

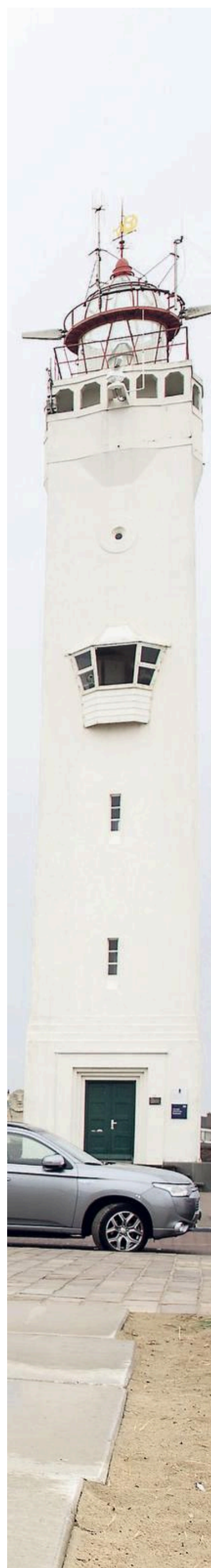
Interview van de week



Gat in de markt

Miep Smitsloo
miepsmitsloo@planet.nl

Ellen Devilee (46) is in de regio bepaald geen onbekende. Ze werkte jarenlang als regiocoördinator bij Make-A-Wish Nederland, regio Duin- en Bollenstreek, een organisatie die wensen van kinderen met een levensbedreigende ziekte in vervulling laat gaan. Daar ontmoette ze de al even ondernemende Pauline Muller uit Kaageland. Het klikte meteen. Nu bijna drie jaar geleden besloten de dames om zich te gaan richten op een compleet andere doelgroep: ouderen. Samen ontwikkelden ze het idee om de markt te bestormen met een bedrijf dat ouderen in de driehoek Wassenaar – Haarlem – Noordwijk begeleiding en gezelschap biedt. Hun 'Fleur de Dag' is inmiddels niet meer weg te denken. Het bedrijf stuurt tientallen medewerkers aan (voornamelijk oudere, empathische vrouwen), en wordt inmiddels serieus genomen door gemeenten en instanties in de regio. Pauline en Ellen hebben, kortom, een gat in de markt gevonden. Een markt die groeiende is, nu ouderen steeds langer zelfstandig moeten blijven wonen. En lang niet iedereen heeft kinderen en een sociaal netwerk die de enzame uren kunnen of willen vullen. Ouderen die gezelschap, aandacht en zorg krijgen tegen betaling: toegegeven, het klinkt een beetje dubbel en is op z'n minst wel even wennen. Niet iedere oudere zal zich de 25 euro die Fleur de Dag per uur kost, ook kunnen permitteren. Anderzijds betalen we ook voor een kinderopvang of een hondenuitlaatservice, om maar een paar dwarsstraten te noemen.



De Noordwijkse Ellen Devilee is mede-oprichtster van 'Fleur de Dag', een organisatie die ouderen in de Leidse regio en Duin- en Bollenstreek begeleiding en gezelschap op maat biedt. Werd ze aanvankelijk beschouwd als een soort gezelschapsdame, in rap tempo is ze een serieuze speelster geworden op de almaar groeiende markt van de ouderenzorg.

'Je kunt echt iets voor oudere mensen betekenen'

Goed duo

„Ik heb altijd allerlei banen gehad: in de hotelserie, de horeca en als accountmanager. Maar toen ik in 2007 twee pleegkinderen kreeg, stond mijn leven op z'n kop. Ik had op dat moment zoiets van: voor hen wil ik alle tijd vrijmaken. Daarom heb ik mijn betaalde baan opgezegd en bleef ik naast mijn werk voor het lunchrestaurant, dat ik samen met mijn man had, mijn vrijwilligerswerk bij Make-A-Wish Nederland over. Want alleen maar thuis zitten, dat was het voor mij ook niet. Daar ontmoette ik Pauline Muller. We hebben vijf jaar voor die stichting samengewerkt, en in die tijd werd ons duidelijk dat we een heel goed duo vormen. We kunnen veel lol maken, vullen elkaar goed aan en krijgen samen veel voor elkaar. Ik zou dit werk ook niet alleen willen doen. We kunnen ons verhaal altijd bij elkaar kwijt.”

Nieuwe wereld

„Pauline kwam drie jaar geleden op het idee voor Fleur de Dag. Zij en haar zussen hadden voor haar moeder met dementie destijds iemand ingehuurd die haar elke vrijdag mee uit nam. Haar moeder bleefde er zichtbaar door op en Pauline voelde zich elke week tenminste één dag even ontlast van de dagelijkse zorg. Ik vond het idee leuk en wilde naast het vrijwilligerswerk wel weer iets doen. Ik hou van ondernemen, pionieren, van iets opzetten. Maar mijn eerste gedachte was: moet ik wel iets met ouderen doen? Is dat wel wat voor mij? Al pratende zijn we het idee gaan uitwerken en nu, na drie jaar, moet ik zeggen: ik vind het heel leuk en dankbaar werk. Er is een hele nieuwe wereld voor me opengegaan. Een hele interessante wereld. Want je kunt echt iets voor oudere mensen betekenen.”

Gat in markt

„De vraag naar ons soort hulp en gezelschap wordt zoveel groter, omdat steeds meer ouderen langer



Ellen Devilee, op pad met één van haar

zelfstandig moeten blijven wonen. Tegelijkertijd is het leven van hun kinderen ook steeds drukker. Ze hebben hun eigen leven. Als ik alleen al naar mezelf kijk? Mijn ouders zijn 80 en 75 en vragen ook de nodige zorg. Regelmatig verzucht ik: o jee, ik ben al weer een tijdje niet bij mijn ouders geweest. Je gezin, je werk, je sociale leven: soms is het allemaal heel lastig te combineren met ook een stukje zorg voor je ouders.”

Soort hulp

„We bieden niet alleen gezelschap, maar begeleiden ouderen in en om het huis, bijvoorbeeld bij het bereiden van maaltijden, maar ook bij een bezoek aan de huisarts, het ziekenhuis of de specialist. Die taken vervullen we juist ook om de vaste mantelzorger te ontlasten. We hebben bijvoorbeeld een dochter, die elke avond naar haar moeder gaat om haar te helpen. Nou, dan komt er weinig meer van je eigen leven terecht. Wij nemen die taak een paar keer per week van haar over.”

Thuiszorg

„Je kunt ons niet vergelijken met de thuiszorg, maar daar werken we wel steeds meer mee samen. Mijn compagnon Pauline en ik zijn volop met gemeenten in gesprek. Sinds zij de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) van het rijk hebben overgenomen, zijn wij een van de aanbieders. De houding van gemeenten tegenover Fleur de Dag is snel veranderd. Waar ze in het begin iets hadden van: 'Leuk, die dames willen iets gezelligs met ouderen

cliënten: „Er is een hele nieuwe wereld voor me opengegaan.”

doen', worden we nu door verschillende gemeenten uitgenodigd om mee te praten en te denken in diverse projecten voor ouderen. Ze zien ons inmiddels als een volwaardige gesprekspartner, iets van de gevestigde orde.”

Verdriet

„De eerste keer dat ik met een cliënt op stap was geweest, kwam ik huilend thuis. Ik vond het zó erg! Die mijnheer en ik hadden een paar uur lang mooie, intensieve gesprekken gehad. En nu zette ik hem weer bij zijn huis af. Daar zat hij dan weer. In een flits zag ik voor me hoe hij nu weer alleen zat, en voor hoe lang? Ik werd daar zo verdrietig van. Het was natuurlijk mijn gevoel – misschien had hij dat zelf helemaal niet – maar wel een gevoel dat me heel erg raakte. Ik besef dat niemand al die lege uren, die veel ouderen hebben, kan vullen. Maar als je hoort dat er in onze regio zoveel mensen zijn die uren, zelfs dagen niemand zien? Je maakt wat dat betreft in dit werk soms ook schrijnende, maar over het algemeen hele mooie gevallen mee.”

'Mooi' voorbeeld

„Een 'mooi' voorbeeld? We krijgen heel veel te maken met cliënten die een vorm van dementie hebben. Mensen die, als je met ze op pad bent geweest en ze weer hebt afgezet, meteen vergeten waar we zijn geweest. Maar dat is niet erg. Het gaat om het gevoel, om de aandacht van het moment. Dat doet ertoe.

Zo is er een demente vrouw, bij wie ik al twee jaar kom. Als ze me ziet,

'Voor veel mensen boven de negentig is het leven zwaar'

weet ze niet hoe ik heet. Maar iedere keer zegt ze: 'Meid, ik ben zo blij dat je er bent! Wat gaan we doen?' Ze associeert mij met 'een goed gevoel'. Achteraf zegt ze vaak: 'Waar waren we ook alweer? Ik weet het niet meer, maar ik heb zó genoten'. Dat vind ik prachtig.”

'Schrijnend'

„Schrijnende verhalen krijg ik natuurlijk ook te horen. Vooral het besef dat, als je weggaat, er voorlopig niemand meer bij die oudere komt, blijft me raken. Sommige van onze cliënten hebben geen kinderen, of kinderen die in het buitenland of verder weg wonen. En het komt ook voor dat er minder of geen contact is tussen ouders en kinderen. Ik denk wel dat ik kan stellen dat bijna alle ouderen daar onder lijden. Ik heb nog nooit iemand gehoord die zei: 'Ik vind het wel goed zo dat ik mijn kinderen niet zie'. Nog nooit.”

Eenzaamheid

„Ik denk dat de eenzaamheid onder ouderen in deze tijd aanzienlijk toeneemt. Los van alles: mensen worden natuurlijk steeds ou-

der. Hun eigen sociale netwerk valt weg, iedereen om hen heen – hoef cru het ook klinkt – is of gaat dood. Op hogere leeftijd maak je veel minder snel nieuwe contacten. Vaak blijven er heel weinig over. Onze cliënten zijn vaak hoogbejaard, en hebben relatief ook weer oudere kinderen, die ook hun eigen gezondheidsproblemen hebben. Dan wordt het ingewikkelder om genoeg zorg en aandacht aan je ouders te schenken. Onze cultuur speelt ook mee. We leven nu eenmaal niet in een land, zoals Italië, waar ouders vaak bij hun kinderen inwonen. En ik weet ook niet of ik dat wel zou willen!”

De wensen

„Wat we gaan doen met onze cliënten, hangt helemaal van hen af. De demente vrouw over wie ik het had, is het liefst in de natuur. Ze vindt het heerlijk om op een terras te zitten met een glaasje wijn. Maar er zijn ook mensen die naar een concert willen, of een museum, een tuincentrum, het strand, verzin het maar. We komen overall. Inmiddels kennen we in de regio heel veel leuke dingen. Maar veel oudere mensen vinden het ook prachtig om simpelweg een stukje door het Hollandse landschap te rijden. De groene weilanden, water, wolkenluchten: ze vinden het prachtig. Ik heb zelf nooit op die manier om me heen gekeken en word dat ook steeds bewuster van de 'gewone dingen'. Voor mezelf is dat een leerproces.”

'Fleurmaatjes'

„We hebben tientallen vrouwen die

via ons werken, onze 'fleurmaatjes'. Allemaal veertigplussers. Heel veel komen via-via en uit ons eigen uitgebreide netwerk. Veel melden zich tegenwoordig ook spontaan. Soms zijn dat jongeren, maar die nemen we niet. Haha, een geval van omgekeerde discriminatie. We zoeken bewust vrouwen met een stukje levenservaring, want ze moeten wel een 'goed gesprek' met onze cliënten kunnen voeren. De meeste fleurmaatjes zijn vrouwen, die niet zozeer uit de zorg afkomstig zijn, maar wel iets zorggerelateerd hebben gedaan. Vals willen ze niet onder druk staan, ze kiezen heel bewust voor dit werk. Dat moet ook wel, want ze kunnen er niet van leven. Zelf verdienen Pauline en ik nu wel geld, maar als we er een gezin van zouden moeten onderhouden? Nee, dat zou niet lukken.”

Geen 'urenfabriek'

„We vragen geld voor onze diensten. Dat blijft iets wat we soms moeten uitleggen. Onze cliënten betalen 25 euro per uur. Het fleurmaatje krijgt de helft daarvan, we zijn Btw-plichtig en de rest gaat naar onze organisatie. Ik zeg altijd: we zijn een sociaal-commercieel bedrijf. Pauline en ik werken vanuit ons hart. We zijn echt geen 'urenfabriek'. Maar we vinden wel dat we een vergoeding moeten krijgen voor de honderd procent aandacht en liefde, die onze werknemers geven. Zo creëer je ook continuïteit, commitment. En wat we zelf vaak van ouderen horen, is dat ze het wel prettig vinden om ervoor te betalen. Ze vragen ons geen gunst en hoeven

FOTO HIELCO KUIPERS

Interview van de week

Paspoort

Naam: Ellen Devilee
Leeftijd: 46 jaar
Woonplaats: Noordwijk
Beroep: mede-eigenares organisatie Fleur de Dag, zie www.fleurdedag.nl. Daarvoor werkte ze voor Doe een Wens-ontbijt, netwerk ondernemers Duin- en Bollenstreek
Burgerlijke staat: getrouwd met Willem, pleegdochter Nadia (15) en Angel (1)

zich niet bezwaard te voelen. 'Natuurlijk, niets in het leven gaat voor niets', krijgen we gelukkig vaak te horen.”

Beroepsgeheim

„Ouderen hebben vaak een verhaal, dat heel leerzaam is. Ik leer er elke dag van. Je krijgt heel veel te horen. Daar moet je discreet mee omgaan. Ik vind dat wij wel een soort beroepsgeheim hebben. Mensen vertrouwen jou dingen toe omdat je een band met ze opbouwt. Het vertrouwen dat iemand mij geeft, mag ik niet beschamen.”

Uitrollen

„Er is voor ons concept heel veel interesse van vrouwen uit andere regio's, die ons idee willen overnemen. We hebben erover gedacht om van Fleur de Dag een franchise-organisatie te maken. Daar hebben Pauline en ik veel gesprekken over gevoerd. Maar vaak stopt het bij het punt: 'Wat zijn de inkomsten?'. Dan willen ze van ons 'garanties'. Maar wij kunnen hen geen bepaalde omzet garanderen! Van dat franchise-idee zijn we dus afgestapt. Als we aanvragen van buiten de regio krijgen, proberen we die soms zelf in te vullen. Dat werkt ook prima.”

Ouder worden

„Je mag eerlijk van me weten dat, door alles wat ik zie en hoor, ik tegen mijn man heb gezegd: ik denk niet dat ik ook zo oud wil worden als sommige van onze cliënten, geef me tegen die tijd maar een spuitje. Natuurlijk kun je dat niet zo zwart-wit stellen, maar vaak gaat ouder worden gepaard met een aftakelingsproces. Zeker bij mensen met beginnende dementie, die weten: dit wordt alleen maar erger. We hebben veel cliënten die over de negentig zijn. Voor velen van hen is het leven vaak zwaar. Ik hoop maar dat het door ons bestaat iets minder zwaar is geworden.”