



BCQ (Buurt-Conciërge-Quartier) is een innovatief zorgconcept dat langer zelfstandig wonen, ondersteund door de buurt, mogelijk maakt.

Lees de bevindingen van de proefperiode in Sint-Pieters-Woluwe en Sint-Lambrechts-Woluwe.


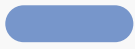

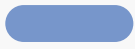
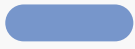
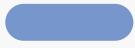
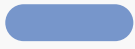


Eindverslag proefperiode

3 jaar langer
zelfstandig thuis
wonen

BCQ is een initiatief van  hoplr

Inhoud

	Overzicht	3
	Methodiek	6
	Traject	7
	Resultaten	9
	Lessen	11
	Conclusie	14
	Vooruitzichten	15

WAT IS BCQ?

BCQ (Buurt-Conciërge-Quartier) is een innovatief zorgconcept dat langer zelfstandig wonen, ondersteund door de buurt, mogelijk maakt.

Waarom BCQ? Niet iedereen kan terugvallen op vrienden en familie. En niet iedereen vindt makkelijk de weg naar een digitaal buurtnetwerk zoals Hoplr. Denk aan senioren, digibeten of kwetsbare groepen.

Om deze kloof te helpen dichten, kunnen lokale besturen voortaan beroep doen op de Buurtconciërge. Een vertrouwenspersoon die - met behulp van een efficiënte methodiek en slimme software - hulpvragen verbindt met het lokale aanbod.



Buurtconciërge Claire



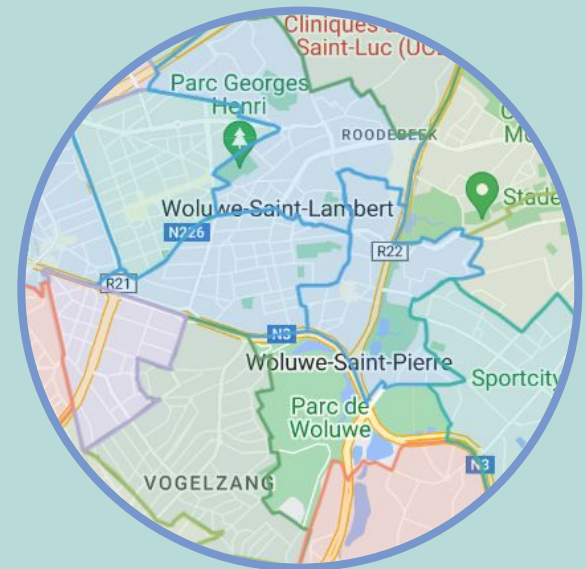
Buurtconciërge Monica

OVER DE PROEFPERIODE

Om dit concept in de praktijk te testen, zijn we gestart in enkele Brusselse buurten. De pilot duurde zes maanden, en diende drie vragen te beantwoorden:

- Is de waardepropositie van BCQ duidelijk voor onze doelgroep? (*Willingness to buy*)
- Willen mensen voor de dienstverlening van BCQ betalen? (*Willingness to pay*)
- Zal de doelgroep ook daadwerkelijk gebruik maken van BCQ? (*Willingness to use*)

Bovendien bood de proefperiode ook de gelegenheid om tegen enkele hordes op te botsen - en ze weg te werken - voordat we BCQ nationaal aanbieden. In dit eindverslag lees je de resultaten en onze bevindingen.



OVER DE BUURTEN

Wij kozen voor de gemeenten Sint-Lambrechts-Woluwe en Sint-Pieters-Woluwe als testomgeving. De ligging ten opzichte van het BCQ kantoor is uitstekend, en bovendien stonden de twee gemeentebesturen open voor het initiatief. Als kers op de taart vonden we in Woluwe vlot twee ijzersterke profielen die het concept mee wilden uitbouwen als allereerste conciërges.

WAAROM DOEN WE WAT WE DOEN?

Een digitaal buurtnetwerk als Hoplr werkt goed om de lokale gemeenschap te verbinden, en zo de uitwisseling van hulp en offline ontmoetingen te stimuleren. Maar niet iedereen heeft toegang tot Hoplr.

Wij dromen van een buurt waar jong én oud het potentieel van de buurt ten volle benutten.

In zo'n buurt kunnen senioren dankzij een sterk lokaal steunnetwerk en informele hulpverleners gelukkig en zelfzeker in hun vertrouwde thuisomgeving blijven wonen. Deze senioren leveren ook zelf bijdragen, door hun talenten, kennis en tijd aan de gemeenschap ter beschikking te stellen.

Ook jonge, drukbezette gezinnen hebben hier baat bij. Een sterke lokale verankering om dichtbij hulp te vinden wanneer ze het nodig hebben.

Zorgzame en duurzame buurten waar iedereen kan aansluiten op het sociaal kapitaal, bevorderen tenslotte het welzijn van elke bewoner.

Om ook senioren, kwetsbare groepen en digibeten te verbinden met het lokale aanbod, riepen wij de Buurtconciërge in het leven. Een vriendelijke vertrouwenspersoon, die uitgerust met uitgebreide kennis van de lokale gemeenschap en slimme software, verbindingen legt waar die nog niet bestaan.

De Buurtconciërge vormt een brug naar het netwerk en het sociaal kapitaal van de buurt en zal er zo voor zorgen dat **senioren tot drie jaar langer thuis kunnen wonen**.



HOE WERKT HET?

BCQ levert een perfect samenspel tussen slimme software en een menselijke touch. Personen die niet digitaal kundig zijn, hoeven alleen de menselijke kant te zien: de conciërges. Zo voelen ook senioren zich comfortabel bij onze aanpak.

Personen die hulp nodig hebben - of hun mantelzorgers - nemen telefonisch of per app contact op met de Buurtconciërge. De Buurtconciërge zet de hulpvraag om in een ticket, dat door onze slimme software wordt gematcht met een aanbieder uit het lokale bestand. Dat **lokale bestand bestaat uit buurtbewoners, vrijwilligers en professionelen** die op hun beurt ook zelf abonnee kunnen zijn.

Onze Buurtconciërge werkt continu aan dat lokale bestand. Dit door duurzame relaties aan te gaan in de buurt. En door de betrouwbaarheid van aanbieders te verifiëren.

Een heleboel hulpvragen worden zo in een mum van tijd automatisch gematcht met een aanbieder uit het lokale bestand. **Wanneer dat niet lukt, neemt de Buurtconciërge het opnieuw over.** Dan gaat die actief, op basis van een concrete hulpvraag, op zoek naar een helpende hand in de buurt. Daarvoor maakt die gebruik van het sociaal kapitaal dat via Hoplr vlot toegankelijk is. Door een oproep in de Hoplr-buurt te plaatsen, of door de lijst met vrijwilligers aan te spreken.

Het resultaat? Een tevreden hulpvrager én een nieuwe aanbieder in het lokale bestand van de Buurtconciërge.

The screenshot displays the BCQ software interface. At the top, there are navigation tabs: Tickets, Members, Suppliers, Onboarding, and + Add. Below the tabs, there are three summary cards: '5 UNSOLVED', '22 SOLVED THIS WEEK', and '4 PLANNED'. The main area is titled 'Tickets' and contains a grid of 20 individual ticket cards. Each card shows the ticket title, the requester (C:), the assignee (S:), the location (L:), a brief description, and the resolution status. For example, one card shows a ticket for 'TEST TEST Tondre la pelouse' assigned to 'Dimitri Neys' and resolved in 0 hours. Another card shows a ticket for 'Rooftbeek - Sterrebeelden' assigned to 'Jean François Van de Put' and resolved in 51 hours. The interface also includes filters for 'Open' and 'Conciërge is look'.

HOE LANCEREN WE DE BUURTCONCIËRGE?

STAP 1 UITROL HOPLR

Momenteel kiezen we ervoor enkel op te starten in buurten waar Hoplr actief is. Het digitaal buurtnetwerk is namelijk een belangrijke voedingsbodem om lokaal aanbieders van informele burenhulp te vinden. Indien nodig zullen we Hoplr in dit voortraject dus uitrollen.

STAP 2 OPSTART CONCIËRGE

Vervolgens hebben we een Buurtconciërge nodig die de regio kent, het dialect spreekt en zich de software eigen maakt. In dit eerste proefproject betrof het conciërges die deel uitmaakten van het Hoplr-team, maar intussen leiden we ook medewerkers bij een gemeente op.

STAP 3 OPBOUW LOKAAL BESTAND

Een goede Buurtconciërge heeft een uitgebreide kennis van de buurt en start meteen de ontwikkeling van het lokale bestand. Welke talenten, vaardigheden en interesses zijn er aanwezig in de buurt?

Traject

1

Uitrol
Hoplr

2

Opstart
conciërge

3

Opbouw
lokaal
bestand

4

Bekend-
making

STAP 4 BEKENDMAKING

Net als bij Hoplr, leverde een fysieke briefbedeling de meeste abonnees op. De effectiviteit van deze methode werd nog maar eens aangetoond door het feit dat de Buurtconciërge nu nog, na een half jaar, regelmatig oproepen ontvangt naar aanleiding van die ene brief. Senioren hebben de neiging de brief te bewaren tot een concrete hulpvraag zich opdringt.

We experimenteren verder met ondersteunende activiteiten gericht op senioren. Het belangrijkste van allemaal echter, blijkt dat de abonnees zelf heel snel nieuwe leden aanbrengen op basis van mond-aan-mond-reclame.



BCQ © Joachim Van Belleghem

Eerste Belgische 'buurtconciërges' aan de slag in Brusselse gemeenten: "Niet alleen voor ouderen"

BCQ IN DE MEDIA

Het BCQ-concept is tijdens de proefperiode ook **nationaal in de media verschenen**.



Het Laatste Nieuws - Eerste Belgische 'buurtconciërges' aan de slag in Brusselse gemeenten: "Niet alleen voor ouderen"



lavenir.net - Les premiers "concièrges de quartier" à Woluwe-Saint-Pierre : "on veut couvrir tout Bruxelles en 2023"



VRT NWS - Buurtconciërges moeten ervoor zorgen dat mensen langer thuis kunnen wonen



LaCapitale - Woluwe-Saint-Lambert: les premiers «concièrges du quartier» entrent en fonction



Nieuwsblad - Buurtconciërges kunnen druk op zorgsector verlichten: "We kunnen met gerust gemoed onze huissleutel afgeven"



Fokus online - Het buurtnetwerk huisvest potentieel om mensen langer thuis te laten wonen

Resultaten



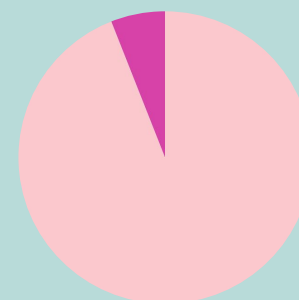
130 abonnees



74 aanbieders

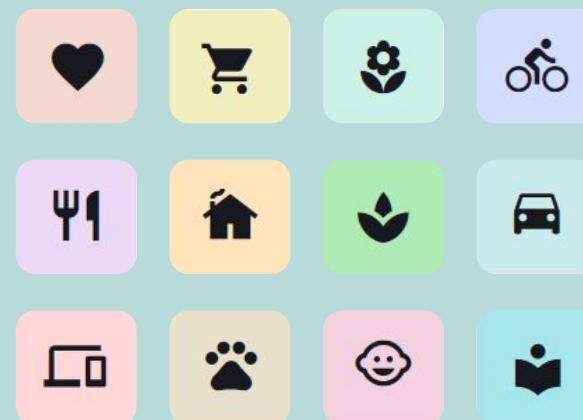


212 tickets



94% opgelost

12 categorieën



RESULTATEN ABONNEES EN AANBIEDERS

De grote uitdaging van dit proefproject lag bij het vinden van een gebalanceerde groei van het aantal abonnees in verhouding tot het lokale bestand.

Op een gegeven moment konden we de hulpvragen moeilijk bijhouden, waardoor we tijdelijk meer zijn moeten gaan focussen op het vinden van betrouwbare, lokale vrijwilligers en professionals. Geen sprake van vraagverlegenheid dus.

Zo hebben we uiteindelijk **130 abonnees bediend, met een lokaal bestand van 74 aanbieders**. Dat is een ratio van 1 aanbieder per 2 abonnees.

Het werven van deze abonnees en aanbieders verliep vlot, maar doordat we veel tijd hebben gespendeerd aan het sleutelen aan onze aanpak en software, zijn we niet maximaal uit de startblokken geschoten wat de werving betrof.

Alles wijst er echter op dat we geen problemen zullen ondervinden om abonnees te overtuigen, zeker eenmaal we naar buiten kunnen komen met een heleboel mooie verhalen en getuigenissen.

Na de eerste facturatie zetten 7 leden hun abonnement stop omdat ze nog geen gebruik hadden gemaakt van onze dienstverlening. Het zal dus belangrijk zijn om meteen de meerwaarde van BCQ aan te tonen, ook al heeft een abonnee niet meteen een concrete hulpvraag.

RESULTATEN TICKETS

De 130 abonnees zorgden samen voor 212 'tickets', ofwel hulpvragen. Het ging onder meer over een wandeling naar de markt, tuinonderhoud en het installeren van hardware. Uiteindelijk hebben we op basis van het huidige lokale bestand **94% van de tickets kunnen oplossen met behulp van informele burenhulp. De andere 6% moesten we toeleiden naar het formeel aanbod.**

94% VAN DE HULPVRAGEN OPGELOST: ENKELE VERHALEN

Buurtbewoner Christine (50) vergezelt abonnee Marie (85) twee keer per week bij het boodschappen doen. Marie is gepensioneerd yogalerares, en is zowel mentaal als fysiek nog ontzettend soepel. Christine laat weten dat ze Marie stilletjesaan als mentor is gaan zien, en zelf, dankzij hun wandelingen, een stuk rustiger en zelfzekerder is geworden. Een win-win!

Jean, een nieuwe weduwnaar met mobiliteitsproblemen, laat ons weten dat hij voor een lege frigo staat en honger heeft. Dezelfde dag nog zorgt de Buurtconciërge dat zijn boodschappenlijstje wordt opgepikt, en dat Jean's frigo weer rijkelijk gevuld wordt. Jean is dankbaar voor de reddingsactie en belooft de volgende keer niet tot het laatste moment te wachten.

Josiane vraagt de Buurtconciërge om een vriendin voor haar te vinden. Niet zomaar om het even wie. Josiane houdt niet van prietpraat, ze wil een 'gecultiveerde' vriendin. Haar Buurtconciërge vindt twee vrijwilligers met wie ze over cultuur, boeken en kunst kan praten. Intussen zijn ze goede vriendinnen en zien ze elkaar regelmatig voor een babbel, glaasje of tentoonstelling. En de Buurtconciërge, die kreeg een boekje over kunstgeschiedenis cadeau.

ONZE VRAGEN BEANTWOORD

Op basis van de proefperiode konden we enkele belangrijke assumpties valideren.

WAARDEPROPOSITIE?

Zes maanden BCQ leert ons dat er veel interesse bestaat bij onze doelgroep en hun mantelzorgers. Ze zien allemaal de meerwaarde in van een vertrouwd brugpersoon die het lokale aanbod en het buurtnetwerk toegankelijk maakt. De Buurtconciërge lijkt een laagdrempelige oplossing te zijn voor personen die worstelen met vraagverlegenheid.

GEBRUIK?

Aangezien de meeste registraties voortkwamen uit een concrete hulpvraag, verliep de onboarding en het eerste gebruik erg vlot. Het wordt belangrijk om de abonnees ook daarna actief te houden, en op maandelijkse basis te helpen of proactief te benaderen.

Het wordt dus hoe dan ook de bedoeling om nu en dan in te checken bij onze leden. Een goed moment om te horen of men iets nodig heeft.

BETAALBAAR?

De prijs (momenteel €9,85 per maand) vormt momenteel geen struikelblok. Wel blijkt na de eerste facturatie dat de betaling soms moeilijker ligt wanneer abonnees nog geen beroep hebben gedaan op de Buurtconciërge.



WAT HEBBEN WE GELEERD?

OVER ABONNEES

De Buurtconciërge blijkt een goede oplossing voor senioren die met vraagverlegenheid worstelen. Zo blijkt dat achter veel praktische hulpvragen eigenlijk een diepere vraag naar sociaal contact schuilt.

Gaandeweg werd duidelijk dat, om exotische vragen te voorkomen, we strikt moeten afbakenen waar de Buurtconciërge wel of niet mee kan helpen. Nu stellen we van bij het begin dat de Buurtconciërge geen hulpvragen beantwoordt die expertise vereisen, zoals medische zorg, hulp bij wassen en verzorgen, renovaties en schilderwerken.

Mantelzorgers spelen een belangrijke rol bij de schaalbaarheid van ons concept, omdat zij ook digitaal en automatisch hulpvragen kunnen lanceren via de BCQ-app. Tegelijk moeten en willen we telefonisch beschikbaar blijven om ook onze niet-digitale leden te bedienen. Het persoonlijke contact en het geautomatiseerde proces blijken dus een ideale combinatie.



OVER AANBIEDERS

Het is gemakkelijker om aanbieders te werven op basis van een concrete hulpvraag, dan met een algemene oproep om aan te sluiten of vrijwilliger te worden.

We vragen onze aanbieders naar een resem documenten zoals een Attest van Goed Gedrag en Zeden. Dit bleek een efficiënte manier om de kwaliteit en veiligheid van onze abonnees te garanderen. Bovendien toont dit het engagement van de aanbieders aan.

We schatten dat we bij elke opstart een minimum lokaal bestand van een 36-tal aanbieders moeten ontwikkelen, om een veel groter aantal abonnees te kunnen bedienen. We baseren deze schatting op de 12 categorieën van hulpverlening, waarvoor we elk twee buurtbewoners of vrijwilligers, en een professional in ons bestand willen hebben om beschikbaarheid te kunnen garanderen.

OPERATIONEEL

Fysieke meetings met zowel nieuwe abonnees als aanbieders zijn belangrijk, maar wel tijdsintensief. Op dit moment hebben we de ontmoetingen met aanbieders in de buurt dus al vervangen door online screening of meetings bij ons op kantoor te Woluwe.

WAS DE PROEFPERIODE EEN SUCCES?

‘Absoluut - maar.’

Wat ons betreft, was de proefperiode een groot succes: wij konden er alleen maar van dromen om **94% van de hulpvragen te kunnen oplossen vanuit het informeel aanbod in de buurt. De andere 6% moesten we toeleiden naar het formeel aanbod.** Dit bewijst dat de buurt een enorm potentieel huisvest om mensen langer thuis te laten wonen en de druk op de formele dienstverlening te verlichten.

BCQ blijkt bovendien een goede oplossing voor een doelgroep die vandaag vaak uit de boot valt. De Buurtconciërge blijkt dus een laagdrempelige oplossing te zijn voor personen die worstelen met vraagverlegenheid. Het is een plezier geweest om te zien dat ons concept zo'n grote impact kan maken op het welzijn van deze mensen.

Maar, we hebben nog wel wat werk voor de boeg. Werkt het concept in alle buurten? Gaan we altijd zo vlot helpende handen vinden? We gaan nog heel wat meer experimenteren en ontwikkelen om zo tot de perfecte formule te komen.

Wij zitten barstensvol ideeën om nog meer senioren en kwetsbare groepen te verbinden met het sociaal kapitaal van hun buurt. Nu gaan we op zoek naar enkele innoverende steden en gemeenten die mee hun schouders onder dit initiatief willen zetten.

TRIVIA!

Door ons geslaagde proefproject werd het woord “buurtconciërge” op 4 april 2022 uitgeroepen tot woord van de week op de website van de Vlaamse overheid.

<https://www.vlaanderen.be/taaladvies/woorden-van-de-week/buurtconciërge>

EN NU?

Nu zijn we klaar om helemaal van start te gaan en nieuwe horizonten te verkennen!

Eerst staan Aalst en Sint-Jans-Molenbeek op de planning in het kader van de projectoproep “zorgzame buurten”. Daar zijn inmiddels twee conciërges opgeleid om met onze software te werken.

Nu zijn we met een heleboel steden en gemeenten in gesprek, en zijn we aan het uitstippelen waar we in de derde fase zullen uitrollen.

Daarbij gaan we focussen op duurzame samenwerkingen met lokale besturen, die een abonnement kunnen voorzien aan een vooraf bepaald aantal kwetsbare burgers. De stad of gemeente houdt daarbij de teugels in handen, terwijl onze Buurtconciërges hun methode toepassen.

Wil je onze aanpak, software en kennis gebruiken om te investeren in zorgzame buurten? Boek dan snel een verkennend gesprek. We vertellen je er graag alles over!



Wij zien er ontzettend naar uit om dit avontuur verder te ontwikkelen, samen met vertrouwde en nieuwe klanten!

Je kan een vrijblijvende kennismaking inplannen via services.hoplr.com. Klanten van Hoplr kunnen contact opnemen met hun toegewezen Customer Success Manager.