

Gemeenschapswachten op huisbezoek in Herent

Om snel en adequaat te kunnen reageren in een noodsituatie die vaak gepaard gaat met chaos, bouwde Herent binnen het noodinterventieplan het *Psychosociaal Hulpverleningsnetwerk* uit. Dit netwerk bestaat uit personeel van de gemeente en zowel externe als OCMW-vrijwilligers die opgeroepen kunnen worden als er zich een calamiteit of noodsituatie voordoet. Samen met de burgemeester boog het Psychosociaal Hulpverleningsnetwerk zich over de vraag op welke manier de meest kwetsbare inwoners gedetecteerd en bereikt konden worden om ze te helpen warme dagen op een draaglijke en veilige manier door te brengen.

Herent koos ervoor om geen nieuwe structuren te creëren voor projecten als Warme Dagen, maar werkte op een geïntegreerde wijze binnen gemeentelijke diensten aan het fenomeen van sociaal isolement en de gevaren van warmte. De informatie- en communicatiedienst van het Sociaal Huis in Herent riep daarnaast alle inwoners, ouderenverenigingen en thuiszorgdiensten op om extra alert te zijn voor alleenstaande ouderen die mogelijk grote hinder ondervinden van hitte.

Vrijwilligers van het Sociaal Huis, personeel van de gemeentelijke diensten en het OCMW, ouderenverenigingen en thuiszorgdiensten kregen tips en advies over de campagne Warme Dagen met lokale informatie over koele plaatsen. Het lokale dienstencentrum d'Ontmoeting deed dienst als toevluchtsoord voor inwoners die hun woning onvoldoende koel konden houden. Zij beschikten over een ruimte met airco.

90-plus en thuiswonend? Kun je je redden in deze warmte?

Vele thuiswonende ouderen kunnen nog rekenen op hulp van kinderen, burens en thuiszorg. Maar een groeiend aantal ouderen raakt steeds meer sociaal geïsoleerd. Ouderen die zelden of nooit bezoek krijgen van familie of vrienden en amper contact hebben met hun burens. Via gemeenschapswachten wilde Herent alle thuiswonende 90-plussers preventief een huisbezoek brengen.

Gemeenschapswachten zijn de ogen en oren in de wijk, de brugfiguren tussen het lokale gemeentebestuur en de wijken met hun buurtbewoners. Meestal lopen ze duidelijk herkenbaar in hun parse uniformjasje in wijken rond om burgers te informeren, als gemachtigd opzichters schoolkinderen veilig de straat over te brengen of problemen te signaleren in verband met het milieu, de veiligheid of het wegennet aan de bevoegde diensten.

Gemeenschapswachten zijn vaak bekende gezichten in de wijk. Vanuit hun functie en vertrouwensband met de buurtbewoners en de wijk kunnen ze ook ingezet worden om laagdrempelige huisbezoeken af te leggen. Met een begeleidende brief van de burgemeester en een informatieblad met gezondheidsaanbevelingen in de hand zijn de gemeenschapswachten op pad gegaan. Een honderdtal alleenstaande ouderen kregen een persoonlijk huisbezoekje. De dienst Burgerzaken leverde de adressenlijst.

Detecteren van zorgvragen en signaalfunctie

Dankzij preventieve huisbezoeken kregen de gemeenschapswachten zicht op de concrete leefsituatie en huidige woonomstandigheden van thuiswonende ouderen. Op die manier kon de gemeente onvoorziene hulp- en zorgvragen bij moeilijk bereikbare doelgroepen opsporen en daaraan beantwoorden om zo sociaal isolement, negatieve gezondheidseffecten of ziekenhuisopname ten gevolge van warme weersomstandigheden te voorkomen.

De gemeenschapswachten vervulden ook een signaalfunctie voor het lokale bestuur en de gemeentelijke diensten. Tijdens hun ronde bleek dat vele thuiswonende ouderen het jammer vonden dat de gemeentelijke klusjesdienst niet meer bestond. Op de privémarkt kunnen ouderen slechts moeilijk iemand vinden om kleine klusjes uit te voeren.

Met die informatie kan de gemeente in de nabije toekomst inspelen op (verborgen) zorgvragen en zo de zelfredzaamheid van kwetsbare thuiswonende ouderen verhogen om hen zo lang mogelijk (zelfstandig) te laten thuiswonen.

Drempels en valkuilen

Een eerste kort huisbezoek geeft niet altijd alles prijs: in hoeverre is er sprake van sociaal isolement? Een sociaal geïsoleerde kan aangeven dat alles in orde is, terwijl er in werkelijkheid toch problemen zijn. In een aantal gevallen gaf niemand thuis. Soms weigeren ouderen pertinent om de deur te openen. Het is niet altijd duidelijk wat er dan precies aan de hand is. Als er geen gehoor gegeven wordt, kan dat ook een teken van sociaal isolement zijn. Deden de bewoners na een tweede huisbezoek niet open, dan werden hun adressen doorgegeven aan de betrokken diensten.

Om drempels zo veel mogelijk weg te werken gingen de gemeenschapswachten per twee op stap. Uit ervaring bleek dat oudere mensen wantrouwiger staan tegenover één enkele persoon die onaangekondigd aanbelt. De begeleidende brief zorgde voor legitimatie van het huisbezoek. De huisbezoeken vonden plaats vanaf 9 uur in de ochtend om mensen niet onnodig vroeg wakker te maken. Het initiatief werd goed onthaald bij de thuiswonende ouderen.

In het kort: huisbezoeken

Wat?

- **Proactief en outreachend instrument** om op een preventieve en laagdrempelige manier moeilijk bereikbare doelgroepen te informeren
- **Geïntegreerd en vraaggestuurd werken:** medewerkers van gemeentelijke diensten staan paraat om individuele hulp- en zorgvragen te beantwoorden of op te vangen
- **Detectie** van kwetsbare doelgroepen in de wijken

Randvoorwaarden

- **Legitimatie:** begeleidende brief, aanknopingspunt voor huisbezoek, legitimatiebewijs
- **Vertrouwenspersoon** of bekend gezicht in de wijk
- **Opleiding** om contact te maken met sociaal geïsoleerden

Meerwaarde

- **Opsporen van onvoorziene hulp- en zorgvragen**
- **Sociale controle**
- **Signaalfunctie** voor lokaal bestuur

Resultaten

- **Preventie:** voorkomen van sociaal isolement, negatieve gezondheidseffecten of ziekenhuisopname ten gevolge van warmte
- **Empowerment:** verhogen van zelfredzaamheid van kwetsbare thuiswonende ouderen om hen zo lang mogelijk (zelfstandig) te laten thuiswonen

Beperkingen en valkuilen

- **Beperkte tijd en ruimte** van gemeenschapswachten: vaak blijft het bij een eenmalig huisbezoek en is geen intensief contact mogelijk om thuiswonende ouderen te begeleiden
- **Wantrouwen** tegenover vreemden
- **Gevaar voor valse verwachtingen of afhankelijkheid**