



## **Quickscan projecten voor allochtone ouderen**

### **Wonen Zorg Dienstverlening**

**Definitieve versie / 10 januari 2006**

In opdracht van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Amsterdam  
Afdeling Maatschappelijke en Gezondheidszorg

Malica Al Fahmi & Edgar van Lokven  
Bureau voor Maatschappelijke Ontwikkeling (BMO)

Melis Stokehof 36  
1064 JE Amsterdam

T 020 614 77 50  
E [info@bmo-online.nl](mailto:info@bmo-online.nl)  
W [www.bmo-online.nl](http://www.bmo-online.nl)

## Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	3
1. Inleiding	7
2. Analyse van slaag- en faalfactoren: literatuurstudie	8
3. <i>Good practices</i> in Amsterdam: wonen zorg en dienstverlening	16
4. <i>Good practices</i> : projectbeschrijvingen	23
Antaris / dagbehandeling voor ouderen	24
ASW / woonproject van en voor allochtone ouderen	28
Cordaan / dagverzorging voor (allochtone) ouderen	34
Evean Korthagenhuis / cultuurspecifieke dagopvang	37
Hudsonhof / ontmoetingsfunctie voor (allochtone) ouderen	41
Ibno khaldoun / ouderenproject	45
Stichting MPG / dienstverlening aan allochtone ouderen	49
MDSO / multifunctioneel ouderen centrum	52
Stichting BMP / ‘mantel der liefde’	56
Flesseman / dagopvang voor chinese ouderen	59
Combiwel / multicultureel ouderencentrum ‘de ontmoeting’	63
5. Literatuur	67

## **Samenvatting en conclusies**

De initiatiefnemers en projectleiders van de onderzochte projecten voor allochtone ouderen volgen vrijwel allemaal in ruime mate de aanbevelingen op, die in de literatuur over het onderwerp zijn verzameld. Uit de quickscan blijkt echter dat in verschillende Amsterdamse projecten ook nieuwe werkvormen zijn ontwikkeld die het vermelden waard zijn en die als voorbeeld voor andere organisaties en instellingen kunnen dienen. Tot slot zijn er ook enkele knelpunten geconstateerd die aanleiding kunnen zijn voor een vervolg op de quickscan.

### **Kennis van de doelgroep**

Bijna alle projecten starten met een verkenning van de cultuurspecifieke kenmerken van de doelgroep. De initiatiefnemers zijn zich ervan bewust dat een voorziening of een dienst voor allochtone ouderen een afwijkende benadering vereist. Meestal treden sleutelfiguren uit allochtone groepen op als adviseur, soms wordt specifieke deskundigheid in het project gebracht door samenwerking aan te gaan met een professionele instelling. In een enkel geval rapporteert een projectleider dat de samenwerking met allochtone deskundigen echter niet het voor het project gewenste resultaat heeft opgeleverd.

Verschillende initiatiefnemers zijn buitengewoon actief in het leren kennen van hun nieuwe doelgroep. Zij bestuderen zelfstandig literatuur over het werken met allochtone ouderen, richten werkgroepen op, bezoeken congressen over het onderwerp (of organiseren die zelf) en gaan op werkbezoek naar landen van herkomst.

### **Personeel**

Vrijwel in alle projecten is allochtoon personeel aangetrokken; personeel uit dezelfde culturele groep als de ouderen die als cliënt van het project gebruik maken. Wanneer dat niet of in onvoldoende mate is gebeurd, is er de uitdrukkelijke wens om de personeelsformatie met allochtonen uit te breiden. In een enkel geval zijn allochtone werkers bij een project betrokken als vrijwilligers. Enkele instellingen geven aan dat het aantrekken van gekwalificeerd allochtoon personeel een knelpunt is dat niet gemakkelijk kan worden opgelost.

De meeste zorginstellingen hebben geen specifiek beleid voor de coaching en begeleiding van allochtoon personeel. De projecten op het gebied van dienstverlening besteden daar overigens wel bijzondere aandacht aan door het aanbieden van trainingen, het ontwikkelen van sociale vaardigheden en het coachen bij de uitvoering van beheertaken.

## Methodiek

Alle onderzochte projecten werken met een categorale benadering, ondanks het beleid van de overheid in de afgelopen tien jaar om te streven naar integratie van allochtone groepen in bestaande voorzieningen. De categorale benadering in Amsterdam bestaat uit samenwerking met allochtone organisaties, voorlichting en voorlichtingsmateriaal in de eigen taal, het werken met allochtoon personeel, het inrichten van cultuurspecifieke dagvoorzieningen, het inrichten van cultuurspecifieke welzijnscentra en woongroepen. Zorgkantoren, stadsdelen en woningcorporaties steunen de onderzochte projecten in hun rol van co-financier, subsidiënt of ontwikkelaar.

Initiatiefnemers en projectleiders beseffen dat bestaande, voor autochtone ouderen, opgezette vormen van wonen, zorg en dienstverlening niet aansluiten bij de cultuurspecifieke wensen en behoeften van allochtone ouderen. Deze opvatting wordt door de literatuur ondersteund. Er is door de initiatiefnemers en projectleiders gezocht naar werkvormen die wel aansluiten bij de doelgroep. Deze werkvormen zijn in vrijwel alle onderzochte projecten gevonden en gerealiseerd of worden op korte termijn gerealiseerd. De onderzochte zorginstellingen zijn allemaal succesvol geweest in het maken van afspraken met de zorgkantoren voor de financiering van hun categorale voorzieningen. De onderzochte welzijnsprojecten zien in de omvang van het gebruik van hun voorzieningen (in alle gevallen is dat ruim boven de door de subsidiënten gewenste doelstellingen) het bewijs dat hun projecten aansluiten bij de vraag van de doelgroep.

Methodieken die in de Amsterdamse projecten succesvol worden toegepast, maar die in de bestudeerde literatuur niet worden beschreven zijn:

- het buiten de instelling aanbieden van een dagopvang voor een specifieke groep allochtone ouderen op een voor de ouderen vertrouwde plek (Cordaan/De Gooyer);
- volledig zelfbeheer van dienstencentra en ontmoetingsfuncties door groepen allochtone ouderen (Hudsonhof, Combiwel/'De Ontmoeting');
- het hanteren van een netwerkmodel voor dienstverlening aan allochtone ouderen in plaats van een doorverwijsmodel (Ibno Khaldoun);
- het hanteren van een hotelconcept in een dienstencentrum waarbij allochtone ouderen van faciliteiten gebruik maken alsof zij gast zijn in een hotel en waarbij wordt gestreefd naar een met een hotel vergelijkbaar niveau van dienstverlening (MDSO/MOC);
- het coachen van allochtone ouderen in de rol van kwartiermakers waarbij zij nieuwe allochtone ouderen introduceren, opvangen en wegwijs maken in het dienstencentrum (Combiwel/'De Ontmoeting').

## Communicatie

De meeste initiatiefnemers en projectleiders hebben aandacht voor de specifieke methoden die kunnen worden benut in het communiceren met allochtone ouderen. Dat is in het bijzonder bij het aanbod van zorgvoorzieningen relevant. Uitgangspunt in de projecten is het besef dat allochtone ouderen in het algemeen een (zeer) negatief beeld hebben van zorgvoorzieningen. Het gevolg daarvan is dat hun zorgvragen niet manifest worden gemaakt en het beroep dat zij doen op voorzieningen dientengevolge beperkt blijft.

Afgezien van de bekende communicatiemethoden zoals voorlichtingsmateriaal in de eigen taal (brochure, film), wordt in de literatuur aanbevolen om in projecten samenwerking tot stand te brengen met allochtone (buurt)organisaties. Allochtone organisaties kunnen in een project meerdere functies hebben; zij zijn 'vindplaats' en een vertrouwde omgeving van de doelgroep, maar ook adviseur in cultuurspecifieke vraagstukken. Vrijwel alle onderzochte projecten slagen omdat samenwerking met allochtone organisaties en sleutelfiguren tot stand is gebracht. In één onderzocht geval heeft de samenwerking met allochtone sleutelfiguren echter geleid tot het opvolgen van adviezen die voor het betreffende project niet juist bleken te zijn. In een ander onderzocht project lukt het onvoldoende om allochtone organisaties in de buurt te betrekken bij het ontwikkelingsproces van verschillende dagopvangvoorzieningen voor allochtone ouderen.

## Knelpunten

- Allochtoon personeel – Verschillende zorginstellingen (Antaris en Flesseman) rapporteren het knelpunt dat het moeilijk is om allochtoon personeel, in het bijzonder Turkse en Chinese medewerkers, voor verzorgende beroepen aan te trekken. Een snelle inventarisatie in het Chinese netwerk leert dat er wel Chinezen in verzorgende beroepen werkzaam zijn, maar dat deze niet graag voor de eigen groep willen werken. Ondersteuning van zorginstellingen bij het aantrekken en in dienst houden van allochtone verzorgenden, wordt in Amsterdam geboden door het project Zorg en Intercultureel Personeel (ZIP). Het project ZIP organiseert ondermeer voorlichting, ondersteunt de ontwikkeling van intercultureel beleid en verzorgt trainingen voor leidinggevend en teams. Medio 2006 brengt het ZIP project een *toolkit* met een instrumentarium voor intercultureel personeelsbeleid uit voor de zorgsector.
- Samenwerking met allochtone organisaties – Verschillende zorginstellingen (Antaris en De Gooyer) rapporteren dat de samenwerking met allochtone sleutelfiguren/organisaties heeft geleid tot een verkeerd advies respectievelijk

onvoldoende tot stand komt. De samenwerking met allochtone organisaties wordt in de literatuur beschreven als een belangrijke slaagfactor. Problemen in de samenwerking ontstaan vaak doordat deze is belast met slechte ervaringen uit het verleden (wantrouwen tussen allochtone organisaties en professioneel welzijnswerk), er een oneigenlijke vorm van concurrentie wordt ervaren ('jullie pakken onze ouderen af!'), er geen wederkerigheid in de samenwerking wordt opgebouwd ('wij krijgen er niks voor terug') of omdat de rollen van verschillende partijen in de samenwerking niet goed worden gedefinieerd ('excuus-Truus'). Een neutraal persoon die geen eigen belang heeft in het project kan de inbreng van allochtone organisaties in het proces begeleiden.

- Mantelzorg – De maatschappelijke trend is dat het draagvlak voor mantelzorg in allochtone gemeenschappen afneemt doordat steeds meer allochtone vrouwen buitenshuis gaan werken. De mantelzorg vormt echter een belangrijke hoeksteen in de gewenste vermaatschappelijking van de zorg. Op termijn kan hier een knelpunt ontstaan. Van de onderzochte projecten is slechts één project ('Mantel der liefde') gericht op ondersteuning en ontwikkeling van allochtone mantelzorgenden. Geconstateerd is dat de ondersteuningsbehoefte van allochtone mantelzorgenden nog onvoldoende aansluit bij het aanbod van de steunpunten. Antaris start overigens binnenkort met een mantelzorgproject in Slotervaart en Combiwel bereidt een mantelzorgproject voor in Oud Zuid. De projectleiders van de verschillende projecten blijken nog niet op de hoogte te zijn van elkanders initiatieven.
- Kennisuitwisseling – De projectleiders en initiatiefnemers van de onderzochte projecten geven aan behoefte te hebben aan kennismaking en kennisuitwisseling. De vernieuwende methodieken die in Amsterdam worden toegepast en het geringe contact dat er thans tussen de verschillende initiatieven bestaat, geeft daar aanleiding toe. Ook de instellingen die niet in de quickscan zijn betrokken, kunnen leren van de opgedane ervaringen. Enkele projectleiders geven aan kennisuitwisseling liever niet in de vorm van een conferentie te willen. Een alternatief is een thematische opzet die praktisch en lokaal kan worden uitgevoerd; bijvoorbeeld door kennisvragers op de locaties van de *good practices* in contact te brengen met kennisaanbieders.

## 1. Inleiding

De komende decennia staat Amsterdam voor de uitdaging om een aanzienlijk vergrijzende bevolking goede zorg te bieden. Amsterdam bereidt zich voor op de gevolgen daarvan en kiest in het beleid voor vermaatschappelijking van de zorg. Dat betekent dat het beleid erop is gericht om ouderen met een zorgvraag zolang mogelijk zelfstandig te laten wonen. In de stadsdelen worden initiatieven genomen en projecten opgezet om dit mogelijk te maken. Op stedelijk niveau vindt in de Stedelijke Stuurgroep wonen-zorg-dienstverlening afstemming plaats tussen de belangrijkste partijen (veelal koepelorganisaties van ondermeer instellingen, woningcorporaties, huurders, etc.). De gemeente vindt het daarbij belangrijk dat allochtone ouderen in dezelfde mate gebruik kunnen maken van de voorzieningen als autochtone ouderen.

In een door BMO in november en december 2005 uitgevoerde quickscan zijn twaalf *good practices* in de stad beschreven, waarbij de initiatiefnemers erin zijn geslaagd om in contact te komen met de doelgroep allochtone ouderen en een duurzaam aanbod op het gebied van wonen, zorg en dienstverlening voor deze groep tot stand te brengen. De quickscan is als volgt opgebouwd.

In hoofdstuk (2) wordt verslag gedaan van de literatuurstudie die naar het onderwerp van de quickscan is uitgevoerd. Aan de hand van een beschrijving van ‘kennis van de doelgroep’, ‘personeel’, ‘methodiek’ en ‘communicatie’ worden de belangrijkste slaag- en faalfactoren voor het werken met allochtone ouderen in kaart gebracht.

Het derde hoofdstuk bevat de opzet van de projectbeschrijvingen en de thematische ordening naar ‘kennis van de doelgroep’, ‘personeel’, ‘methodiek’ en ‘communicatie’. Beschreven wordt in hoeverre de slaagfactoren hun toepassing hebben gevonden in de Amsterdamse *good practices*.

Hoofdstuk (4) bevat de uitgebreide projectbeschrijvingen van de *good practices* waarover in de quickscan is gerapporteerd. De projectbeschrijvingen zijn geaccordeerd door de initiatiefnemers en projectleiders die door BMO zijn geïnterviewd. Deze beschrijvingen kunnen worden gelezen als bijlage.

Malica Al Fahmi  
Edgar van Lokven

9 januari 2006

## 2. Analyse van slaag- en faalfactoren:

### Literatuurstudie

#### Inleiding

Slaag- en faalfactoren van het werken met en voor allochtone ouderen, moeten in de context worden geplaatst van algemene maatschappelijke trends en specifieke ontwikkelingen in de allochtone gemeenschappen zelf. In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gepresenteerd van recente en minder recente literatuur over dit onderwerp.

De belangrijkste maatschappelijke trends en specifieke ontwikkelingen zijn dat:

- het aantal allochtone ouderen relatief nog veel sneller groeit dan het aantal autochtone ouderen, waardoor de nu nog latente vraag van deze groep naar zorg, wonen en dienstverlening aan gewicht zal toenemen;<sup>1</sup>
- de overheid een beleid voert van vermaatschappelijking van de zorg waardoor ouderen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen en van instellingen wordt verwacht dat zij hun aanbod daarop afstemmen;<sup>2</sup>
- de beschikbaarheid van mantelzorg voor allochtone ouderen af zal nemen door een toename van het aantal allochtone vrouwen met een betaalde baan;<sup>3</sup>
- de samenleving nog nauwelijks investeert in zinvolle rollen voor de groeiende groep ouderen, laat staan voor allochtone ouderen.<sup>4</sup>

Het toekomstbeeld dat hier in een notendop wordt geschetst, is dat van een snel groeiende groep zorgvragers waar de samenleving niet goed raad mee weet, die in steeds beperktere mate een beroep kan doen op mantelzorg in de eigen gemeenschap en die te maken krijgt met een aanbod van wonen, zorg en dienstverlening dat nog nauwelijks op cultuurspecifieke wensen is afgestemd.

De problematiek nu is in verschillende opzichten urgenter dan tien of vijftien jaar geleden. Niet alleen is de groep allochtone ouderen veel groter geworden, de mate waarin een beroep kan worden gedaan op mantelzorg is tegelijkertijd afgenomen en zal in de toekomst nog verder afnemen. Dat betekent dat mag worden aangenomen dat de vraag naar zorg en

---

<sup>1</sup> Dagevos, J., 2001; O+S, 2004b.

<sup>2</sup> Overbeek, R., van en A. Schippers et al., 2004; Directie Ouderenbeleid VWS, 2005b; Stuurgroep Wonen-Zorg-Dienstverlening, 2005.

<sup>3</sup> Overbeek, R., van en A. Schippers et al., 2004.

<sup>4</sup> Boer, P., de, en H. van Koutrik, 1991; Overbeek, R., van en A. Schippers et al., 2004.

dienstverlening sterk zal stijgen; zorg en dienstverlening die door professionele aanbieders zal moeten worden geleverd.

Inmiddels is in Nederland in de afgelopen vijftien jaar een schat aan ervaring opgedaan in het werken met en voor allochtone ouderen. Een groot deel van die ervaring is beschikbaar in de vorm van onderzoeksrapporten, projectverslagen, artikelen en brochures. Een klein maar relevant deel daarvan is in deze rapportage verwerkt. Behalve de noodzaak om kennis te verzamelen over de doelgroep waarmee wordt gewerkt, zijn slaag- en faalfactoren beschreven over het werken met en voor allochtone ouderen. Specifiek wordt aandacht besteed aan het belang van het leren kennen van de doelgroep, aan een op de doelgroep afgestemd personeelsbeleid, aan een aangepaste werkmethode en aan enkele belangrijke communicatieve spelregels.

### **Kennis van de doelgroep**

Te veel publicaties over allochtone ouderen beschrijven deze ouderen als een uniforme groep waarvan de leden bepaalde sociale, economische en culturele kenmerken met elkaar delen. Dat beeld is onjuist en behoeft correctie. De verschillen tussen de diverse groepen allochtone ouderen zijn aanzienlijk.<sup>5</sup> Dat uit zich ondermeer in verschillen in hulpvragen, de mate waarin een beroep kan worden gedaan op mantelzorg, de acceptatie van woonzorgvoorzieningen, het belang van eigen culturele tradities en de mate waarin ouderen eigen keuzes kunnen maken. De diversiteit van de groep allochtone ouderen heeft ook tot gevolg dat de aanpak waarmee bijvoorbeeld Surinaamse ouderen goed kunnen worden bediend, niet vanzelfsprekend ook op Turkse ouderen kan worden toegepast.

Onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) uit 2001 wijst bijvoorbeeld op belangrijke verschillen tussen Marokkaanse en Turkse ouderen enerzijds en Surinaamse en Antilliaanse ouderen anderzijds. Op verschillende punten onderscheiden Surinaamse en Antilliaanse ouderen zich nauwelijks van autochtone ouderen. Zij hebben een redelijk goede sociaal-economische positie en zijn eveneens in sociaal en cultureel opzicht in sterke mate geïntegreerd. Dit beeld geldt overigens niet voor alle Surinaamse en Antilliaanse ouderen.

Turkse en Marokkaanse ouderen daarentegen zijn nauwelijks in de Nederlandse samenleving geïntegreerd, terwijl de integratie van Surinaamse en Antilliaanse ouderen veel verder is gevorderd. Veel Turkse en Marokkaanse ouderen bevinden zich in de marge van de Nederlandse samenleving. De Turkse en Marokkaanse ouderen zijn groepen op zichzelf; afgesneden van de economische, sociale en culturele hoofdstroom van de Nederlandse samenleving.

---

<sup>5</sup> Dagevos, J., 2001.

## Personeel

Het aantrekken van allochtoon personeel dat kan worden ingezet voor het werken met allochtone ouderen, is één van de meest in het oog springende en toegepaste instrumenten om projecten en activiteiten voor allochtone ouderen te doen slagen. Toch is de werkelijkheid niet zo eenvoudig. Het inzetten van allochtoon personeel kan ook een faalfactor worden wanneer niet aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Vanuit de ervaring en kennis die is opgebouwd in het Amsterdamse project 'Zorg en Intercultureel Personeel' (ZIP), kunnen verschillende slaagfactoren worden benoemd die in het bijzonder relevant zijn bij het in dienst houden van allochtoon personeel:<sup>6</sup>

- een instelling dient een visie te hebben op het 'afrekenen' van zorgmanagers (in het bijzonder in het middenmanagement) op interculturele competenties;
- personeel van zorginstellingen dient te worden getraind in interculturele competenties;
- allochtoon personeel moet worden getraind in weerbaarheid tegen discriminatie op de werkvloer;
- binnen de instelling moet draagvlak worden gecreëerd voor intercultureel personeelsbeleid;
- met allochtoon personeel dat de instelling verlaat, moeten exit gesprekken worden gehouden;
- uitgangspunt moet zijn dat iedere beroepskracht in de zorg, de zorg moet kunnen leveren aan iedere cliënt, ongeacht zijn of haar culturele of etnische identiteit.<sup>7</sup>

Het belang van het creëren van een geïntegreerde werksetting waarin iedere beroepskracht zorg moet kunnen leveren aan iedere cliënt, wordt in verschillende publicaties onderschreven. Het risico bestaat anders dat allochtoon personeel (ouderenwerkers, adviseurs, intermediairs) niet voor vol wordt aangezien en dat het voor de allochtone werkers moeilijk is om afstand tot de doelgroep te bewaren. Dit probleem doet zich voor in situaties waarin allochtone werkers hun taken uitoefenen in een niet-geïntegreerde werksituatie waar contact met het reguliere werk en teamwerk ontbreekt. Het is daarom van belang om allochtoon en autochtoon personeel in één team te laten werken. Zij hebben samen de zorg voor alle cliënten ongeacht hun etniciteit, wisselen hun ervaringen uit en zijn bij elkanders werk betrokken.<sup>8</sup>

In het verlengde van het aanstellen en binnen een professionele structuur integreren van allochtoon personeel, ligt de factor om vanuit het management scholing en

---

<sup>6</sup> Het project ZIP (Zorg en Intercultureel Personeel) richt zich in de eerste plaats op de interculturalisatie van het personeelsbeleid van de zorginstellingen in Amsterdam. ZIP is een onderdeel van het convenant Hechten en Sluiten, dat medio 2003 is ondertekend door de gemeente Amsterdam, de SIGRA, het Duaal Zorgsector Overleg (DZO), het Platform Zorgopleidingen en het CWI.

<sup>7</sup> Interview met Liselotte de Koning, projectleider ZIP, 8 december 2005.

<sup>8</sup> Sidali, M.B.A., 1993; s'Jacob, R., 1996; Nelissen, H., 1997; Lokven, E.A.E., van, 2003.

deskundigheidsbevordering aan te bieden aan het personeel. Een instelling moet immers een adequaat hulpaanbod willen en kunnen leveren ongeacht de etniciteit van de hulpvrager en bereid zijn om in dat streven te investeren.<sup>9</sup>

Allochtone ouderen die gebruik maken van de thuiszorg, willen graag door iemand worden geholpen die de eigen taal spreekt en de eigen cultuur kent. Zeker bij islamitische (vooral Turkse en Marokkaanse) ouderen is dat een belangrijke wens. Uit onderzoek blijkt dat zij de thuiszorg zoals die in Nederland wordt aangeboden vaak 'te Nederlands' vinden en 'te weinig' vinden aansluiten bij de eigen culturele gewoonten.<sup>10</sup>

## **Methodiek**

Het NIZW constateert in een recent verschenen trendstudie over ouder worden in Nederland dat de komende jaren rekening moet worden gehouden met een afname van de mantelzorg en de informele zorg.<sup>11</sup> Deze ontwikkeling wordt grotendeels veroorzaakt door de toename van het aantal werkende allochtone vrouwen die daardoor minder tijd heeft voor mantelzorg. De arbeidsparticipatie van Antilliaanse en Surinaamse vrouwen is al vergelijkbaar met die van autochtone vrouwen en in de Turkse en Marokkaanse gemeenschappen wordt het langzamerhand steeds meer geaccepteerd dat vrouwen buitenshuis werken.

Kinderen en kleinkinderen vormen een belangrijk anker in het sociale netwerk van allochtone ouderen. Wanneer deze vorm van mantelzorg voor allochtone ouderen vermindert of wegvalt, dan moet in de toekomst rekening worden gehouden met een toenemende druk op de intramurale zorg. Tegelijkertijd dringt bij allochtone ouderen het besef door dat zij minder vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op hun kinderen. In een recente studie geven zij aan dat als zij eenmaal zorgbehoevend worden, zij eigenlijk niemand tot last willen zijn. Als het dan toch moet, dan willen ze liever worden verzorgd door mensen die ervoor worden betaald om deze last te dragen. Desondanks vragen zij zelden om hulp.<sup>12</sup>

Deze ontwikkeling staat echter op gespannen voet met het streven naar vermaatschappelijking van de zorg. Een alternatieve benadering is nodig. Instellingen wordt aanbevolen om de netwerken op buurtniveau te versterken. Deze vermaatschappelijking van de zorg betekent dat voorzieningen op kleine schaal aanwezig moeten zijn in de buurt. Tevens vergt het versterken

---

<sup>9</sup> Cherribi, O., 1993; Berg, R., van den, 1995; Lenssen, P., 1998; Yerden, I., 2000.

<sup>10</sup> Abraham, E., 1996; Kloosterboer, 1996; Nelissen, H., 2001; Boer, P., 2002; Çelik, A., en E.A.E. van Lokven, 2002; FNAO, 2004.

<sup>11</sup> Overbeek, R., van en A. Schippers et al., 2004.

<sup>12</sup> Nitsche, B. en F. Scholten, 2004; Overbeek, R., van en A. Schippers et al., 2004; Directie Ouderenbeleid VWS, 2005b.

van buurtnetwerken een *outrerechende* werkwijze. Daarbij kan worden gedacht aan hulpverlening aan huis en buurtgerichte sociale activering. Instellingen moeten actief worden in het aanknopen van samenwerking met andere voorzieningen in de buurt; allochtone organisaties zijn daarbij voor de hand liggende partners. Op deze manier kan sociale uitsluiting en vereenzaming van zelfstandig wonende allochtone ouderen worden voorkomen.<sup>13</sup>

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat allochtone ouderen behoefte hebben aan één loket waar zij met al hun vragen op het gebied wonen, zorg en dienstverlening terecht kunnen.<sup>14</sup> Het zou aan te bevelen zijn om de versnipperde kennis te bundelen en breder in te zetten in lokale trajecten waarin organisaties op het gebied van volwasseneducatie, arbeidstoeleiding, vrijwilligerswerk en sociale wijkontwikkeling samen met ouderenorganisaties en vakbonden zich gezamenlijk inspannen.<sup>15</sup> Een dergelijk loket zou zo kunnen worden opgezet dat het de front office vormt van samenwerkende woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen in de wijk die gezamenlijk de back office vormen.

Een vergelijkbare aanbeveling voor een 1-loket benadering of aanspreekpunt, wordt in de literatuur ook genoemd als instrument voor de ondersteuning van mantelzorgenden.<sup>16</sup> Veel allochtone mantelzorgenden worden met de bestaande vormen van ondersteuning in onvoldoende mate bereikt. Mantelzorgenden worden geconfronteerd met veelsoortige problemen en vragen. Beantwoording van deze vragen vergt vaak de nodige regie en begeleiding. Het is wenselijk binnen de gemeente één aanspreekpunt te formeren waar men met dit soort vragen terecht kan. Afstemming met steunpunten mantelzorg is hierbij van belang.

## **Communicatie**

Moskeeën, moskeeverenigingen en allochtone zelforganisaties spelen een belangrijke rol in de dagbesteding van veel allochtone ouderen; in het bijzonder van de mannen.<sup>17</sup> Uit onderzoek blijkt dat veel allochtone ouderen nauwelijks zinvolle activiteiten om handen hebben.<sup>18</sup> In breder verband moet de vraag worden gesteld of de samenleving wel voldoende investeert in het creëren van zinvolle rollen die beantwoorden aan de potenties en wensen van de groeiende groep allochtone ouderen. Er wordt nauwelijks een beroep op deze ouderen gedaan. De

---

<sup>13</sup> Schellingerhout, R. (red.), 2004; Overbeek, R., van, en A. Schippers et al., 2004; Directie Ouderenbeleid VWS, 2005b.

<sup>14</sup> Çelik, A., en E.A.E. van Lokven, 2002; Berg, B., van den, en M. Sala, 2003;

<sup>15</sup> Overbeek, R., van, en A. Schippers et al., 2004.

<sup>16</sup> Directie Ouderenbeleid VWS, 2005a

<sup>17</sup> Kloosterboer, D., 1996; Nelissen, H., 1997; Çelik, A., en E.A.E. van Lokven, 2002; Fuhr, G., von der, E., Butter en E.A.E. van Lokven, 2002.

<sup>18</sup> Schellingerhout, R. (red.), 2004;

vergroting van de maatschappelijke deelname van ouderen waarbij gebruik wordt gemaakt van de kennis en de ervaring van deze groep, is een uitdaging.<sup>19</sup>

De zelforganisaties en moskeeverenigingen proberen die leemte op te vullen met taallessen, ontmoeting en maatschappelijke activering. Zelforganisaties en moskeeverenigingen zijn een belangrijke schakel in de keten van wonen, zorg en dienstverlening. Zij zijn 'vindplaats' voor het aanbod van professionele instellingen en kunnen een nuttige taak vervullen in de communicatie met allochtone ouderen.<sup>20</sup>

Een voorbeeld van nuttige communicatie is de uitspraak van imams in Marokkaanse moskeeën in Amsterdam dat het geoorloofd is om naast de familieverzorging (mantelzorg) ook professionele verzorgers (thuiszorg) in huis te laten. Op deze manier wordt effectief gecommuniceerd dat het overdragen van zorg door familieleden aan professionele hulpverleners niet als belediging van de ouderen hoeft te worden gezien.<sup>21</sup>

Voorlichting en informatie in de eigen taal blijft noodzakelijk om te voorkomen dat allochtone ouderen in de toekomst verstoken blijven van hulp en zorg. In het bijzonder is dat van toepassing op de groeiende groep Turkse en Marokkaanse ouderen.<sup>22</sup> Over enkele jaren zal een zelfde mate van aandacht ook nodig zijn voor de groeiende groep van vluchtelingenouderen die, gelet op de landen waar zij vandaan komen, met nog meer verscheidenheid is samengesteld.

Veel allochtone ouderen hebben een beeld van ouderenvoorzieningen dat is bepaald door de situatie in het land van herkomst. In Marokko en Turkije is thuiszorg bijvoorbeeld onbekend. De procedures om thuiszorg te krijgen, werken bovendien drempelverhogend zoals telefoneren, formulieren invullen en gesprekken voeren.<sup>23</sup>

De vaak zorgwekkende omstandigheden in de verzorgingshuizen in het herkomstland dragen bij aan het weinig positieve beeld dat allochtone ouderen van dergelijke instellingen hebben. Bij het geven van voorlichting over voorzieningen in Nederland, dient de aanbieder van de informatie rekening te houden met het beeld dat de doelgroep heeft van zorgvoorzieningen en dit actief te corrigeren voor de Nederlandse situatie.<sup>24</sup>

De meeste allochtone ouderen weten niet hoe zij hun zorgvraag adequaat kunnen formuleren; als ze al weten dat ze dat kunnen doen. Het probleem in de communicatie is er dus niet alleen één van zorgaanbieder naar zorgvrager, maar ook van zorgvrager naar zorgaanbieder. Met de

---

<sup>19</sup> Overbeek, R., van en A. Schippers et al., 2004.

<sup>20</sup> Beljaarts, M.A.M.M., en A.O. Verweij, 1995; Nelissen, H., 1997; Directie Ouderenbeleid VWS, 1998; CABO, 2001.

<sup>21</sup> FNAO, 2004.

<sup>22</sup> Berg, B., van den, en M. Sala, 2003.

<sup>23</sup> Nitsche, B., en F. Suijker, 2003.

<sup>24</sup> Nelissen, H., en B. Sittrop, 2001.

inzet van intermediairs uit dezelfde culturele groep als de allochtone ouderen, kan een zorgaanbieder of dienstverlener de communicatie met de groep verbeteren en de zorgvraag manifest maken.<sup>25</sup>

## Samenvatting

<p>Personeel</p>	<p>Aantrekken en in dienst houden van allochtoon personeel waarbij de volgende randvoorwaarden in acht moeten worden genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• allochtone werkers moeten hun werk doen in een geïntegreerde werksituatie; in contact met het reguliere werk en het team ('iedere verzorgende moet iedere cliënt kunnen verzorgen');</li> <li>• de leiding van de organisatie investeert in het bevorderen van de interculturele deskundigheid van het personeel;</li> <li>• een instelling dient een visie te hebben op het 'afrekenen van managers' op interculturele competenties;</li> <li>• binnen de instelling moet draagvlak worden gecreëerd voor intercultureel personeelsbeleid;</li> <li>• met allochtoon personeel dat de instelling verlaat, moeten exit gesprekken worden gehouden.</li> </ul>
<p>Methodiek</p>	<p>Door de toename van het aantal werkende allochtone vrouwen, neemt de beschikbaarheid van mantelzorg en informele zorg af. Dit staat op gespannen voet met het streven naar vermaatschappelijking van de zorg. Het is aan te bevelen deze ontwikkeling op te vangen met een methodische benadering waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• instellingen investeren in netwerken op buurtniveau (met bewoners en hun organisaties);</li> <li>• voorzieningen op kleine schaal in de buurt aanwezig zijn;</li> <li>• outreachend wordt gewerkt (hulpverlening aan huis en sociale activering) in tegenstelling tot 'afwachtend';</li> <li>• samenwerking met allochtone organisaties wordt</li> </ul>

<sup>25</sup> Nelissen, H., 1997; Berg, B., van den, en M. Sala, 2003.

	<p>nagestreefd;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een 1-loket benadering wordt nagestreefd waar bewoners met alle vragen over wonen, zorg en dienstverlening terecht kunnen;</li> <li>• een aanspreekpunt voor de ondersteuning van (allochtone) mantelzorgenden wordt opgezet.</li> </ul>
Communicatie	<p>Er zijn nauwelijks vormen van zinvolle dagbesteding voor allochtone ouderen voor handen. Allochtone organisaties en moskeeorganisaties proberen die leemte op te vullen en zijn om die reden een belangrijke schakel in de communicatie met allochtone ouderen. Het is aan te bevelen een communicatieve benadering na te streven waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• allochtone (ouderen)organisaties en moskeeorganisaties een schakel in de keten zijn;</li> <li>• allochtone ouderen worden gestimuleerd om actief te worden in verenigingen;</li> <li>• voorlichting en informatievoorziening zoveel mogelijk in de eigen taal beschikbaar blijft;</li> <li>• aanbieders van voorlichting en informatie rekening houden met het negatieve beeld dat veel ouderen hebben van zorgvoorzieningen en dat is gebaseerd op de situatie in het land van herkomst (rondleidingen en open dagen in Nederlandse voorzieningen wordt aanbevolen);</li> <li>• intermediairs worden ingezet om de zorgvraag van allochtone ouderen manifest te maken.</li> </ul>

### 3. Good practices in Amsterdam:

#### Wonen, zorg en dienstverlening voor allochtone ouderen

##### Inleiding

De komende decennia staat Amsterdam voor de uitdaging om een aanzienlijk vergrijzende bevolking goede zorg te bieden. Amsterdam bereidt zich voor op de gevolgen daarvan en kiest in het beleid voor vermaatschappelijking van de zorg. Dat betekent dat het beleid erop is gericht om ouderen met een zorgvraag zolang mogelijk zelfstandig te laten wonen. In de stadsdelen worden initiatieven genomen en projecten opgezet om dit mogelijk te maken. Op stedelijk niveau vindt in de Stedelijke Stuurgroep wonen-zorg-dienstverlening afstemming plaats tussen de belangrijkste partijen (veelal koepelorganisaties van ondermeer instellingen, woningcorporaties, huurders, etc.). De stuurgroep faciliteert een samenhangend aanbod op het gebied van wonen-zorg-dienstverlening. Het gaat daarbij in het bijzonder om het ontwikkelen van woonservicezones, het verbeteren van de sociale infrastructuur en het afstemmen van de woonruimteverdeling op de wensen van ouderen.

Binnen de in omvang toenemende groep ouderen in Amsterdam, is een nog sneller in aantal groeiende groep van allochtone ouderen. Van de initiatieven, projecten en maatregelen die in het kader van de vermaatschappelijking van de zorg worden genomen, hoort ook deze groep te profiteren. Er zijn aanwijzingen dat dit in de praktijk nog niet altijd het geval is. Tussen projecten en initiatieven bestaan grote verschillen in de mate waarin allochtone ouderen worden bereikt en gebruik maken van het aanbod. De gemeente vindt het belangrijk dat allochtone ouderen in dezelfde mate gebruik kunnen maken van de voorzieningen als autochtone ouderen.

In een door BMO in november 2005 uitgevoerde quickscan zijn twaalf *good practices* in de stad beschreven, waarbij de initiatiefnemers erin zijn geslaagd om in contact te komen met de doelgroep allochtone ouderen en een duurzaam aanbod op het gebied van wonen, zorg en dienstverlening voor deze groep tot stand te brengen. De volgende *good practices* zijn onderzocht:

Determinant 'zorg':

- dagbehandeling van (allochtone) ouderen door Antaris in Slotervaart;
- dagverzorging voor (allochtone) ouderen door Cordaan, locaties De Gooyer en Kastanjehof in Oost-Watergraafsmeer;

- cultuurspecifieke dagopvang door Eveen Korthagenhuis in Noord;
- dagopvang voor Chinese ouderen door Centrum van ouderen Flesseman in stadsdeel Centrum.

Determinant 'wonen':

- zes woonprojecten van en voor allochtone ouderen waarvan de ontwikkeling is begeleid door het Amsterdams Steunpunt Wonen, verspreid over de stad.

Determinant 'dienstverlening':

- ontmoetingsfunctie voor ouderen door Hudsonhof in De Baarsjes;
- marokkaanse ouderenproject door Ibno Khaldoun in Oost-Watergraafsmeer;
- dienstverlening aan allochtone ouderen door MPG, stedelijk project;
- multifunctioneel ouderencentrum MOC in Zeeburg;
- multicultureel ouderencentrum 'De ontmoeting' door Combiwel in Oud Zuid;
- het project 'Mantel der liefde' door stichting BMP, landelijk project met uitvoering in Amsterdam.

### **Opzet van de projectbeschrijvingen**

De projecten zijn beschreven aan de hand van drie groepen criteria, te weten 'gegevens over de organisatie', 'gegevens over de inhoud van het project' en 'gegevens over de evaluatie van het project'.

De organisatorische gegevens bevatten de criteria 'opdrachtgever', 'uitvoerende instantie' en 'contact'. De opdrachtgever van een project is meestal de instelling die het project ook uitvoert (het gaat dan om een project dat op eigen initiatief tot stand wordt gebracht) en soms is er een externe opdrachtgever (initiatiefnemers van een woongroep of een stadsdeel). De uitvoerende instantie is dus vaak dezelfde organisatie als de opdrachtgever. Bij contact is beschreven welke contactpersoon de informatie over het project heeft gegeven.

Onder de noemer 'inhoudelijke data' wordt informatie gegeven over de doelgroep van het project (meestal een etnische specificatie van de groep 'allochtone ouderen') en het doel van het project. Het criterium 'determinant' is wonen, zorg of dienstverlening. Een combinatie

van één of meer van deze aspecten komt binnen een project weinig voor, hoewel instellingen die dagopvangprojecten uitvoeren altijd een combinatie van wonen en zorg aanbieden.

Met het criterium ‘methodiek’ wordt voorts op hoofdlijnen de aanpak binnen het project beschreven en worden puntsgewijs de opvallende interculturele aspecten van die benadering aangestipt. Bijzondere aandacht is daarbij besteed aan de communicatie-instrumenten die worden gehanteerd om met allochtone cliënten in contact te komen.

Met ‘looptijd’ wordt aangegeven hoelang een gerealiseerde voorziening thans bestaat of hoelang de ontwikkeltijd is om tot realisatie van een voorziening te komen, wanneer het project zich nog in de ontwikkelfase bevindt.

Het criterium ‘aantal deelnemers’ geeft aan hoeveel cliënten uit de doelgroep van het project of de voorziening gebruik maken. Wanneer dat relevant is en gegevens beschikbaar zijn, is tevens aangegeven wat de doorloop van cliënten is.

Het criterium ‘plaats in de keten’, aangevuld met ‘follow up’ geeft informatie over de wijze waarop cliënten bij het project of de voorziening terecht komen en waar zij na afloop van hun verblijf of gebruik van de aangeboden dienst naartoe gaan.

Het criterium ‘personeel’ beschrijft de samenstelling van het personeelsbestand dat het beschreven project uitvoert. In het bijzonder is hierbij gelet op de aanwezigheid van allochtoon personeel.

Tot slot wordt het criterium ‘informatiemateriaal’ beschreven. Daarbij is gelet op de geschreven en ongeschreven materialen die in het project worden gebruikt om de allochtone doelgroep te informeren over het project en het dienstenaanbod.

Het lerend vermogen van het project wordt beschreven onder de noemer ‘gegevens over de evaluatie van het project’. Criteria daarbij zijn ‘evaluatieresultaten’, ‘type evaluatie’ en ‘projectkwalificatie’. Evaluatieresultaten blijken niet altijd beschikbaar te zijn. Waar mogelijk zijn de uitkomsten van de meest recente evaluatie vermeld. Het type evaluatie beschrijft het kwalitatieve of kwantitatieve aspect ervan. Een combinatie van beide typen komt in een enkel geval voor. Het criterium ‘projectkwalificatie’ tenslotte geeft informatie over de beschrijving die de instellingen zelf aan hun project geven. Veel gebruikte beschrijvingen zijn ‘kansrijk’, ‘pilot’ en ‘voorbeeldproject’.

### **Slaagfactor ‘kennis van de doelgroep’**

Aan de realisatie van vrijwel alle projecten is een uitgebreide oriëntatie op de cultuureigen en specifieke kenmerken van de doelgroep vooraf gegaan.

## **Slaagfactor ‘Personeel’**

De meeste geïnterviewde contactpersonen geven aan dat in de onderzochte projecten met allochtoon personeel wordt gewerkt of dat actief allochtoon personeel wordt geworven. Zo schrijft Antaris de grote belangstelling van allochtone cliënten voor de dagbehandeling (ergotherapie en fysiotherapie) toe aan de inzet van Marokkaanse verzorgenden. Zowel Antaris als Flesseman geven overigens aan dat het in de praktijk moeilijk blijkt te zijn om Turken, respectievelijk Chinezen te interesseren voor een verzorgend beroep. Ook andere zorginstellingen zoals Evean Korthagenhuis en Cordaan De Gooyer & Kastanjehof werken met personeel uit de etnische groep van de ouderen die van de zorg gebruik maken. Het Migranten Platform Gehandicapten kan door de inzet van allochtoon personeel een bijzondere kwaliteit van dienstverlening realiseren. De Marokkaanse en Turkse medewerkers van MPG begrijpen de taal en cultuur van de allochtone ouderen; zij zijn daardoor beter in staat om latente zorgbehoeften op te sporen.

ASW begeleidt de ontwikkeling van woongroepen met een Nederlandse consulente. ASW zet geen allochtone begeleiders in en kiest in zijn werkmethode voor het inschakelen van een onafhankelijke tolk en het samenwerken met geschikte samenwerkingspartners in het werkveld, bijvoorbeeld het opbouwwerk. In de gerealiseerde Amsterdamse woongroepen is geen personeel aanwezig. Dat is anders dan bijvoorbeeld in woongroepen voor allochtone ouderen in Den Haag en Rotterdam het geval is. De Chinese Brug in Den Haag en Ka Fook Mansion in Rotterdam zijn opgezet vanuit het Chinese welzijnswerk. In de woonvoorzieningen worden verschillende vormen van dienstverlening aangeboden door Chinese professionele krachten.

Twee geïnterviewde instellingen geven aan expliciet aandacht te besteden aan het opleiden van personeel en vrijwilligers. Het MOC in Zeeburg schoolt de beheerders in gastvrije omgangsvormen en biedt hen daartoe een cursus aan die doorgaans aan hotelpersoneel wordt gegeven. ‘De Ontmoeting’ in Oud Zuid traint de actieve vrijwilligers eveneens in sociale vaardigheden en heeft daartoe het concept ‘kwartiermakers’ bedacht.

## **Slaagfactor ‘Methodiek’**

Alle geïnterviewde zorginstellingen hebben gekozen voor een werkwijze waarbij actief samenwerking wordt gezocht in netwerken op buurtniveau. Zo ontwikkelt Cordaan met de locaties De Gooyer en Kastanjehof dagvoorzieningen voor allochtone ouderen in nauwe samenwerking met de Marokkaanse organisatie Ibno Khaldoun en met de

welzijnsorganisaties MDSO en Stichting Welzijn Oost. Antaris legt contacten met allochtone organisaties en geeft daar voorlichting in eigen taal. Evean Korthagenhuis werkt bij de ontwikkeling van de dagvoorziening voor Turkse ouderen nauw samen met twee Turkse organisaties. Flesseman heeft de dagopvang voor Chinese ouderen ontwikkeld in nauwe samenwerking met de Blankenbergstichting die een stedelijke adviesfunctie heeft voor Chinese ouderen.

Ook bij de woonprojecten en de projecten op het gebied van dienstverlening is het gewoon om samenwerking met lokale partners op te bouwen. ASW begeleidt woonprojecten in nauwe samenwerking met partners in het veld en Hudsonhof, MOC en 'De Ontmoeting' bieden een thuis aan tal van organisaties van allochtone ouderen in de respectievelijke stadsdelen. De Marokkaanse organisatie Ibno Khaldoun is de spil in een netwerk van dienstverlening voor Marokkaanse ouderen in stadsdeel Oost.

De aanbeveling om vooral kleinschalige voorzieningen in de buurt tot stand te brengen, zien we duidelijk terug in het streven van Cordaan bij de locaties De Gooyer en Kastanjehof om de dagvoorziening voor Marokkaanse ouderen buiten de zorginstelling op een voor de ouderen vertrouwde locatie te willen vestigen.

Het outreachend werken is een methode die door alle instellingen inmiddels wordt gehanteerd. De noodzaak voor het gebruik van deze methode ligt in het manifesteren van de latente zorgvraag van veel allochtone ouderen. Instellingen gaan actief op zoek naar hun doelgroep, leggen contact op de locaties waar veel allochtone ouderen komen en geven daar ook voorlichting. Er wordt intensief samenwerking gezocht met allochtone organisaties die goed in staat zijn om hun doelgroep te bereiken.

De nieuwe wet WMO gaat ervan uit dat mensen hun zorgbehoefte zoveel mogelijk zelf regelen. Het gemeentelijk beleid is om één loket per stadsdeel te realiseren. Daar zou een onafhankelijke zorgmakelaar burgers de weg kunnen wijzen als het gaat om wonen, zorg en welzijn. Het MOC in Zeeburg gaat in de toekomst die rol voor dit stadsdeel vervullen.

De aanbeveling om zoveel mogelijk vragen over wonen, zorg en dienstverlening vanuit één locatie te kunnen beantwoorden, wordt eigenlijk tot nu toe alleen nog door de stichting Ibno Khaldoun in de praktijk gebracht. Dit zogenaamde netwerkmodel bestaat eruit dat de stichting diensten van andere instellingen in huis heeft gehaald. Marokkaanse ouderen worden in Ibno Khaldoun geholpen door bijvoorbeeld sociaalraadslieden en consultants die helpen bij het aanvragen van een zorgindicatie en hoeven niet meer te worden doorverwezen.

Slechts één van de onderzochte projecten richt zich direct op mantelzorgenden, terwijl juist hier in de toekomst knelpunten kunnen worden verwacht. Door de vermaatschappelijking van de zorg wordt een groter beroep op mantelzorgenden gedaan, terwijl het draagvlak voor mantelzorg in allochtone gemeenschappen juist afneemt. Stichting BMP heeft het initiatief genomen tot een project om migrantenvrouwen die de zorg voor familieleden hebben, te ondersteunen door de ontwikkeling van handelingsperspectieven.

### **Slaagfactor ‘Communicatie’**

Uit de literatuur blijkt dat moskeeverenigingen en allochtone organisaties een belangrijke schakel zijn in de communicatie met allochtone ouderen. Het zijn de plaatsen waar grote groepen allochtone ouderen kunnen worden bereikt met voorlichting over het aanbod van voorzieningen. Op een meer actieve wijze kunnen moskeeverenigingen en allochtone organisaties ook een rol spelen in de signalering van psychische en sociale problemen onder hun bezoekers. In de Amsterdamse praktijk blijken allochtone organisaties echter nog intensiever te worden betrokken doordat zij een actieve rol hebben in de ontwikkelingsfase van op de doelgroep afgestemd zorgaanbod. Er is geen instelling tussen de beschreven *good practices* die niet nauw samenwerkt met allochtone organisaties bij de ontwikkeling van een woongroep, een aanbod voor dagverzorging of de ontwikkeling van een ontmoetingscentrum. Zorginstellingen vertrouwen in hoge mate op de kwaliteit van de informatie die zij van allochtone organisaties ontvangen over interculturele aspecten van het te ontwikkelen aanbod.

De aanbeveling om allochtone ouderen te stimuleren om actief te worden in een vereniging, vinden we bij verschillende diensten terug. Ibno Khaldoun, Hudsonhof, MOC en ‘De Ontmoeting’ stimuleren en faciliteren de groepsvorming van allochtone ouderen. Ibno Khaldoun heeft als enige onderzochte zelforganisatie veel ervaring opgedaan door eerst een ontmoetingsfunctie op te zetten, vervolgens een maaltijdproject te starten en daarna intensief samenwerking aan te knopen met zorgvoorzieningen en dienstverlening in het stadsdeel. Wanneer allochtone organisaties in staat zijn om voor hun ouderen een activerend aanbod te ontwikkelen, dan is het voor zorginstellingen eenvoudiger om deze doelgroep aan te spreken.

Voorlichting in eigen taal blijft nodig, zo kan uit de literatuurstudie worden geconcludeerd. In de Amsterdamse praktijk blijkt dat vrijwel alle *good practices* met allochtone ouderen communiceren in hun eigen taal. Voorlichting wordt gegeven door allochtone voorlichters, soms wordt er een tolk ingehuurd. Antaris heeft bijvoorbeeld een Turks en Marokkaans gesproken voorlichtingsfilm ontwikkeld.

De noodzaak om in de communicatie met allochtone ouderen rekening te houden met het negatieve beeld dat zij hebben van zorgvoorzieningen, wordt door de meeste contactpersonen van de *good practices* spontaan genoemd. In de voorlichtingsmethodes van de Amsterdamse *good practices* neemt het wegnemen van dat negatieve beeld een belangrijke plaats in. Evean

Korthagenhuis bijvoorbeeld ontwikkelt de Turkse dagvoorziening stapje voor stapje door eerst de Turkse ouderen in een voor hun vertrouwde omgeving te leren kennen en ze vervolgens te laten kennismaken met de instelling.

**4. Good Practices:**  
**Projectbeschrijvingen**

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Dagbehandeling voor ouderen</b>
Naam organisatie	Antaris Stadsdeel Slotervaart-Overtoomse Veld  Louis Bouwmeesterstraat 377 1065 NS Amsterdam T 020 449 72 80
Opdrachtgever project/financiering	Financiering vanuit eigen middelen
Contactpersoon	De heer J. de Boer, manager
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	<p>Antaris is een zorginstelling in Amsterdam Slotervaart die zich toelegt op het aanbod van wonen, zorg en dienstverlening aan ouderen. Antaris beschikt over intramurale woonvoorzieningen, over dagbehandeling, zorg en dienstverlening aan huis en werkt aan de ontwikkeling van ontmoetingsruimten voor ouderen. Antaris biedt in de dagbehandeling o.a. ergotherapie en fysiotherapie aan.</p> <p>De doelgroep van de dagbehandeling bestaat uit ouderen met somatische beperkingen, bijvoorbeeld zij die een herseninfarct hebben gehad en moeten revalideren en uit ouderen die moeite hebben met bewegen.</p> <p>Tot de doelgroep van de dagbehandeling behoren veel allochtone (Turkse en Marokkaanse) ouderen, hoofdzakelijk vrouwen. Deze groep ontvangt veelal dagbehandeling in combinatie met een vorm van thuiszorg. Steeds meer allochtone ouderen maken van de dagbehandeling gebruik. Blijkbaar is de drempel voor deze vorm van zorg laag.</p>
Doel	Het doel van de dagbehandeling is cliënten te helpen bij het revalideren (bijvoorbeeld na een herseninfarct), zonder dat zij daarvoor hoeven te worden opgenomen.

	Cliënten kunnen in combinatie met de dagbehandeling met of zonder ondersteuning vanuit de thuiszorg thuis blijven wonen.
Determinant	Zorg
Methodiek	<p>Antaris gebruikt verschillende communicatie instrumenten om allochtone ouderen te bereiken. Antaris kiest voor het herkenbaar maken van het eigen aanbod en beseft dat veel allochtone ouderen een vertekende en negatieve voorstelling hebben van het zorgaanbod in Nederland.</p> <p>Antaris maakt contact met allochtone ouderen door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een outreachende aanpak door een Marokkaanse en Turkse medewerkster die in de buurten contacten leggen met ouderen, moskeeorganisaties en ontmoetingsplaatsen;</li> <li>• voorlichting te geven aan allochtone ouderen in moskeeën en bij zelforganisaties met behulp van de voorlichtingsfilm ‘Wij zorgen voor onze ouders’; de film behandelt de vraag waarom veel allochtone ouderen afwijzend staan tegenover zorg;</li> <li>• voorlichting te geven met een folder die voornamelijk bestaat uit beeldtaal in plaats van geschreven tekst;</li> <li>• voor allochtone ouderen rondleidingen te geven op o.a. de dagbehandeling;</li> <li>• te werken met allochtoon personeel op de dagbehandeling (hoofdzakelijk Marokkaanse medewerkers in verzorgende functies);</li> <li>• mond tot mond reclame van allochtone ouderen die tevreden zijn over de dagbehandeling.</li> </ul>
Looptijd	De meeste cliënten van de dagbehandeling zijn CVA patiënten. Wanneer de revalidatieperiode kort is dan kan de dagbehandeling snel overgaan in een vorm van

	thuiszorg aan huis. Het komt ook voor dat cliënten langdurig gebruik blijven maken van de dagbehandeling.
Aantal deelnemers/doorloop	?
Plaats in de keten/follow up	<p>De plaats van de dagbehandeling in de keten is afhankelijk door welke instantie een cliënt wordt doorverwezen. Er zijn drie belangrijke routes, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patiënten die door het Slotervaart ziekenhuis worden doorverwezen naar het verpleeghuis en van daaruit bij de dagbehandeling terecht komen om na beëindiging van de behandeling een vorm van thuiszorg te ontvangen;</li> <li>• patiënten die door de huisarts worden doorverwezen en na beëindiging van de behandeling een vorm van thuiszorg ontvangen;</li> <li>• patiënten die door de huisarts worden doorverwezen en na beëindiging van de behandeling zijn aangewezen op mantelzorg.</li> </ul> <p>Antaris heeft geconstateerd dat allochtone mantelzorgers ondersteuning nodig hebben. Zij starten in opdracht van stadsdeel Slotervaart een project om dat te onderzoeken en gedurende de looptijd van het project experimentele werkvormen uit te proberen.</p>
Personeel	De dagbehandeling van Antaris beschikt over Marokkaanse medewerkers in verzorgende functies. Turkse medewerkers zijn er minder en die zijn ook moeilijker voor dit werk te interesseren.
Informatiemateriaal	Antaris maakt gebruik van een grote variëteit aan communicatie-instrumenten die samen een methodiek vormen waarmee allochtone ouderen adequaat over het aanbod van de instelling kunnen worden geïnformeerd. Genoemd onder het kopje methodiek zijn 'film', 'folder in beeldtaal', 'persoonlijke en outreachende werkwijze',

	‘voorlichtingsbijeenkomsten’ en ‘rondleidingen’.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	Een belangrijk evaluatieresultaat is dat Antaris zich meer zal richten op concrete productontwikkeling en zijn aanbod herkenbaar zal communiceren met allochtone ouderen.
Type evaluatie	Er wordt geëvalueerd door een stuurgroep waarin iedereen die betrokken is bij de dagbehandeling en het contact met allochtone ouderen is betrokken, te weten het servicebureau, de directie, het management, externe adviseurs en de personeelsfunctionaris.  Er wordt zowel kwalitatief als kwantitatief geëvalueerd.
Projectkwalificatie door de organisatie	De dagbehandeling van Antaris is kansrijk in het bereiken van allochtone ouderen; de ontwikkeling van communicatie-instrumenten is een voorbeeld voor andere organisaties.
Bijzonderheden	

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Woonprojecten van en voor allochtone ouderen</b>
<p>Naam organisatie</p>	<p>Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW)</p> <p>Nieuwezijds Voorburgwal 32 1022 RZ Amsterdam T 020 5230130</p> <p>Onder begeleiding van het ASW is een aantal woongroepen van allochtone ouderen gerealiseerd.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wi Kontren (Surinaamse ouderen)</li> <li>2. Anand Joti (Hindostaanse ouderen)</li> <li>3. Wi Makandra (Surinaamse ouderen; aparte woongroep binnen project de Hudsonhof)</li> <li>5. Perla Nos (Antilliaanse ouderen)</li> <li>6. Stolberghof (Surinaamse ouderen)</li> </ol> <p>Projecten in de initiatieffase: Chinese woongroep Tung Lok Chinese woongroep Fa Yin Drie Marokkaanse groepen in resp. Oud West, Slotervaart en Bos &amp; Lommer</p> <p>Opgeheven, resp. niet (meer) als woongroep functionerend:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wisma Mitra (Indonesische ouderen)</li> <li>2. Chun Ts'hang (Chinese ouderen)</li> </ol>
<p>Opdrachtgever project/financiering</p>	<p>Eigen organisaties van allochtonen en allochtone sleutelfiguren zijn in de meeste gevallen de initiatiefnemers van de projecten. Bij de Chinese projecten is het initiatief genomen door Chinese zelforganisaties. De Surinaamse woongroepen zijn gestart door sleutelfiguren; soms liepen contacten via een kerk. Bij de Marokkaanse groepen zijn de initiatiefnemers de stadsdelen Osdorp en Bos en Lommer en de werkgroep allochtone ouderen Oud-West.</p>
<p>Contactpersoon</p>	<p>Ada Bolder, senior adviseur van het Amsterdams</p>

	Steunpunt Wonen (ASW)
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	In Amsterdam zijn vier woongroepen van Surinaamse ouderen gerealiseerd, één van Antilliaanse, één van Indonesische, en één van Chinese ouderen. Er bestaan nog geen woongroepen van Turkse en Marokkaanse ouderen. Tot nog toe slaat het concept van een woongroep bij deze groepen (nog) niet aan.
Doel	Het doel van deze bijzondere vorm van wonen is het in algemene zin bevorderen van de kwaliteit van leven van allochtone ouderen. De woongroep biedt bewoners een steunstructuur. Dat is in het bijzonder relevant omdat allochtone ouderen weinig gebruik maken van diensten zoals de thuiszorg.
Determinant	Wonen (woongroepen ontwikkelen in een latere fase soms vormen van samenwerking met dienstverlening)

Methodiek	<p>Sleutelfiguren of allochtone organisaties melden zich bij het ASW met het verzoek om ondersteuning en begeleiding bij het realiseren van een woongroep voor allochtone ouderen. ASW begeleidt de groep en zet daarvoor vier trajecten uit.</p> <p>(1) Begeleiding van het groepsvormingsproces. Toeval of niet, bij de meeste allochtone groepen tot nu toe, is dat een delicaat en cruciaal proces gebleken. De begeleiding is er op gericht om spreiding van taken en verantwoordelijkheden in de groep te bevorderen, omdat de ervaring leert dat dit zowel het welbevinden van de leden van de groep als de saamhorigheid en stabiliteit in de groep bevordert. Voorzitters of initiatiefnemers van de groepen brachten daar meermalen tegen in dat een dergelijke platte structuur niet bij de cultuur van de specifieke groep zou passen.</p>
-----------	--

(2) Ontwikkeling van een organisatorisch verband. Zo nodig wordt gestart met enige basisvaardigheden in de vergadertechniek. Vervolgens moeten de uitgangspunten en afspraken worden vastgelegd. Meestal is een vereniging met statuten en een huishoudelijk reglement de meest geëigende vorm waarin de samenwerking tussen de leden van de groep wordt geformaliseerd. Het aannemen van rechtspersoonlijkheid biedt de groep onder andere de mogelijkheid om subsidies aan te vragen.

(3) Het ontwikkelen van de huisvesting (locatie vinden, samenwerking met een corporatie tot stand brengen, Programma van Eisen opstellen, inbreng bewoners in ontwerpteam begeleiden). ASW begeleidt de groep in dit vrij technische ontwikkelingstraject.

(4) Het ontwikkelen van het juridische bouwwerk. Het kan beginnen met een intentieverklaring. Vervolgens moeten de individuele huurcontracten aansluiten op de statuten van de vereniging. Verschillende keuzes kunnen daarin worden gemaakt. Tot slot kan er een beheerovereenkomst tussen de vereniging en de corporatie worden gesloten. Er kunnen ook overeenkomsten met zorg- en dienstverlening en welzijnaanbieders gesloten worden.

### **Knelpunten**

Bij het ontwikkelen van het organisatorisch verband en het juridische bouwwerk ontstaan zelden grote knelpunten. Dat is anders bij het groepsvormingsproces en de ontwikkeling van de huisvesting.

Bij de vorming van een allochtone ouderengroep kwam vaak een sterke concentratie van taken en verantwoordelijkheden bij één (de voorzitter) of enkele personen (het bestuur) voor. Hierdoor ontstaat

het knelpunt dat de groep te hiërarchisch functioneert en er te weinig ruimte is voor de inbreng van individuele leden. Een groep functioneert in het algemeen beter naarmate meer leden van de groep taken en verantwoordelijkheden hebben en zich daardoor verantwoordelijk voelen voor 'hun' groep. Het is opvallend dat juist de meest hiërarchisch ingestelde groepen fout lopen.

Het grootste knelpunt bij de ontwikkeling van de huisvesting is de lange tijd die het vergt; vanaf het initiatief voor de groep vaak vele jaren.

Bij de ontwikkeling van de huisvesting ben je altijd afhankelijk van externe factoren. Het kan moeilijk zijn een geschikte locatie te vinden. Dat kan het proces behoorlijk vertragen. Het handigst is om aan te sluiten bij een woningbouwproject dat al in de planning zit, maar dat is niet altijd mogelijk. Het vinden van een corporatie als samenwerkingspartner is niet altijd eenvoudig, maar doorgaans niet het grootste knelpunt. De regels voor woningtoewijzing kunnen het proces belemmeren. Je moet goed opletten dat coöptatierecht kan worden toegepast; anders valt de woongroep na verloop van tijd uit elkaar. Tot slot dien je rekening te houden met opvattingen in de buurt. Soms accepteren buurtbewoners niet dat woningen worden gereserveerd voor een speciale groep mensen, zoals allochtone ouderen.

Belangrijk is een goede advisering en begeleiding van de initiatiefgroepen. De meeste initiatiefgroepen hebben zelf onvoldoende financiële middelen om zich van begeleiding te kunnen voorzien.

### **Oplossingen**

Oplossingen voor de knelpunten bij de groepsvorming zijn het inschakelen van een onafhankelijke tolk en het werken met een sleutelfiguur die los genoeg van de organisatie staat, maar wel enige ingang en gezag heeft.

	Oplossingen voor de knelpunten bij de ontwikkeling van de huisvesting zijn er zorg voor te dragen dat het vinden van een locatie en een woningcorporatie in een zo vroeg mogelijk stadium in gang worden gezet.
Looptijd	Het ontwikkelingsproces van een woongroep varieert per project. Het snelst gerealiseerde project kende een ontwikkelingstijd van anderhalf jaar; het traagste duurde wel tien jaar.
Aantal deelnemers/doorloop	De meeste woongroepen bestaan uit tien tot twintig woningen. In de praktijk blijkt tien huishoudens wel ongeveer een minimum draagvlak te zijn. Ook voor het groepsvormingsproces is deze omvang gewenst. Maar voorschrift is het niet, het kan ook anders.
Plaats in de keten/follow up	De onderlinge steunstructuur van een woongroep zorgt voor de eerste opvang en zorg aan bewoners met een hulpvraag.
Personeel	Personeel is niet aanwezig in Amsterdamse woongroepen (noot: in Rotterdam en Den Haag zijn voorbeelden van woongroepen waar wel personeel aanwezig is omdat de woonfunctie is gekoppeld aan dienstverlening).
Informatiemateriaal	Het ASW heeft momenteel geen schriftelijk informatiemateriaal over deze woongroepen. Initiatiefnemers komen bij ASW terecht door mond tot mond reclame over de goede dienstverlening. Er zijn wel films over groepswonen maar nog niet in andere talen. Voorlichting over groepswonen gebeurt mondeling.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	
Type evaluatie	Het ASW heeft gedurende meer dan vijftien jaar een Amsterdams Woongroepenoverleg georganiseerd, waarin ervaringen en informatie werd uitgewisseld.

	Dit overleg wordt nu niet meer georganiseerd. Wel komen signalen over knelpunten of problemen nog via het ASW spreekuur binnen.
Projectkwalificatie door de organisatie	Een woongroeproject voor allochtone ouderen is kansrijk wanneer de groep gemotiveerd is. De uitdaging zit in de vormgeving van het project zodat de groep over een langere periode stabiel is en de kwaliteit van leven wordt verbeterd.
Bijzonderheden	

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Dagverzorging voor (allochtone) ouderen</b>
Naam organisatie	Cordaan (locatie De Gooyer en Kastanjehof) Stadsdeel Oost-Watergraafsmeer  Von Zesenstraat 298 1093 BJ Amsterdam T 020 462 67 00
Opdrachtgever project/financiering	AWBZ-gefinancierd
Contactpersoon	Mascha Egberts, accountmanager
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	De dagverzorging is een voorziening waar nu nog hoofdzakelijk autochtone ouderen gebruik van maken. Een onderzoek van de accountmanager leert dat thans in sommige wijken meer dan 50% van de bevolking in het stadsdeel allochtoon is. In Oud Oost, waar woonzorgcentrum Kastanjehof en De Gooyer liggen, is dit percentage bijvoorbeeld 67%. Als instelling moet je daar tijdig voorzieningen voor treffen. Cordaan wil de dagverzorging toegankelijk maken voor met name Surinaamse, Turkse en Marokkaanse ouderen. Dit is een project in ontwikkeling.
Doel	Het doel van de dagverzorging is het verbeteren van het welzijn van de ouderen in het stadsdeel. De dagverzorging heeft een functie voor ouderen die dreigen te vereenzamen en die verminderd zelfredzaam zijn.
Determinant	Zorg (AWBZ gefinancierd)
Methodiek	Het initiatief om de dagverzorging geschikt te maken voor en uit te breiden naar Turkse, Marokkaanse en Surinaamse ouderen is een project in ontwikkeling. Cordaan wil een planmatig vervolg geven aan dit initiatief. Verschillende stappen zijn reeds genomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is contact gezocht met allochtone zelforganisaties in het stadsdeel; op een</li> </ul>

	<p>uitzondering na blijken deze erg gesloten te zijn met het oog op de laagdrempeligheid van de locaties (bijvoorbeeld om er binnen te stappen voor informatie).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is samenwerking gezocht met instellingen in de wijk, zoals MDSO en Stichting Welzijn Oost;</li> <li>• Er is een projectgroep samengesteld waar vertegenwoordigers van de professionele instellingen in het stadsdeel in zijn vertegenwoordigd.</li> </ul> <p>Het is de uitdaging om vraaggericht te werken, een formule te bedenken die voortborduurde op bestaande voorzieningen en die aansluit bij de wensen van allochtone ouderen. De moeilijkheid daarbij is dat er bij allochtone ouderen een latente zorgvraag is die moeilijk manifest te maken is. Je zult je goed moeten verdiepen in de belangen van de familie om tot een juiste benadering te komen.</p> <p>Specifieke methodische aspecten van de aanpak van Cordaan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werven van Turkse, Marokkaanse en Surinaamse medewerkers (voor de thuiszorgfunctie);</li> <li>• Opbouwen en aanspreken van buurtnetwerken en sleutelfiguren;</li> <li>• Oureachende en laagdrempelige werkwijze (bijvoorbeeld voorlichting op een voor allochtone ouderen vertrouwde locatie);</li> <li>• Onderzocht wordt of de functie dagverzorging voor allochtone ouderen (specifiek de Marokkaanse ouderen) kan worden uitgeplaatst op een voor de ouderen vertrouwde locatie.</li> </ul>
Looptijd	Cordaan heeft om en nabij 10 jaar ervaring met de dagvoorziening. Het project om de voorziening te

	interculturaliseren wordt in het laatste kwartaal van 2006 afgerond.
Aantal deelnemers/doorloop	5 tot 10 personen per dag; hoofdzakelijk autochtone ouderen.
Plaats in de keten/follow up	Cliënten worden aangemeld door verwijzers zoals de huisarts, de wijkpost voor ouderen en de eigen thuiszorg.
Personeel	Een gastheer of gastvrouw uit de Turkse, Marokkaanse of Surinaamse gemeenschap.
Informatiemateriaal	Er zijn brochures beschikbaar over de functies dagverzorging en thuiszorg. De brochure over thuiszorg is recent aangepast en verbeterd (meer beeld en minder tekst).
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	Er is een SWOT analyse uitgevoerd naar de sterke en zwakke aspecten van en de kansen en bedreigingen voor de huidige dagverzorging. Ten aanzien van de toekomst van de dagverzorging zijn strategische opties geformuleerd die nu projectmatig worden uitgewerkt en gerealiseerd.
Type evaluatie	SWOT analyse
Projectkwalificatie door de organisatie	Het project is een voorbeeld van de wijze waarop een instelling maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt.
Bijzonderheden	Aangegeven wordt dat zelforganisaties beter bij het proces betrokken zouden moeten worden; daar zou een neutraal persoon die geen eigen belang heeft in het project een rol in kunnen hebben.

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Cultuurspecifieke dagopvang</b>
Naam organisatie	Evean Korthagenhuis Stadsdeel Noord  Amerbos 590 1025 ZZ Amsterdam T 020 632 62 81
Opdrachtgever project/financiering	AWBZ
Contactpersoon	Mevrouw C. Tijssen, directeur
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	<p>De doelgroep van de cultuurspecifieke dagopvang bestaat uit Surinaamse ouderen. Deze groep verschilt niet erg van Nederlandse ouderen; zij zijn goed vertrouwd met het Nederlandse zorgconcept. De cliënten van de dagopvang hebben allemaal een zorgindicatie die wordt afgegeven wanneer de sociale zelfredzaamheid afneemt door verminderde mobiliteit, fysieke klachten en dreiging van eenzaamheid. Door gebruik te maken van de dagopvang wordt bovendien de mantelzorg ontlast. De dagopvang voor Surinaamse ouderen staat bekend onder de naam 'Swagat Makandra'.</p> <p>Het Korthagenhuis werkt aan een initiatief om de cultuurspecifieke dagopvang ook voor Turkse oudere vrouwen geschikt te maken. De titel van het project is 'Misafirhane' en dat betekent gasthuis in het Turks.</p>
Doel	Swagat Makandra biedt Surinaamse ouderen een zinvolle dagbesteding en contacten met landgenoten met dezelfde culturele achtergrond. Gezelligheid, ondersteuning en elkaar ontmoeten zijn de speerpunten. Regelmatig zijn er ontspanningsmiddagen met spel, creatieve activiteiten of optreden van artiesten.
Determinant	Zorg (gefinancierd uit de AWBZ)

<p>Methodiek</p>	<p>De Surinaamse dagopvang (en de Turkse dagopvang in de voorbereidingsfase) is ontwikkeld, opgezet en bekendgemaakt in samenwerking met allochtone zelforganisaties. Het sleutelwoord daarbij is vertrouwen opbouwen. De medewerkers van de Surinaamse dagopvang spreken de eigen taal van de cliënten (Sranan Tongo).</p> <p>In de dagopvang wordt zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan cultuurspecifieke en individuele wensen van de cliënten. Er is bijvoorbeeld een goed geoutilleerde keuken waar cliënten zelf kunnen koken. Ook kunnen cliënten gebruik maken van de keuken van het restaurant dat de hoofdmaaltijd aan individuele wensen kan aanpassen. Voor de Turkse groep zal worden voorzien in halal maaltijden. Ook andere culturele aanpassingen worden voor de Turkse ouderen gemaakt, zoals een bidruimte, een speciaal toilet en een aangepaste wasruimte.</p> <p>Aan de opening van de Turkse dagopvang is een heel proces van kennismaking en voorlichting vooraf gegaan. Het Korthagenhuis heeft een film laten maken waarmee de doelgroep wordt voorgelicht over de Turkse dagopvang. De Turkse groep heeft kennis kunnen maken met de dagactiviteiten. Gedurende het kennismakingsproces wordt nauw samengewerkt met een tweetal Turkse vrouwenorganisaties. De kennismaking gaat in drie stappen. Eerst is er groepsvoorlichting over de dagopvang in een voor de doelgroep vertrouwde omgeving. Daarna brengt de doelgroep een bezoek aan het Korthagenhuis en de derde stap is de aanmelding van cliënten in hun vertrouwde omgeving.</p> <p>In de communicatie met allochtone doelgroepen kunnen gemakkelijk fouten worden gemaakt. Wanneer het CIZ (centraal indicatie orgaan) aangemelde cliënten opbelt, dan ontkennen ze vaak dat ze zorg nodig hebben. Je moet cliënten juist persoonlijk</p>
------------------	--

	benaderen, vertrouwen winnen en een dagje laten kennismaken met de dagopvang.
Looptijd	De Surinaamse dagopvang loopt sinds november 2003. De Turkse groep start op 1 februari 2006. Het Turkse project is een pilot die over twee jaar zal worden geëvalueerd.
Aantal deelnemers/doorloop	Van de Surinaamse dagopvang maken 30 tot 35 cliënten gebruik. De Turkse dagopvang start met 7 cliënten. Het minimum aantal deelnemende cliënten is op 6 gesteld.
Plaats in de keten/follow up	Cliënten worden hoofdzakelijk op twee verschillende manieren voor de dagopvang aangemeld. Enerzijds gebeurt dat via zelforganisaties waarmee wordt samengewerkt en anderzijds vindt aanmelding plaats via mond tot mond reclame.
Personeel	De activiteitenbegeleiders op de dagopvang spreken de taal van de cliënten.
Informatiemateriaal	Het Korthagenhuis beschikt over brochures en folders, een film en een website.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	De klanttevredenheid wordt periodiek onderzocht door een extern bureau 'cliënt en kwaliteit'. Op basis van de evaluaties worden managementbeslissingen genomen.
Type evaluatie	Kwalitatief en kwantitatief.
Projectkwalificatie door de organisatie	Het opzetten van een aanbod voor allochtone ouderen heeft een hoog <i>afbreukrisico</i> ; je moet er dus echt iets mee hebben en je moet er als instellingen echt <i>gemotiveerd</i> voor zijn. Het begint langzamerhand door te dringen tot de zorgkantoren dat de toegankelijkheid van de zorgvoorzieningen voor allochtone ouderen nog heel beperkt is. Je moet er heel <i>hard aan werken</i> .

Bijzonderheden	

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Ontmoetingsfunctie voor ouderen / Culturele activiteiten</b>
Naam organisatie	<p>Hudsonhof Stadsdeel De Baarsjes</p> <p>Hudsonhof 1-9 1057 KP Amsterdam T 020 683 91 29</p>
Opdrachtgever project/financiering	Stadsdeel De Baarsjes
Contactpersoon	De heer B. Ensing
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	<p>Hudsonhof (opgericht in 1998) is een voorziening voor en door ouderen die de functies wonen, zorg en ontmoeting aanbiedt.</p> <p>De Hudsonhof bestaat uit 54, voor ouderen geschikt gemaakte woningen waarvan er dertien een aparte woongroep voor Surinaamse ouderen vormen. Er wonen nog geen Turkse en Marokkaanse ouderen in de Hudsonhof.</p> <p>De Hudsonhof herbergt een aantal ontmoetingsruimtes met verschillende faciliteiten. Er is een huiskamer voor Turkse ouderen en één voor Marokkaanse ouderen. Voorts is er een huiskamer voor de dagopvang van ouderen met psychosociale problemen en De Salon is er voor Nederlandse ouderen. Ook ouderen van andere nationaliteiten kunnen, in overleg, deze ruimte gebruiken.</p>
Doel	Doel van de ontmoetingsfunctie in algemene zin is het verbeteren van het welzijn van de ouderen in het stadsdeel. Het bijzondere doel is het bevorderen van de integratie van de verschillende groepen ouderen in het stadsdeel.
Determinant	Dienstverlening

Methodiek	<p>Het belangrijkste kenmerk van de methodiek van de ontmoetingsfunctie in Hudsonhof is de zelfwerkzaamheid of zelforganisatie van de ouderengroepen die van de voorziening gebruik maken. Het is een bewuste keuze van de Hudsonhof om professioneel welzijnswerk 'buiten de deur te houden'. Activiteiten en bijeenkomsten worden door de organisaties zelf georganiseerd; de professionele organisatie bemoeit zich niet met de inhoud van de activiteiten. Ook dragen de organisaties van de ouderen zelf zorg voor het beheer van de ruimten (opening, schoonmaak, etc.).</p> <p>Organisaties hebben een gebruikersrecht van de ontmoetingsfunctie. Daartegenover hebben de organisaties de plicht om samen te werken en de toegankelijkheid van de activiteiten te bevorderen.</p> <p>De zelforganisaties van ouderen organiseren iftarmaaltijden tijdens de Ramadan, voorlichtingsbijeenkomsten, culturele activiteiten, recreatieve activiteiten en uitstapjes naar Turkije en Marokko.</p> <p>Samenwerking tussen organisaties onderling en tussen organisaties en de professionele organisatie wordt bevorderd door een win/win situatie te creëren.</p> <p>De methode van de Hudsonhof heeft ertoe geleid dat in de loop der jaren steeds meer ouderen van verschillende nationaliteiten aan elkanders activiteiten zijn gaan deelnemen. Zo worden de oer-Hollandse sjoelavonden druk bezocht door Turkse en Marokkaanse ouderen.</p>
Looptijd	<p>Gemiddeld vinden er per week drie of vier activiteiten plaats. Deze maand, november 2005, zijn er vier vast activiteiten en twaalf voorlichtingsbijeenkomsten gepland. De ontmoetingsruimten, die geopend zijn van 9.00uur tot 24.00uur, worden intensief gebruikt.</p>

Aantal deelnemers/doorloop	?
Plaats in de keten/follow up	<p>Tot enige jaren geleden hielden organisaties als de ouderenpost, de formulierenbrigade, de belastingdienst en de sociale dienst spreekuren in de Hudsonhof (<i>vergelijk Ibno Khaldoun – EvL</i>). Deze organisaties zijn daarmee gestopt omdat het houden van spreekuren buiten de eigen organisatie niet meer past in het beleid (zoals bij de sociale dienst het geval is) of omdat er volgens de organisaties te weinig faciliteiten in de Hudsonhof aanwezig zijn om een spreekuur te kunnen draaien.</p> <p>Hudsonhof vindt het jammer dat de spreekuren niet meer op locatie worden georganiseerd.</p>
Personeel	Er is een coördinator voor zes uur per week. Van negen tot vijf is er een gastheer in De Salon; het betreft een ID-baan. De ontmoetingsfunctie wordt vrijwel volledig door vrijwilligers beheerd.
Informatiemateriaal	Er is een folder over de Hudsonhof waar de verschillende ouderenorganisaties bijdragen aan hebben geleverd. De folder bevat Nederlandse, Arabische en Turkse tekst.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	
Type evaluatie	De ontmoetingsfunctie wordt hoofdzakelijk kwalitatief geëvalueerd. Maandelijks is er een overleg van alle zelforganisaties waarin de activiteiten worden geëvalueerd en subsidieaanvragen worden besproken. Jaarlijks wordt er geëvalueerd door de partners Het Oosten (woningcorporatie), Nieuw Vredenburg (zorginstelling) en stadsdeel De Baarsjes.
Projectkwalificatie door de organisatie	De ontmoetingsfunctie van de Hudsonhof is een veelbelovend project dat als voorbeeld kan dienen voor andere organisaties. Het project is permanent in

	ontwikkeling.
Bijzonderheden	

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Ouderenproject</b>
Naam organisatie	Stichting Ibno Khaldoun Stadsdeel Oost-Watergraafsmeer  Weesperzijde 74 1091 EH Amsterdam T 020 693 50 40
Opdrachtgever project	n.v.t.
Contactpersoon	De heer M. Sadek, coördinator
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	De doelgroep van het project bestaat uit Marokkaanse ouderen die hoofdzakelijk woonachtig zijn in het stadsdeel Oost-Watergraafsmeer. Tot de groep Marokkaanse ouderen rekent de stichting de Marokkanen die ouder zijn dan 55 jaar. De activiteiten en diensten van Ibno Khaldoun richten zich zowel op mannen als op vrouwen.
Doel	Het project is oorspronkelijk opgezet in 1996 vanuit de vraag van de ouderen naar zinvolle dagactiviteiten. In samenwerking met de instellingen ACB en CABO is toen een huiskamerproject gestart. Enige jaren later is daar een islamitische maaltijdvoorziening aan toegevoegd met het doel ouderen te leren hoe zij voor zichzelf een gezonde maaltijd kunnen bereiden.  Momenteel bevindt het project zich in de fase waarin het een spilfunctie heeft in de samenwerking met zorginstellingen en diensten in de buurt en daarbuiten. Centraal thema in deze fase is het creëren van een zo goed mogelijk aanbod voor de woonzorgbehoefte van de Marokkaanse ouderen. Het doel van deze opzet is Marokkaanse ouderen zo efficiënt mogelijk te helpen met hun vragen en behoeften op het gebied van zorg, welzijn en recht.
Determinant	Dienstverlening

<p>Methodiek</p>	<p>Opvallend aan de methodiek van Ibno Khaldoun is dat uitdrukkelijk niet is gekozen voor een systeem met doorverwijzing. Ouderen die bij Ibno Khaldoun aankloppen voor hulp en ondersteuning worden niet doorverwezen naar de juiste instantie; de juiste instantie is namelijk al naar Ibno Khaldoun gehaald. Dit zou je een netwerkmodel kunnen noemen (in tegenstelling tot een doorverwijsmodel).</p> <p>Er is een wekelijks spreekuur door sociaal raadsliden en ook voor het aanvragen van zorgvoorzieningen kunnen de ouderen bij Ibno khaldoun terecht. Deze opzet is uniek en voorkomt dat ouderen twee of meer afspraken nodig hebben om te worden geholpen. Zij worden niet van het spreekwoordelijke ‘kastje naar de muur gestuurd’.</p> <p>Om deze methodiek in de praktijk te kunnen brengen, werkt de stichting nauw samen met zorginstellingen, instanties en organisaties in de buurt en daarbuiten. Ibno Khaldoun is een spil in het netwerk van dienstverlening aan Marokkaanse ouderen in stadsdeel Oost-Watergraafsmeer geworden.</p> <p>Behalve de spreekuren voor de zorgindicatie en de sociaal juridische hulpverlening, organiseert Ibno Khaldoun gezondheidsvoorlichting, sportactiviteiten, mantelzorgcursussen en uitwisselingsbijeenkomsten met autochtone ouderen in de buurt. Steeds wordt nauw samengewerkt met algemene instellingen.</p> <p>De methodiek van Ibno Khaldoun zou als volgt kunnen worden samengevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vraag en behoefte van de ouderen zijn uitgangspunt;</li> <li>• er is een permanent gesprek met ouderen en instellingen;</li> <li>• er is een stevig netwerk in de buurt en op stedelijk niveau;</li> <li>• er is permanente procesevaluatie zodat de</li> </ul>
------------------	---

	<p>dienstverlening steeds kan worden verbeterd;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘netwerkmodel’ i.p.v. ‘doorverwijsmodel’.</li> </ul>
Looptijd	<p>Het project is in 1996 begonnen en heeft sindsdien verschillende ontwikkelingsfasen doorlopen. In 1996 is het project begonnen als huiskamerproject; in 1999 is daar de maaltijdvoorziening aan toegevoegd en sinds enige jaren is het project de spil van de dienstverlening aan Marokkaanse ouderen in stadsdeel Oost-Watergraafsmeer.</p>
Aantal deelnemers/doorloop	<p>Er worden thans circa 400 Marokkaanse ouderen met het project bereikt.</p>
Plaats in de keten/follow up	<p>Ibno Khaldoun heeft nadrukkelijk niet gekozen voor een ketenbenadering (‘doorverwijsmodel’). Het is beter om de stichting te zien als een centraal punt, een spil, in de dienstverlening aan Marokkaanse ouderen. De instanties waar in andere gevallen naar zou worden doorverwezen, zijn door Ibno khaldoun in huis gehaald.</p>
Personeel	<p>De stichting werkt met personeel dat via het stadsdeel beschikt over een ID/baan. Verder zijn er vrijwilligers en stagiaires actief. Belangrijk is dat het personeel beschikt over goede sociale vaardigheden. Geduld en begrip voor de doelgroep zijn heel belangrijk.</p>
Informatiemateriaal	<p>De stichting werkt niet met geschreven materiaal. De mond tot mond reclame van ouderen die naar tevredenheid zijn geholpen, is een belangrijk communicatie-instrument voor Ibno Khaldoun.</p>
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	<p>De dienstverlening van Ibno Khaldoun heeft zich zo ontwikkeld dat het aantal ouderen dat door de stichting met haar dienstverlening wordt bereikt, is gestegen van 60 in 1996 tot circa 400 nu.</p>

Type evaluatie	Ibno Khaldoun hanteert een vorm van permanente evaluatie. Enerzijds is er de evaluatie door de externe partners en anderzijds is er permanent formeel en informeel intern overleg. De evaluatie is hoofdzakelijke kwalitatief van opzet. Op deze manier worden vragen en knelpunten snel gesignaleerd en kan de dienstverlening flexibel worden aangepast. Er is een permanent proces van bewustwording.
Projectkwalificatie door de organisatie	Het project mag worden gekwalificeerd als een voorbeeldproject ('pilot') en kan dienen als proeftuin voor vergelijkbare aanpakken in andere stadsdelen.
Bijzonderheden	

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Dienstverlening aan allochtone ouderen</b>
Naam organisatie	Stichting Migranten Platform Gehandicapten (afkorting: stichting MPG) Stedelijk  Burgemeester Roëllstraat 70 bg 1064 BP Amsterdam T 020 447 05 18
Opdrachtgever project	n.v.t.
Contactpersoon	Aysal Disbudak, directeur
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	MPG is een professionele organisatie die tot doel heeft om hulp en dienstverlening op maat te bieden aan overheid, hulp- en zorginstellingen en non-profit organisaties die werken voor en met migranten gehandicapten en/of chronisch zieken en hun ouders en/of verzorgers. Allochtone (Turkse en Marokkaanse) ouderen vormen een deel van de doelgroep.
Doel	De dienstverlening van MPG ten behoeve van allochtone ouderen bestaat hoofdzakelijk uit hulp en begeleiding bij het aanvragen van voorzieningen (indicatiestelling). MPG helpt allochtone ouderen die elders niet adequaat geholpen kunnen worden. Naast deze vorm van dienstverlening verleent MPG ook zorg aan deze ouderen.
Determinant	Dienstverlening
Methodiek	Bijzondere methodische aspecten in de dienstverlening van MPG zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zorgadviseurs en medewerkers die de taal- en cultuur kennen van de specifieke doelgroep waar zij mee werken;</li> <li>• allochtone ouderen worden geholpen bij het adequaat formuleren van hun zorgvraag;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zorgadviseurs en medewerkers bouwen een vertrouwensrelatie op met de cliënten.</li> </ul>
Looptijd	Allochtone ouderen die een beroep doen op de dienstverlening van MPG zijn gemiddeld anderhalf tot twee jaar cliënt. MPG wil dossiers niet zomaar afsluiten omdat bij het aanvragen van voorzieningen en de overdracht van informatie tussen instellingen veel mis gaat. MPG begeleidt de ouderen dan gedurende het hele proces.
Aantal deelnemers/doorloop	Jaarlijks maken ongeveer 260 gezinnen gebruik van de dienstverlening van MPG; bij ongeveer een kwart van de hulpvragen gaat het om allochtone ouderen.
Plaats in de keten/follow up	<p>De dienstverlening van MPG staat aan het begin van de keten, maar allochtone ouderen komen vaak niet in eerste instantie bij MPG terecht. Voordat zij een beroep doen op MPG is er vaak al veel mis gegaan in het contact met instellingen.</p> <p>De zorgadviseurs van MPG behandelen de meeste dossiers zelf omdat deze te ingewikkeld zijn om door te verwijzen.</p> <p>Dossiers worden succesvol afgesloten wanneer cliënten een PGB krijgen toegewezen waarmee zij de zorg kunnen inkopen waar zij recht op hebben.</p>
Personeel	<p>MPG heeft personeel in loondienst en werkt daarnaast met freelancers en vrijwilligers.</p> <p>Alle medewerkers zijn tweetalig (Nederlands en Marokkaans of Turks). Opvallend kenmerk van de medewerkers is dat zij naast hun professionele expertise allemaal ervaringsdeskundige zijn in hun vak. Het personeel weet uit eigen ervaring (familie, kennissen) hoe zij moeten omgaan met de problematiek.</p>

	De tweetaligheid, de professionele expertise en de ervaringsdeskundigheid stelt hen in staat om cliënten te werven en contacten te blijven onderhouden.
Informatiemateriaal	MPG werkt niet met foldermateriaal omdat de ervaring heeft geleerd dat dit communicatie-instrument onvoldoende effect heeft. MPG organiseert voorlichtingsbijeenkomsten om ouderen te informeren over zorgvoorzieningen. Dat heeft het voordeel dat er direct contact met de doelgroep is en dat vragen adequaat kunnen worden beantwoord.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	Uit de evaluatie van het dienstverleningsproces is bekend dat bij ongeveer 80% van de door MPG behandelde dossiers problemen zijn met de overdracht van de ene naar de andere instantie. Dat leidt in de praktijk tot schrijnende gevallen waarbij zeer zieke cliënten niet op tijd de zorg krijgen waar zij recht op hebben. Allochtone ouderen zijn meestal niet zelf in staat om voor hun rechten op te komen.
Type evaluatie	MPG noemt zowel kwalitatieve als kwantitatieve resultaten van de dienstverlening.
Projectkwalificatie door de organisatie	Er is veel vraag naar de dienstverlening van MPG en dat kwalificeert het project als noodzakelijk en kansrijk.
Bijzonderheden	Doordat de dienstverlening van MPG niet extern wordt gefinancierd, wordt deze per 1 januari 2006 noodgedwongen beëindigd. De stichting MPG maakt een doorstart als BV en zal dan zich primair richten op haar kerndoelstelling 'zorgverlening.'

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Multifunctioneel Ouderen Centrum</b>
Naam organisatie	Multifunctioneel Ouderen Centrum (MOC) Stadsdeel Zeeburg  Eerste Atjehstraat 168 1094 KX Amsterdam T 020 561 20 60
Opdrachtgever project/financiering	MDSO / Subsidiëring door stadsdeel Zeeburg
Contactpersoon	De heer Z. Yurdakul, coördinator
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	De doelgroep van het centrum bestaat uit ouderen en gehandicapten in stadsdeel Zeeburg. MOC bereikt thans vooral Marokkaanse en Turkse ouderen, hetgeen wordt verklaard door het aanbod van spreekuren in de eigen taal. Het centrum wil graag ook andere groepen ouderen bereiken. Chinese ouderen maken al veel gebruik van het centrum en voor het bereiken van Nederlandse ouderen worden thans initiatieven genomen (lunch en ontbijtactiviteiten).
Doel	MOC is een dienstencentrum van de welzijnsorganisatie MDSO. Het centrum is opgericht in september 2003 als een gemeenschappelijk initiatief van stadsdeel Zeeburg en MDSO. Het MOC is een laagdrempelige voorziening in Zeeburg waar ouderen, zowel vrouwen als mannen, van 55 jaar en ouder terecht kunnen voor advies en informatie, ontmoeting, hulp en sociaal culturele activiteiten.  Concrete doelstellingen van MOC zijn: elkaar ontmoeten op een veilige en gezonde plek; het stimuleren van ouderen tot deelname aan sociale en culturele activiteiten; het bevorderen van sociale cohesie tussen ouderen en tussen generaties; het in contact brengen van ouderen met voorzieningen

	in het stadsdeel.
Determinant	Dienstverlening
Methodiek	<p>MOC biedt ouderen door deskundige medewerkers van MDSO aangeboden spreekuren. Ouderen kunnen er bijvoorbeeld terecht met vragen over belasting, ouderenvoorzieningen en het invullen van formulieren. Problemen die tijdens het spreekuur niet kunnen worden opgelost, worden gericht doorverwezen naar bijvoorbeeld schuldhulpverlening en sociaal juridische dienstverlening.</p> <p>Het aanbod in MOC bestaat voorts uit:  aanspreekpunt informatie &amp; advies;  voorlichtingen met informatie &amp; adviesmedewerkers van het project Zorg en Welzijn;  reminiscentiegroepen voor Surinaamse, Marokkaanse, Turkse en Nederlandse ouderen;  sociaal culturele activiteiten van ouderengroepen;  ontmoetingsmogelijkheid voor alle oudere buurtbewoners;  taallessen Nederlands voor 50+ oudkomers.</p> <p>Naast het dienstenaanbod van MDSO biedt het centrum faciliteiten aan zelforganisaties van ouderen in de buurt. Zij organiseren er ontmoeting en voorlichtingsbijeenkomsten. Ouderenorganisaties kunnen gratis van de faciliteiten van het centrum gebruik maken.</p> <p>MOC is een centrum in ontwikkeling. In de toekomst wordt gedacht aan voorlichting door een huisarts, gezondheidsvoorlichting en het aanbod van diensten door een kapper en een pedicure. Meer in het algemeen anticipeert het centrum op de invoering van de WMO en bereidt het zich voor op de taakuitbreiding die daar het gevolg van is.</p> <p>Een belangrijk kenmerk van de dienstverlening van MOC kan worden omschreven als ‘gastvrijheid’,</p>

	<p>vergelijkbaar met een hotel. Het centrum is laagdrempelig, ouderen worden er hoffelijk ontvangen en de beheerders zorgen ervoor dat het centrum een veilige plek is waar bezoekers zich thuis voelen.</p>
Looptijd	<p>MOC bestaat sinds september 2003. Er wordt nu gekeken naar uitbreiding van het centrum op de huidige locatie of, wanneer daar geen mogelijkheden toe zijn, op een nieuwe locatie.</p>
Aantal deelnemers/doorloop	<p>Stadsdeel Zeeburg heeft het centrum de doelstelling opgelegd om wekelijks 40 tot 50 ouderen te bereiken. Het aantal ouderen dat van de diensten van het centrum gebruik maakt, bedraagt nu 150 tot 200 per week.</p>
Plaats in de keten/follow up	<p>MOC is voor veel ouderen het eerste aanspreekpunt wanneer zij een vraag hebben op het gebied van welzijn. Vragen worden zoveel mogelijk in huis op gelost; wanneer nodig wordt doorverwezen naar gespecialiseerde hulpverlening.</p> <p>Met het oog op de invoering van de WMO, zal MOC zich ontwikkelen tot een centrum dat de front office vormt voor alle vragen van ouderen en gehandicapten over wonen, zorg en dienstverlening.</p>
Personeel	<p>Er is een operationeel coördinator aanwezig die leiding geeft aan thans twee beheerders (een Turkse en Marokkaanse man). De formatie wordt spoedig uitgebreid met de aanstelling van een Nederlandse beheerder (v).</p> <p>De coördinator begeleidt de beheerders in het ontwikkelen van sociale vaardigheden zodat het concept gastvrijheid nog beter in praktijk wordt gebracht. Er is coaching van de beheerders in het leren opvolgen van de hulpvragen: ontvangst, luisteren, oplossen, eventueel doorverwijzen. Mensen gaan niet de deur uit voordat zij goed zijn geholpen.</p>

	Er is het voornemen om de beheerders een korte cursus aan te bieden die vergelijkbaar is met cursussen voor hotelpersoneel.
Informatiemateriaal	MOC heeft een prominente plaats op de website van MDSO. Voorts beschikt het centrum over een flyer met een beknopte opsomming van het aanbod. Het aanbod van MOC wordt echter voornamelijk door mond tot mond reclame bekend gemaakt.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	Er is nog geen algehele evaluatie geweest. Wel is vastgesteld dat het gebruik van het centrum ver boven de door het stadsdeel opgelegde doelstelling ligt. Rond 1 januari 2006 zal er een evaluatie plaatsvinden met de gebruikers van centrum.
Type evaluatie	Er is een periodiek gebruikersoverleg met de 'gasten van het hotel', te weten de zelforganisaties, de taalaanbieder en MDSO).
Projectkwalificatie door de organisatie	De nadruk die in MOC wordt gelegd op gastvrijheid en de professionele ontwikkeling van dit concept is tamelijk uniek.
Bijzonderheden	MOC ontwikkelt zich tot een loketfunctie (front office) waar ouderen met alle vragen op het gebied van wonen, zorg en dienstverlening terecht kunnen.

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>'Mantel der liefde'</b>
Naam organisatie	Stichting BMP  Sarphatikade 13 1017 WV Amsterdam T 020 428 27 28
Opdrachtgever project/financiering	Geen opdrachtgever / financiering uit fondsen. Initiatiefnemers zijn stichting BMP en LOT, vereniging van mantelzorgers.
Contactpersoon	Shiereen Saib, projectmedewerker
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	De doelgroep van het project bestaat uit migrantenvrouwen (hoofdzakelijk maar niet alleen van Surinaamse, Turkse en Marokkaanse afkomst) en uit eerstelijns instellingen in het werkveld die meer willen weten over de belevingswereld van allochtone mantelzorgenden.
Doel	Het doel van het project in ruime zin is nieuwe vormen van participatie in de zorgaanbieding te ontwikkelen. Het project 'Mantel der liefde' is een zoektocht naar de vraagstukken waar migrantenvrouwen als mantelverzorgende tegenaan lopen en naar hun ervaringen en behoeften op het gebied van mantelzorg. Op basis van de zoektocht en de experimenten die daarop volgen, wordt een visie ontwikkeld op de positie van migrantenvrouwen als mantelzorgenden en zullen er handelingsperspectieven ontwikkeld worden zodat migrantenvrouwen meedoen met de ondersteuningsstructuren die zich op mantelzorg richten.
Determinant	Dienstverlening
Methodiek	Stichting BMP heeft een eigen benadering van het omgaan met maatschappelijke vraagstukken die in het project 'Mantel der liefde' als leidraad wordt

	<p>gehanteerd. Deze benadering bestaat uit de volgende aspecten.</p> <p>Het project wordt niet uitgevoerd in opdracht, zodat alle deelnemers op gelijke voet en op hetzelfde podium kunnen participeren. De financiering van het project is gerealiseerd door fondswerving.</p> <p>In de uitvoering wordt ernaar gestreefd dat de deelnemers na afronding van het project zelfstandig met de materie verder kunnen gaan en hun handelingsperspectieven kunnen toepassen.</p> <p>In het project wordt de methode van activerend onderzoek toegepast.</p> <p>Het overdragen van kennis is een belangrijk onderdeel van het project.</p> <p>Migrantenvrouwen worden in het project geactiveerd om hun kennis in te zetten door te participeren in zorgstructuren.</p> <p>De projectorganisatie zorgt voor een ‘veilige ruimte’ waarin de deelnemers aan het project zich uitgenodigd voelen om zo actief mogelijk deel te nemen.</p> <p>Het project wordt uitgevoerd vanuit de opvatting dat migrantenvrouwen zelf ideeën tot ontwikkeling brengen; de projectorganisatie schrijft niets voor.</p> <p>Er wordt gewerkt met een zogenaamde voorhoedegroep (samengesteld uit migrantenvrouwen) en een meekijkgroep (samengesteld uit vertegenwoordigers van het werkveld).</p>
Looptijd	Het project ‘Mantel der liefde’ is gestart op 1 oktober 2005 (er is een voorbereidingsfase aan vooraf gegaan) en loopt door tot oktober 2007.
Aantal deelnemers/doorloop	In de voorhoede groep nemen 12 tot 15 migrantenvrouwen deel. In de meekijkgroep zijn 10 tot 15 instellingen vertegenwoordigd (waaronder LOT, Trimbos Instituut).
Plaats in de keten/follow up	Ondersteuning van mantelzorgenden (vooraan in de zorgketen)

Personeel	Vanuit de projectorganisatie is er een projectmedewerker beschikbaar gesteld die het project begeleidt. De staf van stichting BMP is nauw bij de voortgang van het project betrokken.
Informatiemateriaal	Er is een factsheet met beknopte informatie over het project en er is een uitgebreidere programmabeschrijving beschikbaar.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	De invulling van het programma gedurende de uitvoering van het project wordt mede bepaald door de tussentijdse evaluaties. Daardoor is het verloop van het project flexibel.
Type evaluatie	Er wordt permanent geëvalueerd. Na iedere groepsbijeenkomst vindt een terugkoppeling plaats met de staf van de projectorganisatie. Voorts is er iedere maand intern overleg over het project.
Projectkwalificatie door de organisatie	In het project wordt een werkwijze gehanteerd die vernieuwend kan worden genoemd. Een ander in het oog springend aspect van het project is het activerende en motiverende karakter ervan.
Bijzonderheden	

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Dagopvang voor Chinese ouderen</b>
Naam organisatie	Flesseman  Nieuwmarkt 77 1011 MA Amsterdam T 020 620 48 90
Opdrachtgever project/financiering	Flesseman (in samenwerking met Blankenbergstichting). De dagopvang voor Chinese ouderen is als pilotproject opgezet op verzoek van stadsdeel Centrum.
Contactpersoon	De heer R. Nijhuis, locatiemanager
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	<p>De doelgroep van de dagopvang bestaat uit Chinese ouderen; in de praktijk ouderen uit de Kantonees en Mandarijn sprekende groepen. De ouderen die van de dagopvang gebruik maken hebben een AWBZ-indicatie.</p> <p>De doelgroep van de dagopvang woont verspreid over Amsterdam. De Nieuwmarktbuurt (waar Flesseman is gevestigd) functioneert als centraal punt waar Chinezen uit de stad elkaar ontmoeten en boodschappen doen. Anders dan bij andere allochtone groepen het geval is, is de aangeboden voorziening dus niet gevestigd in de buurt waar de ouderen wonen.</p> <p>Amsterdam kent verschillende Chinese ouderenverenigingen waar honderden Chinese ouderen bij zijn aangesloten. In de praktijk blijkt dat ouderen in deze verenigingen een behoorlijke mate van zelfstandigheid moeten kunnen opbrengen. Voor ouderen die dat niet meer kunnen is de dagopvang een alternatief.</p> <p>Behalve dagopvang biedt Flesseman huisvesting aan thans drie Chinese ouderen.</p>

Doel	Het doel van de dagopvang is het beperken van eenzaamheid en het bevorderen van sociale contacten. De dagopvang heeft derhalve een sociale functie.
Determinant	Zorg (AWBZ gefinancierd)
Methodiek	<p>De dagopvang is opgezet vanuit de behoefte van de Chinese ouderen. De activiteiten (spelletjes, film kijken, praten over vroeger) sluiten aan bij de wensen van de doelgroep.</p> <p>De dagopvang wordt geleid door een professionele activiteitenbegeleider die vanuit het team van Flesseman beschikbaar is voor het project. De activiteiten met de ouderen worden uitgevoerd door Chinese vrijwilligers (hoofdzakelijk vrouwen) die vanuit eigen culturele opvattingen op deze wijze een bijdrage leveren aan de zorg voor hun ouderen.</p> <p>Flesseman zorgt voor Chinees eten dat in de eigen keuken van de instelling wordt bereid. De koks volgen daartoe een opleiding die wordt verzorgd door een Chinese kok.</p>
Looptijd	<p>Het project is gestart op 1 oktober 2004.</p> <p>Flesseman heeft een lange traditie in het werken met Chinese ouderen (1995: 'Flesseman gaat in zijde') en staat in de Chinese gemeenschap bekend als instelling die veel voor de Chinese gemeenschap betekent.</p> <p>Het contact met de Chinese gemeenschap is in de loop van de jaren negentig echter wat verwaterd. De nieuwe locatiemanager streeft naar herstel van het contact en de opbouw van nieuwe vormen van zorg- en dienstverlening voor deze groep. De locatiemanager is van opvatting dat Flesseman 'meer met zijn omgeving moet doen'. De recent gehouden conferentie 'Flesseman gaat wederom in zijde' heeft geleid tot initiatieven om een voorziening voor licht dementerende Chinese ouderen op te zetten en om in</p>

	samenwerking met de woningcorporatie WoonZorg een woonvoorziening voor Chinese ouderen te realiseren.
Aantal deelnemers/doorloop	8 deelnemers per dag.
Plaats in de keten/follow up	Chinese ouderen die in aanmerking komen voor deelname aan de dagopvang worden doorverwezen door de Blankenbergstichting. De Blankenbergstichting heeft speciaal voor de Chinese gemeenschap een adviesfunctie (met Chinese consulenten) en ontvangt zodoende veel Chinese ouderen op zijn spreekuren. De Blankenbergstichting heeft uitstekende contacten met de Chinese gemeenschap en adviseert Flesseman over specifieke aspecten van de Chinese cultuur en het omgaan met Chinese ouderen.
Personeel	De dagopvang wordt geleid door een professionele activiteitenbegeleider die vanuit het team van Flesseman beschikbaar is voor het project en agogische kennis inbrengt. De activiteiten met de ouderen worden uitgevoerd door vier tot vijf Chinese vrijwilligers (hoofdzakelijk vrouwen).
Informatiemateriaal	Er is nog geen informatiemateriaal over het project beschikbaar. Flesseman is voornemens om Chineestalgisch materiaal te ontwikkelen. Mond tot mond reclame in de Chinese gemeenschap is thans het belangrijkste communicatie-instrument.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	<p>Het pilotproject is recent geëvalueerd en op basis daarvan is besloten het project met een jaar te verlengen. Na afloop van dat jaar zal er wederom worden geëvalueerd.</p> <p>In de toekomst zal de dagopvang geheel vanuit Flesseman worden georganiseerd. Dat betekent dat ondermeer dat de vrijwilligers een contract krijgen bij deze instelling. De rol van de Blankenbergstichting</p>

	wordt dan die van doorverwijzer en adviseur.
Type evaluatie	
Projectkwalificatie door de organisatie	Het project is vernieuwend voor Amsterdam, want er is geen andere dagopvangvoorziening die specifiek is ingericht voor Chinese ouderen.
Bijzonderheden	Flesseman merkt op dat het tot op heden niet mogelijk is gebleken om Chinezen te interesseren voor een verzorgend beroep. Flesseman komt graag in contact met Chinezen die een verzorgend beroep uitoefenen en wil graag deelnemen in initiatieven om Chinezen voor een beroep in de zorg te interesseren.

<b>Gegevens van de organisatie</b>	<b>Multicultureel Ouderen centrum 'De Ontmoeting'</b>
Naam organisatie	Combiwel  Serveas Noutstraat 101 1074 ED Amsterdam T 020 676 06 01
Opdrachtgever project/financiering	Stadsdeel Oud Zuid
Contactpersoon	Mevrouw N. Klaasse Bos, projectcoördinator
<b>Gegevens over het project</b>	
Doelgroep	De doelgroepen van 'De Ontmoeting' bestaan uit allochtone ouderen; in het bijzonder Marokkaanse mannen, Marokkaanse vrouwen (tevens de grootste groep), Turkse ouderen, Chinese ouderen, Surinaamse (Creools Christelijke) ouderen, Latino's en Zuid-Europese ouderen (hoofdzakelijk Italianen).
Doel	Het doel van 'De Ontmoeting' is het organiseren van informatie en advies zodat de achterstand van allochtone ouderen op het gebied van wonen, zorg en dienstverlening wordt verminderd.  Naast de informatie en adviesfunctie is het doel 'ontmoeting'. 'De Ontmoeting' is een plek voor socialisatie en emancipatie waarbij een groot beroep wordt gedaan op de 'zelfredzaamheid' van allochtone ouderen.
Determinant	Dienstverlening (met de aantekening dat veel informatie en voorlichting wordt gegeven over wonen, welzijn en zorg en er daarbij wordt o.a. samengewerkt met zorginstellingen en woningcorporaties).
Methodiek	Multicultureel ouderen centrum 'De Ontmoeting' is in fases ontwikkeld.  De projectcoördinator heeft eerst allochtone collega's uit het welzijnswerk bij elkaar gebracht om zich zo te

oriënteren op alle aspecten die komen kijken bij het werken met allochtone ouderengroepen.

In de tweede fase heeft de coördinator in samenwerking met de allochtone ouderengroepen een plan gemaakt waarbij zij veel aandacht heeft besteed aan groepsdynamische processen. Dit heeft geleid tot draagvlak binnen de allochtone gemeenschappen voor het initiatief. De coördinator heeft er goed opgelet dat beslismomenten en keuzes in de ontwikkeling van het concept steeds werden teruggekoppeld met de toekomstige gebruikers van het centrum.

In de derde fase is er naar gestreefd om de allochtone ouderengroepen steeds meer zelf verantwoordelijkheid te laten dragen voor het ontwikkelproces en voor het gebruik van centrum. Momenteel beschikt iedere deelnemende ouderenorganisatie over kwartiermakers; vrijwilligers die tot taak hebben om nieuwe ouderen in het centrum te introduceren en hen te helpen hun weg in het activiteiten aanbod te vinden. Vrijwilligers van de participerende organisaties zijn voorts verantwoordelijk voor het beheer van het centrum en voor de inhoud en uitvoering van het activiteitenprogramma.

In de vierde fase is door de coördinator gewerkt aan het vergroten van politiek en maatschappelijk draagvlak met het oog op continuïteit van het centrum. De participerende ouderenorganisaties nemen steeds meer van deze taak over.

Multifunctionele centra hebben soms het probleem dat zij door veel groepen worden gebruikt, maar dat geen enkele groep het als een 'thuis' beschouwt. Het is belangrijk dat iedere groep iets van zichzelf in het centrum heeft. In 'De Ontmoeting' beschikt iedere groep over een eigen kast waar zij hun spullen in kunnen opbergen.

Looptijd	<p>De geschiedenis van het centrum gaat terug tot het midden van de jaren tachtig. D'Oude Raai is toen gestart als wijkgericht zorgcentrum. De coördinator is in 1995 opdracht van het centrum voor ouderen d'Oude Raai begonnen met het ontwikkelen van laagdrempelige voorzieningen (eten, douchen, kappen) voor ouderen in de buurt. In de loop van de tijd is het gebruik van deze voorzieningen afgenomen, mede door de veranderende bevolkingssamenstelling in het stadsdeel. Het werd tijd om activiteiten voor ouderen in de buurt anders op te zetten.</p> <p>In 1995 is de coördinator betrokken geweest bij een omvangrijk onderzoek naar de leefsituatie, wensen en behoeften van allochtone ouderen. In 1998 heeft d'Oude Raai in het kader van het 12½ jarig bestaan besloten om een conferentie over het thema allochtone ouderen te organiseren. Ter voorbereiding van de conferentie is een werkgroep allochtone ouderen ontstaan waar zorginstellingen in de buurt, alsmede NIZW en CABO aan hebben deelgenomen. De werkgroep heeft een werkconferentie georganiseerd van waaruit het initiatief is genomen om een ontmoetingscentrum voor allochtone ouderen te realiseren. De werkgroep heeft later een functie gekregen als stuurgroep voor 'De Ontmoeting'. Allochtone ouderen zijn betrokken geraakt doordat goed is geluisterd naar hun wensen en doordat maandelijkse bijeenkomsten met allochtone ouderen zijn georganiseerd (met ondermeer programma's van de wijkpost voor ouderen en rondleidingen in het zorgcentrum).</p> <p>Ouderencentrum 'De Ontmoeting' is geopend in 2001.</p>
Aantal deelnemers/doorloop	Per week maken ongeveer 400 ouderen van de faciliteiten van 'De Ontmoeting' gebruik.
Plaats in de keten/follow up	Het project staat vooraan in de keten van opvang en doorverwijzing. De wijkpost voor ouderen houdt

	<p>sprekuren in het centrum en RIAGG start er binnenkort projecten. Er is adequate doorverwijzing van ouderen met vragen die niet in het centrum kunnen worden geholpen.</p> <p>Er is zeker sprake van doorloop. Ouderen die van de activiteiten gebruik hebben gemaakt vinden hun weg naar andere vormen van persoonlijke ontwikkeling en komen niet meer naar 'De Ontmoeting'. Nieuwe ouderen nemen hun plaats in. Verschillende bezoekers van het centrum zijn vrijwilliger geworden in het zorgcentrum en de Community School.</p>
Personeel	'De Ontmoeting' heeft de beschikking over een projectcoördinator (16 uur per week) en over een Turkse beheerder (36 uur per week). Er zijn voorts veertien vrijwilligers (twee uit elke groep) actief die aanspreekbaar zijn op beheertaken.
Informatiemateriaal	Er is een informatiemap beschikbaar met projectevaluatie, een activiteitenverslag en een rooster.
<b>Gegevens over de evaluatie</b>	
Evaluatieresultaten	Er is vorig jaar een evaluatie geweest onder de titel 'drie jaar ontmoeting'.
Type evaluatie	Procesbeschrijving (dilemma's, succesfactoren). De resultaten zijn als aanbevelingen meegenomen in de reorganisatie van Combiwel.
Projectkwalificatie door de organisatie	Het project wordt gekwalificeerd als vernieuwend en kansrijk.
Bijzonderheden	In de toekomst zal de 'De Ontmoeting' zich meer richten op allochtone ouderen in een achterstandssituatie. Daardoor bestaat het risico dat groepen die nu van het centrum gebruik maken, er in de toekomst niet meer terecht kunnen.

## 5. Literatuur

Abraham, E., *Oudere mensen zijn als bomen die schaduw geven. Oudere Marokkaanse mannen en vrouwen in de Nederlandse verzorgingsstaat*. Het Spinhuis, Amsterdam, 1996.

Avelingh en Nelissen Tekst en Vorm, *De wortels elders, de takken hier. Voorlichting aan oudere migranten over wonen in Nederland – ervaringen met een experiment in Utrecht*. SEVU/NIZW, Utrecht, 1996.

Beljaarts, M.A.M.M. en A.O. Verweij, *Getint grijs – allochtone ouderen in Amsterdam*. Instituut voor Sociaal Economisch Onderzoek van de Erasmus Universiteit in Rotterdam, Rotterdam, 1995.

Berdowski, Z., (red.), *Ouderen in Amsterdam 1993*. O+S, Amsterdam, 1993.

Berg, B., van den en M. Sala, *Oud worden ver van huis: tussen wal en schup? Een onderzoek naar de behoeften omtrent zorg, wonen en vrijetijdsbesteding van Turkse en Marokkaanse ouderen in Leerdam*. Vrije Universiteit Amsterdam, Amsterdam, 2003.

Berg, R., van den, *Leren omgaan met allochtone ouderen. Inventarisatie van vraag en aanbod met betrekking tot deskundigheidsbevordering van beroepskrachten in de sector zorg en welzijn*. NIZW, Utrecht, 1995.

Bergvelt, D.A., 'Woonvormen voor allochtone ouderen (1)'. In: Berlo, A., van, en P. van Anrooij, *Allochtone ouderen: t(e)huis in Nederland*. Akontes Publishing, Knegsel, 1993.

Boer, P., de, en H. van Koutrik, *De allochtone oudere telt (nog) niet mee. Een verkenning naar de positie van allochtone ouderen in Noord-Holland*. Ondersteuningsinstituut Noord-Holland, Haarlem, 1991.

Boer, P., de, *Allochtone ouderen over wonen, zorg en welzijn*. NPI, Haarlem, 2002.

CABO, *Jaarverslag 2000*. Centrum Advies en Begeleiding Oudere Migranten/CABO, Amsterdam, 2001.

Çelik A. en E.A.E. van Lokven, *Wenseninventarisatie Turkse ouderen Zaanstad*. FSM, Zaanstad, 2002.

Cherribi, O., 'Het management van oudere alloctonenzorg in de Nederlandse maatschappij'. In: Berlo, A., van, en P. van Anrooij, *Allochtone ouderen: t(e)huis in Nederland*. Akontes Publishing, Knegsel, 1993.

Dagevos, J., *Rapportage ouderen 2001*. Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), Den Haag, 2001.

DelphiConsult, *Bizim Ev. Een onderzoek naar de woonvormen voor Turkse ouderen in Haarlem*. DelphiConsult in samenwerking met Amsterdams Centrum Buitenlanders, Turks-Islamitische Ouderen Bond en Van der Lingen Adviseurs. Amsterdam/Haarlem, 1994.

Directie Ouderenbeleid VWS, *Dagvoorzieningen voor allochtone ouderen. Bevindingen, voorwaarden en tips. Samenvatting van een evaluatie-onderzoek naar dagvoorzieningen voor allochtone ouderen*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Den Haag, 1998.

Directie Ouderenbeleid VWS *De mantelzorger in beeld*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, , Den Haag, 2005a.

Directie Ouderenbeleid VWS, *Vermaatschappelijking in de zorg*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Den Haag, 2005b.

Fernandez, F.M., *Monitor Welzijn, zorg en wonen: Allochtone ouderen in Noord-Holland*. Multiple Choice, Beverwijk, 2001.

FNAO, *Thuiszorg voor allochtoon: Turkse en Marokkaanse ouderen willen graag hulp uit eigen kring*. Bron op internet: [www.fnao.nl](http://www.fnao.nl), 2004.

Fuhr, G., von der, E. Butter en E.A.E. van Lokven, *Allochtone vrijwilligers in beeld; een notitie over de bijdrage van migranten aan het vrijwilligerswerk in Amsterdam*. ACB, Amsterdam, 2002.

Gemeente Amsterdam, *Oud worden in Amsterdam. Plan van aanpak gemeentelijk ouderenbeleid. Uitvoering Amsterdamse stadsvisie*. Amsterdam, 1998.

GGD Rotterdam, *Oudere migranten in Rotterdam*. Sociale zaken en werkgelegenheid – beleidsafdeling ouderenzaken, Gemeente Rotterdam, Rotterdam, 1992.

Haaft, C., ten, 'Smaken verschillen. Interview met architect Ashok Bhalotra'. In: *Trouw*, 9 januari 2001.

Het Parool, 'Woning buiten steeds meer in trek'. In: *Het Parool*, 23 januari 2001.

Hoolt, J., en D. Scholten, *Ouderen in Amsterdam 1997*. O+S, Amsterdam, 1998.

s'Jacob, R., *Een kwestie van lange adem. Ervaringen met het toegankelijker maken van algemene instellingen voor allochtone ouderen*. NIZW/Verweij-Jonker Instituut, Utrecht, 1996.

Jong, E., de, *Voortgangsrapportage van drie projecten gemeenschappelijk wonen voor allochtone ouderen in Rotterdam, begeleid door de woongroepenwinkel*. Bureau voor Woononderzoek i.o. van Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV), Rotterdam, 2000.

Kamp, J. van der, G. Kaptein en F. Suijker, *Allochtone ouderen, inkomen en sociale zekerheid*. Forum, Utrecht, 2004.

Kloosterboer, D., *De leefsituatie van moslimouderen in Amsterdam*. NISBO, Amsterdam, 1996.

Kortram, L., 'Pleidooi voor multicultureel bouwen en wonen'. Bron internet: [www.cobouw.nl](http://www.cobouw.nl), 2000.

Lenssen, P., *Waardig oud worden in Nederland. Allochtone ouderen in de samenleving*. NIZW, Utrecht, 1998.

Lingen, A., van der, 'Woonvormen voor allochtone ouderen (2)': Berlo, A., van, en P. van Anrooij, *Allochtone ouderen: t(e)huis in Nederland*. Aktonesh Publishing, Knegsel, 1993.

Lokven, E.A.E., van, *Adviesfunctie voor allochtone ouderen in Haarlem - ongevraagd advies*. Stedelijke Adviesraad Multiculturele Samenleving (SAMS), Haarlem, 2003.

Merens., J.G.F., *Interim rapportage allochtone ouderen*. Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), Rijswijk, 1995.

Monsels, L.M., *Oud(er) worden in een vreemd land. Een onderzoek naar de leefsituatie van Surinaamse, Turkse en Marokkaanse ouderen in Amsterdam*. O+S, Amsterdam, 1987.

Nelissen, H., *Ouder worden in Nederland. Evaluatie van de reeks voorlichtingsbijeenkomsten voor Turkse senioren zoals georganiseerd in Almelo voorjaar 1993 in het kader van het programma voor oudere migranten deelproject voorlichting*. NIZW, Utrecht, 1987.

Nelissen, H., *Zonder pioniers geen volgers. Adviezen bij het ontwikkelen van een passend aanbod aan allochtone ouderen*. NIZW, Utrecht, 1997.

Nelissen, H., *Cursus interculturele voorlichting 'Hoe kun je zorgen voor je ouders in Nederland?'* Rolde, 2001.

Nelissen, H. en B. Sittrop, *Ervaren jaren. Methodiekboek*. Lize, Utrecht, 2001.

Niekerk, M., van, *De tijd zal spreken. Antilliaanse en Turkse ouderen in Nederland*. Het Spinhuis, Amsterdam, 1991.

Nitsche, B. en F. Suijker, *Allochtone ouderen en wonen*. NIZW en Forum, Utrecht, 2003.

Nitsche, B., C. Scholten en G. Visser, *Vergrijzing en informele zorg*. NIZW, Utrecht, 2004.

NVM, 'Standaard woning past niet bij woonwensen allochtonen'. Bron op internet: [www.demakelaer.nl](http://www.demakelaer.nl), 2000.

O+S, *Amsterdamse ouderen wonen steeds langer zelfstandig*. Fact sheet nr. 7, september 2000. Onderzoek en Statistiek, Amsterdam, 2000.

O+S, *Concentraties van allochtone ouderen en jongeren*. Fact sheet nr. 1, maart 2004. Onderzoek en Statistiek, Amsterdam, 2004a.

O+S, *Amsterdam in cijfers 2004*. Onderzoek en Statistiek, Amsterdam, 2004b.

Overbeek, R. van en A. Schippers et al., *Ouder worden we allemaal. Trendstudies en toekomstdebatten*. NIZW, Utrecht, 2004.

Ramlal, D., *Oudere migranten en gemeentelijk ouderenbeleid. Bijdrage aan het symposium 'Tussen wal en schip?'* over de oudere migrant in Nederland. NIZW, Utrecht 1991.

Rotterdams Nieuwsblad, *Oudere allochtonen ontmoeten elkaar in de mekan*. Rotterdam, 31 oktober 2000.

Ruiz-Peraita-Wubbels, H.G.M., *Wensen van allochtone ouderen. Een literatuurstudie*. Steunpunt Minderheden Overijssel, Almelo, 1996.

Schellingerhout, R., (red.), *Gezondheid en welzijn van allochtone ouderen*. Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), Den Haag, 2004.

Sidali, M.B.A., 'Woonzorg- en verpleegvoorzieningen voor allochtone ouderen: samenwerking nodig'. In: Berlo, A., van, en P. van Anrooij, *Allochtone ouderen: t(e)huis in Nederland*. Akontes Publishing, Knegsel, 1993.

Sittrop, B., *Kent u ons nog? Griekse, Italiaanse, Portugese, Kaapverdiaanse, Kroatische, Joegoslavische, Macedonische en Bosnische ouderen in Nederland*. Lize, 2000.

Stedelijke Stuurgroep Wonen-Zorg-Dienstverlening, *Beter Thuis. Conferentiebrochure Beurs van Berlage, 25 januari 2005.*, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de Gemeente Amsterdam, 2005.

Stichting BMP, *Teruggaan en blijven. De positie van oudere migranten in een perspectief van solidariteit tussen de generaties*. Een project van de Stichting Bevordering Maatschappelijke Participatie/BMP, Amsterdam, 1998.

Stichting BMP, *Teruggaan en blijven. Denkbeelden van oudere migranten in kaart gebracht. Een tussentijds verslag van de centrale projectgroep*. Een project van de Stichting Bevordering Maatschappelijke Participatie/BMP, Amsterdam, 1998.

Stuppe, A., 'Zerplatzte Träume'. In: *Der spiegel* (tijdschrift), week 11, 2001.

TenHaeff, C.R., *Buitenlandse ontwikkelingen in zorgvoorzieningen voor ouderen*. NFB, Den Haag, 1995.

The Smart Agent Company, *Woonbeleving allochtonen*. Amersfoort, 2001.

Thomése, F., R. Tjon Kon Fa en H.B. Teng, *Het wiel van de bureu. Ideeën en oplossingen uit de Engelse praktijk*. NIZW, Utrecht, 1994.

Veen, J.W., van, *Problematiek van oudere Turken en Marokkanen in Nederland. Literatuur rapport*. Regionaal Centrum Buitenlanders Zuid-Holland West. Den Haag, 1988.

Verlaan, A.C., 'Marokkaanse ouderen in Nederland'. In: Bakker, M.H. (red.), *Oud in den vreemde. Over allochtone ouderen*. Bohn Stafleu Van Loghum, Houten, 1992.

Verlaan, A.C., 'Turkse ouderen in Nederland'. In: Bakker, M.H. (red.), *Oud in den vreemde. Over allochtone ouderen*. Bohn Stafleu Van Loghum, Houten, 1992.

Yerden, I., *Zorgen over zorg. Traditie, verwantschapsrelaties, migratie en verzorging van Turkse ouderen in Nederland*. Het Spinhuis, Amsterdam, 2000.