

BUURTSUPER SPECIAAL

Zorg in zee met bedrijfsleven

Of er hier veel is veranderd? Ja, allereerst is de winkel veel mooier geworden, en het is er nu veel gezelliger. Als klant maak je nu ook heel andere dingen mee. Grappige dingen vooral. De eerste week heb ik hier een medewerker gezien die tegen een stapel kratten geleund stond te slapen. Daar heb ik wel vreselijk veel lol om gehad. Het was echt wennen voor die mensen, maar het gaat prima. Dit is gewoon onze winkel, we hebben deze zaak in ons hart gesloten', aldus mevrouw Koldijk, klant van De Spar in Wirdum.



Buurtsupers komen de laatste jaren vooral negatief in het nieuws, namelijk omdat ze verdwijnen. Oudere winkeliers houden het voor gezien en kunnen geen opvolgers vinden. Veel oude wijken in grote steden hebben de laatste buurtsuper al langer geleden zien verdwijnen. Maar ook inwoners van dorpen op het platteland zijn steeds vaker aangewezen op het grootwinkelbedrijf (in een naburige stad) voor de dagelijkse boodschappen en diensten. De 'leefbaarheid' van zulke gebieden staat daarmee onder druk. En de gezelligheid ook. De mensen van de buurtsuper kennen immers hun klanten. De sfeer, de service en de persoonlijke benadering zijn kenmerkende troeven. Met het verdwijnen van die laatste buurtsuper, verdwijnt er ook iets van de ziel uit deze gemeenschappen.

In 2003 en 2004 gebeurde er echter iets opmerkelijks. Geheel tegen de trend in had zorgaanbieder Talant in Friesland het lef om te investeren in een aantal 'zieltogende' buurtsupers. In de dorpen Oldeberkoop (10 km van Wolvega) en Wirdum (5 km van Leeuwarden) nam Talant twee buurtsupers over die anders zouden zijn verdwenen. In 2004 kwam er zelfs een derde winkel bij, in Oppenhuizen/Uitwellingerga (3 km van Sneek). Lef valt ook de betrokken levensmiddelenleveranciers Prisma Food Retail en Spar niet te ontzeggen. De 'zorgwereld' was hun helemaal vreemd, maar toch waagden ze het erop. Overigens ging het in deze dorpen steeds om de laatste overgebleven winkel. Er is dus geen sprake van concurrentie. Deze winkels worden nu gerund door een deel van het voormalige personeel, aangevuld met medewerkers met een verstandelijke beperking en een aantal ondersteunende begeleiders: de buurtsuper speciaal is daarmee een feit. Samenwerking tussen het reguliere bedrijfsleven en een zorginstelling is op deze manier nog nooit vertoond in Nederland. Spannend is dat wel. Talant-manager Wietze de Boer: 'Het afbreukrisico is natuurlijk enorm. Als een buurtwinkel sluit, dupeer je een heel dorp. Ik heb dit alleen maar aangedurfd omdat we al veel ervaring hadden met tal van andere goedlopende, arbeidsmatige projecten.'

Aan publiciteit hebben de winkels bepaald geen gebrek. De regionale pers smult van de initiatieven: kranten, maar ook radio en tv

laten zich nog steeds regelmatig zien. Ook de landelijke pers (*Netwerk*, *Man bijt hond*, Radio 1, *NOS Journaal*) toonde al verschillende malen interesse voor de onorthodoxe werkprojecten waarmee de gehandicaptenzorg letterlijk en figuurlijk iets betekent voor de betrokken gemeenschap. De winkel in Oldeberkoop won de Baanbrekersprijs 2003 van de stichting Start Foundation.

De winkels draaien inmiddels volgens verwachting. Het is hard werken voor alle betrokkenen, maar wat verwacht je anders in het kleinbedrijf? Betrokken leveranciers Spar en Prisma Food Retail zijn trots op deze nieuwe vestigingen die ook binnen de eigen organisatie wel enig opzien baarden. Toch zijn het gewone winkels met dezelfde producten en service als elders. Wat ze speciaal maakt is het personeel en het feit dat ze op een gezonde financiële basis functioneren in kleine kernen, iets wat ter plekke niet meer mogelijk leek. De buurtwinkel blijkt belangrijk te zijn voor de leefbaarheid van het dorp, kan zorgen voor het behoud van andere winkels en levert een belangrijke bijdrage aan de werkgelegenheid, ook voor mensen met een beperking.

Wie varen allemaal wel bij deze nieuwe winkels? Hoe heeft Talant dit georganiseerd? Zijn dit soort initiatieven ook elders mogelijk? In andere sectoren misschien? Dit soort vragen bereikt zowel Talant als het NIZW met een zekere regelmaat. En hoewel de projecten nog niet in al hun aspecten volledig zijn uitgekristalliseerd, valt er genoeg zinnigs over te zeggen. Vandaar deze krant; om belangstellenden beter van dienst te kunnen zijn en de aanwas van dit soort projecten elders in het land te bevorderen. We bedanken Spar, Prisma Food Retail en natuurlijk ook alle medewerkers van Talant voor hun enthousiaste medewerking. De buurtsuper speciaal komt eraan, zou je kunnen zeggen. Bent u er klaar voor?

Als u meer wilt weten over het fenomeen buurtsuper speciaal, neemt u dan contact op met het NIZW, telefoon (030) 230 66 26 of e-mail infowerkenhandicap@nizw.nl. U kunt uw reactie of vraag ook kwijt op www.nizw.nl/buurtsuper.

De redactie

Bezorgdienst Oldeberkoop

Douwe Wening werkte ooit als 'groepsleider' binnen een instellingsterrein. Nu bezorgt hij boodschappen aan huis, samen met Siete Hagens, Harry Nijhof en René Boivin. Dat zijn mensen met een zogenoemde ernstige verstandelijke beperking. 'Het is zorg, maar het is tegelijk ook bedrijfsleven. Dat maakt het werk veel leuker en veelzijdiger. Het leeft.' (verder lezen op pagina 7)

Dagbesteding of doorstroom?

Is de winkel in Oldeberkoop bedoeld als vorm van dagbesteding of zijn het werkplekken waarbij de doorstroom naar regulier werk vooropstaat? Hoofd Werk en Dagbesteding Jan van der Meer legt uit waarom hij wat dat betreft op twee gedachten hinkt. (verder lezen op pagina 7)

Leefbaarheid op het platteland

Ytsen Strikwerda is coördinator van de Feriening Lytse Doarpen (FLD) ofwel de Vereniging van Kleine Dorpen. De buurtsupers speciaal sluiten volgens hem goed aan bij de nieuwe vitaliteit en het toegenomen zelfbewustzijn van de kleine gemeenschappen. (verder lezen op pagina 11)

Oldeberkoop en Wirdum: twee financieringswijzen

De Attent-winkel in Oldeberkoop en de Spar-winkel in Wirdum hebben veel overeenkomsten. Op beide plekken werkt zorgaanbieder Talant samen met het reguliere bedrijfsleven en realiseert zo werkplekken voor mensen met een beperking. Verschillen zijn er ook. De Attent-winkel opereert binnen het 'AWBZ-regime' en de Spar-winkel is op commerciële basis van start gegaan. Wat betekent dat allemaal? Talant-managers Wietze de Boer en Johan Procee geven uitleg. (verder lezen op pagina 12)

De voorgeschiedenis: op een luciferdoosje...

Grote ideeën en veranderingen ontstaan soms heel toevallig. Dat geldt eigenlijk ook voor het buurtsuperproject van Talant. Op een goede dag liep manager Wietze de Boer door de zieltoegende buurtsuper in Oldeberkoop, en trof er enkele somber kijkende mannen die duidelijk maakten dat de winkel op zijn einde liep.

De Boer, zelf een zoon van een middenstander, spitste de oren. Ten burele van Talant vertelde hij zijn ervaring aan Jan van der Meer, hoofd Werk en Dagbesteding. Die had de winkel op internet toevallig al te koop zien staan.

Op een zekere vrijdagavond posteerde het tweetal zich in het kroegje tegenover de buurtsuper om eens te kijken of er wel volk kwam. Dat bleek gelukkig het geval... Op een luciferdoosje maakten ze snel een noodzakelijk reksommetje; de belangstelling was geprikkeld. Dit gaan we verder uitzoeken, concludeerde het tweetal.

Uit een 'werkwensenonderzoek' was eerder gebleken dat veel cliënten van Talant in een supermarkt wilden werken. Duidelijk was dat al die wensen nooit gehonoreerd konden worden, tenzij Talant zelf een initiatief zou nemen...



'Gewoon omzet halen'

Voor u ligt de buurtsuperkrant van Talant, Spar en Prisma Food Retail, verzorgd door het NIZW. Aanleiding voor deze krant was de start van een samenwerking tussen de levensmiddelenbranche en zorgaanbieder Talant in Friesland.

Met deze krant hopen de samenstellers een breed publiek te bereiken om kennis te nemen van het unieke van deze samenwerking en de kansen die er liggen. Kansen voor zorgaanbieders in de verstandelijkgehandicaptenzorg om cliënten te integreren in de samenleving, en kansen voor het bedrijfsleven om hun sociaal imago te verbeteren door mensen met een beperking in dienst te nemen. Bijkomend voordeel voor ondernemers is dat mensen met een beperking een te verwaarlozen ziekteverzuim hebben van nog geen 1 procent.

Als uitvoerend managers Werk en Dagbesteding in de dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking prijzen wij ons gelukkig dat wij in een tijd leven waarin het bedrijfsleven de inzet van mensen met een verstandelijke beperking weet te waarderen. Door nieuwe werkactiviteiten te organiseren ter vervanging van de dagverblijven, is er in Friesland een nieuw klimaat ontstaan voor mogelijkheden met mensen met een verstandelijke beperking. Mogelijkheden om te werken in kleinschalige bedrijven van Talant met een sterk maatschappelijk herkenbaar karakter, en mogelijkheden om op basis van aangeleerde vaardigheden te werken in een regulier bedrijf.

Deze manier van werken ontwikkelde zich zodanig dat wij als managers en medewerkers van Talant het aandurfden om de grens te verleggen en een kwetsbare bedrijfstak als de buurtsuper te exploiteren.

Kwetsbaar vanwege de leegloop van voorzieningen op het platteland en de concurrentie van grootgrutters in de grote woonkernen. En ook kwetsbaar omdat het toch een avontuur is om samen met mensen met een verstandelijke beperking een voor hen nieuwe markt aan te boren.

Er was een aantal redenen om hiermee van start te gaan. De belangrijkste was dat er veel cliënten van Talant graag in een buurtsuper wilden werken en dat de werkzaamheden in een buurtsuper voor een groot deel goed door hen uit te voeren zijn. Daarnaast boden de gesprekken met Prisma Food Retail en Spar genoeg vertrouwen en perspectief om er gezamenlijk een succes van te maken. Beide organisaties zijn zich bewust van hun eigen verantwoordelijkheid om de leefbaarheid op het platteland mee te ondersteunen.

Ook waren beide organisaties enthousiast over de motivatie van Talant om dit initiatief tot een succes te maken en de bereidheid om naast de zorg in het bijzonder ook het commerciële gedeelte van een gezonde basis te voorzien. De winkels in Oldeberkoop en Wirdum kennen een verschillende financiële structuur. De winkel in Oldeberkoop is volledig binnen het AWBZ-regime gerealiseerd, terwijl de winkel in Wirdum volledig op commerciële basis van start is gegaan. Talant wil op termijn, na vijf jaar, bekijken welke structuur het beste voldoet en welke vorm maatschappelijk het meeste recht doet aan de concurrentie. Wel is het zo dat de winkel in Oldeberkoop in principe is gestart voor cliënten met een ernstiger verstandelijke beperking dan de winkel in Wirdum.

Enfin, u leest hierover verderop in deze krant meer.

Na twee jaar kruidenieren is het enthousiasme in beide winkels nog steeds even groot, staat de bedrijfsfilosofie nog recht overeind, maar is de omzet steeds belangrijker geworden. Naast zorgverlening aan mensen met een beperking is de buurtsuper immers een bedrijf dat zijn tevredenheid bij de

medewerkers mede ziet toenemen met de groei van de omzet. Het is fantastisch om te zien hoe activiteitenbegeleiders zich ontwikkelen tot ondernemers en hoe cliënten hier op bescheiden wijze bij worden betrokken. Bijzonder hoe trots iedereen is op het eigen bedrijf en hoe de klanten de geleverde prestaties waarderen.

Ons past hierbij te zeggen dat beide leveranciers Spar en Prisma Food Retail een geweldige prestatie hebben geleverd door ons het vak van kruidenier/ondernemer te leren, kritisch te zijn en te blijven en geduld te hebben met onze 'medewerkers' en met respect voor de wijze waarop zij hun taken kunnen uitvoeren. Door inzicht te krijgen in de mogelijkheden en beperkingen van mensen met een verstandelijke beperking, wisten zij hun kritiek zodanig aan te passen dat er echt iets kon veranderen. Het gedrag van de cliënten werd hierdoor niet goedgepraat, maar zij werden juist gestimuleerd om hun werk naar behoren te doen, rekening houdend met de kwetsbaarheid die een buurtsuper met zich meebrengt. Ook wisten we af te rekenen met het stoffige imago van de buurtsuper, een te klein assortiment voor een te hoge prijs, geleverd door een kruidenier. De winkels zijn sprankelende middelpunten in kleine kernen die er trots op zijn dat zij een winkel hebben die zich van alle andere onderscheidt door zijn klantvriendelijkheid en de sfeer die er heerst. Kortom: een activiteit die ook de zorgverlening kan ontdoen van haar stoffige imago van gesubsidieerde borduurclubjes, waar mensen met een beperking die geen bijdrage aan de samenleving kunnen leveren toch een leuke daginvulling genieten. Mensen met een beperking worden nu op straat herkend als de winkelbedienden die een prima zaak overeind houden en een aanwinst zijn voor het dorp. Geen medelijden maar medeleven met deze mensen. En de initiatiefnemers? Zij zien hun omzet gelukkig gestaag groeien, want zij moeten immers 'gewoon omzet halen'.

Wietze de Boer, Johan Procee
Zorgmanagers Talant

Wat is dat, een buurtsuper?



Een buurtsuper is een kleine supermarkt, tot een oppervlakte van 250 vierkante meter, die vooral is gericht op mensen die in de directe omgeving wonen: een klein dorp of een wijk in de stad. De ondernemer woont meestal zelf in de gemeenschap en kent iedereen. Hij of zij is op de hoogte van het reilen en zeilen van de klanten en van de buurt. Mensen komen ook naar de winkel voor nieuwtjes. Die hoor je tegenwoordig niet meer op straat, maar in de buurtsuper. Met name mensen die alleen wonen, ouderen en mensen met een handicap stellen een winkel in de directe buurt erg op prijs. Ze hebben namelijk geen ingewikkeld vervoer nodig om er te komen. Een buurtsuper zorgt ervoor dat veel mensen die anders op anderen of op de zorg zijn aangewezen, nu zelf hun boodschappen kunnen (blijven) doen. In de allerkleinste winkel staat één ondernemer of een ondernemersechtpaar. Het spreekt voor zich dat die veel uren maken. De iets grotere winkels werken ook nog met één tot vier extra personeelsleden (deeltijd en oproep) en scholieren die vakken vullen of op zaterdag werken. Personeelskosten zijn de grootste kostenpost.

Sociale cohesie

Een buurtsuper geeft mensen een thuisgevoel en de aanwezigheid van dit type winkel vergroot het gevoel van veiligheid. Doordat mensen elkaar tegenkomen in de winkel kennen ze elkaar, maken ze een praatje en voelen ze zich daarmee deel uitmaken van de gemeenschap. Zo dragen de winkels bij aan de sociale cohesie. Welzijnswerkers en wijkagenten zien de buurtwinkelier ook als

de 'oren en ogen' van de wijk. De winkelier signaleert dagelijks wat er in de wijk of de buurt allemaal gebeurt. De leuke dingen en de minder leuke dingen. Tweeverdieners gebruiken de winkel vooral voor hun vergeten boodschappen. Op weg naar hun werk, of op de terugweg halen ze de grootste boodschappen bij een goedkopere grote supermarkt. In de buurtsuper leren kinderen met geld omgaan; ze kopen er hun eerste snoep en doen zelfstandig kleine boodschappen. Natuurlijk krijgen ze het traditionele plakje worst bij de vleeswarenafdeling. Het personeel is geduldiger en de sfeer is beter dan in de grote supermarkten.

Assortiment

Het assortiment van een buurtsuper is vrij compleet: je kunt er in principe al je dagelijkse boodschappen halen: brood, groente en fruit, vleeswaren, tijdschriften enzovoort. Tegenwoordig zie je ook andere diensten: een postagentschap, bloemen, een cadeau-afdeling, stomerijservice, warme broodjes of brood van de warme bakker. De prijzen liggen er hoger dan in het grootwinkelbedrijf. Buurtwinkels stunen niet met prijzen, maar maken van service, persoonlijke aandacht en assortiment hun sterkste wapens. De winkeliers proberen uit alle macht om de mensen zo veel mogelijk in de wijk of het dorp te houden: want stappen ze eenmaal in de auto naar die grote super, dan kopen ze daar alles in één keer.

TALANT
Zorg en ondersteuning

Misverstanden!

Reageer of discussieer mee over de volgende stellingen op www.nizw.nl/buurtsuper

Deze krant staat vol informatie over het fenomeen buurtsuper speciaal. Op www.nizw.nl/buurtsuper vindt u de tekst van deze krant en houden we u op de hoogte van de ontwikkelingen rond dit thema.

U kunt er ook uw mening kwijt over een van de volgende stellingen. We beschouwen het zelf als een aantal vooroordelen en misverstanden die we in deze krant hebben aangehaald. Maar het blijven interessante discussiepunten. De redactie van de website zal met regelmaat reageren op de reacties van lezers. NIZW, Talant, Spar en Prisma Food Retail staan open voor uw vragen en opmerkingen.

Stellingen

- 1** Samenwerking van zorg en bedrijfsleven, zoals Spar en Prisma Food Retail, is te commercieel en gericht op winst en gaat ten koste van de cliënt.
- 2** Zorginstellingen concurreren op een oneigenlijke manier met de plaatselijke middenstand.
- 3** Het bedrijfsleven is niet geïnteresseerd in samenwerking met zorginstellingen.
- 4** Buurtwinkels zijn in de meeste kleine kernen niet levensvatbaar. Men probeert iets in stand te houden waar geen markt voor is.
- 5** Als cliënten kunnen werken in een kleine buurtsuper, kunnen ze ook gewoon betaald gaan werken.
- 6** Het werken in de buurtsuper is alleen voor de 'bovenlaag' van de cliënten interessant.
- 7** Mensen in het dorp willen helemaal niet worden geholpen door mensen met een beperking.
- 8** Winkelpersoneel kan niet adequaat omgaan met collega's met een beperking.
- 9** De winkels zijn minder professioneel dan andere buurtwinkels.
- 10** Zorginstellingen kunnen alleen maar verlies lijden op deze projecten en dat gaat ten koste van andere waardevolle initiatieven.

Als u wilt reageren, mailt u dan uw reactie naar infowerkenhandicap@nizw.nl onder vermelding van 'krant buurtwinkels', of surft u naar www.nizw.nl/buurtsuper.

De Spar in Wirdum is qua assortiment een gewone buurtsuper. De winkel profileert zich op het gebied van vers: verse groenten, vers brood, kaas. Mensen moeten 's ochtends opstaan en zin hebben in het verse brood van de Spar. Dan nemen ze vanzelf ook andere dingen mee. Daarnaast biedt men een compleet pakket aan op een goed prijsniveau. Het postagentschap ontbreekt hier ook niet. Plannen voor een cadeaushop, een klussendienst en een bezorgdienst liggen op de plank. Als het gaat om visie ontlopen leveranciers Spar en Prisma Food Retail elkaar niet veel. Beide benadrukken het sociale aspect van de buurtsuper. Klanten moeten er een 'familiegevoel' ervaren. Het verschil tussen Spar en Prisma Food Retail is dat Spar wat strakker lijkt vast te houden aan de eigen formule. De organisatie specialiseert zich ook nadrukkelijker dan Prisma Food Retail op het thema buurtwinkels. Er zijn inmiddels 320 Spar-vestigingen in Nederland. Hele kleintjes vallen soms af, maar er komen maandelijks weer nieuwe bij: supermarkten die de slag hebben verloren, zoeken hun toevlucht tot Spar om via de kleine buurtwinkel formule een doorstart te maken. Het marktaandeel van Spar is dan ook met 0,2 procent gestegen naar 1,5 procent. Spar heeft als doel uit te groeien tot dé buurtwinkel formule van Nederland. Binnen vier jaar wil men vier- à vijfhonderd winkels onder zich hebben verenigd.



Arjan Hazelhoff en Johan Rozendaal (groente, diepvries, vakken vullen / 5 dagen).

De cliënten doen met z'n zessen het werk van ongeveer twee personeelsleden. Ze werken van 9 tot 16 uur, binnenkort ook op zaterdag.

Karla Hingst is de bedrijfsleidster. Zij heeft de verantwoordelijkheid over de organisatie en de dagelijkse gang van zaken. Ze wordt daarin bijgestaan door Janke Abma. De cliënten zijn allemaal gekoppeld aan een vast personeelslid, hun zogenoemde mentor. Bij deze persoon kunnen ze terecht voor persoonlijke verhalen of problemen, regelzaken en vragen. Ook is de mentor belast met het begeleiden van de cliëntmedewerkers op de werkvloer. De mentoren worden hierbij ondersteund door Regina Jorna en jobcoach Auke van der Meer. De cliënten wonen allen in het naburige Leeuwarden. Van het overige personeel woont Janke Abma in Wirdum zelf en Karla Hingst in het naburige Wytgaard.

Personeelssamenstelling

Talant heeft in Spar Wirdum verschillende mensen in dienst. Regina Jorna, 18 uur, is medewerker/cliëntbegeleider (donderdag en vrijdag). Zij was voorheen al in dienst van Talant. Ze is naast medewerker in de winkel ook werkzaam als coördinator dagbesteding op een dagcentrum. Janke Abma, 30 uur, werkt al acht jaar in de buurtsuper in Wirdum, waar ze ook woonachtig is. Ze is de rechterhand van Karla Hingst. Petra Miedema, 25 uur, werkte jaren in de horeca, en werd door Karla aangenomen na de overname door Talant. Jannie Smids, 12 uur, behoorde ook al tot het actieve personeel voordat Talant de zaak overnam. Zaterdags werken er drie scholieren.

Elke doordeweekse dag zijn er minimaal drie mensen met een verstandelijke beperking aan het werk. In totaal zijn er vijf werknemers met een beperking:

Jeannette Hofman (kassa / 5 dagen),
Wolter Dragstra (zuivel en koffiemelk / 2 dagen),
Jannes de Ruiten (vakken vullen, schoonmaken / 5 dagen,

Omzet / financiële basis

In Wirdum ontvangen de medewerkers met een verstandelijke beperking geen salaris, maar een Wajong-uitkering. De lonen voor de vier begeleiders worden voor een deel betaald uit het zorgbudget van de cliëntmedewerkers, de rest uit de gerealiseerde omzet. De weekomzet is sinds de overname gestegen met 5000 euro per week. De streefomzet is 19.500 euro per week, waar ze nog ongeveer 800 euro vanaf zitten. Het beleid is erop gericht om de supermarkt blijvend te runnen zonder dat er Talant-geld bij moet.

Spar stelt zich voor

overleg was voor alle partijen duidelijk dat deze supermarkt onder de Spar-vlag zou worden voortgezet.

De doelstellingen van zowel Talant als Spar hebben veel raakvlakken als we denken aan leefbaarheid, betrokkenheid en de samenleving. Mede hierdoor spreekt ook de doelstelling van het Talant-winkelproject Spar bijzonder aan.

Mensen met een verstandelijke beperking verdienen een kans in de maatschappij, verdienen passende werkzaamheden en verdienen een plaats in de samenleving. Ook Spar staat midden in de samenleving in steden, wijken en dorpen. Het zijn vaak locaties waar de Spar-supermarkt niet alleen dienst doet als supermarkt, maar ook vaak het sociale middelpunt is. Waar niet alleen levensmiddelen worden verkocht, maar ook diensten worden aangeboden zoals PTT-service, stomerijservice, Toto-Lotto, fotoservice, faxservice, verkoop van stripkaarten enzovoort.

Dit geldt niet alleen voor Nederland, want inmiddels is Spar actief in 34 landen met ca. 16.000 winkels en Spar is daarmee de grootste retailorganisatie ter wereld. Voor ons allen geldt de stelregel dat we het niet alleen kunnen; we moeten het samen doen!

Onze naam *De Spar* staat ook voor samenwerking: Door Eendrachtig Samenwerken Profiteren Allen Regelmatig.

Met deze stelregel zijn wij in staat tezamen met vele anderen de kwaliteit van de samenleving waar mogelijk te verbeteren. Als we hiermee de mensen met een verstandelijke beperking een waardige plaats in de maatschappij kunnen bieden, zal Spar daar graag haar steentje aan willen bijdragen.

Siem Schouten, Rob Vendel, Johan Knol Spar



Als Spar-organisatie zijn wij medio 2002 via Wytze Jansen en onze afdeling acquisitie in contact gekomen met Stichting Talant

De supermarkt in Wirdum dreigde te verdwijnen. De toenmalige organisatie haakte af, de ondernemer zag er geen heil meer in, kortom: het ging zo niet verder. Inmiddels had Talant de exploitatie van de supermarkt in Oldeberkoop overgenomen. Gezien de prima resultaten was er mogelijk toekomst voor de supermarkt in Wirdum indien de aanpak via Talant kon plaatsvinden zoals in Oldeberkoop. Ook Spar had vertrouwen in deze vestiging en na enig

Karla Hingst: Ondernemen met minder zorgen

Bijzonder aan het buurtsuper-project in Wirdum is dat voormalig eigenaar Karla Hingst als bedrijfsleidster haar voormalige winkel nog steeds runt, maar officieel in dienst is bij Talant. De recente geschiedenis van de winkel en haar eigen geschiedenis is met recht turbulent te noemen.

Karla Hingst: 'Ik werkte als parttimer bij de vorige eigenaar Boonstra die echt een begrip was in het dorp. Die had de zaak al een keer aan een ander verkocht, maar die overname leek geen succes. Om de winkel voor het dorp te behouden, kocht Boonstra hem terug. Hij vroeg mij in 1997 om bedrijfsleidster te worden. Daarna zouden we samen bekijken of ik de winkel misschien zelf kon overnemen. Ik was nog erg jong, maar vond het winkelwerk fantastisch. Ik had intussen ook de Pabo afgemaakt, maar voor de klas staan trok me eigenlijk niet meer. Het werd dus de winkel. We draaiden volgens de Prisma Food Retail-formule en het ging eigenlijk gewoon goed, maar een vetpot was het niet. Ik had het pand van Boonstra gehuurd voor een periode van vijf jaar.'

Doorstart?

'In 2002 moest ik beslissen of ik de huur wilde verlengen, en daaraan gekoppeld ook het contract met Prisma Food Retail. Ik heb dat toen niet gedaan. Er moesten investeringen worden gedaan op het gebied van onderhoud en ik wist niet echt niet waar ik het geld vandaan moest halen. Bij het zoeken van een oplossing hoorde ik in september 2003 gelukkig van het initiatief van Talant in Oldeberkoop – nota bene via de dochters van Boonstra die allebei voor Talant werkten – en ik greep die laatste strohalm. Talant had wel oren naar een tweede winkel en kocht de winkel van mij over. Talant raakte aan de praat met De Spar en die partijen vonden elkaar. Talant was gelukkig wel zo schappelijk om het bestaande personeel over te nemen: die zijn nu in dienst van Talant, met een salaris dat overeenkomt met wat ze hier al verdienden. De winkel maakte een supersnelle doorstart en was na drie dagen alweer open. Ik ben zelf gelijk in het onderwijs aan de slag gegaan, als invalkracht: 's zaterdags sloot ik de deur van de winkel voor de laatste keer en dinsdags stond ik al voor de klas.'

Chaotische periode

Dit betekende echter niet het einde van de supermarktcarrière van Karla Hingst: 'Het liep niet soepel met mijn opvolgster. Ze was door Talant aangesteld als bedrijfsleidster. Ik heb geprobeerd haar in te werken en te begeleiden, maar ze was er eigenlijk te weinig. Binnen een week na mijn vertrek stonden de werknemers al bij me op de stoep om raad te vragen. Bijspringen kon ik me verder niet veroorloven. Het is niet zo vreemd dat het fout ging: zorg en zaken zijn toch wel twee heel verschillende dingen. Je moet het runnen van een supermarkt echt niet onderschatten. Mijn voormalige personeel had er opeens vier cliënten bij gekregen waar ze ook niet echt goed raad mee wisten. En de Talant-mensen die juist voor dat aspect waren aangenomen, hadden weer helemaal geen verstand van werken in een winkel. Dat moesten ze stap voor stap nog leren...'

'In de winkel was het in die periode erg rommelig. Ze kregen de schappen niet vol, er gingen dingen mis met bestellen, de planning en de roosters klopten niet en er was onderbezetting. Toen ik hoorde dat de bedrijfsleidster in die periode drie weken vakantie opnam, heb ik aan de bel getrokken. Ik heb de directie van Talant gebeld, de situatie uitgelegd en gezegd dat het zo niet kon. Ik wilde wel helpen, maar wilde een vast contract voor minimaal 36 uur. Ik kwam al snel tot overeenstemming met Talant...'

Nieuwe rol

'Ik ben in juni 2003 voor het eerst sinds zeven of acht jaar weer eens op vakantie geweest. Dat zegt genoeg. En de financiële druk is een stuk minder. Maar het is waar, je doet toch afstand van je bedrijf. En dat is voor een ondernemer niet makkelijk. Omdat ik er al tussenuit was geweest – een uitstapje naar het onderwijs – had ik die afstand al een beetje genomen. Dat maakte het mij makkelijker mezelf als bedrijfsleidster terug te zien. Het was een nieuw begin. Van Talant krijg ik veel vrijheid en vertrouwen. Dat vind ik wel een hele eer. Ik realiseer me wel dat het voor Talant prettig was dat ik terugkwam. Anders moet je als winkel weer helemaal van vooraf aan beginnen. De klanten kenden me en er was vertrouwen. En ik had natuurlijk ervaring met het runnen van een winkel.'

'Als bedrijfsleidster heb ik minder te vertellen dan als ondernemer. Zo vind ik de personeelsformatie waar we mee werken behoorlijk krap. We hebben geen

reserves in geval van ziekte. Als je als ondernemer winst maakt, dan kun je extra personeel aannemen in zo'n geval. Maar nu ben ik niet meer degene die dat bepaalt. Ik weet niet eens precies of, en hoeveel winst er wordt gemaakt. Dat moeten we wel beter gaan regelen, vind ik. Want een ondernemer of bedrijfsleidster moet daar inzicht in hebben: het stimuleert je en houdt je enthousiast.'

'Verder weet ik inmiddels aardig de weg bij Talant. Als de pc kapot is, of er een tl-buis vervangen moet worden, dan heeft Talant wel een mannetje die het komt regelen. Qua omzet eisen ze niets onmogelijks van me, maar het is wel de bedoeling is dat we minimaal quitte draaien. Nou, dat lijkt me niet meer dan normaal. Ik wil daarom naar een omzet van 19.500 euro per week. Dat halen we nog niet, maar dat gaat gebeuren.'

'Een gewone werkdag begint om 7.30 uur en duurt tot 18.30 uur. Het komt er wel op neer dat ik per week meer uren maak dan 36. Als er iemand ziek is, bellen ze eerst naar mij. Ik probeer het meestal zo te plannen dat ik er elke dag even ben. Als de cliënten tussen de middag eten, dan moet er iemand bij zijn. Om even te kletsen en een handje te helpen. Dan kom ik ook vaak even. Als mentoren houden we elkaar op de hoogte wat betreft de cliënten. Als het gaat om planning, dan ben ik het aanspreekpunt. Tussen de bedrijven door praten we, en nemen we even de tijd voor gesprekjes met de cliënten.'

Elke dag weer een kick

'Eigenlijk is mijn werk het afgelopen jaar alleen maar leuker geworden. Ik genoot sowieso al van het werk, deed ook zelf de boekhouding, de administratie, de post, en nu heb ik er een uitdaging bij. Het werken met collega's met een verstandelijke beperking is fantastisch. In het begin was het even aftasten. Je weet niet wat ze kunnen. Dat merkte je bij de klanten ook. Maar nu? De sfeer is geweldig, we maken veel lol met z'n allen. En als je ziet wat ze allemaal kunnen leren. Het geeft elke dag weer een kick; Jeannette die de kassa bedient zonder kasverschillen en die er nu zelfs klusjes naast zoekt, Wolter die de melk en zuivel zo strak en schoon houdt... het is echt mooi om mee te maken.'

Innerlijke rust

'Eerlijk is eerlijk. Deze manier van werken en mijn vaste contract en inkomen geven me een stuk innerlijke rust. Dat is prettig en belangrijk. Deze formule bleek de redding voor de winkel. Ik kan het daarom andere ondernemers die in hetzelfde schuitje zitten alleen maar aanraden. Voor locaties waar winkels dreigen te verdwijnen en er verder niks meer is, is dit een prachtige oplossing. Maar ik hoop wel dat Talant, Spar en Prisma Food Retail kieskeurig zullen blijven. Want er zullen altijd ondernemers zijn die ervan denken te kunnen profiteren. Die denken: hé, dat is handig, goedkope arbeidskrachten, beetje subsidies binnenslepen, gratis publiciteit... Nou, die zullen het niet redden. Met zo'n instelling speel je het gewoon niet klaar.'



WAARDEBON

Voor een bos bloemen

**Te besteden bij
SPAR WIRDUM
Greate Buorren
9089 AD Wirdum**

GELDIG TOT 1 SEPTEMBER 2006. ALLEEN DE ORIGINELE BON UIT DEZE BUURTSUPERKRANT.
MAX 1 BOS BLOEMEN PER KLANT



De winkel werd gebouwd rond 1920 als een kruidenierswinkel door de familie Schipper, in het centrum van het dorp. Na de oorlog werd de winkel naar achteren uitgebouwd tot dorpssupermarkt. In de jaren negentig – inmiddels zat de derde generatie Schipper erin als eigenaar – liep de verkoop terug. De winkel werd te koop aangeboden. Na een jaar hapte Talant toe en begon de buurtsuper in Oldeberkoop aan een nieuw en fris hoofdstuk.

Assortiment / Attent-formule

Talant koos in Oldeberkoop voor het supermarkt-concept Attent van Prisma Food Retail. Prisma Food Retail B.V. is de werkmaatschappij die goederen en diensten levert aan meer dan 350 zelfstandige afnemers in Nederland. De B.V. is verantwoordelijk voor de winkelformules Golf, MeerMarkt, Attent en Attent Super op vakantie. Een Attent is

een specifieke buurtsupermarkt waarin naast een breed eigen assortiment ruimte is voor eigen initiatief van de ondernemer om lokale producten of leveranciers bij de handel te betrekken. De winkel moet het hart worden van de gemeenschap door ook een sociale functie te vervullen. Paradepaardje in Oldeberkoop is de groenteafdeling. Die is zeer modern en esthetisch opgezet. Alles is er vers te krijgen, al dan niet voorverpakt. In de winkel is ook een postagentschap, dat van vitaal belang is voor het dorp. Ten slotte is er een hoek met woonaccessoires die worden gemaakt op een dagcentrum van Talant. De boodschappenbezorgdienst is ook een aardig extraatje. Wie in Oldeberkoop woont, krijgt de boodschappen zelfs gratis thuis bezorgd.

Personeelssamenstelling

In totaal werken er bij Attent in Oldeberkoop dertien mensen met een beperking en vier supermarktmedewerkers (3 fte). Drie van de dertien medewerkers met een beperking wonen in het

dorp, de overigen in een ruime boog eromheen. Zij wonen soms nog thuis bij hun ouders, soms wonen ze zelfstandig met ambulante ondersteuning of in een GVT of een grote instelling. De begeleiders zijn ook uit de omgeving afkomstig, al woont er slechts één persoon in het dorp Oldeberkoop zelf.

De personen met een beperking ontvangen voor hun werkzaamheden geen salaris. Voor hen is het een vorm van dagbesteding. Een aantal van hen wil op termijn doorstromen naar een betaalde baan in het vrije bedrijf.

De winkel staat onder auspiciën van hoofd Werk en Dagbesteding Jan van der Meer. Hij heeft nog zeven andere bedrijfsmatige projecten onder zich. In de winkel heeft hij de verantwoordelijkheid gedelegeerd naar Aukje Kootstra en Johan Brinksma. Kootstra werkte vroeger ook in de winkel, Brinksma is afkomstig uit de zorg. Kootstra en Brinksma zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding, de bestellingen, contacten met de leveranciers, dag- en weekplanning.

Naast Johan Brinksma zijn ook Toos van Dijk en Nynke de Vries – beiden voor het begeleiden van cliënten en de afstemming tussen werk en zorg – afkomstig uit de zorg. Andere betaalde krachten zijn Evelien Rozema en Nicoline de Ruiter (beiden kassa).

Douwe Wening bestiert de bezorgservice. Met drie cliënten, alledrie met een ernstige verstandelijke beperking, brengt hij boodschappen bij de klanten thuis.



in Oppenhuizen. Ook met succes! Ook hier geldt: Succes is het resultaat van *samen-werken!*

Hans de Deugd, Arie Aardema
Prisma Food Retail



Het succes van Stichting Talant en Attent!

Buurtsupermarkten hebben zo hun eigen charme. Het is in veel gevallen *de* ontmoetingsplek van het dorp. Naast een verkoop-punt van dagelijkse boodschappen is het een ontmoetingsplaats voor dorpsbewoners. Een buurtsupermarkt staat dus voor behoud van sociale binding en contacten.

Veel consumenten zijn mobiel; afstand speelt veel minder een rol dan vroeger. Dit kan een bedreiging zijn voor buurtsupermarkten. Zij kunnen immers door hun beperkte oppervlakte lang niet alles bieden wat een grote, regionale supermarkt wel kan bieden. Dit lijkt een bedreiging, maar biedt

ook kansen. Bij een grote supermarkt bent u klant nummer 3578, maar bij de plaatselijke ondernemer bent u gewoon meneer of mevrouw Jansen! Hij weet wat u graag wilt, en geeft u persoonlijke aandacht.

In sommige gevallen komen de klanten er pas achter wat ze missen als de winkel gesloten is. In Oldeberkoop zagen de klanten wel in van welk belang het is voor het dorp om een eigen supermarkt te hebben. Toen de vorige ondernemer aangaf dat hij wilde gaan stoppen, hebben wij als organisatie ook nagedacht over de toekomst van deze, wat verouderde winkel. Via onze verkoopleider zijn we in gesprek gekomen met Stichting Talant. Samen met hen hebben we de

Attent-supermarkt neergezet zoals die er nu staat. Verschillende medewerkers met een beperking kunnen daar aan de slag en werken er met veel plezier, onder deskundige leiding. En de klanten...? Zij reageren heel postief. Zij waarderen het initiatief van Talant en Prisma Food Retail, om aan de ene kant een supermarkt open te houden, en aan de andere kant mensen met een beperking een kans te geven om arbeidservaring op te doen. Dit merken we niet alleen aan de reacties van de klanten, maar ook aan de omzet. Dat is immers de echte graadmeter! Inmiddels hebben we op dezelfde wijze een Attent-supermarkt opgezet

Bezorgdienst als speciale service

Toen Talant met de winkel in Oldeberkoop begon, beoogde men op verschillende manieren haar gezicht te laten zien in het dorp. Men dacht aan een klussendienst, werkzaamheden in de groenvoorziening van het dorp. Allemaal om veel contactmomenten te creëren tussen cliënten van Talant en de samenleving. Het eerste voornemen dat werd gerealiseerd, is de boodschappen-bezorgdienst.

De bezorgdienst is onderdeel van het Attent-winkelproject in Oldeberkoop. Het is vernieuwend in de zin dat het drie cliënten met een ernstige verstandelijke beperking de gelegenheid geeft om zinvol werk te doen in de samenleving. Elke ochtend worden de bestellingen, die binnenkomen per telefoon of per e-mail, klaargemaakt en ingepakt. Douwe Wening doet dat allemaal samen met de cliënten.

's Middags rukt de bijzondere bezorgdienst uit in een Peugeot Boxer met dubbele cabine. Voor inwoners van Oldeberkoop is deze service gratis. Klanten van buiten betalen een bezorgvergoeding.

'Dat kunnen ze nooit'

Voormalig groepsleider Douwe Wening is verantwoordelijk voor dit deel van het winkelproject: 'Dat kunnen ze nooit', zei iedereen over de deelnemende cliënten. 'De reacties die we nu krijgen uit de omgeving van de cliënten zijn echter alleen maar positief. Nou, dat hebben we dan maar mooi voor elkaar gekregen, vind ik. Voorheen waren deze mannen de hele dag bezig met boomstammetjes zagen op het dagcentrum. Nu bezorgen ze boodschappen aan huis. Dat is wel een groot verschil. De jongens

zitten nu veel beter in hun vel. Hun gedragsproblemen zijn sterk afgenomen. Dat merk je niet alleen hier, maar ook in hun woonomgeving. Volgens mij gaan ze voor het eerst in hun leven echt met plezier naar hun werk.'

Klanten gunnen ons dit werk

De klanten reageren positief op het contact. Wening: 'Mensen schrikken er niet van. Ze maken een praatje, zwaaien of geven een fooi aan de jongens. Ze gunnen ons dit werk, dat merk je aan alles.' De omzet van de bezorgdienst ligt nu op de 1500 euro per week. Wening werkt stapje voor stapje aan naamsbekendheid en streeft stiekem naar een omzet van 2000 euro: 'Veel meer werk kunnen we niet behappen, dan zou er nog een bezorgdienst bij moeten komen.' Behoort doorstromen ook tot de mogelijkheden voor deze groep? 'Individueel niet, dat gaat niet werken. Maar als team zouden we best verhuurd kunnen worden aan een supermarkt. Waarom niet?'

Leuker en veelzijdiger

Het werk heeft de visie van Wening op zijn werk drastisch veranderd: 'Ik wil de dagcentra niet afvalen hoor, veel mensen zitten daar goed op hun plek, maar er is denk ik nooit echt goed en creatief gekeken naar wat mensen zouden kunnen of willen. Dat is ook moeilijk, omdat de cliënten het zelf zo slecht kunnen aangeven. Dan blijf je sneller hangen in wat bekend is en al bestaat. Ik ben blij dat deze stap is gezet. Ons wereldje is veel groter geworden. Dat geldt voor cliënten, maar zeker ook voor de begeleiders. Het is zorg, maar het is tegelijk ook bedrijfsleven. Dat maakt het werk veel leuker en veelzijdiger. Het leeft.'



DOUWE EGBERTS **BON • BON**

In kopke koffie!

(een kopje koffie)

Tegen inlevering van deze bon bij Attent Oldeberkoop, Oosterwoldseweg 4
8421 PA Oldeberkoop, krijgt u een gratis pak Douwe Egberts koffie (250 gram, snelfiltermaling).

De actie is geldig tot en met 1 september 2006 en geldt niet in combinatie met andere acties.

Dagbesteding of doorstroom?

Talant omschrijft de doelstellingen van de winkelprojecten als volgt: '1. Het bieden van passende werkzaamheden aan mensen met een verstandelijke beperking, met een maatschappelijk herkenbaar karakter, uitgevoerd in en gebruikmakend van de samenleving. 2. Het creëren van een positieve beeldvorming en het bevorderen van integratiemogelijkheden, met als middel een buurtsupermarkt.' (bron: verkorte versie ondernemingsplan Oldeberkoop)

Een ander citaat uit het ondernemingsplan: 'Er blijken veel cliënten van Talant belangstelling te hebben voor het werken in een winkel. Maar de praktische en sociale vaardigheden van cliënten sluiten vaak niet aan bij de vraag van de reguliere winkelier in de samenleving. Talant wil deze belemmeringen opheffen door scholing en training aan te bieden via het cursusbureau en het traject te ondersteunen door de afdeling begeleid werken. Een buurtsupermarkt lijkt een prima plek om ervaring op te doen met

diverse winkelvaardigheden. Het uiteindelijke doel is dan doorstroming naar een reguliere baan in de samenleving.'

Supermarkt geen doel maar middel

De supermarkten zijn dus geen doel op zich. Hoofd Werk en Dagbesteding Jan van der Meer: 'Uit een werkwensenonderzoek bleken veel cliënten graag in een supermarkt te willen werken. Die wensen en ambities van de cliënten vormden het vertrekpunt. Ze komen nooit allemaal aan de slag in gewone bedrijven, vandaar deze projecten. Doorstromen is wel een van de kernpunten trouwens. Dat betekent dat je als winkel je beste mensen straks als eerste kwijt kunt zijn. De winkel is dan ook niet ons hoofddoel. We willen cliënten verder helpen, de samenleving in. Daar gaat het om. In de winkel kunnen ze daarvoor de benodigde ervaring opdoen. Veel cliënten hebben trouwens een sterk geromantiseerd beeld van het werken in een winkel. Ze vermoeden gezelligheid onder elkaar en plezier maken met klanten. Maar dat is maar een deel van het verhaal natuurlijk. Er

moet hier gewoon worden aangepakt, net als in een gewone winkel. Dat kan best eens tegenvallen. Laat mensen dat dan maar ervaren. Mensen leren bij ons het vak, en worden dan misschien sneller aangenomen in een gewoon bedrijf. Maar we willen zelf zeker geen supermarktketen opzetten, dat is niet de bedoeling. Stel dat er onder de cliënten geen animo meer zou zijn voor winkelwerk? Dan stoppen we er gewoon mee. Makkelijk zat.'

Doorstromen of blijven?

Die doorstroomdoelen zijn op dit moment nog niet duidelijk geformuleerd. Jaarlijks zouden er eventueel drie werknemers kunnen doorstromen naar een reguliere baan, een stageplek elders of een willekeurige andere geïntegreerde plek in of rond het dorp. Dit aantal is tot nu niet gehaald in Oldeberkoop. Zaken als rust in de tent en ervaring en routine opbouwen hadden de eerste prioriteit. Natuurlijk wilde men ook eerst vaststellen of de winkel sowieso levensvatbaar is. Het is dan ook niet

vreemd dat in de periode van september 2004 tot juni 2005 slechts twee cliënten zijn doorgestroomd naar reguliere supermarkten. De cliënten die op dit moment in de Attent-winkel werken, geven aan (nog) niet te willen doorstromen naar een volgende werkplek.

Jan van der Meer: 'We hinken momenteel een beetje op twee gedachten. Enerzijds stellen we dat we hier in principe geen werkplekken hebben, maar dat we mensen trainen om straks elders aan de slag te kunnen. Tegelijk doet het fenomeen zich voor dat mensen het hier geweldig naar hun zin hebben. Ze verleggen dan hun ambitie van *doorstroom* naar blijven werken in deze winkel. Dat is bespreekbaar. De werkwens van de cliënt is namelijk belangrijker dan de organisatie van de winkel. Of mensen blijven of doorstromen hangt niet af van de winkel, maar vooral van de wensen en vaardigheden van de mensen zelf.'



Ondersteunen met actiekaarten in Attent Oldeberkoop

Roelie Ruiter beheert het tijdschriftenvak en houdt het verkooppunt van de cadeau-artikelen schoon. Durk Mulder schrobt de winkelvloer, ruimt het oudpapier op en zet de lege dozen weer netjes onder de inpaktafel. Alle

medewerkers van Attent Oldeberkoop hebben een eigen takenpakket. De taken staan geschreven op hun actie- en begeleidingskaarten, als onderdeel van hun ondersteuningsplan. Jan van der Meer, hoofd Werk en Dagbesteding bij Talant: 'De acties leggen we vast in overleg met de cliënt.'

Ook de momenten waarop de begeleider samen met de cliënt de actiekaart bespreekt, worden vooraf in overleg vastgesteld. Iedere cliënt heeft een eigen logboek. De begeleider houdt de actie- en begeleidingskaart dagelijks bij. Op de kaart staat ook waar de begeleider extra op moet letten, wat als het ware begeleidingsmomenten zijn. 'Durk kan goed overweg met de schrobmachine, maar hij is wel eens gehaast en

daardoor niet altijd even zorgvuldig', vertelt begeleidster Aukje Kootstra. 'De begeleider gaat dus altijd even met hem na of de vloer goed schoon is. Roelie weet de tijdschriften beter te vinden dan wij. Maar als ze oude exemplaren vervangt door de nieuwste, vraag ze wel eens om hulp. Zo zijn alle medewerkers gekoppeld aan een begeleider. We zijn er voor hen.' De medewerkers leren van de begeleider het winkelwerk en kunnen ook persoonlijke zaken bespreken. Die begeleiding is afgestemd op wat cliënten willen leren. Volgens Jan van der Meer komen cliënten er steeds meer achter dat ze zelf zaken kenbaar kunnen maken. Bijvoorbeeld in het werkoverleg. 'Ze merken dat niet alleen de begeleiding verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen in de winkel, maar dat zij óók zelf verantwoordelijk zijn. Dat geldt ook voor het werken aan hun persoonlijke werkdoelen, zoals die op hun actiekaart zijn vastgelegd.'



Wat doe je in een winkel?

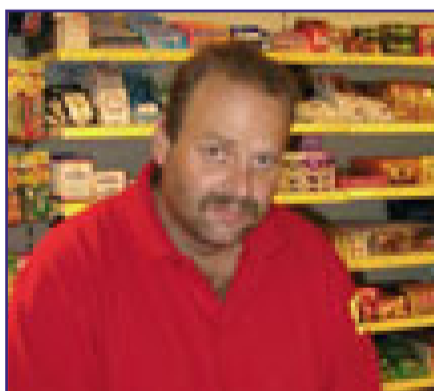
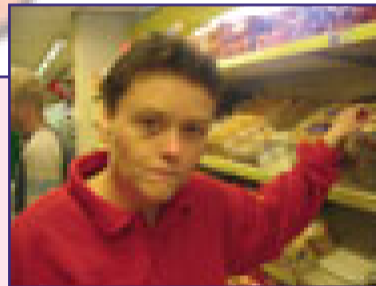
Er blijkt in de Talant-winkels weinig werk te zijn wat niet kan worden gedaan door de werknemers met een beperking. Cliënten worden doorgaans ingezet op een vaste klus of op een vaste afdeling. Als ze eenmaal gewend zijn, dan blijken ze ook graag andere dingen in de winkel te doen. Zo neemt de inzetbaarheid en flexibiliteit van het winkelpersoneel aanzienlijk toe. De meest voorkomende klussen zijn:

- vakken vullen
- kassawerkzaamheden
- klanten bedienen
- boodschappen inpakken
- goederen lossen
- boodschappen bezorgen
- bestellingen doen bij leverancier(s)
- schoonmaken
- kantinewerkzaamheden
- emballage verwerken
- kopieerwerkzaamheden



Roelie Ruiter

'We zijn al op tv geweest en dat is wel erg leuk. Ik woon zelfstandig hier in Oldeberkoop, en krijg wel begeleiding. Eigenlijk kom ik uit Heerenveen. Ik ken heel veel mensen hier in het dorp. Ja, door de winkel ben ik veel bekender geworden. Iedereen kent me. Ik doe planken vullen, spiegelen, schoonmaken. Eigenlijk vind ik alles wel leuk. In Heerenveen heb ik bij de kaarsenmakerij gewerkt. Hier is het leuker. Je gaat hier meer met mensen om en dat vind ik leuk. Maar als ik thuiskom, ga ik luieren. Dan ben ik hartstikke moe. We vergaderen hier één keer in de twee weken. Over hoe het in de winkel gaat, wat er goed gaat en wat er minder goed gaat.'

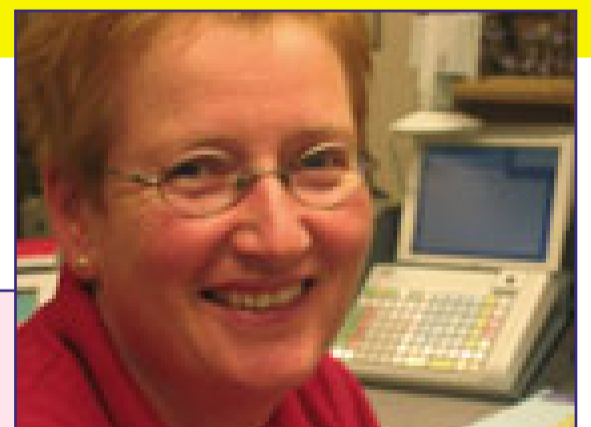


Henk Ter Lingen

Henk Ter Lingen (37) werkt sinds vier maanden in de Attent-supermarkt in Oldeberkoop. Hij zag de advertentie op een affiche van een Talant-pand. Henk werkte een tijd bij Eetcafé De Stal in Heerenveen. Hij was daar 'parkbeheerder' en was verantwoordelijk voor de tuin en het groen. 'Dat was buitenwerk, nu werk ik lekker binnen als het koud is en regent.' Henk werkt drie dagen in Oldeberkoop. Hij houdt zich bezig met de zuivelafdeling en doet er de snoep en koek bij. Bijvullen is zijn dagelijkse werk. 'Dat hele supermarktgebeuren leek me wel wat. Ik vind het leuk om met collega's om te gaan en met de klanten natuurlijk. Ik begin ze al te kennen. Dit is veel leuker dan mijn oude werk. Misschien wil ik hier wel altijd blijven. Maar ergens wil ik ook wel een betaalde baan in de toekomst.' Henk komt dagelijks met de auto naar zijn werk, vanuit zijn woonplaats Wolvega.

Aukje Kootstra

'Ik werkte al in de winkel voor de overname. Nu ben ik voor 36 uur in dienst van Talant. Het is hier veel gezelliger en mooier geworden. Het pand heeft een goeie opknapbeurt achter de rug. En de schappen liggen weer vol! Er was echt een beetje paniek in het dorp toen de winkel dicht moest. De overname door Talant was een geschenk voor het dorp. Vooral voor de oudere mensen is het heel belangrijk. Het werken met mensen met een beperking was nieuw voor mij. Ik heb er geen opleiding voor gehad. Ik doe de bestellingen, kassa, kantoorgebeuren. Eigenlijk alles. Nu begeleid ik iemand die achter de kassa zit. Ik help als het niet lukt. Het is wel eens moeilijk. Je hebt de klant en de cliënt. Daar sta je altijd tussenin. Meestal laat je het de cliënt oplossen, maar dat lukt niet altijd. Maar de medewerkers pikken dingen wel op en werken op deelterreinen steeds zelfstandiger. Ze tonen ook meer initiatief dan in het begin. Maar helemaal zelfstandig zullen ze denk ik nooit kunnen werken, maar dat hoeft ook niet, want wij zijn er. In het begin vonden de klanten alles geweldig, maar nu is het nieuwe er een beetje af en moet je gewoon kwaliteit leveren. Het tempo van de medewerkers is dan soms wel eens te laag. Klanten hebben niet altijd de tijd om geduldig te zijn. In het begin was het wennen om met de zorgcollega's samen te werken. Ik kwam hier om te werken en niet om te praten... en in de zorg zijn ze gewend overal eerst over te praten... haha... Dat was echt een groot cultuurverschil. Uiteindelijk komen we denk ik ergens in het midden uit. En dat is prima.'



‘Deze winkel moeten we koesteren’

Mevrouw Uilkje Koldijk doet ongeveer 80 procent van haar boodschappen bij de Spar in Wirdum. ‘Je moet als dorp je voorzieningen in stand zien te houden. Dat je daarvoor wat meer betaalt, neem ik op de koop toe. Een winkel is belangrijk voor het dorpsgevoel. Dat moeten we koesteren.’

Zucht van verlichting

Mevrouw Koldijk is vaste klant van de buurtsuper. Ze woont al veertig jaar in Wirdum. In die begintijd wérkte ze zelfs nog een aantal jaren in de winkel, in dienst van de toenmalige eigenaar Boonstra. Dat heeft ongetwijfeld bijgedragen aan de sterke binding die ze voelt. Maar ook de rest van het dorp is blij met de supermarkt. Koldijk: ‘Er ging een zucht van verlichting door het dorp toen de winkel dankzij Talant weer openging. En zeker toen Karla weer terugkwam: een vrouw, jong, vrolijk, vriendelijk en belangstellend. De winkel had een paar jaar gekwakkeld, de bejegening was onder de maat en de voorraad was slecht op peil. De winkel verloor veel klanten. Mensen gingen naar Leeuwarden voor hun boodschappen. Toen Karla uiteindelijk terugkwam, had ze er direct de wind onder. Karla hamerde erop: ‘Als er iets niet naar je zin is, zeg het dan meteen.’ Ja, toen kwam de loop er gelijk weer in. De winkel is veel mooier geworden.’

De tennisvereniging

In Wirdum worden dit soort ervaringen uitgewisseld bij de tennisvereniging. ‘Op woensdagochtend spelen we daar met acht vrouwen en dan nemen we alles even door. Waar mensen wel mee worstelden was dat er gehandicapten in de winkel zouden gaan

werken. Men was bang voor vieze of kwijlende personeelsleden. Nou, dat is niet aan de orde. Maar zo zitten mensen nu eenmaal in elkaar. Uiteindelijk zag je de mensen allemaal weer terugkomen. Ik vond en vind het prachtig dat de medewerkers hier aan de slag kunnen. Ik heb zelf pleegkinderen die moeilijk lerend zijn. Dan snap je hun problemen wel. Ik juich dit van harte toe, en dat geldt voor de meeste mensen in het dorp. Ik hoor geen enkel negatief geluid, integendeel, het wordt de winkel gegund.’

Slapen tegen de kratten

Of er verschil is tussen deze winkel en andere? ‘De sfeer is hier in ieder geval prima. In andere winkels loopt het personeel de kantjes er wel eens af. Dat maak je hier niet mee. Je ziet wel dat ze maar één ding tegelijk kunnen doen. Hun ritme ligt anders. Maar ik merk wel dat de mensen nu wat beter weten wat ze moeten doen. Ik probeer hun namen te onthouden en een beetje contact te maken. Is leuk. Ze lopen niet meer zo *vragend* door de winkel. Een van die meiden zat al snel achter de kassa en dat gaat prima. En ja, ze horen gewoon bij de winkel. In het begin maakte je wel aparte dingen mee. Stond er bijvoorbeeld iemand te slapen tegen een stapel kratten aan...’

Bloed kruipt

‘Er is in het dorp nog één slager. En die heeft geluk dat de buurtsuper er is. Anders gingen de mensen al hun boodschappen, ook vers vlees, in de stad kopen. We hebben hier verder niks meer. Dus deze winkel is echt van groot belang. En ja, het dorp is niet bepaald ten dode opgeschreven. Er wordt nog bijgebouwd, jongeren willen hier best blijven

wonen, de scholen breiden uit... daar hoort gewoon een mooie winkel bij.’

Bij de *klant* Koldijk kruipt het bloed af en toe waar het niet gaan kan: ‘Als ik tussen het fruit een rotte appel zie, dan haal ik die er even tussenuit. En als er producten slordig in een vak staan, zet ik ze even recht. Ja, dat zit er nu eenmaal in.’

Jan Hesselink uit Oldeberkoop

Jan Hesselink, voorzitter van de Vereniging van Plaatselijke Belangen: ‘We hebben nog een slager, bakker en een fietsenmaker. De school draait goed, ongeveer 200 leerlingen. We willen de jeugd graag hier houden. Oldeberkoop bruist nog van activiteit. Maar als de supermarkt verdwijnt, dan redden de bakker en de slager het ook niet meer. Dan kom je als gemeenschap in een neerwaartse spiraal terecht. We zitten 12, 13 kilometer van de grote kernen af. Dat pleit ervoor om de voorzieningen die er nog zijn, in stand te houden. We zijn ook lid van de Vereniging van Kleine Dorpen (FLD, zie elders in deze krant, red.), die maakt zich ook zorgen over de leefbaarheid. Daarom is iedereen blij met de buurtsuper, blij met de reddingsactie van Talant, en iedereen snapt dat die zonder omzet niet kan blijven draaien. Het is ons gezamenlijk belang om daar boodschappen te doen en dat gebeurt ook. Vandaar: Niet de omzet, maar het gebrek aan parkeerterrein bij de winkel is voor de winkel het grootste probleem, denk ik.’



Wirdum

Ongeveer 5 kilometer onder Leeuwarden – nog net binnen de gemeentegrens – liggen de dorpen Wirdum en Swichum. Ondanks alle uitbreidingsplannen van Leeuwarden richting het zuiden, zijn deze dorpjes nog ongemoeid. Het is er rustig wonen en goed toeven en tegelijkertijd kennen de dorpen een bruisend verenigingsleven. Meer dan vijftig verenigingen zorgen ervoor dat er altijd wel wat te doen is. Zo heeft Wirdum bijvoorbeeld een jeugdsoos, een toneelvereniging, buurtverenigingen, een vrouwenvereniging, een dorpskrant en diverse sportverenigingen. Het dorp kent twee scholen. Verder vind je er ‘tafeltje-dek-je’ en een kleine bibliotheek.

Wirdum is een agrarisch dorp. Qua bedrijvigheid vind je er verder autobedrijven, loonbedrijven en schilders. De laatste jaren zijn er veel nieuwe mensen komen wonen vanwege de uitbreiding van het



Oldeberkoop

Oldeberkoop telt 1600 inwoners en is het middelpunt van de Stellingwerven in Zuidoost-Friesland. Het ligt op een steenworp afstand van het Nationale Park het Drents Friese Wold en dicht bij Oosterwolde en Wolvega. Oldeberkoop is een oud brinkdorp met allure, het bestaat al meer dan 900 jaar. Het is een beetje een chic dorp dat rijk is aan oude historische gebouwen en prachtige landerijen, afgewisseld door oude bossen, houtwallen en singels.

Oldeberkoop ligt in een coulisselandschap waartussen ‘koeien in de wei’ een beeldbepalende plaats innemen. Een landschappelijk en toeristisch zeer aantrekkelijk gebied om te fietsen en te wandelen. Oldeberkoop bezit een passantenhaven aan de turfroute, een fraai hotel, een bungalowpark en een paar restaurants. Als het gaat om voorzieningen vind je er onder andere een peuterspeelzaal, vrijwilligersorganisatiepunt, brandweer en een woonvorm voor mensen met een meervoudige handicap. Qua levensmiddelen is de spoeling dun.

ziekenhuis in Leeuwarden. Wat betreft de middenstand is de spoeling de laatste jaren dunner geworden. De slager is er nog en natuurlijk de Spar van Karla Hingst en Talant...

Het mes snijdt aan twee kanten: leefbaarheid en ondernemerschap

Leefbaarheid is de verzamelterm voor kwaliteit van 'het wonen' in een wijk, buurt of dorp. De aanpak van leefbaarheid heeft betrekking op velerlei terrein, waarbij veel aandacht is voor:

- openbare ruimte;
- veiligheid;
- economische stimulering;
- ondersteuning en begeleiding van ondernemers;
- inschakelen van bewoners bij besteding van buurtbudgetten.

Vakcentrum

Het verdwijnen van buurtsupers is al enige jaren aan de gang. Mensen uit het midden- en kleinbedrijf zien de huidige prijzenoorlog als een escalatie van dat proces. De prijzenoorlog heeft uiteindelijk een negatief effect op de leefbaarheid. Ter illustratie de volgende citaten, afkomstig van www.mkb.nl: 'De huidige prijzenslag betekent een regelrechte ramp voor de leefbaarheid van veel dorpen', aldus voorzitter Herman van der Geest van het Vakcentrum, de brancheorganisatie voor zelfstandige supermarktondernemers. 'De laatste voorzieningen in de plattelandskernen komen in gevaar. Maar ook de leefbaarheid in de grote steden is in het geding. Supermarkten, vooral buurtwinkels, hebben een sociale functie. Veel ondernemers beknipten nu op sponsoring van plaatselijke verenigingen, braderieën en andere maatschappelijke voorzieningen. Bovendien vormt de supermarkt vaak de trekker van een winkelgebied. Als de supermarkt verdwijnt, is het met de rest van de winkels ook gebeurd. En waar leegloop is, krijg je criminaliteit', weet Van der Geest.

De stad

Arie Westdijk, eigenaar Super de Boer in Rotterdam Tuindorp-Vreewijk: 'Als de buurtsupers omvallen, kukelen ook andere winkeliers om. Dan worden de wijken echt onleefbaar. Terwijl de gemeente nota bene veel geld in de wijken stopt om die leefbaarheid te verbeteren. Bovendien behoort 65 procent

van de inwoners hier tot de categorie ouderen. Je kunt mensen toch niet met hun rollator naar de rand van de stad sturen om boodschappen te doen? Ik ben absoluut geen tegenstander van de vrije markt, maar mensen moeten wel in hun eerste levensbehoefte kunnen voorzien.'

'Een kistje Heineken koop ik voor € 7,32 in. De verkoopprijs is € 6,49. Ik heb de afgelopen week 600 kratjes verkocht: mijn verlies is dus bijna 600 euro. Maar ik moet wel. Ik heb de prijzen van een aantal artikelen verhoogd, zoals wijn. Dat kan ik niet doen met belangrijke producten als bier, cola en koffie. Dan kan ik de zaak beter sluiten.'

'Maar waar hebben we het over? Becijferd is dat de consument door de prijzenoorlog gemiddeld 2 euro per week bespaart. Is dat al die faillissementen en werklozen waard?'

Gunstige tijd?

In 2004 hebben de supers door deze oorlog samen 500 miljoen aan winst 'weggegeven' en inmiddels worden er meer dan 300 producten onder de inkoopprijs verkocht. Veel gekker zal het waarschijnlijk niet worden. In vergelijking met andere West-Europese landen is Nederland als het gaat om levensmiddelen op dit moment een van de goedkoopste. Dat is wel eens anders geweest. Hoelang deze ontwikkeling nog doorgaat, valt niet goed te voorspellen. Economen verwachten binnenkort weer kleine prijsverhogingen. De vraag dringt zich echter wel op of dit wel een gunstige tijd is om je in deze markt te begeven.

De deskundigen van Spar en Prisma Food Retail zijn eensluidend in hun antwoord: de buurtsuper gaat nooit verloren. Ze maken zich zelfs geen grote zorgen. 'Natuurlijk hebben de buurtsupers wel last van de prijzenoorlog, maar niet extreem veel.

Buurtsupers zijn al jaren duurder dan de grotere supermarkten: ze concurreren niet met prijzen, maar met andere wapens: klantgerichtheid, service en persoonlijke aandacht. De reden dat buurtsupers sluiten is dan ook niet in de eerste plaats de prijzenoorlog, maar eerder het gebrek aan perspectief: men kan geen opvolger vinden en vindt het onder

de gegeven omstandigheden wel genoeg. Het is ook keihard werken in een buurtsuper. Deze afkalving, het saneringsproces aan de onderkant, lijkt onvermijdelijk.'

Gunnen

Hoe wapenen de buurtsupers zich in de strijd? 'Ze kunnen natuurlijk wel wat doen. Allereerst haal je de stofkam nog een keer door de personeelskosten. Je probeert die flexibeler in te zetten, eventueel gebruik je oproepkrachten uit de buurt. Daarnaast probeer je nog beter dan anders in te spelen op de behoeften van de klanten. Dat kun je doen, omdat je als buurtsuper dicht bij de mensen staat, met ze praat. Het aspect van "gunnen" is daarbij voor de buurtsuper essentieel. Als het dorp het je niet "gunt", dan red je het nooit. De persoonlijke band van de ondernemer met zijn klanten is van cruciaal belang. Ten slotte blijken klanten erg gevoelig te zijn voor een opknopbeurt van de winkel. Men ervaart dat als een investering in het dorp, in de mensen zelf. Dat betaalt zich terug. Natuurlijk moet je je als ondernemer wel aansluiten bij een organisatie die je steunt en adviseert, een inkoopcoöperatie als Spar of Prisma Food Retail.'

Uitkomst

De buurtsuper speciaal lijkt een uitkomst te kunnen zijn voor dorpen en wijken waar bovenstaande ontwikkeling aan de gang is. Door hun manier van organiseren en financieren hebben deze buurtsupers eenvoudigweg meer handen in de winkel. Het feit dat er mensen met een beperking werken, lijkt het draagvlak (lees: klandizie en omzet) te vergroten. Dat vergroot de levenskansen. Het enthousiasme in de betrokken dorpen is in ieder geval groot. Waar elders buurtsupers definitief verdwijnen, blijven ze hier gewoon open. De postdienstverlening kon in stand worden gehouden, werkgelegenheid blijft behouden, mensen hebben meer kans elkaar te ontmoeten, op straat of in de winkel, mensen met een beperking hebben een volwaardige werkplek en een kans om door te groeien naar betaald werk.

supermarkt Attent in Olderbekoop, **restoranj de Raarderpaartje in Bolksum**, kinderopvang de Verkleedkuffel in Wollega, **bestwerkplaats de Noest in Franeker**, dagcentrum Middelséhiem in Leeuwarden, **kunststilleo de Vindl in Bolksum**, ondernemersgroep Theresia in Franeker, woonwinkel 't Hús in Gomedijk, **DrukPunt Gomedijk**, **Frudak Archiefvoorzorging in Bergum**, supermarkt de Spar in Wirdum, **bestwerkplaats de Wisse in Heerenveen**, **Passiflora Yuste Planten in Brachten**, dagcentrum de Stipe in Bolsward, **kaasrenmakerij het Noorderlicht in Brachten**, **Lidewijndal Sjoepel in Hiesbe**, **kinderbeerderij H Bâthuis in Sneek**, **Kringloop Grou**, **pottenbakkerij de Diggel in Heerenveen**, **lanschroom Op 't Dost in Wollega**, **eeftcafé de Stal in Nieuwechoot**, **cadeauwinkel en koffieschenkerij Beacule in Sneek**, **kinderbeerderij Doniatate in Stiens**.....en meer

Talant heeft verschillende locaties voor werk en dagbesteding in Friesland. Midden in de samenleving. Herkenbaar. Want werk of dagbesteding moet leuk en zinvol zijn. Daar zet Talant zich voor in.

Talant Talant, Strandbaan 10, Postbus 302, 8440 AN Heerenveen, tel. 0513 - 64 34 00, fax 0513 - 64 37 77, www.talant.nl



Nieuw élan op platteland

Ytsen Strikwerda is coördinator van de Feriening Lytse Doarpen (FLD) ofwel de Vereniging van Kleine Dorpen. Maar liefst 300 dorpsbelangenverenigingen zijn daarbij aangesloten. Friesland kent maar liefst 225 dorpen met minder dan 500 inwoners. Twee vijfde deel van alle dorpen in Nederland staat zelfs op Fries grondgebied. Dat maakt de provincie wel uniek.

Actiebeweging

Bij het ontstaan van de FLD (www.fld.nl), zo'n 27 jaar geleden, waren de vooruitzichten van de dorpen erg slecht. Winkels verdwenen in een hoog tempo en de dorpen liepen leeg. Er was echt sprake van een zorgelijke situatie. De FLD was in die tijd een soort actiebeweging om de problematiek van de kleine dorpen op de provinciale en gemeentelijke agenda's te krijgen. Dat is inmiddels gelukt. Nu ondersteunt de FLD allerlei plaatselijke initiatieven die de leefbaarheid ten goede komen. Men doet aan deskundigheidsbevordering in brede zin, ten behoeve van de talloze dorpsbelangenverenigingen. Dat zijn clubs van vrijwilligers die zich inzetten voor de leefbaarheid van de dorpen. De FLD is aangesloten bij de landelijke koepel LVKK (Landelijke Vereniging Kleine Kernen, zie ook www.lvkk.nl).

Vitaal

Inmiddels is de FLD een stuk geruster over de leefbaarheid op het platteland. Strikwerda: 'De dorpen zijn inmiddels vitaler en de mensen zijn zich bewust van hun positie. Was "gemeenschapszin" ooit noodgedwongen, nu is het vaak een bewuste keuze van mensen. Een manier van leven. In die zin

ligt het accent nu meer op de "sociale" kant. De fysieke voorzieningen zijn er. Nu gaat het erom om daar samen iets van te maken. Hoe ondersteun je je ouderen? Hoe houd je de jeugd betrokken?'

'Ook als het gaat om de winkels zie ik een opmerkelijke trend. Er komen steeds meer speciaalzaakjes op het platteland. Die zijn soms parttime open, maar trekken met hun aanbod ook klanten uit de omgeving en uit de stad. Ik begrijp dat dat ook voor de buurtsuper speciaal geldt. Ik ben dan ook niet pessimistisch. Ik houd ook niet zo van de term "leefbaarheid". Daar kleven problemen aan. Wij zijn juist aan het bouwen. Het gaat helemaal niet zo slecht met de dorpjes hier. Je ziet dat mensen met oplossingen komen er een nieuw élan aan het ontstaan is. Ik zou de dorpen eerder "vitaal" noemen.'

Geen dorp is hetzelfde

'Dit initiatief van Talant, Spar en Prisma Food Retail is geweldig. Het is heel belangrijk om de bedrijvigheid en werkgelegenheid op het platteland in stand te houden. Het is een perfect concept. Zorg en zaken blijken heel goed samen te kunnen gaan. Ik denk wel dat je per situatie moet bekijken hoe je het organiseert en wat je ervoor nodig hebt. Geen dorp is hetzelfde. Wat in het ene dorp prima lukt, kan in het andere dorp mislopen. Je hebt mensen nodig die initiatieven nemen, die kansen zien en uithoudingsvermogen hebben.'

Mogelijkheden voor andere initiatieven

'Wie weet is de samenwerking met de zorg ook voor andere initiatieven een mogelijkheid. We kennen hier de organisatie Te Plak (www.teplak.nl). Dat zijn zogenoemde servicecentra voor kleine diensten in en om het huis. Die leveren tegen kleine vergoeding diensten als kleine schilderklusjes,



vervoer voor ouderen, oppas of bijvoorbeeld de "witte werkster". Ik kan me voorstellen dat het voor hen ook een idee zou zijn om met een zorginstelling samen te werken. Dat zou voor mensen met een verstandelijke beperking erg zinvol en leuk werk kunnen opleveren. Kijk, vroeger woonden zij gewoon in de dorpen en hadden ze werk, op de boerderij of bij de smid. Ze hoorden erbij. Daarna zijn ze een tijd lang afgesneden geweest van de samenleving en nu maken ze hun comeback. Prima zaak.'



FINANCIERING

Exploitatiebeeld buurtsupers

Voor beide winkels ontwikkelt de omzet zich gunstig. In 2004 bedroeg de omzet in Wirdum gemiddeld ± € 18.500,- per week. In Oldeberkoop is dit gemiddelde ± € 15.000,- per week. Deze cijfers zijn exclusief (additionele) omzet die bijvoorbeeld wordt gerealiseerd door de verkoop van een groot aantal kerstpakketten.

Het onderstaande exploitatiebeeld betreft het (totale) kleinbedrijf onder de supermarkten (minder dan 10 werkzame personen) in het bijzonder winkels met een winkelvloeroppervlak (wvo) van 200 à 250 m². De gemiddelde omzet bedraagt € 13.000 à € 14.000 (incl. BTW). De omzet per week ligt meestal tussen € 10.000 à € 16.000 per week. De omzet per m² WVO bedraagt op jaarbasis ± € 3.000. In deze omzetklasse hebben we het vrijwel altijd over een eenmanszaak of vennootschap onder firma, vrijwel nooit over een BV.

Schema Exploitatiebeeld in %

• Netto omzet	100
• Inkoopwaarde	76
• Brutowinst	24
• Kosten	18
Waarvan:	
- Personeelskosten	5
- Huisvestingskosten	5
- Overige kosten	8
• Bedrijfsresultaat	6

Raming NIZW o.b.v. HBD, EIM, Spar en Prisma Food Retail

Ter toelichting en aanvulling:

- Bij sommige organisaties worden de logistieke kosten direct verrekend met de brutowinst. Bij andere worden deze kosten apart verrekend als kosten. In dit geval is het % BW hoger, maar zijn ook de kosten hoger. Dit betekent dat er dan een reële brutowinst van ± 22% uitkomt.
- De personele kosten hebben we gemiddeld op 5% geraamd. Op dit punt komen we verschillende cijfers tegen: soms 4 à 5%, deels daarboven tot ± 6%.
- De huisvestings- en overige kosten hangen sterk af van de lokale situatie. Heeft de ondernemer een huurpand of is het eigendom enzovoort.
- De afschrijvingskosten, onderdeel van de overige kosten, bedragen ten minste 2%. Dit is afhankelijk van de investeringen in bouwkundige voorzieningen en inventaris die in het verleden zijn gedaan, en dus ook van de 'staat' van de winkel.

Verschillende financieringswijzen

De winkels in Oldeberkoop en Wirdum hebben veel overeenkomsten. Op beide plekken werkt Talant samen met het reguliere bedrijfsleven (Spar en Prisma Food Retail) Op beide plekken realiseert Talant werkplekken voor mensen met een beperking. Maar verschillen zijn er ook. En die betreffen vooral de financiële structuur van de projecten. In officiële termen heet het dat de Attent winkel in Oldeberkoop binnen het AWBZ regime gerealiseerd is, terwijl de Spar winkel in Wirdum op commerciële basis van start gegaan is. Wat betekent dat allemaal? En wat zijn de gevolgen van die verschillen voor de bedrijfsvoering? Talant-managers Wietze de Boer en Johan Procee proberen het uiteen te zetten.

AWBZ regime in Oldeberkoop... Wat betekent dat?

De Boer: 'Voor de winkel in Oldeberkoop is een aanvraag ingediend in het kader van de bestaande bouwprocedures voor zorgvoorzieningen in de AWBZ. Die aanvraag is goedgekeurd waardoor het mogelijk is om een deel van de huisvesting te financieren met de AWBZ-gelden die beschikbaar zijn voor dagbestedingsplekken. Het toegekende zorgbudget is afgestemd op 10 cliënten intramuraal. De winkel maakt onderdeel uit van de exploitatie van Talant. De financiële resultaten van de winkel kunnen worden geconsolideerd met andere Talant-activiteiten.'

Maar de winkel heeft meer m²'s dan gebruikelijk als je uitgaat van een dagbestedingsplek voor 10 cliënten?

De Boer: 'Inderdaad. Doordat je in een winkel meer m² nodig hebt dan de huisvesting van dagbesteding voor 10 cliënten normaal meebrengt, en doordat je meer investeringen moet doen (winkelinrichting e.d.), heb je ook een investeringsgedeelte onder de noemer niet noodzakelijke bouw en investering. Dit gedeelte financiert je uit de exploitatie van de winkel, evenals het extra personeel dat je moet inzetten om de winkeltijden te hanteren. Daarom is een deel van je omzet nodig om deze kosten eerst af te rekenen alvorens je van winst kunt spreken. Voor het overige is de Attent in Oldeberkoop een "gewone winkel".'

Hoe zit dat in Wirdum?

Procee: 'Voor de winkel in Wirdum is een andere route gekozen. Er is afgezien van een aanvraag in het kader van de bouwprocedures. De huisvestingskosten dienen hierdoor volledig buiten de AWBZ te blijven en dus uit de omzet van de winkel te worden gefinancierd. Alle kosten, inclusief de volledige huisvestingskosten, moeten worden opgebracht uit de exploitatie van de winkel. Er zitten geen AWBZ-inkomsten en uitgaven in. De winkel is dan ook niet bij Talant ondergebracht maar bij Stichting de Compaen die de niet-AWBZ-activiteiten van Talant beheert. De financiële resultaten van de winkel worden geconsolideerd met de andere activiteiten van de Compaen. Tevens betekent het dat de winkelmedewerkers die in dienst zijn bij Talant, worden gedetacheerd bij de Compaen. Afgezien van de "constructie" via de Compaen is de exploitatie van de winkel dus grotendeels een normale winkelexploitatie op commerciële basis.'

En het AWBZ-deel?

Procee: 'De (AWBZ-)uitgaven en inkomsten zijn onderdeel van de exploitatie van een nabijgelegen Talant-locatie. Van de AWBZ-inkomsten (van de 5 winkelcliënten) wordt de ondersteuning van de betrokken cliënten betaald. Hierbij moet je denken aan een 50% begeleider en de zogenoemde begeleid-werkenuren. Wij zijn begonnen met een full-

time begeleider, maar door zelfstandiger functioneren hebben we dat terug kunnen brengen naar 50%. Indirect heb je hierdoor ook een extra winkelmedewerker gefinancierd: de 5 cliënten doen namelijk het werk van ongeveer 1 à 1,5 fulltime winkelmedewerker. Er zijn wel grenzen aan het aantal cliënten dat je in dienst kunt nemen, of tegelijk kunt laten werken. Het moet namelijk niet zo zijn dat er veel meer medewerkers dan klanten rondlopen in de winkel. Mijn wens is te komen tot een situatie waarin de verleende diensten uit de AWBZ-zorg uit de winkelexploitatie worden gefinancierd en waarin de winkel arbeidsuren inkoop bij Talant. Maar ja, zo ver zijn we nog niet.'

Hoe zit het met de CAO's van de betaalde werknemers?

'De medewerkers die werken binnen de sfeer van de AWBZ vallen onder de CAO Gehandicaptenzorg. Deze CAO geldt ook voor de gedetacheerde werknemers in Wirdum. De functies winkelmedewerker en bedrijfsleider kent deze CAO niet. Deze functies worden door Talant beschreven. Binnen deze functies kan differentiatie in zwaarte en beloning ontstaan afhankelijk van de mate waarin medewerkers aanspreekbaar en verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling en begeleiding en de dienstverlening aan cliënten. Per winkel zijn hierover afspraken gemaakt. Verder is in Wirdum (en ook in Oppenhuizen) de einddatum van de contracten van de medewerkers gekoppeld aan het voortbestaan van de winkels.'

Zijn de financiële keuzen van invloed op de ontwikkeling van de winkel?

De Boer: 'Het is met name de inhoudelijke keuze om een werkplek voor cliënten centraal te stellen als vaste plek of als leerplek die de ontwikkeling van de winkel bepaalt. De financiële keuze is daar een afgeleide van, die uiteraard ook weer van invloed is op de ontwikkeling van de winkel. De marge is in Oldeberkoop wellicht iets groter, maar tegelijkertijd wordt er meer geïnvesteerd op de ontwikkeling van cliënten naar reguliere bedrijven. Spannend hierin is of de klant een leerbedrijf voldoende aantrekkelijk blijft vinden om daar zijn boodschappen te blijven doen.'

Procee: 'Het personeelsbeleid is ook verschillend mede door het hanteren van de twee financieringswijzen. De winkel in Wirdum is in principe een gewoon bedrijf waar mensen met een beperking werken. Er is geen druk om nog door te stromen naar een ander regulier bedrijf. In Oldeberkoop is de winkel een opstap voor cliënten om door te stromen naar een regulier winkelbedrijf, met als optie een betaalde baan.'

Oneerlijk concurrentie... Horen jullie dat verwijt vaak?

De Boer: 'Ik vind dat wij als Talant recht doen aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid van ondernemen. Ondernemers hebben echter vaak toch het gevoel dat Talant oneigenlijk concurreert, vanwege het inzetten van overheidssubsidies die bestemd zijn voor zorg en deze te benutten voor het voeren van een onderneming. Ik kan het vaak wel uitleggen, maar kan het gevoel nooit helemaal wegnemen. In Oldeberkoop profiteert de middenstand van onze winkel en is er dus sprake van een win-win-situatie, waardoor zij ons niet als oneerlijke concurrent zien. Bovendien hanteren wij marktconforme prijzen en zijn wij als kleine onderneming relatief duurder dan de grote supermarkten. Ik vind dat Talant zich steeds rekenschap moet geven van de concurrentiepositie die zij in elke keten van ondernemen inneemt. Ben je een toevoeging op het aanbod of ben je een concurrent? Andersom kunnen ondernemers mensen met een arbeids- en/of een andere handicap in dienst nemen, waar subsidies op van toepassing zijn.'

Procee: 'Ik heb me steeds op het standpunt gesteld niet een supermarkt te gaan runnen in een plaats waar al een andere supermarkt is. Dus onze supermarkten zijn de enige in een dorp. De enige concurrentie die er is, is met de grote supermarktketens in de steden dicht bij de dorpen. De andere middenstanders (slager en bakker in Oppenhuizen en slager in Wirdum bijvoorbeeld) hebben bestaansrecht omdat de supermarkt er nog is. Als deze er niet meer zou zijn, dan werden alle boodschappen bij de grote supermarkt in de stad gekocht.'

De Boer: 'Binnen Talant voeren wij constant de discussie: wanneer richt jezelf een bedrijf op en wanneer maak je gebruik van reguliere bedrijven? Gelet op de toename van cliënten met een nog grotere afstand tot de arbeidsmarkt, vinden wij nog steeds dat wij ook zelf bedrijven in stand moeten houden c.q. moeten oprichten om mensen een zinvolle levensinvulling te geven. Dit mag echter nooit ten koste gaan van je zorgvuldig opgebouwd imago in de samenleving.'

Aantal supermarkten neemt af

Nederland telde in 2004 4634 supermarkten. Dat zijn er minder dan in 2003, toen het aantal supermarkten juist voor het eerst sinds jaren weer licht was toegenomen. Dat blijkt uit een vergelijking van de verschillende edities in 2004 van de door *Levensmiddelenkrant* uitgegeven *Supermarkt Gids*. Een belangrijke oorzaak van de daling is schaalvergroting en prijsconcurrentie. Het aanbod van supermarkten is hierdoor flink genivelleerd. In 1993 waren er nog 6395 supermarkten in Nederland. In totaal zijn er 655 supermarkten gesloten in 2004. Verder is de daling mede een gevolg van het nagenoeg tot stilstand komen van de opmars van etno-supers en een aantal snelgroeiende ketens als Jumbo en Lidl. (bron: *Levensmiddelenkrant* nr. 3, 2005, p. 1)

‘Het levert iedereen winst op’

Leon Bosch is medewerker van het programma Werk en Handicap van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW. In zijn werk besteedt hij aandacht aan ‘arbeidsmatige dagbesteding’ en de doorstroom van zorg naar werk. Ook schreef hij een rapport over het fenomeen ‘sociale firma’s’ en andere werkprojecten binnen de zorg. Bosch was eerder als onderzoeker actief op het terrein van starters van eigen bedrijven.

Wat vindt u van deze winkelprojecten?

‘Het is een goede eigentijdse manier om inhoud te geven aan zorg en ondersteuning van mensen met een beperking. De winkels laten ook zien dat samenwerking tussen zorg en bedrijfsleven heel mooie dingen kan opleveren. Mensen met een beperking hebben daar een werkplek naar hun zin, en de leefbaarheid van Wirdum en Oldeberkoop wordt door de winkels bevorderd. Het levert iedereen winst op. Die combinatie is denk ik heel bijzonder. De winkels zien er professioneel uit, natuurlijk mede dankzij de samenwerking met Spar en Prisma Food Retail. Het zijn echte winkels geworden, en geen ‘zorgprojecten’. Natuurlijk is er in Nederland ook op andere plekken aandacht voor buurtwinkels. Er zijn bijvoorbeeld buurtsupers die open blijven met hulp van vrijwilligers, maar een samenwerking tussen zorginstelling en regulier bedrijfsleven zoals in Friesland, die is elders nog ongebruikelijk.’

Waarom komt dat zo weinig voor?

‘Eén moet de eerste zijn. Je moet maar op het idee komen natuurlijk. Maar tegelijk is het best lastig om zo’n samenwerking te realiseren. Er komt heel wat bij kijken. Zorgaanbieders hebben tot nu toe nog de neiging om eigen werkprojecten te bedenken en die zelf uit te voeren. En het bedrijfsleven heeft nooit zo naar de zorg gekeken en is ook niet altijd bereid om te investeren zoals Spar en Prisma Food Retail nu doen. Leuk dat het nu van de grond is gekomen. Een goed voorbeeld doet goed volgen, denk ik.’

Wat maakt zo’n project dan zo ingewikkeld?

‘Een van de voortdurende aandachtspunten is de relatie die je hebt met het dorp. Je zit in een afhankelijke positie, je bent kwetsbaar want je hebt omzet nodig. Dat betekent dat je veel moet investeren in de relatie die je hebt met het dorp. Er moet een band ontstaan, de mensen moeten je jouw omzet gunnen. Die investering is niet eenmalig; je moet daar voortdurend mee bezig zijn. Je investeert door middel van je dienstverlening, de bejegening en je moet ook steeds laten zien dat je betrokken bent bij de gemeenschap. Wat belangrijk is voor het dorp, is ook belangrijk voor jou als ondernemer. Voor mensen die gewend zijn zich vooral binnen de zorgcultuur te manifesteren is dat best ingewikkeld. In Wirdum en Olderberkoop pakken ze dat goed op, vind ik. Ingewikkeld is ook de taal: zorg en bedrijfsleven spreken niet elkaars taal.’

Zorgaanbieders die in zaken gaan, kan dat wel?

‘Ja, natuurlijk. Er zijn talloze voorbeelden van projecten en bedrijfjes die ook omzet moeten maken. Dus helemaal nieuw of opzienbarend is het ook weer niet. Als zorgaanbieder ben je ook verplicht om efficiënt met de middelen om te gaan. En dat is wat hier gebeurt. Het is goedkoper en efficiënter om samen te werken met een regulier bedrijf dan zelf het hele project te organiseren. De werkplekken die je op deze manier creëert zijn ook nog eens

volwaardig en hebben meer status dan wanneer je in een ‘gewoon’ zorgproject werkt. Ik zie wat dat betreft nog veel meer mogelijkheden. Denk aan de lunchcafés en de cadeaushops. Ik pleit er graag voor dat zorginstellingen ook bij dat soort projecten samenwerking zoeken met het reguliere bedrijfsleven.’

Is die samenwerkingsformule ook toe- pasbaar in andere zorgsectoren?

‘Ja, zeker wel. Dit soort projecten zijn niet handicapgebonden. Ik zie ook mogelijkheden voor de GGZ en voor bijvoorbeeld de ouderenzorg.

Waarom zou iemand die slechthoerd is, epilepsie of een autistische stoornis heeft, dit soort werk niet kunnen doen? Er zijn nog veel drempels bij het in dienst nemen van mensen met beperkingen. Maar het bedrijfsleven en ook de gemeenten zouden zich aangesproken moeten voelen door de mogelijkheden die er zijn en door de kansen die er liggen. Als je er even over nadent, schieten je er tientallen te binnen. Ik noem er zomaar een paar: regionaal personenvervoer, groenprojecten, klussendiensten, en ook het thuis bezorgen van allerhande producten zoals boodschappen, medicijnen, gerepareerde fietsen, stomerijdiensten, emballage, warme maaltijden. Er liggen volop kansen voor samenwerkingsprojecten die gericht zijn op deze vormen van dienstverlening.’

De werknemers krijgen geen salaris, maar werken met behoud van uitkering. Klopt dat wel?

‘Op het moment dat het om een tijdelijke plek gaat die bedoeld is als stage of training en als doel heeft doorstroom naar een reguliere plek, kan dat heel goed. Maar het gaat erom dat je het werk normaal beoordeelt. Als iemand regulier werk doet, dan moet hij of zij worden betaald. Dat is het principe. Verder hangt het af van de condities en van de afspraken. Hoeveel begeleiding en ondersteuning hebben mensen nodig bij hun werk? Deze projecten kan ik wat dat betreft vanaf een afstand moeilijk beoordelen. Een goed doorstroombeleid is belang-



rijk. Het gevaar bestaat altijd dat dit soort projecten dichtslibben. Je wilt de beste krachten liever behouden. Maar daardoor stromen die beste krachten nooit door naar betaald werk en komt er in de projecten zelf geen plek vrij voor nieuwe kandidaten. Dat zijn lastige dilemma’s natuurlijk, zeker als je omzet bijvoorbeeld al onder druk staat.’

Hoe kijkt de overheid naar het thema werk en handicap?

‘De groep mensen met een beperking die afhankelijk is van een Wajong-uitkering, de zogenoemde Wajong-groep, is echt een ondergeschoven kindje. In het algemeen is er tot op heden in Nederland niet gericht en professioneel mee aan de slag gegaan. Er is nog veel mis in de driehoek zorg, opleiding en arbeid. Veel knelpunten en weinig regie. Zo blijven er veel kansen onbenut. Er zijn heel veel jonge mensen met een arbeidshandicap die graag zinvol werk doen en die daar zelf wel ideeën over hebben, maar die eenvoudig niet de kans krijgen om te laten zien wat ze kunnen. Er zijn wel initiatieven om dit te verbeteren, zo zijn er stappen gezet om tot een kenniscentrum “Jongeren met een arbeidshandicap en werk” te komen. We hopen daarmee een flinke stap vooruit te zetten.’

Vanwaar de interesse van NIZW Zorg voor deze Friese projecten?

‘Een van de taken van het NIZW is om goede voorbeelden in de sectoren op te sporen, en te bekijken of ze elders ook mogelijk zijn. Zoals ik eerder al zei, vinden we de buurtsuper-projecten zeer de moeite waard, in verschillende opzichten. De leefbaarheid voor de gemeenschap, en goed werk voor mensen met een beperking. We willen de projecten daarom onder de aandacht brengen en ondersteuning bieden aan andere instellingen elders in het land die op deze manier aan de slag willen. Op welke manier

Werk en Handicap is een onderdeel van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW, het landelijke kennisinstituut voor innovatie, informatie en ondersteuning voor de zorg- en welzijnssector. NIZW / Werk en Handicap richt zich op het vergroten van de arbeidsparticipatie van (jonge) mensen met een beperking en chronisch ziekten door:

- verbindingen te leggen tussen de terreinen zorg, onderwijs en arbeid;
- voortgezet speciaal onderwijs (vso) te ondersteunen;
- mee te werken aan het realiseren van een sluitende aanpak en een kenniscentrum;
- centra voor arbeidsmatige dagbesteding te ondersteunen bij professionalisering en veranderingen van de AWBZ en invoering van de WMO;
- specifieke aandacht voor doorstroom naar regulier werk en werkprojecten;
- empowerment van cliënten te vergroten door het stimuleren van eigen kracht.

Meer informatie over Werk en Handicap kunt u vinden op de website www.nizw.nl/werkenhandicap. Eventuele vragen kunt u stellen via e-mail infowerkenhandicap@nizw.nl. Wij helpen u graag.

N I Z W
Innovatiepartner in zorg en welzijn

Handige rijtjes!

Zoals u in deze krant hebt kunnen lezen, komt er heel wat kijken bij een Buurtsuper speciaal. We zetten hier een aantal zaken nog eens op een rijtje: de taken die er liggen, de voordelen voor alle betrokkenen, maar ook de risico's en valkuilen. Ongetwijfeld valt er nog meer te bespreken als het eenmaal zo ver is. Toch geven onderstaande topics aardig weer in welke sfeer de projecten plaatsvinden.

Wat moet je als zorgaanbieder allemaal doen?

- contact leggen met leverancier
- samen oriënteren op de markt
- financiering rond krijgen (m.b.v. leverancier)
- mogelijkheden bekijken wat betreft rechtsvorm, vergunningen
- pand aankopen of huren
- verbouwen
- personeel aanstellen
- personeel overnemen van vorige eigenaar
- personeel trainen
- visie en doelstellingen opstellen
- begroting en bedrijfsplan opstellen (m.b.v. leverancier)
- werken aan draagvlak en bekendheid in dorp of wijk
- netwerken in dorp of wijk
- werkdoelen opstellen voor personeel
- doorstroming plannen
- organisatie begeleid werken inschakelen
- bedrijfseconomische gegevens verzamelen/rapporten opstellen (beter: uitbesteden)

Waar helpt de leverancier je allemaal bij?

- locatie bekijken (onderhoud en mogelijkheden, omgeving)
- marktonderzoek doen (VPO)
- prestaties ondernemer beoordelen (marge, kosten, relatie met bank)
- werving en selectie personeel
- jaarrapport bekijken
- exploitatiebegroting maken
- bankadvies, bankgarantie
- advies bij eventuele verbouwing
- inrichting van de winkel
- foldermateriaal en raambiljetten
- prijsstelling artikelen en aanbiedingen
- levering goederen
- begeleiding (evt. training) personeel
- wekelijkse begeleiding bedrijfsleiding
- coaching en advies rond lokale activiteiten en binding met dorp of wijk
- jaarrapport maken
- exploitatieplan maken
- de formule/naamsbekendheid

Hoe organiseer je het in de winkel?

- contact onderhouden met leverancier
- persoonlijk ontwikkelingsplan opstellen per werknemer
- doorstroomdoelen vaststellen per persoon
- taken bedrijfsleider beschrijven (één of twee personen)
- werving en selectie bedrijfsleider
- werving en selectie personeelsleden
- winkeltaken en verantwoordelijkheden vaststellen
- begeleidingstaken vaststellen
- overlegmomenten vaststellen
- plan maken voor instroom cliëntmedewerkers (niet allemaal tegelijk)

Wat verwacht de leverancier zoal van de zorgaanbieder?

- stabiele organisatie met ervaring op het terrein van arbeid en arbeidsmatige projecten
- korte lijnen naar bedrijfsleider en manager
- voldoende geschikt winkelpersoneel
- bedrijfsleider met ervaring in winkel
- cultuur: geen vergadercultuur, drive om winst te maken, kwaliteit dienstverlening dient voorop te staan (goede naam leverancier hooghouden)
- werkbare bedrijfseconomische rapporten: bij voorkeur uitbesteden
- moderne kassasystemen

Wat vraagt de zorgaanbieder nadrukkelijk van de leverancier?

- bedrijfseconomische begeleiding
- administratieve ondersteuning
- intensieve begeleiding aan begin van traject
- netwerk in supermarktwereld
- coaching op gebied van PR en publiciteit

Wat zijn de beste argumenten voor dit soort projecten?

- nieuwe vorm van dagbesteding
- gebruikmaken van knowhow bedrijfsleven
- trainingsplek voor populair werk
- kansrijke doorstroming
- maatschappelijke waardering, beter imago
- nieuwe uitdaging voor begeleiders
- sociale integratie van mensen met een beperking

Welke risico's loop je als zorgaanbieder met dit soort projecten?

- ondernemen blijft een risico
- gezichts- en prestigeverlies bij mislukking
- onvoldoende doorstromingsmogelijkheden
- ondernemen is een vak: de cultuurverandering
- mentaliteit winkelpersoneel uit zorg: '9 tot 5-mentaliteit' volstaat niet
- zorg en zaken botsen soms op de werkvloer
- weinig ervaring met bedrijfseconomie / managen van een zaak
- imago als geldverstrekker die winkel altijd in stand zal houden

Waarom kan elke wijk of elk dorp hier blij mee zijn?

- nieuwe impuls voor dorp of wijk
- boodschappen in de buurt
- sociaal trefpunt in de buurt
- ouderen en mensen met een handicap onafhankelijker
- behoud andere winkels
- voorkomen vergrijzing en leegloop
- werkgelegenheid
- veiligheid

Levert het de leverancier nog iets op?

- marktaandeel
- nieuwe 'formules', vernieuwing altijd welkom
- goed voor het imago en profilering (veel publiciteit)
- zorgaanbieder levert knowhow bij ondersteunen mensen met een beperking
- gebruikmaken van goodwill ten aanzien van mensen met een beperking
- profiteren van het netwerk en de naam van de aanbieder in de gemeenschap

Ondersteuning voor nieuwe buurtsuper-speciaalprojecten!

Talant, Spar en Prisma Food Retail alsmede NIZW Zorg zijn enthousiast over de buurtsuper speciaal. De beschreven initiatieven staan al niet langer meer op zichzelf. In Oppenhuizen (Friesland) heeft Talant inmiddels een derde winkel geopend. Medewerkers van betrokken organisaties krijgen veel verzoeken om informatie.

Profileren en imago

Voor winkelketens als Spar en Prisma Food Retail zijn deze initiatieven gunstig voor hun marktaandeel en daarbij kunnen ze zich op deze manier ook nadrukkelijk profileren als specialisten in buurtwinkels. En de slag om de buurtwinkels is in volle gang. Beide organisaties zien potentiële nieuwe klanten in winkels die nu ten onder gaan in de prijszenslag en concurrentiestrijd. Als buurtsuper met een strakke formule krijgen ze wellicht nieuwe overlevingskansen.

Voor het imago van ketens als Spar en Prisma Food Retail zijn de buurtsupers speciaal natuurlijk een buitenkansje. Iedereen ziet dat buurtsupers speciaal de nodige extra aandacht vereisen en dat het deze ondernemers daarom om meer te doen is dan

zakelijke winst alleen. Het gaat hen immers ook om de leefbaarheid van het dorp of de wijk, en ze helpen mensen met een verstandelijke beperking aan een volwaardige plek in de samenleving.

Geloofwaardigheid

Voor zorgaanbieders zijn initiatieven als de buurtsuper speciaal ook kansrijk en bijzonder. Mensen met een beperking krijgen de kans om mee te draaien in de samenleving, op een volwaardige en cruciale plek. Daarmee snijdt het mes aan twee kanten, want die samenleving is enorm gebaat bij dit soort projecten. Het vergroot de geloofwaardigheid en toont de maatschappelijke relevantie van de betrokken zorgaanbieder. Wellicht inspireren de voorbeelden in Friesland ook anderen om het 'avontuur' aan te gaan. NIZW Zorg zou dat verwelkomen. Mensen met een verstandelijke beperking verdienen een plek in de samenleving, en dorpen en wijken verdienen een goede buurtwinkel.

Ondersteuning nieuwe projecten

Spar en Prisma Food Retail houden de oren open om ook in andere regio's met zorgaanbieders te bekijken of winkels met deze formule daar haal-

baar zijn. Zij hebben zich bereid verklaard om samen met geïnteresseerde zorgaanbieders naar op maat gesneden mogelijkheden te zoeken. Vanuit NIZW Zorg willen we, in samenwerking met Spar, Prisma Food Retail en Talant, mogelijke initiatieven ondersteunen door management en personeel de gelegenheid te geven te leren van elkaars ervaringen. Hoe dat vorm krijgt is afhankelijk van de belangstelling. Op dit moment denken we aan een landelijk kennisplatform, informatiebijeenkomsten en een website die toegankelijk is voor de deelnemende buurtsupers. Geïnteresseerden kunnen zich melden bij het NIZW, telefoon (030) 230 66 26 of e-mail infowerkenhandicap.nl. Op de website www.nizw.nl/buurtsuper vindt u de teksten van deze krant en een regelmatige update van onze plannen.



Jeannette Hofman

'Ik kom uit Leeuwarden en ben 38. Ik werk vijf dagen per week in deze supermarkt. Hiervoor werkte ik op een kinderboerderij in Stiens. Ik werk vooral achter de kassa. Daar had ik al een beetje ervaring mee, want in Stiens verkochten we ook onbespoten groenten en andere dingen. Ik heb hier geen betaalde baan, maar dat maakt me niks uit. Ik werk met veel plezier en daar gaat het om. Ik hou van drukte en van mensen om

me heen. Ik raak niet snel in paniek. Ik ga elke dag met plezier naar mijn werk. De PTT-dingen vond ik in het begin moeilijk om te doen. Maar nu weet ik hoe het werkt. Nee, ik ben niet doodmoe als ik thuis kom, dat valt best mee. En ik hoef niet te koken, want ik eet diepvriesmaaltijden. Ik zit verder nog op volleybal. Doordeweeks trainen we één keer en in het weekend spelen we een wedstrijd.'



Janke Abma

Als enige van de personeelsleden is Janke Abma (40) woonachtig in Wirdum zelf. Ze werkt al acht jaar in de winkel voor ongeveer 30 uur per week. Ze is de rechterhand van Karla Hingst. Abma is enthousiast over de nieuwe formule, maar heeft op andere vlakken wel vraagtekens. 'Sinds de begintijd hebben we zo'n 40 uur ingeleverd. Er is veel werk en overwerk, maar we kampen met een onderbezetting. Dat is jammer, want nu hebben we niet voldoende tijd om de medewerkers dingen te leren. Overigens ben ik ook niet helemaal tevreden over ons salaris. Dat is gelijk

gebleven sinds we (Jannie en ik) voor Talant werken. En eigenlijk vind ik dat we er, sinds we de medewerkers met een beperking begeleiden, een taak bij hebben gekregen. De omzet is redelijk goed. We hebben wel wat plannen op de plank liggen om de omzet omhoog te krijgen: een cadeaushop bijvoorbeeld, een bezorgdienst. Maar door tijdgebrek zijn we er nog niet toe gekomen die plannen uit te voeren.'

Wolter Dragstra

'Ik ben 38 en werk hier op dinsdag en woensdag. Ik werk ook twee dagen bij Blokker in Leeuwarden. Dat werk wordt wel betaald en dit werk niet. Dat vind ik wel jammer. Meer werken bij Blokker kan niet, dus ik zoek nog een supermarkt waar ze me wel willen betalen. Ik doe verschillende dingen: het controleren van de datums op de zuivelproducten en het vlees. Verder moet ik hier sjouwen en bijvullen. Ik leer veel. Eigenlijk wil ik de kassa ook nog leren. Daar is een cursus voor en die wil ik wel gaan volgen. We moeten



hier harder werken dan bij Blokker. Het is zwaarder werk hier. De sfeer is beter bij Blokker. Daar wordt meer gelachen. Hier is wel eens ruzie en daar hou ik niet van, ik ben geen ruziemaker. Ik kom om te werken. Hier is het contact met de klanten het leukste. Ook met de jeugd en met kinderen. We zijn hier al vaak gefilmd. Door *Man bijt hond*, *Hart van Nederland*, Omroep Friesland... Het is een beetje een beroemde winkel. Dan denk ik bij mezelf: Zijn we zo bijzonder? Wie ben ik? Maar ik mag het graag doen. En ik heb zelf de keuze gemaakt voor dit werk.'

© 2005 NIZW
Samenstelling Bertho Smit
Vormgeving Zeno
Foto's Spar, Prisma Food Retail, Talant, FLD
Drukwerk Kon. G.J. Thieme, Nijmegen



MARKTONTWIKKELINGEN SPELEN ONS IN DE KAART

Voor supermarkten met een oppervlakte van enkele honderden vierkante meters verkoopvloer geldt dat zij steeds meer moeite hebben de concurrentiestrijd met de grotere ketens vol te houden. Met name in dorpen en wijken en secundaire winkelcentra neemt, mede door opvolgingsproblemen, de detailhandelsvershraling verder toe. Bewoners zijn meer en meer gedwongen hun dagelijkse boodschappen in omliggende dorpen of steden te doen.

SPAR, LEKKER MAKKELIJK

Spar heeft de afgelopen jaren nadrukkelijk gekozen voor een onderscheidende markt-positionering.

Spar is een supermarkt die aanvullend is op grote prijs- en assortimentssupermarkten en binnen de markt van buurtconvenience supermarkten de absolute nummer 1. Alle activiteiten van Spar zijn erop gericht de consument ervan te overtuigen dat dichtbij boodschappen doen lekker makkelijk is.

Dat wil zeggen dat de consument naast een op de lokale markt toegesneden pakket levensmiddelen, ook voor een groot aantal services bij Spar terecht kan. Het gaat hierbij juist om de diensten die uit het directe marktgebied verdwenen zijn.

De consument kan in een overzichtelijke, moderne en gezellige winkel, die goed is in verse levensmiddelen, op een gemakkelijke en desgewenst snelle manier boodschappen doen.

Spar heeft in principe alles wat de consument nodig heeft tegen een acceptabele prijs en is daarmee een winkel die echt in het marktgebied thuishoort.



MEER INFORMATIE

Mocht u meer informatie willen hebben, kunt u contact opnemen met Spar DC Noord 072 0 514 62 62 of Spar DC Zuid 0168 - 35 78 00

Attent... Super in de buurt!

Met deze slogan profileert Attent zich als moderne buurtgerichte supermarkt. De praktische vertaling daarvan is dat alles wat een doorsnee consument nodig heeft, op vakkundige wijze wordt aangeboden.

HET ASSORTIMENT

Attent heeft het assortiment kruidenierswaren geheel samengesteld vanuit het z.g. "Landelijke Standaard Assortiment" (LSA)

Dit assortiment bestaat uit ca. 1500 artikelen, merendeels A-merken. Hiermee wordt ongeveer 80% van het assortiment,

nodig voor de dagelijkse boodschappen, afgedekt.

Eventueel kan

het assortiment worden aangevuld met regionale- en/of plaatselijk sterke producten.



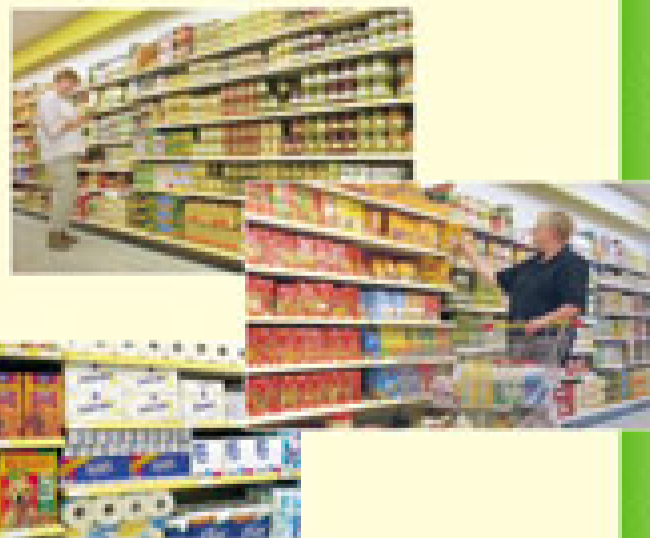
ONS MARKANT MERK

Dit is het huismerk van Attent en maakt een belangrijk onderdeel uit van het KW assortiment. Het wordt geprofileerd als de kwaliteit van het A-merk terwijl het gemiddeld ca. 25% goedkoper is! Het levert een belangrijke bijdrage aan de te realiseren brutowinstmarge. Het huismerk bestaat uit meer dan 400 producten. Naast de normale kruidenierswaren is het Markant Merk ook aanwezig in het diepvries-segment met o.a. groenten, pizza's en snacks.



TOEGEVOEGDE ASSORTIMENTS SPECIALISATIES

De resultaten van een buurtonderzoek kunnen aangeven in hoeverre en in welke mate een verbreding van het assortiment ofwel een ruimere presentatie van bepaalde assortimentsgroepen binnen het marktgebied tot de mogelijkheden behoort. Echter...de grote kracht van Attent moet gelegen zijn in een duidelijk te onderscheiden dienstverlening ten opzichte van de concurrent.



ALLEDAG VERS

Attent heeft in Alledag Vers een vers huismerk. Alledag Vers wordt in alle versgroepen gevoerd: vleeswaren, kaas, vlees, groente/fruit en pan-klaar. Hiermee is het een wapen om zich van de concurrent te onderscheiden. Door de klant wordt Alledag Vers geassocieerd met kwaliteit.



MAATWERK

Voor de Attent ondernemer wordt het in toenemende mate de kunst om "opening-en" in de markt, die binnen de Attent formule een plaats kunnen vinden, op adequate wijze op de winkelvloer te presenteren.

In het formulehandboek, waarover de bedrijfsadviseur beschikt, is een lijst met mogelijke additionele assortimentsgroepen en mogelijkheden voor dienstverlening opgenomen.



Prisma Food Retail B.V.
Voorthuizenstraat 69
3881 SC PUTTEN
tel.: 0341 - 357244

