnterviewden geven unaniem aan dat het nodig is dat de intermediair 'één van hén' moet zijn. De intermediairs bevestigen dit, want de vrouwen, en de mannen, zijn pas bereid met de intermediair te praten en in vertrouwen te nemen, als de achtergrond van de intermediair, en die van haar ouders, duidelijk is. Het is een vereiste dat de intermediair een vrouw is, een man krijgt geen toegang tot allochtone oudere vrouwen. De leeftijd van de intermediair (varieert van 20 tot 50 jaar) speelt geen rol, de vrouwen zien de intermediair als 'deskundige' dochter van wie je wat kunt leren.

De intermediair moet weten waar (op markten, bij activiteiten, moskee) en hoe de doelgroep het beste te bereiken is (via huisbezoeken, spreekuren, radio praatjes, huis aan huis bladen). De intermediair moet ook inzicht hebben in de functie van zelforganisaties, de rol van sleutelfiguren en weten hoe die te benutten.

Om contact te kunnen leggen met instellingen moet de intermediair inzicht hebben in de, vaak bureaucratische, structuur van de organisatie en een ingang weten te vinden, eventueel met behulp van derden. De intermediair moet om zich zelf en het project goed te kunnen presenteren beschikken over gespreksvaardigheden. De presentatie hoeft de intermediair niet geheel zelfstandig te doen, zij kan bij de presentatie vergezeld worden door collega's (intermediair en/of coördinator).

SIGNALEREN VAN BEHOEFTE EN PROBLEMEN

Om de behoeften en wensen van de individuele vrouwen te kunnen signaleren komt het vooral aan op kennis en inlevingsvermogen, en het kunnen hanteren van gesprekstechnieken voor een intakegesprek.

De intermediair moet kennis hebben van de maatschappelijke positie en leefsituatie van de doelgroep, zich kunnen inleven en begrip hebben voor de problemen van de doelgroep. De intermediair moet affiniteit met de doelgroep hebben, maar zich niet te veel met de doelgroep identificeren. In de individuele contacten met de vrouwen moet zij in staat zijn een vertrouwensrelatie op te bouwen. Zij moet goed kunnen luisteren, de tijd nemen en alert zijn op de signalen van de vrouw (alert zijn op de vraag achter de vraag), deze kunnen vertalen in eventuele behoeften en wensen en de daaruit voortkomende hulpvraag. Bij dit alles is van belang dat zij een functionele relatie opbouwt met de vrouw en niet te hoge verwachtingen wekt.

Gesignaleerde problemen en behoeften bij de individuele contacten met de doelgroep moet zij kunnen vertalen naar algemene problemen en behoeften van de doelgroep. Tevens moet zij problemen en knelpunten die voorkomen in contacten tussen de doelgroep en de instellingen en die het individuele geval

overstijgen kunnen signaleren en weten waar deze aan de kaak kunnen stellen (bij eigen coördinator en/of de desbetreffende instellingen).

VOORLICHTEN, ADVISEREN EN INFORMEREN

Om de doelgroep te kunnen voorlichten en informeren moet de intermediair kennis hebben van wet- en regelgeving, of weten waar deze kennis te verkrijgen is. Zij moet ook kennis hebben van de sociale kaart, zij moet weten welke voorzieningen er zijn op het gebied van financiën, zorg, wonen en welzijn. Zij moet ook uitleg kunnen geven over het aanbod van deze voorzieningen, wat de werkwijze van deze voorzieningen is en wat de vrouwen van deze voorzieningen verwachten kunnen.

De intermediair moet de vrouwen kunnen adviseren bij het oplossen van de problemen die zich in de leefsituatie van de vrouw voordoen. Daarbij moet zij ook de mogelijkheden die de vrouw zelf of haar omgeving heeft om de problemen op te lossen mobiliseren. Zij moet ook kunnen adviseren hoe de vrouw in haar behoefte aan ontspanning, ontmoeting e.d. kan voorzien en op de hoogte zijn van het activiteitenaanbod

De intermediair moet instellingen kunnen informeren over specifieke behoeften van de doelgroep. Zij moet als cultuurvertaler en consulent voor medewerkers van instellingen kunnen fungeren en hen kunnen adviseren bij hun contacten met de doelgroep.

PRAKTISCHE DIENSTVERLENING

De intermediair moet concrete hulp kunnen bieden in de vorm van invullen van formulieren, het ordenen van administratie. Daarvoor moet zij beschikken over administratieve vaardigheden en op de hoogte zijn van de te volgen procedures. Zij moet de taal van de doelgroep en het Nederlands zowel schriftelijk als mondeling goed beheersen om brieven en formulieren te kunnen vertalen en om brieven te kunnen op stellen.

Om vervoer te regel moet de intermediair op de hoogte zijn van vervoersmogelijkheden (bijv. wijkbus).

VERWIJZEN, BEMIDDELEN, BELANGEN BEHARTIGEN

Om doelmatig te kunnen verwijzen moet de intermediair weten voor welke problemen en behoeften men bij welke instellingen of voorzieningen terecht kan. Zij moet een netwerk van contactpersonen, naar wie ververwezen kan worden, bij de instellingen kunnen opbouwen. Voor het bemiddelen, belangenbehartiging en optreden als contactpersoon moet de intermediair het vertrouwen hebben verkregen van de vrouw en de medewerker van de instelling, inzicht hebben in de mogelijkheden van de vrouw en de instelling, en als tolk

kunnen optreden. Zij moet als 't ware zowel de taal van de vrouw als de taal van de instelling spreken. De intermediair moet ook kunnen omgaan met conflictsituaties tussen de vrouw en de instelling.

ACTIVEREN EN STIMULEREN

Bij het activeren en stimuleren komt het vooral neer op sociale vaardigheden. De intermediair moet in staat zijn om deelnemers te werven voor bijeenkomsten, cursussen e.d.. Om er voor te zorgen dat de vrouwen ook echt gaan deelnemen en blijven deelnemen aan de activiteiten moet zij er op toezien dat de vrouw aan de bijeenkomst herinnerd wordt en het vervoer geregeld is. Om dit realiseren moet zij in staat zijn de mantelzorg (familie) en/of vrijwilligers in te schakelen.

(MEDE) ORGANISEREN GROEPSBIJEENKOMSTEN

Voor het (mede) organiseren van groepsbijeenkomsten is het nodig dat de intermediair kennis heeft van de behoefte van de doelgroep, voor welke activiteiten en welke thema's er belangstelling is. De intermediair moet in staat zijn de desbetreffende instellingen te kunnen overtuigen, te stimuleren en motiveren, en eventueel meehelpen, om activiteiten voor de doelgroep op te zetten. Zij moet weten hoe het beleid en hulpaanbod van instellingen te beïnvloeden. Het komt ook voor dat intermediairs zelf groepsbijeenkomsten organiseren. De intermediair moet in dat geval in staat zijn een programma op te stellen en deskundige inleidsters te engageren. Als de intermediair als begeleidster optreedt moet zij ook groepsprocessen kunnen hanteren. Tevens moet zij zorgen voor, een voor de doelgroep, geschikte locatie, dag en tijdstip.

INDIVIDUEEL BEGELEIDEN, ONDERSTEUNEN

Om de vrouw individueel te kunnen begeleiden en ondersteunen moet de intermediair weten op welke punten de vrouw begeleiding nodig heeft en hoe intensief de begeleiding moet zijn (bijv. een wekelijks huisbezoek of alleen af en toe telefoontje om de vinger aan de pols te houden). De intermediair moet weten hoe gesprekstechnieken te hanteren om een functionele relatie met de vrouw te onderhouden, die gebaseerd is op wederzijds respect en vertrouwen. De intermediair moet inzicht in de familierelaties hebben, conflictsituaties kunnen hanteren en helpen oplossen. Indien nodig moet zij ook de mantelzorg kunnen ondersteunen.

PROJECT-, ORGANISATIE EN PROFESSIONELE TAKEN

De intermediair moet kunnen samenwerken met andere collega's binnen de coördinerende instelling en eventueel cliëntcontacten kunnen overnemen cq kunnen overdragen. De intermediair moet inzicht hebben in de organisatie en

communicatiestructuur van de instelling en weten welke positie zij inneemt binnen de organisatie. Zij moet kennis hebben van interculturele communicatie en weten hoe zij vanuit haar positie haar kennis over allochtonen kan overdragen aan collega's.

De intermediair moet kunnen participeren in samenwerkingsverbanden met andere instellingen die werkzaam zijn op het terrein van oudere allochtonen. De intermediair moet kunnen netwerken kunnen opbouwen en onderhouden.

De intermediair moet kunnen registreren en rapporteren (zowel schriftelijk als mondeling) en daarbij gebruik kunnen maken van gegevensverwerkende systemen en computerprogramma's

De intermediair moet kunnen reflecteren, middels intervisie en supervisie, op haar eigen handelen. De intermediair moet kunnen omgaan met werkdruk, werkomstandigheden en de combinatie van werk, opleiding en gezin.

3.3 Opleiding

Uit de vorige paragraaf blijkt dat een intermediair over vele competenties (sociale, cultuurgebonden, methodische en organisatorische vaardigheden en (vak)kennis) moet beschikken om de functie van intermediair, zoals die nu is ingevuld bij het project Pendula, met succes te kunnen uitoefenen.

In deze paragraaf gaan we na op welk(e) opleidingsniveau(s) we uitkomen op basis van de competenties die nodig zijn om de taken te kunnen verrichten en in welk(e) beroependomein(en) de functie van intermediair thuishoort. Vervolgens beschrijven we wat voor opleidingen de huidige intermediairs hebben en welke tekorten ze daarbij ervaren. Tot slot vergelijken we de functie van intermediair met andere tussenpersonen en verwante functies.

3.3.1 Beroependomein

Onder domein verstaan we een deelgebied van de sector zorg en welzijn, dat bestaat uit een geheel van verwante diensten, beroepen en functies (Hens & Geomini 1996). Tot welk beroependomein kan de functie van intermediair gerekend worden?

Om hierop antwoord te krijgen hebben we de wijze waarop nu de functie is ingevuld gelegd naast de twee beroependomeinprofielen, te weten van maatschappelijk dienstverlening en sociaal-cultureel werk. Het beroependomein maatschappelijke dienstverlening heeft betrekking op het functioneren van mensen in hun directe sociale omgeving; het beroependomein sociaal-

cultureel werk heeft betrekking op het functioneren van mensen als lid van de samenleving als volwaardig burger.

We beginnen met de inhoud van de functie. In schema 2 hebben we van de werkzaamheden van de intermediairs nagegaan in welke domeinen zij thuishoren.

Schema 2: werkzaamheden intermediair en beroepdomeinen

Werkzaamheden	Intermediair	MD	SCW
Contact leggen	X	x	X
Signaleren behoeften, wensen	X	X	X
Informereren, adviseren	X	X	X
Praktische diensten	X	X	x
Verwijzen	X	X	x
Bemiddelen, belangen behartigen.	X	x	x
Stimuleren deelname bijeenkomsten	X		X
Organiseren groepsbijeenkomsten	X		X
Individueel begeleiden, hulpverleners	X	X	x

X = belangrijke werkzaamheid

x = minder belangrijke werkzaamheid

Uit schema 2 blijkt dat de werkzaamheden die de intermediair verricht tot beide domeinen gerekend kunnen worden. De intermediair vertoont door haar outreachend werken, het actief contact leggen met de doelgroep, en activerende en soms groepsgewijze aanpak vooral overeenkomsten met de werkzaamheden van de sociaal-cultureel werker. De intermediair vertoont door de individuele aanpak, de informatie, advies, praktisch dienstverlening en individuele begeleiding en ondersteuning vooral overeenkomsten met de werkzaamheden van de maatschappelijk dienstverlener.

Voor wie doet de maatschappelijk dienstverlener, de sociaal-cultureel werker of de intermediair deze werkzaamheden?

De maatschappelijk dienstverlener richt zich met name op mensen die veelal door maatschappelijke omstandigheden vaak in combinatie met hun eigen feilen, in de knel zijn geraakt, zij hebben vaak zowel materiele (op het gebied van financiën, huisvesting, werk) als immateriële problemen (relationele, eenzaamheid, intrapsychische en (psycho)somatisch). De sociaal-cultureel werker richt zich met name op categorieën burgers die onvoldoende zijn toegerust om als volwaardige burgers te participeren in de samenleving, zij zijn niet of onvoldoende in staat maatschappelijke, recreatieve of culturele activiteiten te ondernemen.

De intermediair richt zich zowel tot de doelgroep van de sociaal-cultureel werker, de allochtone oudere vrouwen zijn onvoldoende toegerust om als volwaardig burger te participeren in de Nederlandse samenleving, als tot de doelgroep van de maatschappelijk dienstverlener: de vrouwen zijn in de knel geraakt en hebben vaak financiële, relationele (eenzaamheid), en (psycho)somatische problemen.

Uit deze vergelijking blijkt dat de functie van intermediair deels gerekend kan worden tot het beroependomein Maatschappelijke dienstverlening en deels tot het Beroependomein Sociaal-cultureel werk.

3.3.2 Niveau van de functie en de opleiding

Op grond van de competenties, waarover de intermediair moet beschikken om alle taken te kunnen verrichten, gaan we nu na welk(e) opleidingsniveau(s) voor welke competenties nodig zijn. Bij de bepaling van deze niveaus hanteren we drie criteria, te weten verantwoordelijkheid, complexiteit en transfer. Deze criteria ontleen we aan de t.b.v. de beroepsdomeinprofielen maatschappelijke dienstverlening en sociaal- cultureel werk (Hens en Geomini 1996) aangepaste 'Indelingsschema kwalificatiestructuur voor het secundair beroepsonderwijs (het zgn. format). De criteria worden als volgt omschreven:

Verantwoordelijkheid is de mate waarin beroepsbeoefenaren aanspreekbaar zijn op hun beroepsmatig handelen en de gevolgen daarvan voor het beroepsmatig handelen van anderen.

Complexiteit is de mate waarin beroepsmatig handelingen gebaseerd zijn op de toepassing van routinematige en standaardprocedures. Daarmee ontstaat een beeld van de vaardigheid in probleemoplossing en de creativiteit van de beroepsbeoefenaren in verschillende situaties wordt vereist.

Transfer is de mate waarin kennis en beroepsvaardigheden in andere beroepsmatige situaties toegepast kunnen worden. Onderscheid wordt gemaakt tussen contextgebonden kennis en vaardigheden, beroepsspecifieke kennis en vaardigheden en beroepsafhankelijke kennis en vaardigheden.

Op basis van deze criteria worden er vijf kwalificatieniveaus onderscheiden, waarvan de niveaus twee tot en met vier betrekking hebben op Mbo-leerwegen, en niveau vijf gerelateerd is aan het Hbo.

VERANTWOORDELIJKHEID

De intermediair handelt bij de contacten met de doelgroep zelfstandig. Zij legt de contacten, zij is verantwoordelijk voor de beoordeling van de leefsituatie en

de daaruit voortvloeiende hulpvraag en behoefte. Zij geeft ook zelfstandig advies en informatie, verleent praktische diensten, ondersteunt, begeleidt en activeert de cliënt en bemiddelt naar instanties. De intermediair wordt daarbij ondersteund door de lokale en de landelijke projectcoördinator (intervisie en begeleiding).

De cliëntgebonden contacten met instellingen onderhoudt zij zelfstandig, de niet-clientgebonden contacten onderhoudt zij veelal samen met andere collega's of coördinator. Zij legt vaak samen met collega's de contacten met instellingen, geeft voorlichting over de doelgroep en de functie, draagt vaak samen met hulpverleners van andere instellingen de verantwoordelijkheid voor activiteiten.

De verantwoordelijkheid voor randvoorwaarden, zoals organisatie van het werk, het ontwerpen van standaardprocedures, ligt grotendeels bij de coördinator. Doordat de functie van intermediair een nieuwe functie is levert de intermediair een belangrijke bijdrage aan de invulling.

COMPLEXITEIT

Van de intermediair wordt een grote creativiteit vereist in de wijze van contactlegging met de doelgroep. Bij de individuele contacten met vrouwen krijgt zij te maken met zeer uiteenlopende (gezins)situaties en problematieken, die vaak een verschillende aanpak vragen.

Bij de contacten met de migrantenorganisaties en instellingen krijgt zij te maken met een grote diversiteit aan disciplines, organisatievormen en structuren, die allen een tactisch en strategische verschillende aanpak vereisen om te komen tot beleidsafstemming en beleidsbeïnvloeding

TRANSFER

De intermediair kan in haar contacten met de doelgroep gebruik maken van haar specifieke kennis en vaardigheden m.b.t. de doelgroep. Bij de contacten met instellingen wordt enerzijds algemene kennis verwacht, zoals kennis van wet- en regelgeving, kennis van de werkwijze van instellingen, het op de hoogte zijn van de ontwikkelingen op het terrein van zorg- en welzijn voor ouderen; anderzijds vaardigheden, zoals gesprekstechnieken, en het kunnen onderhandelen.

Op basis van de bovenstaande criteria kan geconcludeerd worden dat de functie van intermediair, in zijn totaliteit, gekenmerkt wordt door een (tamelijk) hoge mate van verantwoordelijkheid, een hoge mate van complexiteit en een tamelijk hoge mate van transfer. Wat opleidingsniveau betreft betekent dit dat functie van intermediair, zoals die nu is ingevuld door de intermediairs, op Hbo-niveau ligt.

Daarbij moeten we twee kanttekeningen maken. We hebben buitenbeschouwing gelaten dat, zoals we al eerder vermelden, in de pilots verschillende accenten bij de invulling van de functie zijn gelegd. Het kwalificatieniveau is dus afhankelijk van de invulling van de functie. Tevens moet vermeld worden dat het kwalificatieniveau uitgangspunt is voor het opleidingsniveau, maar niet dient voor het vast stellen van het functieniveau in een instelling, zoals mede op grond van de functiewaarderingsystemen in CAO-sectoren wordt gedaan. Om tot een functiewaardering te komen worden weer andere criteria gehanteerd (VOG, 1997).

3.3.3 *Huidige opleiding en scholing*

De werving van de intermediairs is in de meeste pilots via het informele circuit (o.a. via migrantenorganisaties) verlopen, het nam in enkele pilots veel tijd in beslag. Bij de werving speelden een tweeledige, soms tegenstrijdige, doelstelling een rol: men wilde goed opgeleide intermediairs (Mbo of Hbo-niveau) en men wilde dat het paste in het kader van het werkgelegenheidsbeleid. Er zijn nu veel intermediairs aangenomen die nog bezig zijn met een Hbo-opleiding. Aan het einde van het project hebben vijf intermediairs een opleiding op Hbo-niveau (Maatschappelijk Werk & Dienstverlening of Maatschappelijk) en zijn drie nog met een opleiding op Hbo bezig. In bijlage G staat een overzicht van de opleidingsniveaus van de intermediairs per pilot.

De leeftijd van de intermediair varieert van 20 tot 50, de gemiddelde leeftijd ligt rond de 36 jaar.

De meeste intermediairs hebben al ervaring met het werken met allochtone ouderen vrouwen of hebben cursussen daarover gevolgd.

Tijdens het project hebben de intermediairs intervisie gekregen van de landelijke projectleidster. Daarnaast heeft een consultant van PRISMA een aantal trainingen gegeven. De intervisie en/of de trainingen hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- presentatie technieken (presentatie van het project en de functie van intermediair bij andere instellingen en bij doelgroep);
- gesprekstechnieken;
- (interculturele) communicatie (o.a. binnen coördinerende instelling en andere instellingen);
- assertiviteitstraining (contacten andere hulpverleners);
- professionele houding (rol duidelijk maken, functionele relatie, grenzen stellen t.a.v. doelgroep);
- onderhandelingstechnieken (met hulpverleners).

- functie afbakening;
- conflicthantering;
- bemiddeling;
- vraag verhelderen en omzetten in activiteit;
- omgaan met collega's.

Dit waren onderwerpen ten aanzien waarvan de intermediairs tekorten ervoeren bij het uitvoeren van hun functie van intermediair. De intermediairs hebben veel aan deze intervisie en trainingsbijeenkomsten gehad, hoewel de praktijk altijd weerbarstiger blijkt dan de theorie. Bovenstaande punten blijven aandacht vragen. Het blijft moeilijk om niet te hoge verwachtingen bij de doelgroep te wekken en een functionele relatie met de vrouwen op te bouwen. In de contacten met de instellingen blijft het moeilijk om als gelijkwaardige professional gezien te worden, en niet als een vrijwilliger cq familielid, en met succes te onderhandelen.

De intermediairs vinden over 't algemeen dat hun opleiding, in combinatie met hun werkervaring, en aangevuld met de intervisie en trainingen voldoende aansluit bij hun werk als intermediair. Enkele intermediairs die hun Hbo-opleiding juist hebben afgerond misten in deze opleiding het interculturele element. Het onderwijs gaat geheel uit van de Nederlandse cultuur, waarden en normen. De intermediairs die een opleiding op het terrein van de Maatschappelijke dienstverlening (MW & D of MD) gevolgd hebben, ervaren hun opleiding te zwaar voor hun functie, zij hebben de neiging zich te veel als maatschappelijk werker op te stellen. Zij vinden het moeilijk hun cliënten over te dragen aan het reguliere maatschappelijk werk: zij kunnen het zelf ook (en vaak beter, gezien hun allochtone achtergrond).

De salariëring van de intermediairs verschilt per pilot en wordt bepaald door de omschrijving van het functieniveau in de projectplannen van de pilots. Het opleidingsniveau heeft geen invloed op de salariëring. Veelal combineren de intermediairs hun deeltijd baan van intermediair met andere functies binnen dezelfde instelling (bijv. ouderenadviseur) of daarbuiten.

3.4 Verwante functies

Bij vergelijking van de functie van intermediair met andere functies baseren we ons o.a. op het functieprofiel van de ouderenadviseur (Lammersen & Keijser, 1999). Tevens vergelijken we de functie van intermediair met die van paraprofessionals (Gelauff e.a., 1999). In deze publicaties worden deze functies als volgt omschreven:

Een ouderenadviseur is een professioneel opererend deskundige, die bevordert dat de oudere de regie over zijn eigen leven houdt; die met persoonsgerichte informatie, advies en begeleiding streeft naar vergroting van de zelfredzaamheid en het welbevinden van de oudere. De ouderenadviseur werkt - op verzoek van de oudere - op de terreinen welzijn, zorg en wonen.

Een paraprofessional is werkzaam op een terrein waarop hij/zij geen (formele) opleiding heeft gehad; verricht betaald werk voor een professionele instelling of organisatie; staat dicht bij de doelgroep van het project of programma of heeft er affiniteit mee en verricht werk waarbij hij/zij in direct contact staat met leden van de doelgroep.

Het begrip intermediair duidt, evenals het begrip ouderenadviseur, meer op de functie-inhoud, de term paraprofessional duidt met name op de positie van de werker ten aanzien van de instelling en van een professional aan. De term paraprofessional laat de inhoud van de functie open.

In schema 3 worden de werkzaamheden behorende bij de verschillende functies vergeleken.

Schema 3: vergelijking werkzaamheden intermediair, ouderenadviseur (voor allochtonen) en paraprofessional

Werkzaamheden	Inter- mediair	Ouderen adviseur allochtonen	Ouderen- adviseur	Parapro- fessional
Contact leggen	X	X	x	X
Signaleren behoeften, wensen	X	X	X	X
Informerende, adviseren	X	X	X	X
Praktische diensten	X	X	X	X
Verwijzen	X	X	X	X
Bemiddelen, belangen behartigen.	X	X	X	X
Stimuleren deelname bijeenkomsten	X	X		X
Organiseren groepsbij- eenkomsten	X	x		X
Individueel begeleiden, hulpverleners	X	x	x	

X = belangrijke werkzaamheid

x = minder belangrijke werkzaamheid

Uit schema 3 blijkt dat de werkzaamheden die de intermediairs verrichten zowel overeenkomsten vertonen met die van de ouderenadviseur als met die van de paraprofessional.

Het verschil tussen de intermediair en die van de ouderenadviseur is vooral de groepsaanpak van de intermediair: het activeren van vrouwen om naar activiteiten te gaan en het zelf organiseren van activiteiten behoort niet tot de taken van de ouderenadviseur. Een ander verschil is dat de intermediair veel vaker het initiatief tot een contact met een cliënt neemt dan de ouderenadviseur. Wat opleiding betreft komen de intermediair en de ouderenadviseur overeen, zij hebben beiden een professionele opleiding (Hbo of Mbo-niveau),

Het verschil tussen de werkzaamheden van de paraprofessional en de intermediair is gradueel. De paraprofessional verricht in meer of mindere mate dezelfde werkzaamheden als de intermediair, maar de werkzaamheden van de paraprofessional verschillen per sector, wat niet tot uitdrukking komt in dit schema. De intermediairfunctie, de brugfunctie, is soms een kerntaak van de paraprofessionel, en soms een bijzaak. Een duidelijk verschil tussen intermediair en paraprofessional is dan ook niet zozeer de werkzaamheden die beiden verrichten als wel de opleiding. De paraprofessionals hebben geen opleiding, tenminste niet specifiek op het terrein waarop zij werkzaam zijn. De overeenkomst tussen de intermediair en de paraprofessional is dat zij worden vervuld door vrouwen die dezelfde etnische achtergrond hebben als de doelgroep waarvoor zij werken.

Naast deze vergelijking op papier hebben we ook een vergelijking gemaakt in de praktijk. In Leiden was de functie van intermediair gecombineerd met de functie van ouderenadviseur. De intermediairs, die al als ouderenadviseurs voor allochtonen werkzaam waren, hebben hun functie van intermediair in het kader van het project Pendula min of meer op dezelfde wijze ingevuld als hun functie van ouderenadviseur (Govers, 1996). In de praktijk vertonen de functie van ouderenadviseur voor allochtonen en de functie van intermediair grote overlap. Het lijkt erop dat de ouderenadviseur voor allochtonen een tussenpositie inneemt tussen de ouderenadviseur voor autochtonen en de intermediair voor allochtonen (zie ook schema 3).

3.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben we gekeken wat de competenties en de daarvoor vereiste opleiding zijn voor een optimale inzet van intermediairs.

De competenties waarover de intermediairs moeten beschikken om alle taken te kunnen verrichten zijn van sociale, cultuurgebonden en organisatorische aard, en hebben betrekking op methodische aanpak en vakkennis. Sociale

vaardigheden spelen bij het leggen van contacten en het opbouwen van een vertrouwensrelatie een belangrijke rol. Kennis van wet- en regelgeving, sociale kaart, activiteitsaanbod zijn belangrijk bij het informeren en toeleiden naar voorzieningen. Methodische vaardigheden zijn vooral van belang bij het opbouwen van functionele relatie met de vrouwen, het individueel begeleiden en voor netwerkontwikkeling. Organisatorische vaardigheden zijn nodig voor het organiseren van groepsbijeenkomsten en het functioneren binnen een organisatie

De werkzaamheden die de intermediair verricht, en de leefsituatie en kenmerken van haar doelgroep, maken dat de functie van intermediair thuishoort in twee deelgebieden van de sector zorg en welzijn, te weten het beroependomein maatschappelijke dienstverlening en het beroependomein sociaal-cultureel werk.

De functie wordt gekenmerkt door een (tamelijk) hoge mate van verantwoordelijkheid, een hoge mate van complexiteit en een tamelijk hoge mate van transfer. Voor de invulling van de functie, gemeten aan de hand van mate van verantwoordelijkheid, complexiteit en transfer is een opleiding op Hbo-niveau vereist.

Het opleidingsniveau van de huidige intermediairs varieert van Mbo-niveau tot Hbo-niveau. De meesten hebben als afstudeerrichting Maatschappelijke Dienstverlening of Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. De opleiding aangevuld met landelijke intervisie en trainingen in het kader van het project, sluiten redelijk aan bij de praktijk. In de meeste opleidingen wordt het interculturele element gemist. In hun contacten met de doelgroep hebben de intermediairs soms moeite het opbouwen van een functionele relatie met de vrouwen (geen te hoge verwachtingen wekken, grenzen stellen aan duur, tijdsinvestering) en in hun contacten met de instellingen kost het moeite om door de medewerkers van de instellingen als een gelijkwaardige professional, met eigen deskundigheid, gezien te worden.

In vergelijking met andere tussenpersonen in de ouderenzorg vertoont de functie van intermediair het meest overeenkomst met de ouderenadviseur voor allochtonen.

4 Organisatorische inbedding

4.1 Inleiding

De intermediairs in het Pendula project zijn in dienst van een algemene instelling, de zgn. coördinerende instelling, terwijl zij hun werk doen in opdracht van meer instellingen. Deze instellingen, ook wel projectinstellingen genoemd, vormen samen een projectgroep.

De vijf coördinerende instellingen verschillen wat werkterrein en doelgroep betreft. In drie pilots is het project aangehaakt bij instellingen die ouderen als enige of belangrijkste doelgroep hebben. De andere coördinerende instellingen hebben ouderen niet als specifieke doelgroep, het zijn een instelling voor maatschappelijke dienstverlening en een instelling voor ondersteuning en dienstverlening. De coördinerende instelling levert ook de coördinator.

Welke positie nemen de coördinator en de intermediair in binnen deze coördinerende instelling? Wat zijn de voor- en nadelen van het ondergebracht zijn, het in dienst zijn, bij een (algemene) instelling?

Voor beantwoording van deze vragen maken we gebruik van de informatie die we verkregen hebben via de groeps gesprekken met coördinatoren, met intermediairs en met projectinstellingen en via de vragenlijsten die zijn ingevuld door projectinstellingen en andere instellingen.

Een overzicht van de organisatiestructuur per pilot is te vinden in bijlage A.

4.2 Projectgroep en begeleidingsgroep

PROJECTGROEP

In de meeste pilots zijn zowel zorginstellingen (zoals Thuiszorg, RIAGG, GGD, verzorgingshuizen, AMW) als welzijnsinstellingen (Welzijn Ouderen, Buurtwerk) in de projectgroep vertegenwoordigd. Uitzondering hierop is Rotterdam waarin alleen zorginstellingen in de projectgroep zitten. Daarnaast zijn in Eindhoven en Zaanstad vanaf de start van het project migrantenorganisaties in de projectgroep vertegenwoordigd. In Heusden is in de loop van het project een migrantenorganisatie deel uit gaan maken van de projectgroep.

Regelmatig vindt er overleg plaats tussen de projectgroepleden. De coördinator is daarbij de sturende persoon. Hierdoor heeft de coördinerende instelling een

centrale positie in de projectgroep. Meestal vervult één andere projectinstelling een ondersteunende rol. Zo krijgt in Heusden de intermediair in het kader van haar opleiding stagebegeleiding van een medewerker van het Maatschappelijk Werk. In Eindhoven gaat een medewerker van O&O (een instelling voor Ontwikkeling en Ondersteuning van activiteiten op maatschappelijk en sociaal-cultureel terrein) mee met de intermediairs bij de presentatie van het project bij andere voorzieningen. In Leiden wordt veel gebruik gemaakt van de deskundigheid van de LWO (Leidse Welzijnsorganisatie), deze instelling was ook betrokken bij het vorige project in Leiden voor oudere migranten. In Rotterdam-Feijenoord zijn de intermediairs, de coördinator en een administratief medewerkster in het verzorgingshuis Maasveld gehuisvest.

Begeleidingsgroep

In de meeste pilots is, soms na verloop van tijd, naast de lokale projectgroep een begeleidingsgroep op uitvoerend niveau ingesteld. In de begeleidingsgroep zitten naast uitvoerende medewerkers van de projectinstellingen ook uitvoerende medewerkers van andere instellingen en van migrantenorganisaties.

De begeleidingsgroep is ingesteld om te voorkomen dat in de projectgroepvergadering te veel tijd aan de uitvoering werd besteed, waardoor de hoofdlijnen uit het oog verloren werden. Door het instellen van de begeleidingsgroep nam de samenwerking op uitvoerend niveau ook vastere vormen aan. Met name geldt dit voor de samenwerking met de migrantenorganisaties.

4.3 Positie binnen de coördinerend instelling

POSITIE INTERMEDIAR

De meeste intermediairs zijn speciaal voor dit project aangesteld en hebben diensgevolge een tijdelijke aanstelling voor de duur van het project, d.w.z. voor maximaal twee jaar. Alleen in Leiden zijn de twee intermediairs, die al als ouderadviseur in dienst waren van de coördinerende instelling, voor onbepaalde tijd aangesteld. Alle intermediairs werken in deeltijd, de meesten tussen 16 en 24 uur per week. Uitzondering daarop is Leiden, waar de twee intermediairs die de functies van intermediair en ouderadviseur combineren, voor 8 uur als intermediair zijn aangesteld (en daarnaast 19 uur als ouderadviseur); de derde intermediair in Leiden, die alleen de intermediairfunctie vervult, is voor 12 uur aangesteld (was 8 uur, maar dat bleek te weinig). In Rotterdam is de Surinaamse intermediair voor 32 uur aangesteld (zie voor omvang dienstverband bijlage G).

De werkplek van de intermediairs is verschillend. In Heusden en Zaanstad zitten de intermediairs op het centrale bureau van de coördinerende instelling; in Leiden zitten de intermediairs verspreid over verschillende dienstencentra en in Rotterdam-Feijenoord zijn de intermediairs als team

gehuisvest bij een van de projectinstellingen. In Eindhoven zijn de twee intermediairs, na drie verhuizingen, samen gehuisvest op een wijkbureau.

Vaak zijn de intermediairs de eerste allochtone medewerkers op Mbo of Hbo-niveau. Dat autochtone medewerkers hier aan moeten wennen kan geïllustreerd worden aan het volgende voorval: als een intermediair voor het eerst op het centrale bureau van de instelling in de kantine zit wordt haar vriendelijk gevraagd: "Is het moeilijk schoonmaken, dit nieuwe gebouw". Indien de intermediairs een werkruimte delen met andere medewerkers neemt men hen soms kwalijk dat zij hun eigen taal (bijv. Turks, Marokkaans of Surinaams) door de telefoon praten.

De introductie van het project binnen de instelling is niet altijd vlekkeloos verlopen waardoor de inhoud van de functie bij andere medewerkers niet bekend is. De intermediairs nemen meestal niet deel aan algemeen overleg van de instelling.

Het tijdelijk dienstverband, het in deeltijd werken en het decentraal gehuisvest zijn maakten dat een aantal intermediairs in het begin van het project weinig geïntegreerd waren in de coördinerende instelling, in de loop van de projectperiode is dat verbeterd. Intermediairs die al langer in dienst zijn of die op het centrale bureau gehuisvest zijn, hadden minder moeite met het geïntegreerd raken in de coördinerende instelling.

Positie coördinator

De positie van de coördinator binnen de instelling varieert van directeur, beleidsmedewerker tot ouderenwerker. Drie coördinatoren (Heusden, Leiden en Zaanstad), allen vrouwen met een autochtone achtergrond, zijn al vele jaren werkzaam bij de instelling. Zij zijn vanaf het begin bij het project betrokken geweest en hebben vaak al aan het voortraject, de haalbaarheidsstudie, meegewerkt. In Eindhoven is de coördinator een man met een allochtone achtergrond, hij is sinds enkele jaren in dienst van de instelling en is vanaf december 1997 bij het project betrokken geraakt. De coördinator in Rotterdam-Feijenoord, een vrouw met een allochtone achtergrond, is speciaal voor het project aangetrokken; zij vervult geen andere werkzaamheden voor de coördinerende instelling.

De tijd die de coördinatoren beschikbaar hebben voor het project verschilt van 3 tot 20 uur. In Rotterdam-Feijenoord, heeft de coördinator een dienstverband van 20 uur. In twee pilots hebben de coördinatoren enkele uren, drie à vier uur, toegewezen gekregen voor het project, maar ze besteden er meer tijd aan. Bij de andere twee pilots is de tijdsinvestering niet formeel geregeld, deze coördinatoren besteden 6 – 12 uur per week aan het project.

De coördinator is verantwoordelijk voor de coördinatie van het project, organiseert de vergaderingen van de projectgroep en geeft begeleiding aan de in-

termediars. In de meeste pilots is er wekelijks of tweewekelijks overleg tussen coördinator en intermediair(s) en is het overleg min of meer gestructureerd. Daarnaast is er informeel, ad hoc overleg in die pilots waar coördinator en intermediair(s) in hetzelfde gebouw zitten.

In enkele pilots zijn de coördinatoren mee geweest met de intermediairs bij de eerste presentatie van het project bij andere instellingen. Dit is gedaan, omdat de intermediairs nog moeite hadden met de presentatie van het project en hun rol daarbij. Tevens bleek dat instellingen die niet zo toegankelijk zijn voor allochtone gebruikers vaak ook niet toegankelijk zijn voor de allochtone intermediairs.

Naast de omvang van de coördinerende instelling bepalen de positie en de duur van het dienstverband van de coördinator voor een groot deel de mate waarin er binnen de coördinerende instelling draagvlak is voor het project. In hoeverre ook de allochtone of autochtone achtergrond van de coördinator van invloed is op het draagvlak van het project binnen de instelling is moeilijk te zeggen.

4.4 Positie bepaling op het terrein van zorg en welzijn

In voorgaande paragraaf is gebleken dat een aantal intermediairs moeite hadden met hun positie binnen de coördinerende instelling. De coördinatoren krijgen ook niet altijd voldoende tijd toegewezen om het project te coördineren. Dit roept de vraag op of de intermediairfunctie nu wel of niet bij een bestaande instelling moet worden ondergebracht, en zo ja, wat voor instelling dat moet zijn: een algemene of specifieke, een zorg- of welzijnsinstelling.

WEL OF NIET AANGEHAAKT

Over het wel of niet aangehaakt zijn bij een instelling is het oordeel van de betrokkenen verdeeld, de meeste de voorkeur bestaat voor wel aanhaken bij een instelling. Verschillende perspectieven spelen hierbij een rol. De coördinatoren en medewerkers van project- en andere instellingen zien vanuit hun instellingsperspectief en ervaringen met het project Pendula vooral voordelen aan het aangehaakt zijn bij een instelling. Een aantal intermediairs en enkele medewerkers van andere instellingen, kijkend vanuit het doelgroeperspectief, zien ook voordelen aan een onafhankelijk instituut van intermediairs. Wat zijn de argumenten?

Voordeel van het aangehaakt zijn bij een instelling is dat de intermediair gemakkelijker toegang heeft tot andere instellingen: de intermediair kan profiteren van de reeds bestaande contacten van de eigen instelling met andere instellingen. Als de instelling ook een breed hulpaanbod heeft kan intern ver-

wezen en samengewerkt worden met andere afdelingen bijv. ouderenwerk, maatschappelijk werk. Ook kan intern gezorgd worden voor voorzieningen zoals alarmering, Tafeltje dekje, de wijkbus e.d. De functie van begeleiding kan dan ook gecombineerd worden met andere functies binnen de instelling. Voorstanders van het onderbrengen van de intermediair bij een instelling benadrukken wel dat de intermediair een duidelijke, voor de doelgroep herkenbare werkplek moet hebben, in grote mate zelfstandig moet zijn in haar werkwijze en een onafhankelijk positie moet kunnen innemen bij het doorverwijzen van vrouwen naar voorzieningen.

De meningen zijn verdeeld of de intermediairfunctie dan bij één of bij meer instellingen moet worden aangehaakt. Volgens velen maakt het niet veel uit. Sommigen zien als voordeel van het werken voor meerdere instellingen dat de betrokkenheid van de zgn. projectinstellingen vergroot wordt, en dat de instellingen ook makkelijker gebruik kunnen maken van de intermedairs.

Het voordeel van een zelfstandig instituut van intermediairs is dat de intermediairs beter herkenbaar en gemakkelijker toegankelijk zijn voor de doelgroep. Door goede afspraken te maken met hulpverleners van andere instellingen, hoeft het verwijzen en samenwerken geen problemen op te leveren. De intermediairs zouden dan op afroep beschikbaar kunnen zijn voor andere instellingen. Doorverwijzen en informeel overleg zouden vergemakkelijkt kunnen worden door het instituut van intermediair, samen met meer instellingen, bijv. ouderenwerk, maatschappelijk werk, in een (wijk)gebouw te huisvesten.

ALGEMENE OF SPECIFIEKE INSTELLING

Indien de functie van intermediair ondergebracht wordt bij een al bestaande instelling, dan geven allen de voorkeur aan een dienstverband met een algemene Nederlandse instelling. Een allochtone organisatie is niet altijd politiek neutraal en het is vaak een vrijwilligersorganisatie. Door te werken vanuit een allochtone organisatie wordt de intermediair niet door alle groeperingen binnen de allochtone gemeenschap geaccepteerd en wordt zij door andere instellingen vaak als vrijwilliger gezien. Het aanhaken van de intermediair bij een migrantenvrouwenorganisatie heeft daarbij nog het bezwaar dat de mannen uit de doelgroep zo'n organisatie als te emancipatoir zien.

Door te werken vanuit een Nederlandse professionele instelling worden de intermediairs als onpartijdig gezien en worden serieuzer genomen, zowel door de doelgroep als door de instellingen.

Of het een instelling moet zijn die voor alle leeftijden werkt of een instelling specifiek voor ouderen, zoals de welzijns stichtingen voor ouderen, is moeilijk te zeggen. Aan beide constructies zitten voordelen en nadelen. Nadeel van een instelling voor ouderen is dat deze instellingen meestal als leeftijdsgrens

55 jaar hanteren. Bij allochtone ouderen wordt vaak een lagere leeftijdsgrens gehanteerd, bijvoorbeeld 45 of 50 jaar, en in de praktijk is gebleken dat de intermediair ook wel voor het hele gezin, man en kinderen, werkt.

Bij onderbrenging van de functie van intermediair bij een instelling voor alle leeftijdsgroepen bestaat echter het gevaar voor ondersneeuwen van de functie. Met name treedt dit op als het budget naar ratio verdeeld wordt over verschillende leeftijdsgroepen. De doelgroep allochtone ouderen, en helemaal de vrouwen, krijgt dan door de geringe omvang heel weinig toebedeeld.

SECTOR ZORG- EN WELZIJN

De sector zorg- en welzijn kan onderverdeeld worden in vijf beroependomeinen, te weten verpleging, verzorging, sociaal pedagogisch werk, maatschappelijke dienstverlening en sociaal-cultureel werk (Hens & Geomini 1996). In het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat de intermediair gezien haar werkzaamheden deels past in het beroependomein maatschappelijke dienstverlening en deels past in het beroependomein sociaal-cultureel werk. De instellingen waarbij de intermediairs nu waren ondergebracht behoren tot werksoorten die vallen onder een van deze twee beroependomeinen. Of het nu een instelling voor maatschappelijke dienstverlening of een instelling voor sociaal-cultureel werk is maakt volgens onze zegslieden niet zoveel uit. Van groter belang is dat de instelling laagdrempelig is, er geen wachttijden zijn en de outreachende aanpak past binnen de werkwijze van de instelling. Dit zijn de belangrijkste voorwaarden om de functie van intermediair tot zijn recht te laten komen en de vrouwen over de drempel van de voorziening te krijgen.

4.5 Samenvatting

In iedere pilot vormen de projectinstellingen samen een projectgroep. De projectgroep stelt het beleid vast en stuurt het project op hoofdlijnen. Daarnaast is in de meeste pilots ook een begeleidingsgroep ingesteld, in deze begeleidingsgroep zitten naast de projectinstellingen ook andere instellingen. De begeleidingsgroep is ingesteld om de samenwerking op uitvoerend niveau te stimuleren.

De intermediairs zijn in dienst van de coördinerende instelling. Het tijdelijk dienstverband, het in deeltijd werken en het decentraal gehuisvest zijn maakten dat de integratie van een aantal intermediairs in de coördinerende instelling moeizaam verliep. Intermediairs die al langer in dienst zijn of die op het centrale bureau gehuisvest zijn, zijn vaak makkelijker geïntegreerd in de coördinerende instelling.

De coördinerende instelling levert ook de coördinatoren. De coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de coördinatie van het project, de organisatie van de

projectgroepvergaderingen en de begeleiding van de intermedairs. De positie van de coördinator binnen de instelling en de duur van het dienstverband bepalen in belangrijke mate het draagvlak van het project binnen de coördinerende instelling.

Over de vraag of de functie van intermediair ondergebracht moet worden bij een bestaande instelling of dat er een apart instituut intermedairs moet komen zijn de meningen verdeeld.

Indien het aangehaakt wordt bij een reeds bestaande instelling, dan moet dit een algemene instelling zijn, die laagdrempelig is, geen wachttijden heeft en outreachend werkt. Het maakt geen verschil of dit een instelling voor maatschappelijke dienstverlening of een instelling voor sociaal-cultureel werk is.

5 Resultaten van de inzet van de intermediairs

5.2 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de vraag beantwoord in hoeverre de intermediairs geslaagd zijn in hun doelstelling: een brug te slaan tussen de doelgroep, allochtone oudere vrouwen van verschillende etnische achtergrond, en de Nederlandse instellingen.

Achtereenvolgens geven we een beschrijving van de vrouwen met wie de intermediairs contact hebben gehad: hun aantal, en enkele kenmerken. Dit vullen we aan met het oordeel van de geïnterviewde vrouwen over de contacten met de intermediairs. Vervolgens besteden we aandacht aan de projectinstellingen en enkele andere instellingen waarmee de intermediairs contact hebben gehad om de vraag te beantwoorden of de toegankelijkheid voor allochtone oudere vrouwen van de instellingen is toegenomen en wat het oordeel van de instellingen is over de rol van de intermediairs.

Als belangrijkste bronnen voor dit hoofdstuk dienen de cliëntenoverzichten van de pilots, de interviews met negen vrouwen, de groepsgesprekken met de intermediairs en met de coördinatoren en de schriftelijke enquête onder de instellingen.

5.2 Doelgroep

5.2.1 Bereikte vrouwen

Een eenduidig registratiesysteem maakte geen deel uit van het project, waardoor de wijze van registreren per pilot verschilt. Het aantal vrouwen dat door de intermediairs bereikt is is hierdoor niet in alle pilots nauwkeurig aan te geven. Dit komt mede doordat het onduidelijk is wat onder cliënten verstaan moet worden: dit kan variëren van vrouwen met wie de intermediair contact heeft gehad in het kader van een groepsbijeenkomst tot vrouwen met wie zeer intensieve individuele contacten zijn geweest bij huisbezoeken en/of op spreekuren. Een complicerende factor is dat het niet mogelijk was om bij alle pilots een onderscheid te maken tussen bereikte vrouwen in het kader van het

project Pendula en bereikte vrouwen in het kader van een voorgaand project of een vorige werkring van de intermediair. Door bovengenoemde redenen is het alleen mogelijk per pilot een omschrijving te geven van het aantal bereikte vrouwen.

In Eindhoven zijn 101 Turkse vrouwen en 103 Marokkaanse vrouwen bereikt, met allen is individueel contact geweest.

In Heusden zijn 86 Turkse vrouwen bereikt. Met 70 van hen is individueel contact geweest (via huisbezoek of spreekuur), de resterende 16 hebben deelgenomen aan een door de intermediair georganiseerde groepsbijeenkomst; met hen is nog geen individueel contact geweest.

In Leiden is in de projectperiode met 48 Turkse, 36 Marokkaanse en 110 Surinaamse vrouwen individueel contact geweest (via huisbezoek of spreekuur).

Van Rotterdam zijn nog geen volledige gegevens over de gehele projectperiode beschikbaar. Tot en met 30 juni 1999 is met 57 Turkse, 91 Marokkaanse, 52 Surinaamse en 18 Kaapverdise vrouwen individueel contact geweest. Daarnaast is met enkele tientallen vrouwen contact gelegd op groepsbijeenkomsten, met deze vrouwen is nog geen individueel contact geweest.

In Zaanstad zijn 130 Turkse vrouwen bereikt. Met 39 van hen is individueel contact geweest (via spreekuur of huisbezoek), en 91 vrouwen bezochten door de intermediair georganiseerde groepsbijeenkomsten.

Indien we deze gegevens plaatsen naast de geschatte totale omvang van de doelgroep (zie bijlage A) dan betekent dit dat ongeveer de helft van de vrouwen is bereikt. Bij deze berekening laten we Rotterdam-Feijenoord buiten beschouwing omdat de gegevens van enkele doelgroepen ontbreken.

Uit bovenstaande opsomming blijkt dat ruim de helft van de intermedairs ieder rond de 100 vrouwen heeft bereikt. Indien het aantal bereikte vrouwen veel lager ligt kan dat o.a. komen doordat de intermedairs de vrouwen met wie alleen in groepsverband contact is geweest niet hebben meegeteld. Het aantal bereikte vrouwen hangt niet af van de omvang van het dienstverband van de intermediair.

Als we de burgerlijke staat van de bereikte vrouwen per doelgroep vergelijken met die van de totale populatie oudere vrouwen per doelgroep in Nederland (Tesser e.a. 1999) dan blijkt dat het percentage gehuwde vrouwen bij de bereikte vrouwen in het project Pendula lager is dan bij de landelijke populaties van Turkse, Marokkaanse en Surinaamse vrouwen. Voor de Kaapverdise vrouwen kunnen we geen vergelijking maken want daarvan ontbreken landelijke gegevens.

Om een indruk te krijgen van welke vrouwen nu wel bereikt zijn en welke vrouwen niet zijn we te rade gegaan bij de intermediairs en de coördinatoren. Zij noemden een aantal mogelijke redenen die het soort vrouwen dat bereikt is beïnvloed kan hebben.

Allereerst enkele organisatorische redenen die werden genoemd. In Leiden is een mannelijke Marokkaanse ouderenadviseur werkzaam voor oudere Marokkanen. De Marokkaanse huishoudens worden zodoende al door deze ouderenadviseur bereikt, vandaar dat in het kader van het Pendula project prioriteit is gegeven aan het bereiken van alleenstaande Marokkaanse vrouwen. Een andere reden, eveneens op Leiden van toepassing, heeft te maken met de geografische spreiding van de doelgroep over de gehele stad. De vrouwen die bereikt zijn wonen hoofdzakelijk in die wijken waar een intermediair spreekuur houdt, bijeenkomsten organiseert en huisbezoeken aflegt.

Daarnaast werden cultuurgebonden redenen genoemd die een rol kunnen hebben gespeeld. De etnische achtergrond van de intermediair is van belang bij etnische subgroepen. Een Arabisch sprekende Marokkaanse intermediair bereikt vrouwen die Berbers preken niet of nauwelijks. Bij Surinaamse subgroepen speelt de taal minder een rol, allen spreken Sranang Tongo, maar een Hindostaanse intermediair bereikt toch iets gemakkelijker Hindostaanse Surinamers dan Creoolse, Javaanse of Chinese Surinamers.

Bij sterk traditioneel levende huishoudens merken de intermediairs dat de man of de zoon alle contacten af houdt. Volgens de intermediairs vinden de mannen dat hun vrouwen geen hulp van buitenaf nodig hebben, zij zorgen toch voor hun vrouwen. De mannen zouden het als gezichtverlies zien als zij een beroep op buitenstaanders moeten doen, zij kunnen eventuele problemen wel binnen de familiekring oplossen. De vrouwen onderschrijven deze zienswijze en het is dan nauwelijks mogelijk voor de intermediairs om toegang tot deze vrouwen te krijgen.

De bereikte vrouwen zijn dan ook vaak de iets actievere vrouwen, die al zelfstandig naar buiten komen. Deze vrouwen ontmoeten dan weer andere vrouwen en via mond - tot - mondreclame wordt bekendheid gegeven aan de functie van intermediair.

De hulpbehoefte kan ook een reden zijn voor de vrouw om eerder op het aanbod van de intermediair in te gaan of eerder zelf contact te zoeken. Volgens de intermediairs moeten de vrouwen al een beetje 'zoekend' zijn. Sommige vrouwen reageren enthousiast op het verhaal van de intermediair op een bijeenkomst of op de markt, maar daar blijft het bij. Ze komen niet naar de intermediair toe ondanks hun beloften en positieve reacties. Een directe aanleiding, een noodsituatie, kan hen dan over de brug helpen, bijvoorbeeld als de deurwaarder voor de deur staat en dreigt met uithuiszetting of met inbeslagname. De zwaarte van de problematiek speelt waarschijnlijk een minder belangrijke rol dan de acuutheid van de problematiek.

Resumerend komt het erop neer dat vooral vrouwen zijn bereikt met een iets minder traditionele leefwijze en gezinssituatie, die al een beetje open staan voor zelfstandige contacten buitenshuis, en die een sluimerende hulpbehoefte en/of een acute hulpvraag hebben.

5.2.2 Oordeel over de hulp

In hoofdstuk twee hebben we een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de intermediair: wat voor soort werkzaamheden het zijn en wat de werkzaamheden inhouden. Hoe beoordelen de vrouwen nu de hulp en steun van de intermediair? De interviews met negen vrouwen geven hier een indruk van.

Het oordeel van de geïnterviewde vrouwen over de hulp van de intermediair is unaniem positief; zowel wat betreft de persoon, de wijze van hulpverleners als het resultaat.

Persoon van de intermediair.

De persoonskenmerken worden heel belangrijk gevonden. Dat de intermediair dezelfde taal spreekt, dezelfde etnische achtergrond heeft vinden allen van essentieel belang.

Sommigen vinden ook van belang dat zij gelovig is ofwel actief in de moskee is.

De vrouwen zien de intermediairs als een vriendin, of sommigen als een dochter. Enkelingen kennen ook de ouders van de intermediair. Dat de intermediair een vrouw is, zien zij als voorwaarde voor een goede communicatie.

WIJZE VAN HELPEN

De geïnterviewden vinden dat de intermediair goed luistert, de tijd neemt, begrip toont en geduld heeft. Dat de intermediair altijd klaar staat voor de vrouwen en zich houdt aan hun afspraken geeft de vrouwen een gevoel van zekerheid. De sfeer van de contacten tussen de vrouwen en de intermediairs is informeel, vertrouwelijk en vriendschappelijk

RESULTAAT

De geïnterviewden geven aan dat zij via groepsbijeenkomsten nu leuke contacten met andere vrouwen hebben, en de groepsbijeenkomsten ook heel nuttig en informatief ervaren

De bemiddeling bij het verkrijgen van thuiszorg, het ondersteunen bij het verkrijgen van subsidies, uitkeringen, hulpmiddelen e.d. wordt ook als heel posi-

tief ervaren. De geïnterviewden noemen ook de begeleiding van de intermediair bij contacten met medische zorg, zoals huisarts, specialist e.d. Zij geven ook aan dat zij niet zonder de hulp van de intermediair kunnen.

"Hieronder volgend enkele citaten die een indruk geven van wat de intermediairs voor de vrouwen betekend hebben.

Ik vind het belangrijk dat de intermediair een soortgenoot is, we komen uit Suriname, ik ken haar familie goed en we spreken dezelfde taal.

Ik heb veel vertrouwen in haar en tot op heden heeft zij mijn vertrouwen niet beschaamd. Ze luister goed, heft begrip voor de situatie waarin ik verkeer en ze neemt er de tijd voor om bij mij te zijn. Soms wel drie tot vier uur.

De intermediair is als een zus voor me. Ze gaat met me mee. Ze steunt me en wijst me de goede richting door te wijzen op allerlei voorzieningen. Kortom ze komt voor me op. En daar ben ik haar heek dankbaar voor. Ik zou niet weten wat ik zou moeten doen als ik haar niet was tegengekomen.

Vrouwen die niemand meer hebben en al op leeftijd zijn, zijn afhankelijk van de intermediair voor doktersbezoek en ziekenhuisbezoek. Zonder de intermediair zouden we thuis doodziek kunnen liggen en niemand die er wat van weet.

Het zit in die kleine dingetjes. Zo moet ik wel eens wat langer wachten in het ziekenhuis omdat alle afspraken uitlopen. De intermediair blijft dan met me mee wachten tot dat ik aan de beurt ben. Ook al moet ze de hele dag mee wachten op bloedonderzoek en resultaten., ze doet gewoon. En dat stel ik ontzettend op prijs.

We halen veel voordeel uit haar hulp. Zo gaan we naar onderwijsactiviteiten in de moskee, vergeten even onze problemen door naar een feest in het buurthuis te gaan. Misschien gaan we binnenkort naar de sauna. De intermediair is bezig een budget te krijgen.

Ik zit nu in een muziekgroep en een knutselclub voor vrouwen. Op deze manier hoef ik niet de hele dag thuis te zitten en kom ik nog onder de mensen".

Uit bovenstaande citaten blijkt dat de intermediair een vertrouwensrelatie opbouwt met de vrouw. Ook blijkt dat de hulp van de intermediair soms heel ver gaat, erg intensief en vooral erg tijdintensief is.

5.3 Instellingen

Wat hebben de instellingen werkzaam in de pilots nu gemerkt van het project en van de inzet van de intermediairs.

Is door de inzet van de intermediair iets veranderd in de contacten van de instellingen met de doelgroep? Is het aantal cliënten van de doelgroep toegenomen of is de communicatie verbeterd? Welke rol heeft de intermediair bij hun contacten met cliënten gespeeld? Vragen hierover zijn voorgelegd aan de projectinstellingen en enkele andere instellingen waarmee de intermediairs veel contact hebben gehad zoals Sociale Zaken, Sociaal Raadslieden, Algemeen Maatschappelijk Werk, GGD, Raad & Daadwinkels.

De antwoorden hebben vooral betrekking op de kwaliteit van de hulp. Over de toename van het aantal allochtone vrouwen dat hulp wordt geboden konden de instellingen weinig zeggen, omdat de meeste instellingen de etnische achtergrond van hun cliënten niet registreren.

5.3.1 Toegankelijkheid instellingen

De instellingen zijn werkzaam op verschillende terreinen van (gezondheids)zorg en welzijn.

Per deelterrein gaan we na wat het project voor de toegankelijkheid van de instellingen betekend heeft. Daarbij beginnen we met instellingen op terreinen die nog nauwelijks met allochtone vrouwen te maken hebben en nog nauwelijks allochtoon personeel in dienst hebben.

De verzorgingshuizen hebben nog geen allochtonen als bewoners. Allochtone personeels leden zijn alleen werkzaam op laag uitvoerend niveau, zij doen voornamelijk huishoudelijke werkzaamheden. Doordat de verzorgingshuizen ontmoetingsruimten bieden voor voorlichtingsbijeenkomsten (NIZW-voorlichtingsmethode) of andere bijeenkomsten raken de bewoners en het personeel van de huizen al meer gewend aan mensen uit andere culturen. Een verzorgingshuis heeft, samen met de intermediair, een dagverzorging voor Turkse oudere vrouwen opgezet. Het aantal deelnemers wisselt sterk. De oorzaak hiervan is nog niet duidelijk. In een ander verzorgingshuis is een ontmoetingsruimte voor Hindostaanse vrouwen, ook hier wisselt het aantal deelnemers nog sterk en is men op zoek naar de oorzaak daarvan.

De instellingen op het terrein van de GGZ hebben nog weinig allochtone oudere vrouwen als cliënten, en nog weinig allochtone hulpverleners. Zij signaleren een

toename van het aantal allochtone oudere vrouwen. In enkele gevallen heeft de intermediair een bemiddelende rol bij de contactlegging vervuld.

Instellingen op het terrein van sociaal cultureel werk en welzijnswerk hebben al meer te maken met allochtone oudere vrouwen. Zij verlenen o.a. onderdak aan activiteiten voor allochtone vrouwen en zijn soms ook actief betrokken bij de opzet en uitvoering van deze activiteiten. Zij hebben vaak ook al jongere allochtone medewerkers in dienst die bekend zijn met de problemen van de doelgroep. Een buurthuis meldt dat zij door het project voor het eerst deze doelgroep in huis hebben. De intermediair heeft contact met de doelgroep gelegd en gestimuleerd om naar het buurthuis te gaan. Bij een andere instelling zijn de aantallen allochtone oudere vrouwen ook toe genomen, maar dat komt vooral doordat het in 1990 gestarte allochtonenbeleid nu zijn vruchten gaat afwerpen.

De Stichtingen Welzijn voor Ouderen, waarbij een intermediair is aangehaakt, signaleren dat vooral de aanwezigheid van de intermediair in hun gebouw(en) of Dienstencentra en het houden van een spreekuur ter plekke de drempel voor allochtone oudere vrouwen om binnen te komen in deze gebouwen verlaagd heeft. De vrouwen maken nu ook gemakkelijker gebruik van andere diensten die zij te bieden hebben, zoals ouderenwerk, Tafeltje Dekje, alarmering, buurtvervoer.

Instellingen op het terrein van zorg, met name de Thuiszorg hebben al meer met allochtone oudere vrouwen te maken. Bij de Thuiszorginstellingen zijn al veel allochtone verzorgenden in dienst. Het aantal allochtone oudere vrouwen onder hun cliënten is de laatste jaren toegenomen. Als oorzaken zien zij zowel de veroudering van de groep allochtone vrouwen als de grotere bekendheid van de Thuiszorg. Zij laten zich er niet over uit of deze grotere bekendheid door de werkzaamheden van de intermediair komen.

De GGD heeft vooral te maken met de vrouwen in het kader van bevolkingsonderzoek. Zij hebben weinig contacten met de intermediairs omdat zij hun eigen voorlichtsters in de eigen taal en cultuur hebben (VETC). Een instelling signaleert een toename van het aantal deelnemers aan voorlichtingsbijeenkomsten door toedoen van intermediair.

Instellingen op het terrein van maatschappelijke dienstverlening hebben vooral met de intermediairs te maken in het kader van hun informatie- en adviesfunctie. Sommigen hebben ook zelf allochtone medewerkers. Zij kunnen niet aangeven of door toedoen van de intermediairs meer allochtone vrouwen bij hun instelling om raad en advies hebben gevraagd.

De maatschappelijk dienstverleningsinstelling, waarbij een intermediair is aangehaakt, merkt dat door de aanwezigheid van de intermediair in het gebouw de vrouwen nu gemakkelijker het gebouw binnen komen en gebruik maken van de diensten van de instelling.

5.3.2 Allochtonenbeleid en kennisoverdracht

Aan de projectinstellingen is gevraagd of de deelname aan het project invloed heeft gehad op het allochtonenbeleid van de instelling en of er sprake is geweest van kennisoverdracht over allochtonen in 't algemeen.

De helft van de projectinstellingen geeft aan dat de deelname aan het project iets binnen hun instelling met betrekking tot allochtonen beleid heeft veranderd. Bij een instelling is voor 't eerst aandacht besteed aan allochtone oudere vrouwen en is deze aandacht ook vertaald in beleid. Bij een andere instelling heeft het bijgedragen aan de bewustwording met betrekking tot de problematiek van de doelgroep en hun eigen aanbod. Een instelling die al activiteiten voor de doelgroep organiseerde heeft meer inzicht gekregen in de aanpak van de activiteiten en de thema's waarover de vrouwen willen praten. Bij de meeste instellingen is er meer prioriteit gegeven aan het aannemen van allochtone medewerkers, bij enkele instellingen is er aan deskundigheidsbevordering gewerkt.

De andere helft geeft aan dat er niets veranderd is. Dit komt volgens hen o.a. omdat de doelgroep te klein is om er specifiek beleid voor te ontwikkelen.

Kennisoverdracht heeft op individueel niveau plaatsgevonden via consultatie van de intermedairs en van de coördinatoren door medewerkers van andere instellingen. Verder heeft kennisoverdracht plaatsgevonden in de lokale begeleidingsgroepen. Binnen de coördinerende instellingen hebben de intermedairs in de loop van het project steeds meer contacten gekregen met andere collega's en hebben de intermedairs hun deskundigheid ingebracht.

Op landelijk niveau heeft de projectleidster op het coördinatorenoverleg enige onderwerpen die betrekking hebben op intercultureel management aan de orde gesteld.

5.3.3 Netwerkontwikkeling

In de eerste fase van het project heeft het accent van de werkzaamheden van de intermediairs gelegen op de contacten met de doelgroep. In de eerste fase bleven de contacten met de instellingen dan ook voornamelijk beperkt tot een kennismakingsbezoek en cliëntgebonden contacten, d.w.z. contacten over of met cliënten met andere instellingen. Daarnaast werden wel samen met andere instellingen voorlichtingsbijeenkomsten over de functie van intermediair georganiseerd. In de tweede fase is door de intermedairs, daarbij bijgestaan door coördinatoren, gewerkt aan het opbouwen van een netwerk van contact-

personen. De inmiddels in de meeste pilots ingestelde begeleidingsgroepen op uitvoerend niveau vormden daarvoor een goede ingang. Hierdoor heeft een netwerk van personen naar wie verwezen kan worden en met wie samenwerkt kan worden vastere vormen gekregen. Het gemak waarmee een netwerk is opgebouwd had, evenals bij de contactlegging met de doelgroep, te maken met de voorgeschiedenis van het project en met de werkervaring van de intermediair. Hierdoor was er in Leiden al min of meer een netwerk aanwezig, en konden de intermediairs in Zaanstad en deels in Eindhoven gebruik maken van reeds bestaande contacten met instellingen. In andere pilots, bijv. Rotterdam-Feijenoord, moesten de contacten geheel van de grond af aan worden opgebouwd. Het is uiteindelijk alle pilots gelukt om in min of meerder mate een netwerk op te bouwen. Een probleem echter daarbij is dat de contactpersonen nogal eens wisselen. Dit bleek o.a. bij de vragenlijsten die we in het kader van ons onderzoek naar de contactpersonen toestuurd. Deze werden nogal eens oningevuld of helemaal niet terug gestuurd omdat de persoon in kwestie van baan of functie was veranderd.

5.3.4 Oordeel over de rol van de intermediair

De intermediairs vervullen verschillende rollen voor de instellingen. Zij legt contacten met de doelgroep en draagt bij aan de contactlegging tussen de instellingen en de doelgroep. Zij stimuleert de vrouwen om naar bijeenkomsten te gaan en zij verwijst naar instellingen. Daarmee eindigt haar bijdrage meestal niet, want vervolgens treedt zij op als tolk, vertrouwenspersoon, contactpersoon en raadvrouw voor de vrouwen. In deze laatste hoedanigheid krijgen de instellingen vooral met de intermediair te maken. Af en toe consulteren de instellingen de intermediair over de aanpak van de doelgroep.

Veel instellingen vinden de intermediair onmisbaar bij hun contacten met de doelgroep: zij spreekt de taal, kent de gewoontes, is in staat het vertrouwen van de vrouwen te winnen en weet de vrouwen inzicht te geven in de mogelijkheden en werkwijze van de instellingen. Vroeger had een aantal instellingen nauwelijks contact met de doelgroep, en verliepen de schaarse contacten letterlijk met handen en voeten, en was er nogal eens sprake van misverstanden.

Anderen nuanceren het positieve beeld wat: het werken met een intermediair maakt hun werk gemakkelijker, maar is niet noodzakelijk. Zij maakten ook wel gebruik van een tolk

De hulpverleners die dezelfde achtergrond hebben als de intermediair zien geen rol weggelegd voor de intermediair: zij hebben haar hulp niet nodig, tenminste als het vrouwelijke hulpverleners betreft. Mannelijke hulpverleners

zien wel een rol voor de intermediair weggelegd, want zij – als mannen – kunnen de doelgroep niet bereiken.

Als nadeel zien sommigen dat de intermediair zo geliefd is bij de vrouwen dat de vrouwen haar niet willen teleurstellen en beloftes doen die zij later niet nakomen. De vrouwen zeggen de intermediair bijvoorbeeld toe om naar een bijeenkomst te gaan, maar zij komen hun belofte niet na, waardoor de opkomst bij bijeenkomsten laag of erg wisselend is. Een andere instelling ziet als nadeel dat de vrouwen passief worden, omdat de intermediair toch alles voor ze regelt.

Sommigen vinden dat de intermediair zich beter zou moeten profileren. Zo is voor de hulpverleners niet altijd duidelijk dat het een intermediair en geen familielid is die bij een contact tussen de instelling en de vrouw aanwezig is, want allochtone vrouwen nemen altijd iemand mee bij bezoeken aan instanties.

Uitbreiding van de functie van intermediair naar andere doelgroepen vinden sommigen wel en anderen niet zinvol. Uitbreiding zou dan vooral betrekking moeten hebben op andere minderheidsgroepen (Chinezen Antillianen, Somalisch); anderen vinden de meeste doelgroepen te klein om een aparte intermediair voor aan te stellen. Enkelen vragen zich af waarom ook niet oudere allochtone mannen en/of hele gezinnen een beroep op de intermediair kunnen doen.

5.4 Migrantenorganisaties

In twee pilots waren migrantenorganisaties betrokken bij de opzet van het project. Zij maakten ook deel uit van de projectgroep. In een derde pilot is een migrantenorganisatie in de loop van het project deel gaan uitmaken van de projectgroep. Door gebrek aan kader moesten de migrantenorganisaties nogal eens verstek laten gaan bij vergaderingen. Hun bijdrage op beleidsniveau was daardoor wisselend.

Op uitvoerend niveau, o.a. via de lokale werkgroepen die voor hulp- en dienstverlening aan allochtonen gevormd werden, was hun bijdrage groter. Daarnaast waren er op uitvoerend niveau ook bilaterale contacten tussen intermediair en migrantenorganisatie. Soms monden die uit in het samen opzetten en runnen van een ontmoetings- en voorlichtingsbijeenkomsten voor de doelgroep. Lokale omroepen hebben ook door interviews met intermedairs meegeholpen aan de bekendheid van de intermedairs.

Door het grote aantal verschillende, en soms rivaliserende, migrantenorganisaties per pilot en per doelgroep, was het soms ondoenlijk om met alle migrantenorganisaties contacten te leggen en te onderhouden. Dit is echter wel nodig, want iedere migrantenorganisatie bereikt maar een klein deel van de doelgroep. In enkele pilots werd een avond voor alle organisaties te belegd en met succes, want de opkomst was groot.

De reacties van de migrantenorganisaties op de komst van de intermediair zijn meestal positief. Zij zijn nieuwsgierig naar wat de intermediair gaat doen, te bieden heeft. In enkele gevallen is het nodig eerst de vooroordelen ten aanzien van de rol van de intermediair weg te nemen. Soms wordt gevreesd dat de intermediair heel emancipatorisch te werk gaat en dat ervaren de mannen van de migrantenorganisatie als bedreigend.

Organisaties die zelf een ouderenadviseur in dienst hebben, zoals lokale afdelingen van de NISBO, zien de intermediair als concurrent.

5.5 Samenvatting

Het is de intermediairs gelukt een brug te slaan tussen een belangrijk deel van de doelgroep en de voorzieningen. Vooral die vrouwen zijn bereikt die er niet een heel traditionele leefwijze op na houden, die al een beetje openstaan voor zelfstandige contacten naar buitenshuis. Vaak zijn het ook vrouwen met een sluimerende behoefte aan contact, ontmoeting, ontspanning, of met een acute hulpvraag.

Het oordeel van de geïnterviewde vrouwen over de hulp van de intermediair is unaniem positief. De vrouwen kunnen zich met de persoon van de intermediair identificeren: zij spreekt dezelfde taal, heeft dezelfde etnisch achtergrond en is van het vrouwelijk geslacht. Zij waarderen de wijze waarop zij hulp verleent: zij neemt de tijd, luistert goed, toont begrip en staat altijd voor ze klaar. Over wat de intermediair voor ze bereikt heeft zijn de vrouwen ook tevreden, zij bemiddelt bij financiële zaken, bemiddelt bij verkrijgen van thuiszorg, zij legt eerste contacten met AMW en Riagg, en stimuleert de vrouwen om naar groepsbijeenkomsten te gaan. De intermediair heeft het vertrouwen van de vrouwen gewonnen.

Een deel van de instellingen geeft aan dat mede door het toedoen van de intermediair de instelling meer open is komen te staan voor allochtone oudere vrouwen. Exacte aantallen zijn niet te geven omdat de etnische achtergrond van hun cliënten niet wordt geregistreerd.

Ten aanzien van het allochtone beleid is bij sommige instellingen vooruitgang geboekt, bij andere nog niet o.a. door de geringe omvang van de doelgroep allochtone oudere vrouwen. Kennisoverdracht van de intermediair naar mede-

werkers van andere instellingen heeft vooral via de lokale overleggroepen plaatsgevonden. Deze lokale overleggroepen vormden ook de basis voor het ontwikkelen van een netwerk van contactpersonen.

Het oordeel van de instellingen over de rol van de intermediair bij de contacten is overwegend positief, al maken enkelen daar ook kanttekeningen bij. Zij vinden dat de intermediair soms iets te veel doet voor de vrouwen, en ze te weinig stimuleert om zaken zelf te doen.

De migrantenorganisaties staan overwegend positief tegenover de intree van de intermediair. Zij zien dat bij hun doelgroep behoefte is aan deze functie, maar zien deze soms ook als te emancipatoir of te veel als concurrent (voor hun eigen ouderenadviseurs). Door de veelheid aan migrantenorganisaties is het niet mogelijk voor de intermediairs om met alle organisaties contact te leggen en te onderhouden.

6. Conclusies en aanbevelingen

6.1 Inleiding

In de voorafgaande hoofdstukken hebben we een beschrijving gegeven van de wijze waarop de intermediairs hun functie hebben ingevuld, onder welke omstandigheden zij de functie hebben vervuld en tot welke resultaten dit heeft geleid.

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de vraagstellingen van het onderzoek, te weten:

Wat zijn de kerntaken van de functie van intermediair, welke randvoorwaarden zijn nodig om de brugfunctie te kunnen vervullen en is door het inzetten van intermediairs de communicatie tussen allochtone oudere vrouwen en de voorzieningen verbeterd?

Om deze vraagstelling te kunnen beantwoorden hebben we gesprekken gehouden met de elf intermediairs, met de vijf lokale coördinatoren van de pilots, met de vijf lokale projectgroepen, met drie migrantenorganisaties en met negen allochtone oudere vrouwen. Tevens hebben we registratiegegevens en casusbeschrijvingen van de intermediairs over hun contacten met de vrouwen geanalyseerd. Daarnaast is een schriftelijke enquête gehouden onder instellingen die deelnamen aan het project en onder andere instellingen die werkzaam zijn in de vijf pilots. Deze gegevens hebben we aangevuld met de informatie verkregen via de kwartaal- en eindrapportages van de vijf pilots.

We besluiten met aanbevelingen over de wijzen waarop de functie van intermediair zou kunnen worden ingevuld en over de randvoorwaarden voor een optimale inzet.

6.2 Conclusies

6.2.1 *Inhoud van de functie*

De vier in de haalbaarheidsstudie onderscheiden functies die de intermediair voor de doelgroep kan vervullen, te weten bezoeker, helpdesk, gids en advocaat worden in combinatie met elkaar uitgevoerd. Zij liggen als het ware in elkaars verlengde.

De functie van *bezoekvrouw*, het contact leggen met de doelgroep en het inventariseren van behoeften en wensen op het gebied van zorg en welzijn, is de eerste stap die de intermediair moet zetten. Zijn er eenmaal contacten gelegd en is het vertrouwen van de doelgroep gewonnen dan neemt het aantal contacten met vrouwen via mond – tot - mond reclame als een sneeuwbal toe. De functie van *bezoekvrouw* houdt ook in het helder krijgen van behoeften en wensen. Dit kan bestaan uit een vluchtige verkenning van behoeften en wensen, en het opsporen van praktische tekorten. Maar meestal is het meer omvattend, gaat het om de vraag achter de vraag. De vrouwen hebben moeite met het zicht krijgen op hun eigen leefsituatie, de problemen die ze daarbij ervaren en in welke mate er sprake is van psychosomatisch klachten. Om dit helder te krijgen zijn vaak meerdere contacten tussen de vrouw en de intermediair nodig.

Is het contact gelegd dan vervult de intermediair de functie van *helpdesk*, het aanspreekpunt en de vraagbaak over de inhoud en infrastructuur van de zorg- en dienstverlenende instanties. Dit beperkt zich niet tot de voorzieningen op het terrein van zorg- en dienstverlening, maar omvat ook andere sectoren.

De hierop volgende stap is het verwijzen en toeleiden naar voorzieningen, de *gidsfunctie*. De intermediair gaat mee naar voorzieningen op sociaaljuridisch terrein, zoals sociale dienst, GAK e.d., begeleidt de vrouw naar de huisarts en is aanwezig bij de intake van de thuiszorg, het AMW of de RIAGG. Onder de gidsfunctie valt ook het toeleiden naar bijeenkomsten, cursussen e.d..

De functie van *advocaat*, de belangenbehartiger en beleidsbeïnvloeder bij instellingen vervult de intermediair vooral op individueel niveau. Het komt neer op bemiddelen tussen de vrouw en instellingen en eventuele conflicten oplossen. De functie van collectieve belangenbehartiger van de doelgroep en beïnvloeder van beleid van instellingen is nog niet of nauwelijks uit de verf gekomen.

Er zijn nog een aantal andere werkzaamheden die de intermediairs wel verrichten maar die niet onder de vier functies vallen. De intermediairs verlenen ook praktische diensten zoals het invullen van formulieren, het ordenen van administratie, het regelen van vervoer. Tevens organiseren de intermediairs alleen, of samen met instellingen, groepsbijeenkomsten. De intermediair vervult in veel gevallen ook nog een andere functie, die van steun en toeverlaat. Dit houdt in dat zij praatpaal is en fungeert als individuele hulpverlener.

Conclusie:

De functie van intermediair, zoals nu ingevuld door de intermediairs, omvat de functie van contactvrouw, helpdesk, gids en advocaat. Daarnaast vervult de intermediair de functie van individuele hulpverlener, organisator van groepsbijeenkomsten en verlener van hand- en span-diensten.

Bij de invulling van de brugfunctie en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden worden per pilot verschillende accenten gelegd. Bij pilots die al bezig waren met een project voor allochtone ouderen zijn er al contacten met de doelgroep en ligt het accent vooral op de helpdesk- en de gidsfunctie. Ook bij andere pilots, waarbij de intermediair al uit een vorige werkkring contacten met de doelgroep had, ligt het accent op de helpdesk- en de gidsfunctie. Bij sommige pilots, waar de contacten geheel van de grond af aan moesten worden opgebouwd, ligt het accent van de functie op contactvrouw en helpdesk.

Per doelgroep zijn er geen duidelijke verschillen bij de invulling van de brugfunctie. De problematieken van de vrouwen verschillen weinig, en ook de manier waarop zij met het oplossen van deze problemen geholpen moeten en willen worden zijn erg vergelijkbaar.

Conclusie:

De invulling van de brugfunctie verschilt per pilot en niet per doelgroep.

De werkzaamheden die de intermediair verricht vertonen overeenkomsten met die van de ouderenadviseur en met die van de paraprofessional. Het verschil tussen de intermediair en die van de ouderenadviseur is vooral de groepsaanpak van de intermediair: het activeren van vrouwen om naar activiteiten te gaan en het zelf organiseren van activiteiten behoort niet tot de taken van de ouderenadviseur. Een ander verschil is dat de intermediair veel vaker het initiatief tot een contact met een cliënt neemt dan de ouderenadviseur. Het verschil tussen de intermediair en de paraprofessional is niet zozeer de werkzaamheden die beiden verrichten als wel de opleiding. De paraprofessional heeft geen opleiding, tenminste niet specifiek op het terrein waarop zij werkzaam is.

Het meest lijkt de functie van intermediair op die van ouderenadviseur voor allochtonen, want de outreachende benadering van de doelgroep en de wensen van de allochtone vrouwen ten aanzien van de hulp komt het meest overeen.

Conclusie:

De functie van intermediair vertoont het meest overeenkomst met de functie van ouderenadviseur voor allochtone ouderen.

6.2.2 Competenties en opleiding

De competenties waarover de intermediairs moeten beschikken om alle taken te kunnen verrichten zijn zowel van sociale, als van organisatorische, als van methodische aard. Sociale vaardigheden spelen vooral bij het leggen van contacten en het opbouwen van een vertrouwensrelatie een belangrijke rol. Kennis van wet- en regelgeving, sociale kaart, activiteiten aanbod zijn belang-

rijk bij het informeren en toeleiden naar voorzieningen. Methodische vaardigheden zijn vooral van belang bij het opbouwen van functionele relatie met de vrouwen, het individueel begeleiden en voor netwerkontwikkeling. Organisatorische vaardigheden zijn noodzakelijk voor het organiseren van groepsbijeenkomsten, en het functioneren binnen een organisatie.

Daarnaast moet de intermediair beschikken over cultuurgebonden vaardigheden. Zij moet dezelfde taal spreken als de doelgroep, dezelfde etnische achtergrond hebben en op de hoogte zijn van en weten om te gaan met, de culturele waarden en normen van de doelgroep. Eveneens moet de intermediair van het vrouwelijke geslacht zijn. Door deze overeenkomsten met de doelgroep kunnen de vrouwen zich identificeren met de intermediair, zij moet één van hen zijn.

Conclusie:

Om contact te kunnen leggen met de doelgroep en het vertrouwen te kunnen winnen moet de intermediair een vrouw zijn met dezelfde etnische achtergrond als de doelgroep en affiniteit met de doelgroep hebben.

De werkzaamheden die de intermediair verricht, en de leefsituatie en kenmerken van haar doelgroep, komen deels overeen met de werkzaamheden en de doelgroep van de maatschappelijke dienstverlener en deels overeen met die van de sociaal-cultureel werker. De intermediair vertoont door haar outreachend werken, het actief contact leggen met de doelgroep, en activerende en soms groepsgerichte aanpak vooral overeenkomsten met de sociaal-cultureel werker. De intermediair vertoont door de individuele aanpak, de informatie- en adviesstaken, praktisch dienstverlening en individuele begeleiding en ondersteuning vooral overeenkomsten met de maatschappelijk dienstverlener.

Conclusie:

De intermediair verricht werkzaamheden die behoren tot twee deelgebieden van de sector zorg en welzijn, te weten het beroependomein maatschappelijke dienstverlening en het beroependomein sociaal-cultureel werk.

De functie wordt kenmerkt door een (tamelijk) hoge mate van verantwoordelijkheid, een hoge mate van complexiteit en een tamelijk hoge mate van transfer. Dit betekent dat voor de invulling van de functie een opleiding op Hbo-niveau is vereist.

Het opleidingsniveau van de huidige intermediairs varieert van Mbo-niveau tot Hbo-niveau. Over het algemeen kan gesteld worden, uitzonderingen daar gelaten, dat de intermediairs die met een Hbo-opleiding bezig zijn of reeds hebben afgerond, beter toegerust zijn voor de functie dan de intermediairs met een opleiding op Mbo-niveau. Alle intermediairs ervaren in meer of mindere

mate knelpunten in de praktijk. In hun contacten met de doelgroep levert het aangaan van een functionele relatie met de vrouwen (geen te hoge verwachtingen wekken, grenzen stellen aan duur, tijdsinvestering) in het begin nog al eens problemen op. In contacten met de instellingen kost het de intermediairs soms moeite om als een gelijkwaardige professional, met eigen deskundigheid, gezien te worden. De lager opgeleide intermediairs hadden meer moeite met het overwinnen van deze knelpunten.

Conclusie:

Voor het uitoefenen van de functie van intermediair, zoals die nu door de intermediair is ingevuld, is een opleiding op Hbo-niveau noodzakelijk.

De landel

ijke intervisie en trainingen hebben de intermedairs geholpen bij het oplossen van de knelpunten die zij ervoeren bij de aansluiting tussen opleiding en praktijk. Omdat de invulling van de functie van intermediair nog in ontwikkeling is was de intervisie en de training een broodnodige steun voor alle intermedairs. De intervisie bood de intermediairs vooral die intermedairs die in een eenzame positie binnen hun coördinerende instelling werken, de mogelijkheid om over hun ervaringen bij het uitoefenen van hun functie te praten. Bij de trainingen werd ingegaan op de specifieke knelpunten die de intermediairs ervoeren, en werd hen in de vorm van rollenspel en andere trainingstechnieken de ontbrekende vaardigheden aangeleerd.

De begeleiding door de lokale coördinator was in de meeste pilots vooral gericht op de organisatorisch aspecten bij de uitvoering van de functie. In sommige pilots had de lokale begeleiding ook betrekking op inhoudelijke aspecten van de functie.

Conclusie:

De landelijke intervisie- en trainingsbijeenkomsten stelden de intermedairs in staat de inhoudelijke en methodische knelpunten die zij ervaren bij de uitoefening van hun functie in meer of mindere mate op te lossen; de begeleiding door de lokale coördinatoren ondersteunde de intermediairs vooral bij de organisatorisch aspecten van de uitoefening van hun functie.

6.2.3 Organisatorische setting

Het tijdelijk dienstverband, het in deeltijd werken en het decentraal gehuisvest zijn maakten dat een aantal intermediairs in het begin van het project een marginale positie binnen de coördinerende instelling innamen. In de loop van de projectperiode is dit verbeterd.

De mate van integratie van het project en daarmee van de intermediairs wordt ook bepaald door het draagvlak van het project binnen de instelling. Het draagvlak van het project is weer erg afhankelijk van de positie die de coördinator inneemt binnen de instelling. Is de coördinator al lang in dienst van de coördinerende instelling en heeft zij, of in een geval hij, een grote mate van bevoegdheden m.b.t. project gedelegeerd gekregen, dan is de kans groot dat er voldoende draagvlak voor het project binnen de instelling is. Is het draagvlak groot dan is de basis voor een goede en vruchtbare samenwerking binnen de coördinerende instelling tussen intermediair en ander medewerkers aanwezig.

Conclusie:

Het draagvlak van het project binnen de coördinerende instelling bepaalt in belangrijke mate of het organisatorisch aanhaken bij een instelling functioneel is.

De instellingen waarbij de intermediairs waren ondergebracht behoren tot sector maatschappelijke dienstverlening of de sector sociaal-cultureel werk. De werkzaamheden van de intermediair vallen ook deels onder de werksoort maatschappelijke dienstverlening en deels onder de werksoort sociaal-cultureel werk. Het maakt niet zoveel uit of de functie van intermediair nu ondergebracht wordt bij een instelling voor maatschappelijke dienstverlening of een instelling voor sociaal-cultureel werk. Van groter belang is dat de instelling laagdrempelig is, er geen wachttijden zijn en de outreachende aanpak past binnen de werkwijze van de instelling. Het moet ook een algemene Nederlandse instelling zijn en geen migrantenorganisatie want het onderbrengen bij een migrantenorganisatie kan er toe leiden dat de intermediair niet geaccepteerd wordt door alle verschillende, vaak elkaar beconcurrerende migrantenorganisaties, binnen een doelgroep.

Conclusie:

De functie van intermediair komt het meest tot zijn recht en past het meest qua werksoort in een algemene Nederlandse instelling werkzaam op het terrein van de maatschappelijke dienstverlening of op het terrein van het sociaal-cultureel werk, die laagdrempelig is, geen wachttijden heeft en outreachend werkt.

6.2.4 Resultaat

De leefsituatie, de behoeften en wensen van de vrouwen met wie de intermediairs contact hebben gehad verschillen weinig per doelgroep.

De meeste vrouwen beheersen de Nederlandse taal slecht of helemaal niet, noch in woord noch in geschrift. Daarnaast zijn veel vrouwen analfabeet. De meeste vrouwen hebben problemen van financiële aard, bijvoorbeeld uitke-

ringen die gekort of gestopt worden, een huurschuld of een ziektekostenverzekeraar die niet uitbetaalt vanwege lang verblijf van de vrouw in het land van herkomst. Brieven van instanties worden niet begrepen, het invullen van formulieren levert onoverkomelijke problemen op. Veel vrouwen kampen ook met gezondheidsproblemen zoals suikerziekte, rugpijn en problemen met lopen. Contacten met hulpverleners (huisartsen, specialisten, ziekenhuizen, thuiszorg) verlopen moeizaam en er treedt nogal eens miscommunicatie op. Hetzelfde geldt voor contacten met medewerkers van Sociale Dienst, Gak, woningbouwverenigingen, belastingdienst, Sociale Verzekeringsbank e.d. Daarnaast spelen relationele problemen een rol: vrouwen die door hun man verlaten zijn, of vrouwen die een slechte relatie met hun (stief)kinderen hebben. Nogal wat vrouwen zijn vereenzaamd en hebben behoefte aan ontspanning en ontmoeting. Door het niet gewend zijn om als vrouw zelfstandig naar buiten te treden verkeren nogal wat vrouwen in een sociaal isolement.

Conclusie:

Door de intensieve contacten met de vrouwen uit verschillende doelgroepen is inzicht verkregen in hun leefsituatie, hun behoeften en hun wensen.

Voor het oplossen van deze problemen hebben de vrouwen de hulp en steun van de intermediair nodig. Zij fungeert als raadvrouw, als contactpersoon, als begeleidster, als tolk, en zij verleent hand- en spandiensten. Zij stimuleert de vrouwen om te gaan deelnemen aan activiteiten. Deze behoefte aan hulp en steun is zelden van tijdelijke aard. De vrouwen hebben ook vooral behoefte aan iemand die luistert, begrip toont, de tijd neemt, (altijd) voor ze klaar staat en op wie ze kunnen terugvallen in moeilijke tijden. De intermediair voorziet in deze behoefte en heeft zodoende een vertrouwensband met de vrouwen opgebouwd.

Het oordeel van de geïnterviewde vrouwen over de hulp van de intermediairs is unaniem positief.

Conclusie:

De intermediairs hebben een vertrouwenspositie binnen de doelgroep verworven.

Met een aantal zelforganisaties is een goede relatie opgebouwd, dit betreft met name de vrouwenorganisaties binnen de pilots. Er zijn echter te veel zelforganisaties om met alle zelforganisaties in contact te kunnen komen. Een bijkomend probleem is dat veel zelforganisaties voor mannen zijn, en de mannen niet altijd het nut van de functie van intermediair voor hun vrouwen inzien. Een aantal zelforganisaties heeft ook zelf een ouderadviseur in dienst, zij zien de intermediair meer als een concurrent.

Conclusie:

Door de grote diversiteit aan zelforganisaties is het niet gelukt alle zelforganisaties te bereiken en er een goede relatie mee op te bouwen. Het zijn nu vooral de vrouwenorganisaties waarmee een goede samenwerking is gerealiseerd.

Een deel van de instellingen in de pilots geeft aan dat mede door de intermediair de instelling meer open is komen te staan voor allochtone oudere vrouwen. Exacte aantallen zijn niet te geven omdat de etnische achtergrond van hun cliënten niet wordt geregistreerd. De instellingen ondernemen zelf echter nog weinig actie om de communicatie met de doelgroep blijvend te verbeteren. Zij gaan er vaak vanuit dat de intermediair wel meekomt of anderszorgt voor een tolk. Doet de intermediair dat niet dan voelen de vrouwen zich niet welkom bij de instelling, zij vinden dat ze niet correct behandeld worden, niet begrepen worden en niet serieus genomen worden. Hierdoor lukt het lang niet altijd om de vrouwen met succes naar instellingen toe te leiden en aan activiteiten te laten deelnemen, de vrouwen vallen vaak weer terug op de intermediair. Dat er ten aanzien van het allochtone beleid bij de meeste instellingen nog weinig vooruitgang is geboekt, wijten de meesten aan de geringe omvang van de doelgroep allochtone ouder vrouwen.

Conclusie:

De toegankelijkheid van de instellingen is iets toegenomen door de bemiddelende rol van de intermediair.

In de eerste fase van het project is, o.a. door tijdgebrek voorrang gegeven aan de contactlegging met de doelgroep. In de tweede fase is door de intermediairs, daarbij bijgestaan door coördinatoren, gewerkt aan het opbouwen van een netwerk van contactpersonen. De inmiddels in de meeste pilots ingestelde begeleidingsgroepen op uitvoerend niveau vormden daarvoor een goede ingang. Hierdoor heeft een netwerk van personen naar wie verwezen kan worden en met wie samengewerkt kan worden vastere vormen gekregen. Een probleem bij het opbouwen van een netwerk is echter dat bij de instellingen de contactpersonen voor de intermediairs nogal eens wisselen. Dit kan een indicatie zijn van de nog geringe aandacht die men aan een specifiek allochtenbeleid besteedt.

Medewerkers van andere instellingen maken nog te weinig gebruik van de intermediair als consulent. Dit betreft vooral de voorlichting over de doelgroep in 't algemeen. Het lukt vaak nog niet de medewerkers van andere instellingen op een andere manier naar de doelgroep te laten kijken en een andere houding te laten aannemen.

Conclusie:

Er is een netwerk van contactpersonen ontwikkeld met wie overlegd kan worden en naar wie verwezen kan worden. De intermediair worden nog

weinig als deskundigen geraadpleegd waardoor van kennisoverdracht nog nauwelijks sprake is.

6.3 Aanbevelingen

Tot nu toe hebben we het aldoor over de werkzaamheden en de functies van intermediair gehad. Onder het begrip functie wordt meestal het geheel van arbeidstaken verstaan dat door één persoon verricht moet worden; de invulling van een functie is contextgebonden, dat wil zeggen de inhoud wordt bepaald door de arbeidsverdeling binnen een bepaalde arbeidsorganisatie. Aangezien ons onderzoek nu juist tot doel heeft de functie(s) van intermediair te ontwikkelen en na te gaan welke randvoorwaarden nodig zijn om een optimale inzet van de intermediair als brug tussen doelgroep en instellingen mogelijk te maken, zijn de functie en de randvoorwaarden in ons geval nog geen gegevens.

Wat zien we nu op basis van ons onderzoek als optimale invulling van de functie van intermediair en welke randvoorwaarden zijn voorwaarden voor een optimale inzet van de intermediair?

6.3.1 *Functie en opleiding*

De functies van intermediair, zoals die door de intermediairs zijn ingevuld, omvatten zo'n diversiteit aan werkzaamheden en vereisen zo'n diversiteit aan deskundigheden, dat de intermediair een duizendpoot moet zijn om al deze werkzaamheden met succes te kunnen verrichten. In de praktijk hebben de intermediairs vaak al bepaalde accenten gelegd, bijvoorbeeld op de bezoeker-vrouw en helpdeskfunctie of juist het accent op helpdesk en gids functie. Ook de aanpak, meer groepsgericht of meer individueel gericht, verschilt per pilot. Dit roept de vraag op of de functie niet kan worden opgesplitst. Daarbij zijn meerdere mogelijkheden denkbaar.

We constateerden dat de werkzaamheden met betrekking tot de doelgroep voor een groot deel in elkaars verlengde liggen, dat wil zeggen van contact leggen en inventariseren naar interventie in de vorm van informatie en advies; praktische dienstverlening; verwijzen, toeleiden, activeren; bemiddelen en de belangen behartigen; individuele begeleiding en hulpverlening en steun en toeverlaat zijn. Naast deze werkzaamheden, die voor een deel ook al betrekking hebben op de instellingen, verrichten de intermediairs ook werkzaamheden als netwerkontwikkelaar en consulent. Eveneens bleek dat de functie van intermediair onder twee beroependomeinen van de sector zorg- en welzijn valt, te weten de maatschappelijke dienstverlening en het sociaal-cultureel

werk en dat de functie van intermediair, zoals die nu als totaalpakket zijn ingevuld, een opleiding op Hbo-niveau vereist.
 In onderstaand schema 4 delen we de werkzaamheden die tot de functies van intermediair behoren op naar de invalshoeken opleidingsniveau en beroependomein.

Schema 4: de werkzaamheden van de intermediairs opgesplitst naar opleidingsniveau en beroependomein.

	MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING	SOCIAAL-CULTUREEL WERK
Mbo	<i>Kortdurend:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Contact leggen (initiatief bij doelgroep) • Signaleren behoeften en wensen • Informeren, adviseren • Praktische dienstverlening • Verwijzen/ toeleiden 	<ul style="list-style-type: none"> • Contact leggen (initiatief bij werker en doelgroep) • Signaleren behoeften, wensen • Informeren, adviseren • Verwijzen, toeleiden • Activeren, stimuleren tot deelname activiteiten • Organiseren van activiteiten
Hbo	<i>Langdurend:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Probleemverkenning, vraagverheldering • Bemiddelen, belangen behartigen • Individuele begeleiding, hulpverlening • Netwerkontwikkeling • Consulent 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseren en begeleiden van groepsbijeenkomsten • Netwerkontwikkeling

In het schema hebben we de werkzaamheden die de intermediairs verrichten in 4 segmenten gesplitst. Hoe verhouden deze segmenten zich tot elkaar?
 Het segment Mbo/ SCW is bijna met dezelfde werkzaamheden gevuld als het segment Mbo/ MD, het verschil zit in de individuele of de groepsaanpak: het MD heeft de individuele praktische dienstverlening, het SCW het outreachend werken, het activeren tot deelname aan groepsbijeenkomsten. Aangezien in de praktijk de MD-sector ook steeds meer outreachend werkt is het goed denkbaar dat het actief contactleggen en het activeren en stimuleren ook bij de Mbo/ MD functie ondergebracht kan worden. Het omgekeerde is ook denkbaar: de praktische dienstverlening onderbrengen bij het segment Mbo/ SCW.

De segmenten Hbo/MD en Hbo/ SCW verschillen meer. Het segment Hbo/ MD bevat vooral de individuele aanpak, het segment Hbo/ SCW vooral de groepsaanpak. Beide omvatten netwerkontwikkeling.

De volgende combinaties van functies zijn denkbaar. De segmenten Mbo/MD en Mbo/ SCW in elkaar schuiven of samenvoegen en daarnaast het segment Hbo/ MD handhaven. De segmenten Mbo/ MD/SCW en Hbo/MD zijn als twee volwaardige functies te zien. Er is daar sprake van een smalle invulling van de functie, waarbij het accent ligt op contact leggen met de doelgroep en op de eerste fasen van de interventie: eenvoudige probleemverkenning, en vervolgens toeleiding naar cursussen, bijeenkomsten en voorzieningen op terrein van financiën e.d.. Bij deze functie gaat het vooral om de contacten met de doelgroep en het wegwijs maken in het aanbod van Nederlandse instellingen. Deze smalle functie is een combinatie van de functies van bezoekvrouw en helpdesk.

De brede functie omvat enerzijds een diepgaande probleemverkenning bij de (leden) van de doelgroep, een langdurige gids- en advocaatfunctie, en individuele begeleiding en hulpverlening; anderzijds het contact leggen met instellingen, het ontwikkelen van een netwerk en het optreden als consulent. Het organiseren en begeleiden van groepsbijeenkomsten zou over gedragen moeten worden aan een sociaal-cultureel werker, wel met dezelfde etnische achtergrond als de doelgroep.

Deze smalle en brede functie zouden naast elkaar uitgeoefend kunnen worden en vereisen beide een functionaris met dezelfde etnische achtergrond als de doelgroep. Dit laatste is noodzakelijk om de overdracht van vrouwen van de "smalle" functionaris naar de "brede" functionaris mogelijk te maken. Vergelijkbare samenwerkingsvormen zijn te vinden in de ouderenzorg tussen huisbezoeker, ouderenwerker en ouderenadviseur (s'Jacob 1998).

Een andere mogelijkheid zou zijn om het accent op de SCW segmenten te leggen en daar een vergelijkbare indeling in smalle en brede functionaris te maken. De werkzaamheden van segment Hbo/ MD die een individuele aanpak vereisen zouden dan door een algemene instelling verricht moeten worden. Dit vereist dan eveneens een hulpverlener met dezelfde etnische achtergrond bij de desbetreffende Maatschappelijk Werk instelling. Het bemiddelen en belangen behartigen zou dan door de brede functionaris van het segment Hbo/ SCW gedaan moeten worden.

Aan de hand van deze indeling van werkzaamheden kunnen lokale beleidsvoerders bepalen welke invulling van de functie van intermediair het meest aansluit bij de behoeften en wensen van de te bereiken doelgroep.

Deze indeling in segmenten geeft tegelijk duidelijkheid over de opleiding. Voor de smalle functie is een opleiding op Mbo-niveau voldoende voor de brede functie is een opleiding op Hbo-niveau vereist. De afstudeerrichting hangt dan af van waar het accent wordt gelegd: op de MD –sector of op de SCW-sector. Gezien de grote diversiteit aan Mbo en Hbo opleidingen is moeilijk te zeggen welke specifieke opleiding nu het meest aansluit bij de praktijk. Het moet in ieder geval een opleiding zijn waarbij aandacht besteed wordt aan culturele diversiteit, zowel wat betreft het omgaan met cliënten die een andere etnische achtergrond hebben dan de werker in spé als het samenwerken met collega's met een andere etnische achtergrond.

Gezien de belangrijke bijdrage die de intervisie en training op landelijke niveau hebben bijgedragen aan het goed functioneren van de intermedairs zou er op landelijk niveau een steunpunt moeten komen dat in deze behoeften aan deskundigheidsbevordering en coaching voorziet.

6.3.2 *Organisatorische setting*

De intermedairs werken vanuit Stichtingen voor Welzijn en/of Dienstverlening voor Ouderen of vanuit een Stichting Maatschappelijke Dienstverlening of een Stichting Ondersteuning en Dienstverlening. De werkwijzen van de intermedairs sluiten in meer of mindere mate aan bij de werkwijzen van deze instellingen. Na een tijd van gewenning zijn er samenwerkingsrelaties binnen de instelling ontstaan. Deze organisatorische inbedding biedt dus perspectief.

Om de onafhankelijkheid van de intermedairs te waarborgen zou er een soort Statuut ontwikkeld kunnen worden, dit bestaat reeds voor de ouderenadviseur. Hierin zou onafhankelijke positie van de intermediair ten op zichte van de instelling gewaarborgd moeten worden. De intermediairs zouden op afroep voor andere instellingen beschikbaar moeten zijn. Voor consultatie zouden de instellingen dan ook bij de intermedairs terecht moeten kunnen. In dit opzicht zouden de intermedairs op een vergelijkbaar manier inzetbaar moeten zijn zoals nu de voorlichters in eigen taal (NIGZ, 1998), die werken vanuit steunpunten.

Daarnaast is het aan te raden om op lokaal niveau een overlegstructuur dienstverlening allochtonen te creëren waarin op verschillende niveaus wordt overlegd en samengewerkt door algemene instellingen en migrantenorganisaties. Hierdoor zou op uitvoerend niveau de noodzakelijke kennisoverdracht over het werken met ouderen uit andere culturen bevorderd kunnen worden. Op beleidsniveau zouden aanzetten gegeven kunnen worden voor de beïnvloeding van het allochtonenbeleid van de deelnemende instellingen.

6.3.2 Doelgroep verbreden

Veel intermediairs geven aan dat zij naast vrouwen ook mannen en gezinsleden hebben geholpen. Enkele pilots hebben in hun eindverslagen de aanbeveling opgenomen om de doelgroep uit te breiden naar oudere allochtone mannen. En sommige instellingen vragen bij de beantwoording van de schriftelijke enquête ook, waarom werken de intermediairs niet voor de allochtone oudere mannen?

De mannen spelen een belangrijke rol bij de contactlegging. Bij de eerste contacten is de man of een zoon bijna altijd aanwezig. De man screent als het ware de intermediair: wie zijn haar ouders, uit welk dorp komen haar ouders, waar woont de intermediair nu en is zij getrouwd. Als de persoon van intermediair dan geplaatst is door de man geeft hij toestemming voor verdere contacten van de vrouw met de intermediair zonder zijn aanwezigheid. Als de man eenmaal toestemming heeft gegeven voelt de vrouw zich ook sterker.

Daarentegen komt het ook voor dat de mannen de contacten stimuleren. Dit is het geval als zijzelf goede ervaringen hebben met activiteiten in buurtcentra, zoals voorlichtingsbijeenkomsten. Dan kunnen de mannen zich een beeld vormen over wat het voor de vrouw kan betekenen als zij contacten krijgt met de intermediair en eventueel aan bijeenkomsten gaat deelnemen.

Gezien deze positie die de mannen als poortwachters innemen en het feit dat bij hen, hoewel misschien in mindere mate, ook behoefte is aan informatie over de infrastructuur van de Nederlandse instellingen, zou te overwegen zijn om de oudere allochtone mannen ook tot de doelgroep van de intermediairs te gaan rekenen.

6.4 Tot slot

De intermediairs zijn er in geslaagd om een brug te slaan tussen de doelgroep allochtone oudere vrouwen van verschillende etnische achtergrond en de Nederlandse voorzieningen. De peilers van de brug zijn echter nog wankel, want slechts weinige vrouwen en slecht enkele voorzieningen zijn al in staat zonder hulp en tussenkomst van de intermediair contact met elkaar te leggen en te behouden.

De projectperiode loopt nu ten einde en tijdens het schrijven van dit rapport verkeerden enkele pilots nog in het ongewisse of de functie van intermediair voortgezet zou worden en een structurele voorziening zou worden. In drie

pilots is al een beslissing gevallen. In Zaanstad is die beslissing positief, de functie van intermediair wordt gecontinueerd. In Leiden en Rotterdam-Feijenoord, is deze deels negatief uit gevallen. In Leiden zijn de extra uren die de twee ouderenadviseurs kregen voor het uitoefenen van de functie van intermediair geschrapt en is het tijdelijke dienstverband met de derde intermediair beëindigd. Wel worden de werkzaamheden van de intermediairs voortgezet door de huidige ouderenadviseurs en wordt een nieuwe Marokkaanse ouderenadviseur aangetrokken. In Rotterdam-Feijenoord is het tijdelijk dienstverband met de coördinator en de intermediairs beëindigd. Er wordt nog gezocht naar mogelijkheden om de werkzaamheden van de intermediairs voort te zetten. In Eindhoven en Heusden is nog geen beslissing genomen. In afwachting daarvan blijven de intermediairs in dienst.

Het is te hopen dat de wens uitgesproken door een geïnterviewde vrouw aan het eind van het interview: 'Ik blijf bij haar en, hoop ik, zij bij mij' in vervulling gaat.

LITERATUURLIJST

Beuk, de 1995. Expertmeeting allochtone oudere vrouwen, notitie en verslag. De Beuk,, Hippolytushoef.

Gelauff-Hanzon, C., C.Keune en S. Tan 1999. *Paraprofessionals: pioniers of pionnen?* Een onderzoek naar de voorwaarden voor een optimale inzet. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Govers,C. 1996.*Terugblikken en vooruitzien*. Evaluatie van een Leids project voor oudere migranten. SDL en Wetenschapswinkel Rijksuniversiteit, Leiden.

Hens, H en M.Geomini 1996. *Beroependomeinprofiel Maatschappelijk Diensverlening*. NIZW, Utrecht.

Hens,H. en M. Geomini 1996. *Beroependomeinprofiel Sociaal-cultureel werk*. NIZW, Utrecht.

Hoogsteder, drs. J. 1996. *Hoe intercultureel is het welzijnswerk in Nederland?* Onderzoek naar de stand van zaken. Samenvatting en aanbevelingen. Instituut voor Inter-Etnisch Management, Rijswijk.

S'Jacob, R.R., L.Willems en N.Broenink 1998.*Ouderenadviseurs Amsterdam-Noord*. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Lammersen, G. en G. Keijsers 1999. *De ouderenadviseur*. Functieprofiel. NIZW, Utrecht.

Nelissen,H. 1994. *Ouder worden in Nederland* NIZW, Utrecht.

Palet/CBV/PRISMA 1996. *Nader tot elkaar*. Migrantvrouwen opleiden voor de intermediaire functie. Palet/CBV/PRISMA, Tilburg.

Tesser, P., F.A. van Dugteren en J.G.F. Merens 1998. *Rapportage minderheden 1998*. De eerste generatie in de derde levensfase. SCP, Den Haag.

VEM 1997. *Haalbaarheidstudie Intermediairs en voorlichtsters voor allochtone oudere vrouwen (50+)*. VeM, bureau werkgelegenheid voor vrouwen uit minderheidsgroepen,, Den Haag.

VOG, 1997. *Op weg naar een nieuwe salarisstructuur*. Fase IV- eindrapport. VOG, Utrecht.

Bijlagen

- A: Kenmerken lokale projectorganisatie
- B: Verantwoording materiaalverzameling
- C: Samenstelling begeleidingscommissie
- D: Werkzaamheden intermediairs
- E: Casusbeschrijvingen
- F: Competenties
- G: Kenmerken intermediairs

Bijlage A: kenmerken lokale projectorganisaties

	Eindhoven	Heusden	Leiden	Rotterdam/ Fey.	Zaanstad
Doelgroep en geschatte omvang 50+ allochtone vrouwen	371 Turkse vr 137 Marokkaanse vr	91 Turkse vr	77 Turkse vr (51+) 111 Marokkaanse vr (53+) 228 Surinaamse vr+m	560 Turkse m+vr ? Marokkaanse vr+m ? Surinaamse m+vr 141 Kaapverdische m+vr	325 Turkse vr
Coördinerende instelling, waarbij intermediair(s) en coördinator in dienst zijn	Stg. Welzijn Ouderen Eindhoven (SWOE)	Stg. Welzijn Ouderen Drunen (SWOD)	Stg. Dienstverlening Leiden (SDL)	Stg. Ondersteuning en Dienstverlening Feijenoord (OdF)	Stg. Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek (MADI)
Instellingen in lokale projectgroep ¹⁾	SWOE O en O ²⁾ Turkse vrouwenvereniging (ETKB) Marokkaanse vrouwenvereniging (Achams) Zorgoverleg Eindhoven	SWOD Thuiszorg Midden-Brabant AMW Maas en Leye Stg. Ouderenzorg Heusden Stg. Senioren Heusden Stg. Woonveste Islamitische ⁴ Stg Drunen; Turkse ⁴ Ver. Drunen/Heusden	SDL Thuiszorg Groot Rijnland AMW RIAGG LWO ³⁾ PZ Endegeest GGD	OdF Thuiszorg Rotterdam RIAGG Rijnmond Zuid Verzorgingshuis Maasveld	MADI Thuiszorg Zaanstreek Waterland Verzorgingshuis Erasmus Buurtcentrum Stg. Welsaen Buitenlands Vrouwen Overleg (BVO) Turkse contactgroep (Plato)

¹⁾ Naast deze lokale projectgroepen zijn er nog zgn. begeleidings/netwerkgroepen

²⁾ Ontwikkeling en Ondersteuning van activiteiten op maatschappelijk en sociaal cultureel terrein

³⁾ Leidse Welzijnsorganisatie

⁴⁾ Sinds 1999.

Bijlage B: verantwoording materiaalverzameling

Het onderzoek is in twee fasen opgezet en uitgevoerd. De eerste fase duurde van april 1998 tot en met december 1998; de tweede fase van januari 1999 tot februari 2000. In de eerste fase lag het accent op het overzicht krijgen van de werkzaamheden van de intermediair en de randvoorwaarden, de tweede fase was vooral gericht op het inzicht krijgen in de invulling van de functie van intermediair, de randvoorwaarden die voor een optimale invulling nodig zijn en de resultaten van de inzet van de intermediairs.

Naast literatuurstudie en gesprekken met de landelijk projectleidster heeft de materiaalverzameling via verschillende bronnen en werkwijzen plaatsgevonden:

- maandoverzichten van contacten met doelgroep en instellingen (eerste fase)
- (groeps)gesprekken met lokale projectgroepen (eerste fase);
- (groeps)gesprekken met intermediairs (eerste en tweede fase);
- groepsgesprekken met lokale coördinatoren (eerste en tweede fase);
- gesprekken met migrantenorganisaties (tweede fase);
- interviews met allochtone oudere vrouwen (tweede fase);
- schriftelijke enquêtes onder instellingen (tweede fase)
- overzicht cliëntenbestand (eerste en tweede fase).
- casusbeschrijvingen (tweede fase)

De aldus verzamelde gegevens zijn aangevuld met informatie uit de kwartaal-rapportages en de eindrapportages van de pilots aan de landelijk projectleidster en aan het Ministerie van VWS, en de tussentijdse rapportage van de landelijk projectleidster aan de landelijke Stuurgroep.

Per wijze van materiaalverzameling geven we een korte toelichting op de opzet, de uitvoering en de opbrengst.

Maandoverzichten (eerste fase)

In de periode september tot en met december 1998 hebben de intermediairs ieder per maand twee overzichten ingevuld; één over hun contacten met cliënten en één over hun contacten met organisaties.

In het maandoverzicht over de contacten met de cliënten moesten de volgende gegevens van geregistreerd worden: aantal, leeftijd en hulpbehoefte van cliënten; wijze van contact (spreekuur, telefonische, huisbezoek, groepsbijeenkomst), hulpaanbod intermediair, instellingen waarnaar verwezen is, en resultaat.

In het maandoverzicht over de contacten met de organisaties moest per migrantengroep of instelling aangegeven worden wat voor soort organisatie het was, doel van het contact en het resultaat.

Door deze maandoverzichten is een overzicht van de werkzaamheden van de intermediairs verkregen.

Groepsgesprekken met de lokale projectgroepen (eerste fase)

Met drie van de lokale projectgroepen is een groepsgesprek gehouden, met twee lokale projectgroepen zijn telefonische interviews gehouden.

In de (groeps)gesprekken kwamen de volgende onderwerpen aan de orde: toegankelijkheid van eigen instelling, motivatie om mee te doen aan het project, verwachtingen en ervaringen tot nu met het project, positie en begeleiding van intermediair door coördinerende instelling, samenwerking in de projectgroep, kennisoverdracht binnen de eigen instelling over allochtonen.

Groepsgesprekken met intermediairs (eerste en tweede fase)

In de eerste fase zijn twee groepsgesprekken gehouden; de groepen waren gemengd naar pilot en naar etnische achtergrond van de intermediairs. In de groepsgesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen: inhoud van de functie, contacten met doelgroep en instellingen, opleiding en begeleiding en positie binnen coördinerende instelling.

In de tweede fase zijn vier (groeps)gesprekken gehouden; de groepen waren homogeen naar etnische achtergrond. In deze groepsgesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest: taken, vaardigheden, dienstverband en positie binnen coördinerende instelling, doelgroepspecificiteit en resultaat van de inzet van intermediairs.

Deze groepsgesprekken dienden als aanvulling op de maandoverzichten en de casusbeschrijvingen en verschaften daarnaast inzicht in de randvoorwaarden: de opleidingseisen en de organisatorische inbedding.

Groepsgesprekken met coördinatoren (eerste en tweede fase)

In beiden fasen is een groepsgesprek met coördinatoren gehouden. In het eerste groepsgesprek lag het accent op de volgende onderwerpen: lokale projectstructuur, begeleiding intermediairs en positie binnen coördinerende instelling. Het was vooral oriënterend van aard.

In het tweede gesprek zijn de randvoorwaarden (vaardigheden, dienstverband organisatorisch inbedding en lokale projectstructuur) en de resultaten van de inzet van de intermediairs besproken. Het tweede gesprek bood de onderzoekster vooral de kans haar in de loop van het project gevormde mening over deze onderwerpen te toetsen aan de meningen van de coördinatoren.

Tevens is gesproken over de continuering van de pilotprojecten.

Gesprekken met migrantenorganisaties (tweede fase)

Met drie migrantenorganisaties één voor Turkse vrouwen, één voor Marokkaanse vrouwen en een voor alle allochtone vrouwen in het algemeen, is een gesprek gevoerd. Alle drie vrouwenorganisaties maakten deel uit van een lokale projectgroep. In de gesprekken kwam aan de orde wat de motivatie van de organisaties was om mee te doen, hoe zij tegen de functies van de intermediairs aankeken, hoe de samenwerking was en wat voor knelpunten zij ervoeren bij het project.

Interviews met vrouwen (tweede fase)

Met 9 vrouwen is een interview gehouden: 3 Turkse vrouwen, 2 Marokkaanse, 2 Surinaamse en 2 Kaapverdise. De geïnterviewde vrouwen kwamen uit 4 pilots: Eindhoven (1), Heusden (1), Rotterdam- Feijenoord. (6) en Zaanstad (1). In Leiden werden geen vrouwen geïnterviewd omdat de functie van intermediair en ouderenadviseur te zeer met elkaar verweven zijn om apart te kunnen interviewen over de functie van intermediair.

Als selectiecriteria voor de te interviewen vrouwen zijn gehanteerd: makkelijk kunnen praten, goed een mening naar voren kunnen brengen, veel contacten met de intermediair gehad hebben of nog hebben. Op basis van deze criteria werd aan de intermediairs gevraagd vrouwen om hun medewerking aan een interview te vragen. De meeste benaderde vrouwen stemden toe, enkele waren verhinderd vanwege slechte gezondheid of verblijf in geboorteland.

De interviews werden in de eigen taal van de geïnterviewden afgenomen door vrouwen met dezelfde etnische achtergrond als geïnterviewde vrouwen. De interviewer waren studentes aan de universiteit of Hogeschool, een voorlichtster eigen taal en een leerkracht. De interviewer maakten in het Nederlands een schriftelijk verslag van de interviews.

De interviews werden afgenomen aan de hand van een topiclijst, aangevuld met voorbeeldvragen. De topics hadden betrekking op: contacten met de intermediair, de persoon van intermediair, de situatie vroeger, hulp van de intermediair in de toekomst, mantelzorg en enkele persoonskenmerken. De ervaren interviewsters hielden een vrij interview, voerden een gewoon gesprek, maar zorgden wel dat alle onderwerpen ter sprake kwamen; de minder ervaren interviewsters werkten de lijst, met voorbeeld vragen, systematisch af. Er werden geen bandopnames gemaakt. De interviews duurden rond één uur. De sfeer van de interviews was over 't algemeen zeer hartelijk en informeel. Bij de interviews waren naast de geïnterviewde vaak nog andere huisgenoten (echtegenoot, dochter, vriendin) aanwezig, deze derden mengden zich nauwelijks in het gesprek.

Schriftelijke enquête onder instellingen (tweede fase)

Onder de projectinstellingen, met uitzondering van de coördinerende instelling en de migrantenorganisaties, is een schriftelijke enquête gehouden. De mening van de coördinerende instelling en migrantenorganisaties werd al via mondelinge gesprekken verkregen. Tevens is een schriftelijke enquête gehouden onder enkele instellingen in de pilots, die niet in de projectgroep zaten, waarmee de intermediair veel contacten hadden.

Aan alle instellingen werden vragen gesteld over: de contacten met de verschillende doelgroepen van de intermediair, over de contacten met de intermediair, over de rol die de intermediair vervult bij de contacten van de instelling met de doelgroep, hoe zij de invulling van de functie van intermediair zien. Aan de projectinstellingen waren nog enkel vragen toegevoegd over wat de deelname aan het project voor de toegankelijkheid van hun instelling voor allochtonen en voor het allochtonenbeleid in 't algemeen heeft betekend

In totaal zijn 39 vragenlijsten verstuurd, waarvan 25 ingevuld terug zijn ontvangen. Bij de projectinstellingen was de respons 80 % bij de andere instellingen 60%. De lagere respons bij de andere instellingen werd o.a. veroorzaakt doordat de geadresseerde, dat waren de personen met wie het intermediair veel contact had over cliënten, nogal eens van baan waren veranderd en hun opvolgers nog weinig konden melden over hun contacten met de intermediairs.

Cliëntenoverzichten (eerste en tweede fase)

Aan alle 5 pilots is gevraagd om per doelgroep aan te geven wat de omvang van de doelgroep is, en hoeveel vrouwen daarvan bereikt zijn. Aangezien de pilots verschillende registratiesystemen erop na hielden, konden sommige pilots heel precies deze gegevens vermelden en andere niet.

In Eindhoven worden van alle vrouwen met wie een individueel contact is geweest (betreft meestal een huisbezoek) gegevens geregistreerd. Over vrouwen met wie in groepsverband contact is geweest zijn geen gegevens.

In Heusden worden van vrouwen met wie individueel contact is geweest (op huisbezoek of op spreekuur) gegevens geregistreerd, van vrouwen met wie alleen op een groepsbijeenkomst contact is geweest wordt alleen het aantal geregistreerd.

In Leiden worden gegevens geregistreerd van vrouwen met wie individuele contacten zijn geweest. Niet altijd duidelijk is of deze individuele contacten ook in de projectperiode hebben plaatsgevonden.

In Rotterdam-Feijenoord worden alleen gegevens geregistreerd van vrouwen met wie veelvuldig individueel contact is geweest; van de vrouwen die, na een contact, verwezen zijn is alleen het aantal bekend. Het aantal vrouwen met wie in groepsverband contact is geweest wordt alleen globaal aangeven, bijv. 20 à 30 vrouwen aanwezig bij groepsbijeenkomsten.

In Zaanstad wordt onderscheid gemaakt tussen vrouwen met wie individueel contact is geweest en met wie in groepsverband. Van beiden worden gegevens geregistreerd.

Deze overzichten leverden dus weinig vergelijkingsmateriaal op. Van daar dat in het rapport geen schema met aantallen is opgenomen, want dat zou de indruk wekken dat de gegevens vergelijkbaar zijn.

Casusbeschrijvingen (tweede fase)

In de periode april 1999- oktober 1999 hebben alle intermediairs 3 tot 5 casussen beschreven. Het betrof casussen van enige duur (minimaal 1 maand) en enige frequentie (4 maal contact). De intermediair kozen zelf de casussen.

In de casusbeschrijvingen moesten de volgende onderwerpen aan de orde komen persoonsgegevens cliënt (leeftijd, leefsituatie, verblijfsduur in Nederland taal beheersing), wijze waarop contact tot stand is gekomen, onderwerpen intake gesprekken) (o.a. aanwezigheid mantelzorg, gebruik voorzieningen, problemen, behoeften), vervolcontacten (o.a. aantal, wijze, doel, actie intermediair), eventuele beëindiging en evaluatie (redzaamheid cliënt, wat wel en niet gelukt, knelpunten).

In totaal zijn 41 casusbeschrijvingen gemaakt: 18 van Turkse vrouwen, 14 van Marokkaanse vrouwen 7 van Surinaamse vrouwen en 3 van Kaapverdise vrouwen.

De casusbeschrijvingen gaven een goed inzicht in de inhoud van de contacten met de vrouwen en de werkwijzen van de intermediairs.

Enkele casusbeschrijvingen zijn in beknopte vorm en geanonimiseerd in de bijlagen opgenomen.

Bijlage C: Samenstelling begeleidingscommissie

Mevrouw L.J.M. Aarnink (voorzitter)	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Mevrouw Y. Zakarian	PRISMA (provinciale steunfunctie instelling Noord-Brabant)
Mevrouw Y. Atas	PRISMA (provinciale steunfunctie instelling Noord-Brabant)
De heer C. van Baardewijk	FORUM (instituut voor multiculturele ontwikkeling)
Mevrouw E. Kaya	Ministerie van Binnelandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Mevrouw C. Scheele	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Mevrouw M. Drewes	NIGZ (Nationaal Instituut Gezond- heidsbevordering en Ziektepreven- tie)
De heer H.W. Mertens	NIZW (Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn)
Mevrouw C. Nanlohy	Overlegkader Vrouwen uit Minderheidsgroepen
Mevrouw B.J. van der Linden	Project Implementatie Topaz
Mevrouw I. Alsem	VOG (ondernemers organisatie voor welzijn, hulpverlening en opvang)
Mevrouw J. Regouw	VNG (Vereniging voor Nederlandse Gemeenten)

Namens het Verwey-Jonker Instituut woonden mevrouw K.P. van Vliet, de heer L.F.M. Willems en mevrouw R.R.s'Jacob de vergaderingen bij.

Bijlage D: werkzaamheden intermediairs

Contactleggen (contactvrouw)

doelgroep

- contactleggen sleutelfiguren
- contactleggen met migrantenorganisaties
- bijwonen van activiteiten waar doelgroep aanwezig
- huisbezoeken afleggen
- spreekuur houden
- doelgroep aanspreken op straat, markt
- via media bekendheid geven aan de functie van intermediair

instellingen

- contacten leggen met zorg- en welzijnsinstellingen
- kennismakingbezoeken afleggen, teambesprekingen bijwonen
- bekendheid geven aan de functie van intermediair
- netwerk van contactpersonen ontwikkelen

Signaleren, inventariseren behoeften en wensen (contactvrouw)

doelgroep

- inzicht geven in leefsituatie van de vrouw en knelpunten daarin
- problemen ordenen
- hulpbehoefte verduidelijken/verhelderen
- signaleren van behoeften / knelpunten in leefsituatie doelgroep

instellingen

- signaleren van knelpunten bij contacten tussen doelgroep en instellingen
- signaleren van knelpunten in wet-en regelgeving en voorzieningenaanbod m.b.t. doelgroep

Informereren, adviseren, voorlichten (helpdesk)

doelgroep

- inzicht geven in hulpverleningsaanbod/ mogelijkheden
- informeren over regelingen, voorzieningen
- adviseren over hulpmogelijkheden

instellingen

- instellingen voorlichten, informeren over doelgroep (cultuur gewoonten)
- optreden als consulent voor instellingen

Praktische dienstverlening/ ondersteuning

doelgroep

- helpen met het invullen van formulieren, brieven schrijven
- brieven voorlezen, vertalen, helpen begrijpen
- administratie ordenen
- opbellen voor vrouw naar instanties
- regelen van vervoer naar instanties

Verwijzen, toeleiden (gids)

Doelgroep en instellingen

- eerste contactleggen met de instanties
- aanwezig zijn bij intake gesprek
- meegaan naar de instanties
- regelen dat familielid of vrijwilliger meegaat naar instanties

Bemiddelen, behartigen van belangen (advocaat)

Doelgroep en instellingen

- optreden als contactpersoon tussen instanties en vrouw
- bemiddelen in conflictsituaties met instanties

Activeren en stimuleren (gids)

doelgroep

- vrouwen werven voor deelname aan activiteiten/cursussen/excursies
- vrouwen stimuleren om te blijven gaan naar activiteiten/cursussen
- vervoer regelen naar activiteiten, cursussen
- vrouwen begeleiden naar activiteiten
- aanwezig zijn bij activiteiten (als vertrouwenspersoon, tolk)

Organiseren van activiteiten voor doelgroep

Doelgroep en instellingen

- bedenken van thema's en programma voor bijeenkomsten, cursussen
- zorgen voor inleidster, cursusleidster (of zelf doen)
- zorgen voor begeleidster uit doelgroep (of zelf doen)
- zorgen voor tolk (of zelf doen)
- adviseren of zorgdragen voor geschikte accommodatie en tijdstip
- aanwezig zijn bij activiteiten
- adviseren van soort activiteiten, doel excursies

Individueel begeleiden, vertrouwenspersoon

- regelmatig contact onderhouden met vrouw
- als praatpaal, uitlaatklep fungeren
- vertrouwenspersoon

Professiegebonden en organisatie gebonden taken

- reflecteren met collega's op de (eigen) invulling van de functie (interviews en supervisie)
- deskundigheidsbevordering
- registratiesysteem (ontwerpen en) bijhouden
- voortgangsverslagen maken
- bijdrage leveren aan de maatschappelijke profilering en legitimering van de functie
- deelnemen aan structureel overleg over hulp- en dienstverlening aan doelgroep
- deelnemen aan teambesprekingen
- samenwerken met collega's
- PR verzorgen voor intermediairfunctie (folders, radio-uitzendingen, krantenartikelen)

Bijlage E: Casusbeschrijvingen

CASUS 1

Persoonsgegevens cliënt

Leeftijd: 57 jaar

Gescheiden vrouw, zij woont in bij haar getrouwde dochter. Zij spreekt geen Nederlands.

Contactlegging

Het AMW heeft contact opgenomen met intermediair, want daar had de vrouw om hulp gevraagd en het maatschappelijk werk vindt dat het intakegesprek niet goed verliep.

Intake gesprekken

De intermediair gaat op huisbezoek. Tijdens dit intakegesprek is ook haar dochter aanwezig. Vrouw vertelt dat zij wel wat steun van haar schoonzoon en dochter krijgt maar dat die haar niet echt begrijpen. Zij heeft problemen met haar ex-man. Zij voelt zich eenzaam en zij heeft heel weinig contacten in de buurt. Zij heeft wel behoefte aan sociale activiteiten zoals gezamenlijk koffie drinken en praten.

Intermediair wijst de vrouw op de mogelijkheid om deel te nemen aan activiteiten in het buurthuis.

De afspraak is dat de intermediair telefonische contact opneemt om te kijken hoe het gaat en of de vrouw wil gaan deelnemen aan de activiteit in het buurthuis.

Vervolgcontacten

Uit telefoongesprek blijkt dat vrouw naar activiteit in het buurthuis komt.

Na afloop van de activiteit heeft de intermediair weer individueel contact met de vrouw. In dit gesprek praten de intermediair en de vrouw nog wat verder over de onderwerpen van het intakegesprek en over de deelname van de vrouw aan de activiteit.

Na een maand maakt de Intermediair een vervolgspraak met de vrouw, weer na afloop van activiteit. In dit vervolggesprek vertelt de vrouw dat haar problemen met haar ex-man zijn toegenomen. Zij heeft nu vaak migraine aanvallen. De intermediair adviseert de afspraak met het AMW te versnellen.

Na twee maanden belt de intermediair de vrouw om te vragen hoe het met haar gaat. Het ging nog steeds niet goed met haar. De vrouw heeft wel afspraak gemaakt bij AMW, maar wil ook een afspraak maken met de intermedi-

air, want de vrouw vindt dat de hulpverlening door het AMW niet zo soepel loopt, zij had meer verwacht. Zij vindt dat zij geen goed gesprek heeft met de maatschappelijk werker, terwijl die wel van Turkse afkomst is. Intermediair maakt voor over twee weken afspraak op het bureau. De intermediair gaat dan, als het contact met het AMW nog slecht verloopt, voorstellen dat zij contact opneemt met de maatschappelijk werker om te informeren wat zij van het contact met de vrouw vindt.

Beëindiging hulp

De hulp is nog niet beëindigd. De intermediair houdt contact tot dat de vrouw aangeeft dat de hulpverlening van het AMW goed verloopt. Verder wil de intermediair de mantelzorgers (schoonzoon en dochter) wat bewuster maken van de problematiek van de vrouw, zodat die haar beter kunnen steunen.

Evaluatie

Heeft nog niet plaatsgevonden.

CASUS 2

Persoonsgegevens:

leeftijd: 60 jaar

leefsituatie : mevrouw is weduwe en woont al een tijdje alleen

verblijfsduur: mevrouw is sinds 1975 in Nederland

taal: mevrouw leest en spreekt Nederlands.

Contactlegging:

Mevrouw heeft zelf contact opgenomen.

Intakegesprek:

Intermediair is bij mevrouw op huisbezoek geweest.

Mevrouw krijgt ondersteuning van mantelzorg (een dochter die bij haar in de buurt woont en neefjes en nichtjes) bij het gebruik maken van instanties en meegaan naar het ziekenhuis.

Mevrouw is niet bekend met ouderenvoorzieningen, zij maakt wel gebruik van vervoer op maat.

Probleemgebied: Mevrouw heeft al vele jaren problemen met de gezondheid en ze heeft een tijdje particuliere hulp in de huishouding gehad. Ze heeft getracht via de thuiszorg aan alfa hulp te komen maar dat is misgegaan. Haar vraag is of de intermediair een aanvraag kan doen bij de thuiszorg.

Behoeften: mevrouw heeft wel sociale contacten maar is niet bekend met activiteiten in verzorgingshuis.

Afspraken:

Intermediair zal thuiszorg bellen voor een afspraak en zal aanwezig zijn bij de intake.

Vervolgcontacten:

Intermediair is tijdens een huisbezoek aanwezig geweest bij het intakegesprek van de thuiszorg, de dochter was er ook bij.

Resultaat : mevrouw heeft alfahulp gekregen voor 3 uur in de week.

Beëindiging hulp:

Het contact is nog niet beëindigd. Intermediair heeft regelmatig contact met vrouw. Mevrouw vertelt dat ze heel veel piekert over het verleden, het verlies van haar man en een zoon met wie ze geen contact meer heeft. Verder maakt zij zich zorgen over een erg ziek neefje dat zij als kind verzorgd heeft en met wie zij goede band heeft. Al deze zorgen maken dat zij steeds meer last van pijn krijgt.

Evaluatie:

Er is een vertrouwensrelatie ontstaan tussen intermediair en vrouw. De intermediair signaleert dat de vrouw verwerkingsproblemen heeft en niemand heeft om erover te praten. De mensen uit haar omgeving staan niet open voor haar gevoelens en gedachten en kunnen haar niet ondersteunen. Intermediair wil helder krijgen wat mevrouw dwars zit en of ze gesprekken met het maatschappelijk werk wil.

CASUS 3

Persoonsgegevens

Leeftijd: Mevrouw is 50 jaar

Leefsituatie: getrouwd en woont samen met kinderen en kleinkinderen. Man is plotseling naar geboorteland vertrokken en is niet van plan om terug te komen.

Verblijfsduur: In 1985 is zij met hele gezin naar Nederland gekomen.

Taal: Mevrouw spreekt geen enkel woord Nederlands.

Contactlegging:

Via medewerker van woningbouwvereniging.

Intakegesprek

Thuis bij de cliënt samen met dochter.

Steun/mantelzorg: De kinderen ondersteunen hun moeder in de huishouding.

Gebruik voorzieningen: geen

Probleemanalyse:

Toen man zo plotseling vertrok uit Nederland heeft hij zijn eigen zaakjes goed geregeld. Hij staat nog ingeschreven in dezelfde woning, maar zijn inkomen krijgt hij in zijn geboorteland. Mevrouw heeft toen haar man was vertrokken een uitkering aangevraagd en deze ook gekregen. Maar omdat mevrouw niet heeft gereageerd op een uitnodiging van de SoZaWe hebben ze de uitkering weer stopgezet. Dit betekent ook dat mevrouw nu onverzekerd rondloopt. Dat levert problemen op want mevrouw heeft suikerziekte en heeft reumatiek en is onder behandeling van specialisten.

De huisvesting is goed, reguliere woning op de begane grond.

Mevrouw heeft wel contact met haar man maar zij wil niet voorgoed, wel voor vakantie, naar haar geboorteland.

Mevrouw komt bij enkele bureaus en gaat naar de markt. Mevrouw geeft aan dat ze zich verveelt.

Afspraken:

Intermediair zal gesprek bijwonen bij de specialist in het Ziekenhuis.

Voor financiële zaken zal het intermediair contact opnemen met ouderwerker.

Verder zal intermediair kijken wat voor ontspannings- en ontmoetingsmogelijkheden er voor mevrouw zijn.

Vervolgafspraken

Intermediair gaat samen met vrouw naar de specialist. Dit om mevrouw te ondersteunen en de uitslag goed door te kunnen geven. Mevrouw is erg geschrokken van de uitslag en zij durft zichzelf niet te prikken.

Beëindiging hulp:

Nog niet mogelijk, eerst moeten financiële zaken geregeld zijn en de gezondheid van mevrouw weer onder controle zijn.

Evaluatie:

Mevrouw voelt zich onthand omdat ze geen Nederlands kent en de regels voor uitkeringen en ziektekosten niet begrijpt.

Bijlage F: Competenties

Sociale kwalificaties

- weten hoe doelgroep te benaderen
- kunnen communiceren met de doelgroep in eigen taal
- kennis hebben van en weten omgaan met de cultuur, normen en waarden van de doelgroep
- open zijn over eigen achtergrond (geboortestreek, ouders, burgerlijke staat)
- behoren tot de doelgroep
- vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met cliënt en cliëntstelsel
- respect hebben voor de cliënt,
- goed kunnen luisteren, de tijd nemen
- affiniteit met ouderen uit doelgroep hebben
- kunnen inleven en begrip hebben voor de problemen van de cliënt/ doelgroep
- een goede samenwerkingsrelatie weten op te bouwen met zelforganisaties
- goede contacten kunnen onderhouden met instellingen en organisaties

Methodische vakinhoudelijke kwalificaties

- doelgroep weten te lokaliseren
- inzicht hebben in de rol van de sleutelfiguren van de doelgroep
- kennis hebben van de maatschappelijke positie en leefsituatie van de doelgroep
- signaleren van problemen en behoeften doelgroep
- inzicht hebben in de mogelijkheden en de beperkingen van de cliënt
- vragen en behoeften van cliënt helder krijgen en kunnen analyseren
- kunnen beoordelen wat voor hulp vrouw nodig heeft
- plan van aanpak kunnen opstellen
- functionele relatie kunnen aangaan met de cliënt
- herkennen van communicatiestoornissen als gevolg van cultuurverschillen
- sociale kaart kennen voorlichting kunnen geven over aanbod van voorzieningen
- taakafbakening t.o.v. ander disciplines, kunnen verwijzen
- kennis hebben van sociale en financiële wet-en regelgeving

- instellingen kunnen informeren over specifiek behoeften, wensen van doelgroep
- conflictsituatie binnen cliëntsysteem weten te hanteren
- kunnen bemiddelen tussen cliënt en instellingen/organisaties
- belangen van cliënt kunnen behartigen
- concrete hulp kunnen bieden in de vorm van invullen van formulieren
- cliënt en cliëntsysteem kunnen motiveren en stimuleren tot maatschappelijke participatie, deelname activiteiten
- groepsprocessen kunnen hanteren
- het kunnen (mede) organiseren van ontmoetingsactiviteiten
- kennis hebben van het activiteitenaanbod van andere organisaties
- instellingen kunnen stimuleren en kunnen mede helpen ontwikkelen van activiteiten cursussen en projecten voor doelgroep
- het kunnen werven van docenten, cursusleidster
- vrijwilligers kunnen werven en inschakelen
- de gesprekstechnieken voor intake- en vervolggesprekken kunnen hanteren
- kunnen rapporteren, mondeling en schriftelijk
- casusbeschrijvingen kunnen maken
- registratie kunnen bijhouden
- kunnen reflecteren op eigen handelen
- gegevensverwerkende systemen en computerprogramma kunnen hanteren

Organisatorische kwalificaties

- kunnen werken in teamverband
- kunnen participeren in samenwerkingverbanden met andere hulpverlenende instellingen
- netwerken kunnen opbouwen, onderhouden en hierin participeren
- inzicht hebben in de organisatie en communicatiestructuur van de instelling
- inzicht hebben in de culturele verschillen binnen de instelling
- kennis hebben van interculturele communicatie
- voor het werk relevante protocollen, procedures en instrumenten kunnen hanteren
- bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een allochtonen beleid
- kunnen omgaan met werkdruk en werkomstandigheden
- kunnen werken met vrijwilligers

Bijlage G: Kenmerken intermediairs

	Eindhoven	Heusden	Leiden	Rotterdam/ Feijenoord	Zaanstad
Intermediair Dienstverband (omvang, start) Opleiding (bij start)	Turkse 24 uur april '98 HBO, 1 ^e jr	Turkse 20 uur maart '98 HBO, 4 ^e jr. ²⁾	Turkse ¹⁾ 8 uur november '97 HBO 3 ^e jr. ²⁾	Turkse 24 uur mei '98 HBO, 2 ^e jr	Turkse 16 uur november '97 HBO, 4 ^e jr. ²⁾
	Marokkaanse 24 uur april '98 HBO, 2 ^e jr		Marokkaanse 12 uur november '97 MBO	Marokkaanse 24 uur februari '98 HBO, 4 ^e jr. ²⁾	
			Surinaamse ¹⁾ 8 uur november '97 MBO	Surinaamse 32 uur februari '98 HBO	
				Kaapverdiaanse 24 uur februari '98-'99 MBO 3 ^e jr	
				Kaapverdiaanse 24 uur 15 maart 1999 MBO	

¹⁾ De Turkse en Surinaamse intermediairs zijn daarnaast respectievelijk 20 uur en 19 uur in dienst als ouderenadviseur.

²⁾ Deze intermediairs hebben hun HBO-opleiding inmiddels voltooid.