

Gehandicapten redden supermarkten op platteland

De buurtsuper is terug

Mensen met een verstandelijke beperking die werken in een supermarkt; het is een nieuwe en populaire vorm van dagbesteding. In vijf dorpen zijn noodlijdende of verdwenen buurtsupers in ere hersteld, dankzij plaatselijke zorgaanbieders. 'Dit is integratie optima forma.'

door Eric Bosman
markant@vgn.org
foto's Han Mulder

In het Twentse dorp Lonneker, onder de rook van Enschede, kunnen inwoners sinds eind december 2005 voor de dagelijkse boodschappen weer terecht in hun woonplaats. Drie jaar lang moesten de Lonnekernaren uitwijken naar een Enschedees winkelcentrum. De terugkeer van de buurtsuper is te danken aan een initiatief van zorgaanbieder Stichting Dagcentra Twente (SDT).

In het kader van de vermaatschappelijking ontmantelt SDT de traditionele dagcentra. Knutselen achter de gesloten deuren van een activiteitencentrum wordt zoveel mogelijk vervangen door zinvolle dagbesteding in de maatschappij. Lunchrooms, theehuizen, cadeauwinkeltjes en buurtsupers schieten als paddenstoelen uit de grond.

De buurtsuper in Lonneker opereert onder de vlag van supermarktketen Attent, onderdeel van moederbedrijf Prisma Food Retail. De SDT-cliënten die in de buurtsuper hun dagbesteding krijgen, heten geen medewerkers maar deelnemers. Een wezenlijk verschil, want de in totaal twaalf cliënten ontvangen geen vergoeding. Behalve twaalf mensen met met een lichte verstandelijke beperking – en in sommige gevallen een lichamelijke beperking – werken hier nog vijf begeleiders en een casière. Een bezorgservice is nog in oprichting.

Pensioengerechtigden

De Attent is gevestigd in een pand in het centrum van Lonneker, pal tegenover de kerk. Als de schuifdeuren openzwiepen vallen de brede gangpaden en de serene rust onmiddellijk op. De rijen met schappen zijn diagonaal opgesteld zodat eventuele rolstoelgebruikers genoeg ruimte hebben om bochtjes te draaien. Hier geen opgefokte toestanden, geen lange rijen met geërgerde gezichten voor de kassa. 'Wat een rotweer vandaag, hè', zegt een klant tegen een verstandelijk en lichamelijk beperk-

te deelnemer die vanuit een verrijdbare stoel de middelste vakken van de groente aanvult. 'Woon jij hier in de buurt?', vervolgt de klant. 'Wat je hier ziet is integratie optima forma', zegt Tonnie Harmelink, manager van dagactiviteitencentrum (DAC) De Lijsterstraat, waarvan de cliënten afkomstig zijn. Harmelink legt uit dat SDT de vermaatschappelijking van verstandelijk gehandicapten hoog in het vaandel heeft staan. Het DAC, dat nu nog aan 72 cliënten onderdak biedt, gaat eind van dit jaar op slot. De cliënten worden geplaatst in projecten die iets bijdragen aan de maatschappij, waardoor zij meer in contact komen met de buitenwereld. Harmelink: 'De Lijsterstraat past niet meer in de visie van SDT. Er is daar geen integratie mogelijk en met de WMO in aantocht richt SDT zich steeds meer op participatie en het verlenen

van ketenzorg. Onze naam voldoet ook niet meer, we zijn op zoek naar een naam die beter dekt wat wij leveren.'

De bedrijfsleidster van de supermarkt in Lonneker, Joyce van Rees, is dolenthousiast over het project. 'Dit is toch fantastisch', juicht ze. 'De deelnemers zijn zo trots dat ze in een supermarkt werken, ze vertellen het aan iedereen die ze tegenkomen.' Niet alleen de cliënten en hun begeleiders zijn gelukkig met de super, ook de lokale bevolking is er blij mee. De Lonnekernaren, veelal pensioengerechtigden, kopen er niet alleen hun boodschappen, ze gebruiken de buurtsuper ook als ontmoetingsplaats. 'Ze vinden het hier gezellig, sommigen komen daarom elke dag langs', aldus Van Rees, die voorheen als begeleidster werkte bij het DAC.

Middenstandsdiploma

SDT betaalt de huur van het bedrijfspand en heeft flink geïnvesteerd in de verbouwing. Vanwege het bijzondere personeel waren enkele aanpassingen nodig, zoals een ruime kantine, nieuwe toiletten, bredere tussendeuren en een makkelijk toegankelijke ingang. Het idee om een buurtsuper in Lonneker te laten runnen door verstandelijk gehandicapten is afkomstig van Harmelink. Hij zag anderhalf jaar geleden op tv dat zo'n buurtsuper in Friesland werd geopend en wist dat er een oud supermarktpand te huur was in Lonneker. Hij legde zijn idee voor aan het bestuur van SDT. Er werd een marketingonderzoek ingesteld naar de haalbaarheid van de super. Voordeel is dat er relatief minder winst gemaakt hoeft te worden; personeelskosten worden voor het grootste deel gedekt door de dagbestedingsbudgetten van cliënten uit de AWBZ. Het onderzoek pakte goed uit. De bestuursleden waren overtuigd en Harmelink kon aan de slag.





Attent-medewerker Gerben Nijland adviseert een klant

Zijn eerste daad was het aanstellen van Van Rees als bedrijfsleidster. Haar gebrek aan ervaring in de detailhandel vormde geen belemmering. Een middenstandsdiploma is sinds 2001 niet langer wettelijk verplicht. De winkel moet wel voldoen aan bepaalde eisen van de arbeidsinspectie, de Keuringsdienst van Waren en aan facetten van de HKZ-certificering. De Friese zorgaanbieder Talant exploiteert al een drietal buurtsupers, daar konden Harmelink en Van Rees de boel afkijken. Ook kregen ze hulp van Attent. Van Rees: 'Ik ben een paar dagen op cursus geweest en ik kan altijd mijn contactpersoon bij Attent bellen als er iets is. Ook kan ik terecht bij een van de buurtsupers in Friesland, zij weten inmiddels wel hoe het werkt.'

Die contactpersoon is verkoopleider Arie Aardema. Als belangrijk aandachtspunt bij het opstarten van een supermarkt met gehandicapte personeel noemt hij de 'sociale ruimte'. 'Bij een normale Attent heeft het personeel meestal genoeg aan een kantine van drie bij twee meter. Verstandelijk gehandicapten hebben meer ruimte nodig.'

In Lonneker waren er geen noemenswaardige aanloopproblemen, aldus Aardema. 'Wel hebben we geholpen bij het automatiseringsverhaal, dat is altijd lastig. Ook trappen de meeste beginnende supermarktondernemers in de val van het bestellen van vers-artikelen. Hierbij is het moeilijk om het overzicht te houden.'

Aardema is tevreden over de twee Friese buurtsupers die Attent runt samen met Talant. 'In Olderberkoop zijn we drie jaar bezig en daar gaat het uitmuntend. Als je drie jaar achtereen tien procent omzetsijging haalt in een tijd van een supermarktoorlog, ben je goed bezig.' Ook de bedrijfsvoering van de supermarkt in Oppenhuizen, die anderhalf jaar geleden openging, verloopt inmiddels 'naar wens'.

'In de koeling liggen gekleurde A4'tjes om de yorkham te onderscheiden van de achterham'

Als verklaring voor het succes wijst Aardema op de 'kleinschalige formule' van Attent. 'Wij kunnen snel bijsturen als dat nodig is.'

Hygiënevoorschriften

De deelnemers in Lonneker dragen allemaal het bedrijfsuniform: een knalrode fleecetruï met het Attent-logo. Opvallend genoeg dragen de begeleiders geen bedrijfskleding. Er is



Linda van Zanten vult de koeling aan

bewust gekozen voor onderscheid, licht Van Rees toe. 'Klanten moeten de deelnemers aanspreken, zij werken hier. Als het begeleidend personeel dezelfde kleding aanheeft, zie je dat

scheiden van de geroosterde achterham. Bij de emballage-afdeling heeft Van Rees voorbeelden van flessen opgehangen en gekoppeld aan een kassa met fotoknoppen. Een maand na de opening is al duidelijk wat de meest verkochte producten zijn: kratten Grolsch, Becel-light en roggebrood. Speelruimte om deze producten in de aanbieding te doen is er niet. Attent bepaalt in principe welke producten wanneer worden afgeprijsd. Veel tijd zijn deelnemers en begeleiders kwijt aan het stickeren van beperkt houdbare producten zoals vlees. Ook het inruimen van het magazijn is arbeidsintensief. De ergste beginnersfouten denkt Van Rees nu gehad te hebben. 'In het begin was er veel onduidelijkheid over de bestellingen en de bonnen die daarbij horen. Maar voor de meeste problemen die we tegenkomen, probeer ik een creatieve oplossing te bedenken. Er is bijvoorbeeld geen bank in Lonneker waar ik wisselgeld kan halen. Bovendien

klanten hun eerder aanspreken. En dat is niet de bedoeling.' Op een aantal punten verschilt de 'zorgsuper' van een reguliere supermarkt. Zo wordt er gewerkt met pictogrammen, kleuren en woorden om de verschillende producten voor de deelnemers aan te duiden. Onderin de koeling met de verpakte vleeswaren liggen gekleurde A4'tjes zodat de yorkham kan worden onder-

moet je transactiekosten betalen voor wisselgeld. Ik was telkens een uur onderweg om in Enschede wisselgeld te kopen. Toen dacht ik aan de kerk hier tegenover. Die zit elke zondag vol, de collectezakjes dus ook. Nu ruil ik elke week geld met de pastor, gratis.' Een andere initiatief van de bedrijfsleidster is het brood van de plaatselijke warme bakker, dat in de supermarkt wordt verkocht. Elke ochtend van acht tot tien uur helpt een deelnemer de bakker met het snijden van brood. Het aangaan van lokale verbindingen versterkt de band tussen de cliënten van SDT en de inwoners.

Voordat de deelnemers aan het werk gingen, volgden ze eerst een spoedcursus. Met behulp van een klapper met werkbladen kregen ze heldere instructies van Bureau Vorming, een afdeling van SDT, die erop gericht is verstandelijk gehandicapten bepaalde vaardigheden aan te leren. Tijdens een drietal bijeenkomsten kregen ze werkbladen voorgelegd met voorbeelden over het aankijken en begroeten van een klant. Daarnaast was er aandacht voor hygiënevoorschriften, wat in de praktijk neerkomt op schone handen, gekamde haren en geschoren gezichten.

Stress

'Een contra-indicatie voor het werken in de buurtsuper kan gedrag zijn', zegt Harmelink. Klanten worden liever niet agressief benaderd. 'Productiviteit speelt geen rol', benadrukt hij. Na zes maanden krijgt elke deelnemer een functioneringsgesprek. Doorstromen naar een betaalde baan in het bedrijfsleven kan wel, maar hoeft niet. De praktijk moet uitwijzen of iemand geschikt is om door te stromen. Van Rees hoopt dat de deelnemers na verloop van tijd ook voor het werk in de winkel een vergoeding krijgen. Geen volledig salaris, maar een vrijwilligersvergoeding. 'De meesten hebben het al niet breed thuis en ze doen nuttig werk. Daar mogen ze best iets voor krijgen.'

Harmelink sluit niet uit dat SDT in de toekomst meer buurtsupers opent. 'We hebben al enkele supermarkten aangeboden gekregen, onder andere in Enschede. Dat zien wij niet zitten.' Van Rees denk te weten waarom zorgaanbieders tot nu toe alleen buurtsupers exploiteren in kleine dorpen. 'Daar is het rustig en zijn de klanten minder gestrest. In de stad is er minder tijd en begrip voor verstandelijk gehandicapt personeel.'

De buurtsuper draagt niet alleen bij aan de kwaliteit van leven van de cliënten, maar ook aan de leefbaarheid in het dorp. Daarom

ook probeert Harmelink aanspraak te maken op subsidie van de provincie, die middels het project Leefbaarheid kleine kernen dit soort initiatieven aanmoedigt.

Wildgroei

Het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) bracht onlangs het fenomeen buurtsuper in kaart. Tijdens een congres in Heerenveen in november 2005, zette het onderzoeksinstituut samen met Talant, Spar en Prisma Food Retail de voordelen van deze formule op een rij. Het congres was tevens de aftrap van een stimuleringsprogramma van het NIZW voor geïnteresseerde zorgaanbieders. Het NIZW bracht tot nu toe onder meer een informatiekant uit met de naam Buurtsuper Speciaal en lanceerde een website. Overigens verwacht het NIZW dat deze zogeheten buurt-

supers speciaal ook kans van slagen hebben in verouderde stadswijken. Daar verdwijnen de buurtsupers ook in rap tempo. Volgens het NIZW is het in ieder geval de moeite waard om een aantal winkels in deze setting te zien. Bertho Smit, programmamedewerker Participatie van het NIZW, schat dat er over vijf jaar veertig buurtsupers speciaal zijn. 'Maar van willekeurige wildgroei zijn we geen voorstander. We willen de kwaliteit op een hoog peil houden. Ook om een andere reden moeten er niet teveel winkels tegelijk bijkomen. Spar en Attent kunnen ieder maar vier nieuwe winkels per jaar aan. De buurtsuper speciaal moet niet ten onder gaan aan zijn eigen succes.'

Meer informatie:

www.nizw.nl/buurtsuper

Overzicht buurtsupers speciaal

Attent Olderberkoop

Adres: Oosterwoldseweg 4
Plaats: Olderberkoop (Friesland)
Betrokken zorgaanbieder: Talant
Inwoneraantal Oldeberkoop: 1600
Bruto vloeroppervlak, inclusief magazijn, sanitair en kantine (BVO): 400m²
Verkoopvloeroppervlak: 300m²
Werknemers zonder beperking: 4
Werknemers met beperking: 13
Openingsdatum: juni 2003

Spar Wirdum

Adres: Greate Buorren 9
Plaats: Wirdum (Friesland)
Betrokken zorgaanbieder: Talant
Inwoneraantal Wirdum: 1200
BVO: 340m²
VVO: 300m²
Totaal aantal werknemers zonder beperking: 4
Totaal aantal werknemers met beperking: 5
Openingsdatum: september 2003

Attent Oppenhuizen

Adres: Tsjerkebuorren 8a
Plaats: Oppenhuizen/Uitwellingerga (gemeente Wymbritseradiel, Friesland)
Betrokken zorgaanbieder: Talant
Inwoneraantal Oppenhuizen/Uitwellingerga: 1650
BVO: 360m²
VVO: 250m²
Werknemers zonder beperking: 2 (fulltime)
Werknemers met beperking: 6
Openingsdatum: september 2004

Spar Vierpolders

Adres: Dijkpotingen 15b
Plaats: Vierpolders (vlakbij Den Briel, Zuid-Holland)
Betrokken zorgaanbieder: stichting Zuidwester
Inwoneraantal Vierpolders: 1700
BVO: 100m²
Werknemers zonder beperking: 2
Werknemers met beperking: 12
Openingsdatum: november 2005

Attent Lonneker

Adres: Scholten Reimerstraat 53
Plaats: Lonneker (gemeente Enschede, Overijssel)
Betrokken zorgaanbieder: Stichting Dagcentra Twente
Inwoneraantal Lonneker: 1600
BVO: 500m²
VVO: 350m²
Werknemers zonder beperking: 5
Werknemers met beperking: 12
Openingsdatum: december 2005

Nog te openen buurtsupers:

Medio april 2006 opent Attent in samenwerking met zorgaanbieder De Passerel in het Gelderse Epe een buurtsuper. Dit voorjaar zal in het Zuid-Hollandse Heenvliet nog een buurtsuper worden geopend dankzij samenwerking tussen stichting Zuidwester en Spar.

Bron: NIZW