

Woon-, zorg- en welzijnswensen van Marokkaanse ouderen
Vraaggericht werken aan voorzieningen voor Marokkaanse ouderen
in Gouda en Schoonhoven

Dr. Dick Oudenampsen
Drs. Marjan de Grijter

met medewerking van
Drs. Esmey Kromontono

Oktober 2002

Voorwoord

Hoofdstuk 1 Inleiding en verantwoording

- 1.1 Aanleiding
- 1.2 De voorstudie wonen, welzijn en zorg van allochtone ouderen
- 1.3 De vraagstellingen en de opzet van het onderzoek naar de woon-, zorg- en welzijnswensen van Marokkaanse ouderen in Gouda en Schoonhoven
- 1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 Oudere Marokkanen in Nederland. De Voorstudie en enkele landelijke trends op het gebied van wonen, welzijn en zorg

- 2.1 Inleiding
- 2.2 De Voorstudie wonen, welzijn en zorg van allochtone ouderen in Gouda en Schoonhoven
- 2.3 Recent onderzoek naar woontrends bij allochtonen
- 2.4 Slotsom

Hoofdstuk 3 De lokale situatie: Marokkaanse ouderen in Gouda en Schoonhoven en het aanbod aan diensten, voorzieningen en woningen

- 3.1 Inleiding
- 3.2 De Marokkaanse populatie in wijken en buurten van Gouda en Schoonhoven
- 3.3 Wat is het aanbod van voorzieningen en diensten voor (allochtone)ouderen in wijken en buurten van Gouda en Schoonhoven op het terrein van wonen, welzijn en zorg?
- 3.4 Wat is het beleid van de (lokale) overheid en instellingen?
- 3.5 Slotsom

Hoofdstuk 4 Inzicht in de problemen en wensen van Marokkaanse ouderen in Gouda en Schoonhoven

- 4.1 Inleiding
- 4.2 Wonen en woonwensen in de wijk
- 4.3 Dienstverlening en dienstverleningswensen
- 4.4 Gezondheidszorg en zorgwensen
- 4.5 Slotsom

Hoofdstuk 5 Problemen en mogelijke oplossingen bij het huidige voorzieningenaanbod

- 5.1 Inleiding
- 5.2 Op welke wijze maken allochtone ouderen gebruik van de voorzieningen en diensten in Gouda en Schoonhoven?
- 5.3 Op welke wijze en door wie kunnen de gesignaleerde problemen opgelost worden in Gouda en Schoonhoven?
- 5.4 Slotsom

Hoofdstuk 6 Oplossingsgerichte verkenning

- 6.1 Inleiding
- 6.2 De voorbeeldprojecten
- 6.3 Voorbeelden van een betere aansluiting van welzijn en zorg op de vragen van allochtone ouderen
- 6.4 Slotsom

Hoofdstuk 7 Conclusies en aanbevelingen

- 7.1 Inleiding
- 7.2 Het onderzoeksproces
- 7.3 Conclusies
- 7.4 Aanbevelingen

Literatuur

- Bijlage 1 Onderzoeksvoorstel
- Bijlage 2 Verslag bijeenkomst Intermediairs
- Bijlage 3 Verslagen Groepsgesprekken
- Bijlage 4 Verslagen van de gesprekken met aanbieders van zorg-, welzijns- en woonvoorzieningen in Gouda en Schoonhoven
- Bijlage 5 Samenvattend Verslag Expertmeeting in het kader van het onderzoek naar woon-, zorg, en welzijnswensen van Marokkaanse ouderen in Gouda en Schoonhoven

Conclusies en aanbevelingen

Inleiding

In dit hoofdstuk worden conclusies gepresenteerd en aanbevelingen gedaan op basis van de resultaten van het onderzoek.

De algemene vraagstelling van dit onderzoek luidde:

Wat zijn de problemen, wensen en behoeften van Marokkaanse ouderen (specifiek Marokkaanse inwoners van 45 jaar en ouder) in Gouda en Schoonhoven op het terrein van wonen, welzijn en zorg en op welke wijze kan het aanbod aansluiten bij de vraag en behoefte van deze ouderen, nu en in de toekomst?

Deze algemene vraagstelling viel uiteen in de volgende deelvragen:

1. Wat is het aanbod van voorzieningen en diensten voor (allochtone) ouderen op het terrein van wonen, welzijn en zorg?
2. Wat is het beleid van de (lokale) overheid en instellingen op genoemde terreinen?
3. Op welke wijze maken Marokkaanse ouderen gebruik van de voorzieningen en diensten?
4. Welke problemen hebben Marokkaanse ouderen in Gouda en Schoonhoven op het gebied van wonen, welzijn en zorg?
5. Wijken de behoeften van Marokkaanse ouderen af van het bestaande aanbod in Gouda en Schoonhoven, zo ja op welke wijze en in welke mate?
6. Op welke wijze en door wie kunnen de gesignaleerde problemen opgelost en kunnen wensen vervuld worden in Gouda en Schoonhoven?
7. In hoeverre en tegen welke voorwaarden kunnen de gesignaleerde wensen ook daadwerkelijk worden vervuld en kunnen de oplossingen worden nagestreefd?

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt: allereerst worden in paragraaf 7.2 de conclusies met betrekking tot het onderzoeksproces gepresenteerd. In 7.3 worden de conclusies met betrekking tot de onderzoeksresultaten gepresenteerd. Dit gebeurt door het beantwoorden van de onderzoeksvragen. In paragraaf 7.4 worden vervolgens aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen komen voort uit de onderzoeksresultaten en de expertmeeting, waar deze resultaten besproken zijn. Het verslag van de expertmeeting vindt u in bijlage 5.

Het onderzoeksproces

Als eerste worden enkele conclusies getrokken over de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. In het onderzoek heeft een sterke nadruk gelegen op de groepsgesprekken met Marokkaanse ouderen, mannen en vrouwen, en hun kinderen. Het proces van organiseren van deze gesprekken vormt geen conclusie van het onderzoek als zodanig, maar is wel een belangrijk uitkomst. In toekomstige contacten met de doelgroep van dit onderzoek zou gebruik kunnen worden gemaakt van de ervaringen die in dit onderzoek zijn opgedaan met raadpleging en participatie van oudere Marokkanen.

In totaal hebben in Gouda 55 oudere Marokkaanse mannen en 23 oudere Marokkaanse vrouwen aan de gesprekken deelgenomen. Er is één gesprek gevoerd met een Marokkaanse vrouw waarvan de moeder was opgenomen in een verpleeghuis. In Schoonhoven hebben acht oudere Marokkaanse mannen aan de gesprekken deelgenomen en 17 oudere Marokkaanse vrouwen. Er is één groepsgesprek geweest met Marokkaanse 'kinderen'. Het doel van het onderzoek was een kwalitatief inzicht te krijgen in de wensen, behoeften en ervaren knelpunten. Ondanks het feit dat uiteindelijk een aanzienlijk aantal Marokkaanse mannen en vrouwen aan de gesprekken hebben deelgenomen, kan niet worden gesteld dat de onderzoekresultaten representatief zijn voor de behoeften en wensen van alle Marokkaanse mannen en vrouwen in Gouda en Schoonhoven. Bovendien bleek het ook tijdens de groepsgesprekken niet altijd goed mogelijk om tot de formulering van (concrete) wensen en behoeften te komen.

De organisatie van deze groepsgesprekken bleken complex. De onderzoekers hebben na raadpleging van intermediairs gekozen voor samenwerking met de (zelf)organisaties in Gouda en Schoonhoven. Het inschakelen van tolken bij deze groepsgesprekken zou verstorend werken op de groep oudere Marokkanen die de onderzoekers wilde bereiken. Daarom is gekozen voor een gespreksleider die door de zelforganisaties werden benaderd en door de onderzoe-

kers geïnstrueerd, de notulist(e) werd door de onderzoekers aangezocht. In het algemeen bleek deze aanpak zeer tijdrovend, maar inhoudelijk bevredigend. De oudere Marokkanen bleken veel belangstelling te hebben voor de gesprekken. Het was voor hen vaak de eerste keer dat zij over deze vragen met elkaar spraken. Tegelijkertijd bleek al snel dat niet verwacht kon worden dat het onderzoek zou leiden tot concrete aanbevelingen over te realiseren voorzieningen. Het gaat hier om een begin van een bewustwordingsproces, waarbij oudere Marokkanen in georganiseerd verband gezamenlijk nadenken over de vraag hoe zij hun oude dag willen inrichten. De uitkomsten van de groepsgesprekken geven daarbij een kwalitatieve zoekrichting aan.

Conclusies

In deze paragraaf worden conclusies getrokken uit het verzamelde onderzoeksmateriaal. Dit gebeurt door beantwoording van de vraagstellingen van het onderzoek.

Wat is het aanbod van voorzieningen en diensten voor (allochtone) ouderen op het terrein van wonen, welzijn en zorg?

De oudere Marokkanen uit Gouda wonen vooral in de wijkontwikkelingsgebieden Korte Akkeren en Oost. Er is geen specifiek woonaanbod voor oudere Marokkanen. Er is in Gouda en Schoonhoven wel een aanbod ontwikkeld in het kader van de ouderenhuisvesting. Er bestaat bij aanbieders de indruk dat oudere Marokkanen weinig gebruik maken van dit aanbod aan ouderenhuisvesting, maar er zijn geen harde gegevens over beschikbaar. Er is geen specifiek aanbod op het terrein van zorg-, woon- en welzijnsvoorzieningen dat gericht is op oudere Marokkanen. In zoverre een aanbod ontwikkeld is, beperkt zich dat tot voorlichting en ondersteuning bij het invullen van formulieren en aanvragen. Zo wordt er veelvuldig gebruik gemaakt van de informatie van de Sociaal Raadslieden en in Schoonhoven van het Centraal Meldpunt Ouderen. Ook hier gaat het met name om uitleg over formulieren en brieven van de gemeente, aanvragen voor voorzieningen en knelpunten in de contacten met instanties. Er is een vrij omvangrijk aanbod aan ouderenzorgen verpleeghuiszorg, waar de Marokkaanse ouderen geen gebruik van maken. De verpleeg- en verzorgingshuizen hebben nauwelijks te maken met allochtone cliënten. Van het aanbod aan welzijnsvoorzieningen wordt ook in zeer beperkte mate gebruik gemaakt. Van de zijde van de instellingen zijn er geen initiatieven genomen om een dergelijk aanbod te ontwikkelen. Blijkbaar verwacht men dat de oudere Marokkanen zich kunnen vinden in het algemene aanbod dat ontwikkeld is. Een uitzondering hierop is het initiatief van de Vierstroom (thuiszorg) en het RPCP Midden-Holland rond Allochtone Mantelzorgers. De Vierstroom zet Marokkaanse intermediairs in bij de contacten met Marokkaanse gezinnen.

In het algemeen kan men concluderen dat er nog weinig initiatieven genomen zijn om het aanbod aan woon-, zorg- en welzijnsvoorzieningen aan te passen aan de specifieke vragen van Marokkaanse ouderen. Dit heeft ook te maken met het feit dat de aanbieders niet op de hoogte zijn van de vragen en wensen die bij oudere Marokkanen leven. Er zijn ook nauwelijks contacten met (zelf)organisaties van Marokkanen (R&M, Marokkaans Platform). De aanbieders baseren zich op indrukken maar hebben weinig initiatieven ondernomen om bestaande indrukken te verifiëren. In de praktijk leidt dat ertoe dat er van een vraaggericht aanbod dat rekening houdt met de specifieke wensen van deze groepen ouderen geen sprake is (Thuiszorg, welzijnsvoorzieningen voor ouderen, ouderenzorg, ouderenhuisvesting).

Wat is het beleid van de (lokale) overheid en instellingen op genoemde terreinen?

De gemeente Gouda heeft initiatieven genomen om een nieuw beleid te ontwikkelen, waarin specifiek aandacht wordt besteed aan de positie van oudere allochtonen. De uitkomsten van het onderhavige onderzoek zullen gebruikt worden om dit beleid verder uit te werken. De gemeente Schoonhoven heeft in het verleden voorlichting georganiseerd aan oudere allochtonen over wonen en zorg. Daar bleek weinig animo voor te zijn. Afhankelijk van de uitkomsten van het onderhavige onderzoek zal aan de Marokkaanse oudere specifieke aandacht worden besteed in het ouderenbeleid van Schoonhoven. In Gouda zijn er in 2000 voor de wijken Gouda Oost en Korte Akkeren wijkontwikkelingsplannen verschenen. In deze wijkontwikkelingsplannen worden enkele hoofdlijnen vastgesteld voor de herstructurering van deze wijken, waar veel oudere Marokkanen wonen, die in de komende jaren zijn beslag moet krijgen. Dat biedt mogelijkheden om oudere Marokkanen, die vooral in deze wijken wonen, te betrekken bij het realiseren van nieuwe voorzieningen in deze wijken.

Door de instellingen wordt op dit terrein (nog) nauwelijks beleid gevoerd. Met name onwetendheid over de wensen en verwachtingen van oudere Marokkanen speelt hen parten. Het RPCP Midden-Holland heeft een belangrijke beleidsadviserende rol en poogt de aandacht voor de knelpunten op dit terrein te stimuleren. In 1998 is het Handvest Interculturalisatie van de zorg opgesteld, waarin met name gewezen wordt op de taal en communicatieproblemen tussen allochtonen en hulpverleners.

Op welke wijze maken allochtone ouderen gebruik van de voorzieningen en diensten?

Marokkaanse ouderen in Gouda en Schoonhoven maken gebruik van het reguliere aanbod van basisvoorzieningen en diensten. De deelnemers aan de groepsgesprekken zijn huurders van woningen van een woningcorporatie. Meestal wonen zij al geruime tijd in de woning. In de wijk wordt verder gebruik gemaakt van de huisarts of het gezondheidscentrum, in sommige gevallen het buurthuis, de winkels, de moskee en de openbare ruimte. De Marokkaanse ouderen hebben dus geen sterk afwijkend patroon van gebruik van basisvoorzieningen in vergelijking met andere ouderen in Gouda en Schoonhoven. Van sommige specifieke voorzieningen wordt echter veel gebruik gemaakt, zoals islamitische winkels, de moskee en taallessen. Wel lijken de Marokkaanse ouderen minder gebruik te maken van bepaalde voorzieningen, zoals het aanbod van de welzijnsinstellingen en de thuiszorg. Dit wordt soms gecompenseerd door informele hulp (van kinderen, familie en burens) en het aanbod van (zelf)organisaties.

De problemen met het gebruik van bepaalde voorzieningen en diensten zijn in belangrijke mate veroorzaakt door taal- en communicatieproblemen en onbekendheid met de Nederlandse situatie. Daarnaast zullen in de toekomst de woningcorporaties, de zorgaanbieders en welzijnsinstellingen naar verwachting te maken krijgen met een snel toenemende groep van oudere Marokkaanse cliënten die specifieke eisen zullen stellen aan het aanbod.

De oudere Marokkanen maken met name gebruik van de huisartsenzorg en medisch-specialistische zorg. In de huisartsenzorg spelen taalproblemen een grote rol. Tot voor kort hebben enkele Voorlichters Eigen Taal en Cultuur hierin een bemiddelende rol vervuld. Deze voorziening kon als gevolg van gebrek aan structurele financiering niet gecontinueerd worden. De contacten tussen oudere Marokkanen en aanbieders van zorg-, welzijns- en woonvoorzieningen zijn beperkt. Men kent elkaar slecht.

Welke problemen hebben allochtone ouderen in Gouda en Schoonhoven op het gebied van wonen, welzijn en zorg?

De problemen van Marokkaanse ouderen in Gouda en Schoonhoven op het gebied van wonen, welzijn en zorg zijn voor een deel gerelateerd aan taal- en communicatieproblemen. Klachten over de woning of de woonomgeving, maar ook over verleende zorg kunnen door de ouderen vaak niet rechtstreeks aan de betreffende persoon of instantie worden gemeld. Hiervoor wordt vaak een beroep gedaan op de kinderen. Opvallend is dat de deelnemers bijna unaniem zijn in het feit dat ze geen gebruik maken van een formele tolkdienst.

De problemen van Marokkaanse ouderen op de genoemde drie terreinen komen ook voort uit een gebrek aan voor hen toegankelijke informatie over de mogelijkheden die de voorzieningen bieden. De onbekendheid van de naam van het bureau WVG is hiervan een voorbeeld. Ook heeft men soms het idee dat hun problemen of klachten niet begrepen (zullen) worden.

Er zijn een aantal problemen benoemd op het terrein van wonen. Allereerst zijn er problemen die men relateert aan een te grote concentratie van allochtonen in een wijk, zoals overlast tussen burens en door hangjongeren, verloedering, maar ook vermeende desinteresse van de gemeente en diensten. Vervolgens zijn de deelnemers aan de groepsgesprekken in Gouda uitermate ontevreden over de wijze waarop de woningcorporatie met hun klachten omgaat. In Schoonhoven is men juist zeer tevreden (dit geldt met name voor de bewoners van de betere eengezinswoning).

Op het terrein van welzijn zijn uit de groepsgesprekken relatief weinig concrete problemen op te maken. Een verklaring hiervoor ligt wellicht in het feit dat de ouderen aangeven slecht bekend te zijn met het voorzieningenaanbod. Men maakt gebruik van (islamitische) winkels, van de moskee, Nederlandse of Arabische les en van bijvoorbeeld de Sociaal Raadslieden, maar voor bijvoorbeeld recreatie (clubs of hobby's) doen de meeste deelnemers geen beroep op de bestaande reguliere voorzieningen. Aanbod en vraag bereiken elkaar hier vaak nog niet. Dat heeft vooral te maken met de beperkte communicatiemogelijkheden. Er is behoefte aan voorzienin-

gen, zoals intensivering van taallessen (ook voor mannen), opvoedingsondersteuning en voorlichting over gezondheid, waarbij de communicatie in eigen taal noodzakelijk wordt geacht. De deelnemers weten de weg naar de eerstelijnszorg goed te vinden. Over de (medische) behandeling door de huisarts is men meestal tevreden, soms wat minder over de bejegening. Hierbij spelen taalproblemen wederom een rol. Sommige deelnemers geven aan dat zij graag vaker of eerder zouden willen doorverwezen worden naar bijvoorbeeld een specialist. Ook bij andere vormen van gezondheidszorg is men vaak niet tevreden over de communicatie en de bejegening. Bepaalde zorgvormen, zoals de thuiszorg vallen goeddeels buiten beeld bij een groot aantal deelnemers. Zij kennen de thuiszorg niet, of ze weten niet wanneer en hoe ze recht hebben op thuiszorg. Een belangrijke drempel blijkt ook het gegeven dat de hulp wordt verstrekt door niet-Marokkaans sprekende hulpen. Als thuiszorg eenmaal is aangevraagd en toegekend blijkt dit een reden te zijn om deze hulp af te zeggen. Aan de andere kant zijn er ook Marokkaanse vrouwen die geen Marokkaans sprekende hulpen in huis willen hebben vanwege gezichtsverlies en vrees voor roddel. In sommige gevallen kan een Marokkaanse intermediair, die uitlegt wat er van de hulp verwacht kan worden, een oplossing zijn.

Wijken de behoeften van allochtone ouderen af van het bestaande aanbod in Gouda en Schoonhoven, zo ja op welke wijze en in welke mate?

Zoals gezegd maken Marokkaanse ouderen gebruik van reguliere voorzieningen op het terrein van wonen, zorg, en in mindere mate, van algemene welzijnsvoorzieningen. Over de (materiële), voorziening (de woning, de medische behandeling, etc.) is men meestal tevreden. In het algemeen bleken de Marokkaanse ouderen in Schoonhoven meer tevreden dan in Gouda met het bestaande woonaanbod. Men is in Schoonhoven vooral tevreden over de eengezinswoningen, flatwoningen worden minder gewaardeerd. Minder tevreden is men ook over de communicatiemogelijkheden. Communiceren kan meestal niet in de eigen taal en het Nederlands beheerst men vaak slecht. Voor de vrouwen geldt dat zij meestal nog minder Nederlands spreken dan de mannen. Het gebrek aan Nederlandse taalvaardigheid aan de ene kant en de afwezigheid van informatie in het Arabisch of Berbers aan de andere kant zorgt er bovendien voor dat men niet altijd goed zicht heeft op het bestaande aanbod van voorzieningen. Daarnaast speelt het gegeven een rol dat het nog niet altijd goed mogelijk is om tot de formulering van (concrete) wensen en behoeften te komen. De oudere Marokkanen in Nederland zijn de eersten die in Nederland oud worden. Daarom hebben zij geen vergelijkingsmateriaal van andere oudere Marokkanen die hen zijn voorgegaan. Bovendien zijn oudere Marokkanen het niet gewoon om in concrete termen over de toekomst na te denken, ook omdat latente, of onvervulbare remigratiewensen het beeld vertroebelen. De groepsgesprekken werden daarom door de respondenten vaak 'een eerste stap' genoemd in het nadenken over hun oude dag. De kinderen blijken (ook vanuit het geloof) sterk te hechten aan het verzorgen van hun ouders, maar hebben nog weinig over de praktische consequenties nagedacht. Zij zien wel in dat de eigen woning te krap is voor de verzorging van de ouders en bepleiten een ruimere woning of woonzorgprojecten voor Marokkaanse ouderen met aangepaste voorzieningen (gebedsruimte, ontmoetingsruimten voor vrouwen en mannen, islamitische keuken).

Op welke wijze en door wie kunnen de gesignaleerde problemen opgelost en kunnen wensen vervuld worden in Gouda en Schoonhoven?

Een eerste noodzakelijke stap is dat de woon-, zorg- en welzijnsinstellingen in gesprek gaan met de betrokken Marokkaanse ouderen om hen te informeren over het bestaande aanbod aan voorzieningen en kennis te nemen van de verwachtingen en wensen van Marokkaanse ouderen. Zolang men elkaar niet kent kan er van een op de vragen van deze groep Marokkaanse ouderen gericht aanbod geen sprake zijn. Marokkaanse ouderen zullen zich dan de vraag moeten stellen hoe zij op hun oude dag willen wonen en van welke voorzieningen zij gebruik willen maken als de familie niet meer (geheel) voor hen kan zorgen. Instellingen op het terrein van wonen, zorg en welzijn zullen zich een beeld moeten vormen hoe zij met deze wensen en verwachtingen rekening kunnen houden. Uit de gesprekken met oudere Marokkanen valt op te maken dat het weinig zin heeft om globale plannen aan de doelgroep voor te leggen. Door plannen op een concrete manier te presenteren kunnen zij zich een beeld vormen hoe wonen, zorg en welzijn met elkaar gecombineerd kan worden. Er wordt door de woningcorporaties veel verwacht van de wijkontwikkelingsplannen in Korte Akkeren en Oost. De woningcorporaties zien mogelijkheden om de komende twee jaar initiatieven voor oudere Marokkanen te realise-

ren, bijvoorbeeld door het bouwen van kangoeroewoningen, mits er een goede gesprekspartner is die de wensen van de oudere Marokkanen kan verwoorden.

Vanuit de integratiegedachte ligt het voor de hand de Marokkaanse ouderen zoveel mogelijk ten dienste te laten zijn met het bestaande aanbod aan woon-, welzijns en zorgvoorzieningen. In de praktijk lijkt het meer voor de hand liggend om een aanpak te kiezen waarbij algemene voorzieningen (b.v. op het terrein van de zorg) meer open staan voor de wensen van oudere Marokkanen, terwijl op andere terreinen specifieke voorzieningen voor oudere Marokkanen meer voor de hand liggen. De bestaande welzijnsvoorzieningen voor ouderen hebben bijvoorbeeld weinig te bieden voor oudere Marokkanen. Men kan niet verwachten dat oudere Marokkanen zich thuis zullen voelen in (welzijns)voorzieningen waar zij niet hun eigen stempel op hebben kunnen zetten. Het beleid om oudere Marokkanen zo veel mogelijk gebruik te laten maken van de bestaande algemene voorzieningen botst met de behoefte om in de eigen taal te communiceren en de eigen cultuur te beleven.

In Oost fungeert R&M als een ontmoetingscentrum voor oudere Marokkanen. Het wijkontwikkelingsgebied Korte Akkeren ontbeert een dergelijk ontmoetingsplek die in eigen beheer is.

Er zijn initiatieven genomen door RPCP Midden-Holland om een structurele inbedding te waarborgen voor Voorlichters Eigen Taal en Cultuur in de eerstelijnszorg in Gouda en Schoonhoven. De Vierstroom poogt door het inzetten van allochtone zorgconsulenten de communicatie tussen de medewerkers van de thuiszorg en de oudere Marokkanen te verbeteren. Voor het overige is er nog weinig visie bij de aanbieders op de vraag hoe de gesignaleerde problemen opgelost zouden kunnen worden. Men neemt in het algemeen een afwachtende houding aan

In hoeverre en tegen welke voorwaarden kunnen de gesignaleerde wensen ook daadwerkelijk worden vervuld en kunnen de oplossingen worden nagestreefd?

Formele overlegstructuren blijken een belemmering te zijn voor de participatie van allochtonen bij nieuwbouwprojecten. Het communiceren in eigen taal is een belangrijke voorwaarde om zeggenschap te realiseren over de technische en sociale aspecten van de wijkontwikkeling. Ook voor andere processen, zoals zorgvernieuwing geldt dat onbekendheid met overlegstructuren en gebrekkige Nederlandse taalvaardigheid een belemmering zijn. Daarnaast dient speciale aandacht te worden besteed aan mogelijkheden voor vrouwen om aan deze bijeenkomsten deel te nemen, bijvoorbeeld door het organiseren van bijeenkomsten voor vrouwen. Een belangrijke voorwaarde voor het succesvol laten verlopen van een herstructureringsoperatie is het investeren in een herstel van vertrouwen tussen de gemeente, woningcorporaties, instellingen en de betrokken (oudere) bewoners door tijdens het herstructureringsproces al te investeren in de leefbaarheid van de wijk. Voor de (oudere) bewoners dienen er waarborgen te zijn dat een deel van de wensen opgenomen worden in de eisen die gesteld worden aan de herstructurering van de wijken. Tenslotte moet er duidelijkheid zijn over de duur en de verschillende inspraakmomenten van het herstructureringstraject en de momenten waarop woningen en voorzieningen gerealiseerd worden.

In de groepsgesprekken met oudere Marokkanen en hun kinderen komen verschillen in verwachtingen naar voren over de verzorging van ouderen door familieleden en met name kinderen. De indruk bestaat dat de oudere Marokkanen en hun kinderen nog weinig concreet over de toekomstige zorgen van de oude dag hebben nagedacht. De ouderen hopen en verwachten dat de kinderen voor hen zullen zorgen. De kinderen zijn hiertoe in principe bereid maar hebben nog weinig over de praktische consequenties nagedacht. Belangrijk is bijvoorbeeld om te weten of men vader of moeder in de eigen woning wil en kan verzorgen en als dat niet mogelijk is (bijvoorbeeld vanwege de kleine woning) aan welke alternatieven men de voorkeur geeft. De gesprekken hierover tussen oudere Marokkanen en hun familieleden kunnen verder gestimuleerd worden door het bieden van concrete alternatieven.

Er dient na te worden gegaan op welke wijze kinderen in de nabijheid van hun ouders kunnen wonen zonder in aanvaring te komen met de regels tot woningtoewijzing. Bij de betrokken oudere Marokkanen en hun kinderen kan de behoefte gepeild worden aan meergeneratiewoningen in de wijken waar nu veel oudere Marokkanen wonen. Het kan dan makkelijker zijn om de zorg voor vader of moeder op zich te nemen. Deze meergeneratiewoningen zijn niet specifiek bestemd voor Marokkaanse ouderen, maar kunnen ook goed gebruikt worden voor chronisch zieken of gehandicapten. Voorwaarde is dat het concept mogelijkheden biedt om na verloop van tijd weer teruggebouwd te worden tot een 'gewone' woning.

Kleinschalige seniorencomplexen waar aandacht is voor de mogelijkheden van ouderen om elkaar te ontmoeten en waar specifieke (Marokkaanse) voorzieningen, zoals een islamitische keuken, een gebedsruimte en een ontmoetingsruimte voor mannen en vrouwen blijkt in een behoefte te voorzien. Met name in de wijkontwikkelingsgebieden waar veel oudere Marokkanen wonen, biedt een dergelijk concept mogelijkheden. Bovendien is het mogelijk om dit concept te combineren met zorgarrangementen en meer algemene voorzieningen als een huismeester, zoals dat in de Hudsonhof in Amsterdam is gebeurd. Het in eigen beheer gebruiken van de ontmoetingsruimte(n) is daarbij een belangrijke voorwaarde.

Dagvoorzieningen voor allochtone ouderen, die het creëren van een ontmoetingsplek verbinden met (lichte) zorg en dienstverlening (vervoer, een maaltijd), bieden aanknopingspunten voor zorginstellingen in Gouda en Schoonhoven waar Marokkaanse ouderen nauwelijks een voet over de drempel zetten. Door het creëren van deze dagvoorzieningen kunnen Marokkaanse ouderen in eigen kring de oude dag doorbrengen, zonder dat ze opgenomen hoeven te worden. Tegelijkertijd kan daarmee de mantelzorg ontlast worden. Allochtone ouderenadviseurs kunnen een belangrijke rol vervullen bij het verbeteren van de aansluiting van de vraag van Marokkaanse ouderen op het aanbod van zorg- en welzijnsinstellingen. Enerzijds wordt er informatie gegeven aan de ouderen, anderzijds worden instellingen op hun verantwoordelijkheden aangesproken om zich meer te richten op de vragen van Marokkaanse ouderen. Met deze concepten en ervaringen kan rekening worden gehouden bij het realiseren van een éénloketfunctie in Gouda en Schoonhoven.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies uit het onderzoek naar zorg- woon- en welzijnswensen van oudere Marokkanen in Gouda en Schoonhoven zijn aanbevelingen geformuleerd. Het bleek nog niet mogelijk om concrete aanbevelingen op te stellen over te realiseren voorzieningen. Voor de oudere Marokkanen en hun kinderen waren de groeps gesprekken over zorg, welzijn en wonen een eerste stap om in eigen kring te spreken hoe zij hun oude dag willen inrichten en wat zij daarbij van de kinderen kunnen verwachten. Alle partijen, de gemeenten, de instellingen en de woningcorporaties, maar vooral de doelgroep zelf, staan voor de belangrijke opgave om na te (blijven) denken en met elkaar te praten over wensen, mogelijkheden en onmogelijkheden rondom de oude dag van eerste generatie Marokkanen in Gouda en Schoonhoven. Daarom volgen hieronder eerst enkele aanbevelingen, die voortkomen uit de organisatie van het onderzoek en die van nut kunnen zijn bij het verder exploreren van de wensen voor de toekomst. Daarna volgen in paragraaf 7.4.2 de aanbevelingen die betrekking hebben op de uitkomsten van het onderzoek.

Aanbevelingen over het achterhalen van knelpunten en wensen

- A. Tijdens dit onderzoek zijn oudere Marokkanen vaak voor het eerst geconfronteerd met vragen over hoe zij in Nederland oud willen worden. Dit gesprek tussen ouderen onderling, tussen echtgenoten en tussen ouders en kinderen zou verder gestimuleerd moeten worden. De Marokkaanse gemeenschap zelf heeft hierin een belangrijke verantwoordelijkheid. Marokkaanse ouderen zouden onderling, met hun echtgeno(o)t(e), kinderen en andere familie hun ideeën en wensen ten aanzien van hun toekomstige oude dag moeten bespreken. Op deze manier komen niet alleen leemtes in het aanbod aan de oppervlakte, maar ook mogelijk verschillende wensen en oplossingen. Marokkanen zijn dan op termijn beter in staat om hun wensen te formuleren, ook in de richting van de betreffende instellingen. Zelforganisaties kunnen in dit (bewust)wordingsproces een belangrijke rol spelen, door bijvoorbeeld het organiseren van bijeenkomsten rondom dit thema en daar waar dit aan de orde is vertegenwoordigers af te vaardigen in overleg met overheden, instellingen of woningcorporaties.
- B. Betrek leden van de doelgroep vanaf de start bij (beleids)plannen. Voordat er sprake is van uitvoeringsplannen dient het voor vertegenwoordigers van oudere Marokkanen of intermediairs duidelijk te zijn, wanneer besluitvorming plaatsvindt die voor de oudere Marokkanen van belang is en op welk moment zij zich over deze plannen kunnen uitspreken. Op het moment dat plannen in een uitvoeringsfase komen, dient de doelgroep aan de hand van concrete voorbeelden geïnformeerd te worden over eventuele consequenties en mogelijke alternatieven. Dit geldt voor gemeenten, maar ook voor instellingen op het terrein van wonen-, welzijn- en zorg. Maak hierbij gebruik van formele en informele netwerken van Marok-

kanen in Gouda en Schoonhoven. Wees bereid om innovatieve, bijvoorbeeld niet formele, vormen van overleg te gebruiken, waarbij de communicatie in eigen taal en overleg in eigen kring voorop staat (bijvoorbeeld het combineren van overleg met een gezellig, informeel samenzijn). Het is belangrijk dat oudere Marokkanen zich goed kunnen uitdrukken. Meestal lukt dit niet in het Nederlands. In bepaalde gevallen zou gekozen kunnen worden voor het organiseren van gesprekken in de eigen taal, waarbij een Arabisch/Berbers-sprekende gespreksleider optreedt.

- C. Sluit als het gaat om betrokkenheid van oudere Marokkanen, zoveel mogelijk aan bij bestaande activiteiten (bijvoorbeeld taallessen of informatieverbreiding via veelgebruikte kanalen). De verwachte participatie zou praktisch en 'dicht-bij-huis' moeten zijn: men is niet gewend om over abstracte zaken na te denken, wel over zaken uit de eigen leefsituatie.
- D. Maak afspraken over de condities waaronder het gesprek, of de samenwerking plaatsvindt. Zoals reeds in de rapportage is opgemerkt, zijn betrokkenen in Gouda het eens over het feit dat de wijkontwikkelingsplannen in Korte Akkeren en Oost een uitstekend aanknopingspunt bieden om passende voorzieningen te creëren voor oudere Marokkanen. Ook zorgvernieuwing zou een aanknopingspunt kunnen bieden. In de genoemde condities zouden waarborgen moeten worden opgenomen die ervoor zorgen dat tenminste een deel van de wensen van de doelgroep een plaats kunnen krijgen in het programma van eisen. Dit voorkomt dat men verwachtingen heeft die niet waargemaakt kunnen worden. Ook dienen dan afspraken te worden gemaakt over de wijze waarop de doelgroep vertegenwoordigd wil worden in de wijkontwikkeling en zorgvernieuwingplannen.
- E. Geef gedoseerd en herhaald informatie. Het is belangrijk om regelmatig algemene of projectgebonden informatie aan de doelgroep te verstrekken over de aanwezigheid van voorzieningen, over de rechten van zorggebruikers en over de mogelijkheden om bepaalde wensen te realiseren. Deze informatie dient te worden verstrekt in de eigen taal en kan worden ondersteund door concrete voorbeelden (bijvoorbeeld videomateriaal of een excursie).
- F. Laat oudere Marokkanen kennis maken met praktijkvoorbeelden. Zorg ervoor dat de doelgroep zich aan het begin van een traject op concrete, zichtbare en tastbare wijze een beeld kan vormen van de mogelijkheden bijvoorbeeld door geslaagde voorbeeldprojecten te bezoeken.
- G. Breng als betrokken partijen (woningcorporaties, welzijnsinstellingen, zorgaanbieders en gemeente) voldoende committent tot stand. Leg bijvoorbeeld concrete organisatorische en financiële afspraken vast om te voorkomen dat het project halverwege blijft steken en dat verwachtingen niet waargemaakt kunnen worden.

Inhoudelijke aanbevelingen

- A. Als de plannen voor wijkontwikkeling in Gouda ter hand worden genomen, dient helder te zijn hoe en op welke termijn deze plannen gerealiseerd zullen worden. Vervolgens dienen de betrokken partijen de doelgroep te informeren over de inspraakmomenten en de wijze waarop men invloed kan hebben op het besluitvormingsproces. Uiteraard geldt dit ook bij eventuele ontwikkelingsplannen in Schoonhoven. Als eerste stap is noodzakelijk dat samen met de zelforganisaties een aanpak wordt gekozen, waarbij oudere Marokkanen (mannen en vrouwen) en hun kinderen in eigen kring de eigen wensen en behoeften kunnen expliciteren. Tijdens het onderzoek is hiertoe een eerste stap gezet. Een tweede stap is het geven van gedoseerde en herhaalde informatie over de aanwezigheid van voorzieningen, over de rechten van zorggebruikers en over de mogelijkheden om bepaalde wensen te realiseren. Deze informatie dient plaats te vinden in eigen taal, mondeling en het liefst door middel van concrete beelden (bijvoorbeeld video, excursies). Als derde stap is van belang dat oudere Marokkanen op concrete, zichtbare en tastbare wijze kunnen kennismaken met geslaagde voorbeeldprojecten. Daarbij moet bedacht worden dat er tijd nodig is om vertrouwen op te bouwen tussen de betrokken partijen, om eenieder te kunnen overtuigen dat blijvende verbeteringen mogelijk zijn. Gezien het belang van een systematische aanpak is het noodzakelijk om met de betrokken partijen (woningcorporaties, welzijnsinstellingen, zorgaanbieders

en gemeente) een voldoende committent tot stand te brengen en concrete organisatorische en financiële afspraken te maken om te voorkomen dat het project halverwege blijft steken en verwachtingen niet waargemaakt kunnen worden.

- B. Zoals reeds bij de conclusies is opgemerkt zijn de groeps gesprekken met de oudere Marokkanen en hun kinderen ervaren als een eerste stap om over de oude dag en de zorg die dat met zich mee brengt na te denken. Dat proces kan gestimuleerd worden door het aanbieden van concrete alternatieven voor het zorgen voor familieleden in de eigen woning, die daarvoor meestal te klein is.
- Een eerste mogelijkheid is het vergemakkelijken van het wonen in de nabijheid van de ouders door aanpassing van de regels van woningtoewijzing.
 - Een tweede mogelijkheid is het peilen van de behoefte aan kangoeroewoningen waar nu veel oudere Marokkanen wonen. Deze woningen zijn ook zeer geschikt voor andere zorgsituaties (mantelzorg).
 - Een derde mogelijkheid is het creëren van kleinschalige woonzorgvoorzieningen in de wijk waarbij een aantal extra voorzieningen zijn gecreëerd zoals een gebedsruimte, ontmoetingsruimten voor vrouwen en mannen en een islamitische keuken of cateringvoorziening.
- C. De belangrijkste aanbieder op het terrein van woonzorg de Zorgcentra Midden-Holland zou actief de wensen van potentiële toekomstige Marokkaanse bewoners kunnen inventariseren, zodat het aanbod meer op hun specifieke behoefte kan worden toegespitst. Uit de groeps gesprekken blijkt dat de meeste Marokkaanse ouderen geen principiële bezwaren hebben tegen intramurale zorgvoorzieningen, hoewel dit niet hun eerste keus zou zijn. Het is voorspelbaar dat veel kinderen de verwachting dat zij voor hun ouders zullen zorgen, niet kunnen waarmaken. Het ligt daarom in de lijn der verwachting dat in de toekomst oudere Marokkanen meer gebruik zullen gaan maken van intramurale zorgvoorzieningen, bijvoorbeeld bij de Zorgcentra Midden-Holland. Als eerste stap kan de behoefte geïnventariseerd worden aan een dagvoorziening voor Marokkaanse ouderen.
- D. Pak als woningcorporaties en gemeente achterstallig onderhoud van woningen en woonomgeving in overleg met betrokkenen aan. Sommige oudere Marokkanen leggen een link tussen het achterstallig onderhoud van sommige buurten en het feit dat in deze buurten veel Marokkanen wonen. De woningcorporaties en de gemeente zouden bij deze bewoners veel aan vertrouwen winnen als dit achterstallig onderhoud voortvarend wordt aangepakt. Oudere Marokkanen in Gouda en Schoonhoven hebben wensen die voor een belangrijk deel niet verschillen van wensen van andere inwoners in Gouda en Schoonhoven. Daarbij gaat het om een schone en veilige leefomgeving en om een toegankelijk aanbod aan voorzieningen, waar veel gebruik van wordt gemaakt (met name de huisartsenzorg). Deze wensen hebben echter in de buurten waar de oudere Marokkanen wonen soms een urgent karakter, gezien de staat waarin veel woningen en de directe leefomgeving verkeert.
- E. Benut bestaande kennis en ervaring bij organisaties en houdt deze in stand. Van diverse voorzieningen wordt door oudere Marokkanen intensief gebruik gemaakt, zoals van het Centraal Meldpunt Ouderen in Schoonhoven en de Sociaal Raadslieden in Gouda. Deze voorzieningen hebben een belangrijke functie. Zij voorzien in een behoefte aan informatie en praktische hulp, ook bij contacten met instellingen op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Een belangrijk aspect van deze functies is de persoonlijke vertrouwensband die sommige medewerkers hebben opgebouwd met de doelgroep. In Gouda speelt de kennis van de taal daarin een belangrijke rol. Met de inrichting van de éénloketfunctie in Gouda en Schoonhoven dient deze kennis en ervaring benut te worden. Daarbij kan ook rekening worden gehouden met de ervaringen met het concept allochtone ouderenadviseur.
- F. Initieer als gemeente uitwisseling en opbouw van kennis en ervaring tussen diverse organisaties. Instellingen, woningcorporaties en overheidsdiensten die veelvuldig te maken hebben met oudere Marokkanen kunnen dan informatie uit wisselen en kennis opbouwen in samenwerking met andere betrokken organisaties (bijvoorbeeld zelforganisaties). Een concreet voorbeeld hierbij zijn de wijkontwikkelingsplannen waarbij verschillende partijen op elkaar aangewezen zijn en de betrokkenheid van oudere Marokkanen een voorwaarde is

voor het verbeteren van de woonsituatie en het voorzieningenniveau van deze groep in deze wijken. Initiatiefnemer zou hierbij de wijkontwikkelingsteams kunnen zijn.

- G. Maak gebruik van intermediairs. Marokkaanse intermediairs (ouderenadviseurs, zorgconsulenten) kunnen een belangrijke rol spelen bij het leggen van contacten, het verduidelijken van de vraag en het maken van afspraken met oudere Marokkanen. Daarbij dient men zich bewust te zijn van de moeilijke positie waar intermediairs zich in kunnen bevinden met een dubbele loyaliteit naar de instelling waarbij ze in dienst zijn en naar de Marokkaanse gemeenschap, die verwachtingen van hen heeft. In sommige gevallen kan de intermediair in staat zijn de communicatie te herstellen als er geen of weinig contacten zijn. Woningcorporaties, welzijnsinstellingen en zorgaanbieders kunnen, voor zover zij dit al niet doen, overwegen gebruik te maken van diensten van intermediairs. Speciale aandacht verdienen de allochtone zorgconsulenten, waar met name het RPCP Midden-Holland zich voor inzet. Dit initiatief is een belangrijke voorwaarde voor verbetering van de zorg voor allochtonen. In Schoonhoven kan de allochtone zorgconsulent worden ondergebracht bij het Centrale Meldpunt Ouderen die reeds een belangrijke functie vervult voor Marokkaanse ouderen.
- H. Leden van de Marokkaanse gemeenschap in Gouda en Schoonhoven hebben in de groeps gesprekken de behoefte aan een multifunctioneel ontmoetingscentrum uitgesproken. Zij verstaan hier verschillende dingen onder. Belangrijke wensen die door velen zijn genoemd zijn: een plek waar men andere oudere Marokkanen kan treffen (dagbesteding), de beschikbaarheid van diensten (bijvoorbeeld iemand die kan helpen met het invullen van papieren) en eventueel zorg, een halal maaltijdvoorziening, en een plek waar men feesten kan organiseren. De aanbieders hebben in Gouda en Schoonhoven aangegeven dat er reeds ontmoetingsplaatsen zijn waar Marokkaanse ouderen gebruik van zouden kunnen maken. Het verdient aanbeveling om in een gezamenlijk traject na te gaan hoe aan de behoefte aan ontmoeting van Marokkaanse ouderen tegemoet kan worden gekomen. Het gaat met name om de vraag of de bestaande voorzieningen (meer) geschikt zouden kunnen worden gemaakt, of dat nieuwe voorzieningen nodig zijn. Ook de vraag wie de voorziening beheert, kan hierbij aan de orde komen. In dit traject kan gebruik worden gemaakt van ervaringen die elders in het land zijn opgedaan (bijvoorbeeld de Hudsonhof in Amsterdam).
- I. Bij sommige van deze aanbevelingen zijn mogelijke initiatiefnemers genoemd. Bij andere aanbevelingen worden meerdere partijen aangesproken. Voor veel aanbevelingen geldt ook dat zij niet door één partij te realiseren zijn. Overwogen kan worden om voor het terrein van zorg en welzijn een samenwerkingsverband tot stand te brengen onder regie van de GGD om de in dit onderzoek gesignaleerde problemen en mogelijke oplossingen aan te pakken. Daarbij kunnen de ervaringen in de gemeente Nijmegen ('Veelkleurig grijs') goede aanknopingspunten bieden.

