

B & W-nota

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Mevr. M.A.I. Korthouwer
Telefoon 5514
E-mail: mkorthouwer@haarlem.nl
Reg.nr. 2008/18970
Bijlage: prestatieplan
B & W-vergadering van 4 maart 2008

Onderwerp

Prestatieplan 2008/ Bureau ouderenadviseurs, Stichting Kontext.

Bestuurlijke context

Binnen de maatschappij is er sprake van vergrijzing en vermaatschappelijking. In de praktijk houdt dit in dat steeds meer ouderen (75+) langer zelfstandig thuis blijven wonen.

Per 01.01.2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) ingevoerd. Deze wet vervangt onder andere de welzijnswet. Het ouderen(welzijns)beleid en het beleid in het kader van de loketontwikkeling maken per deze datum een belangrijk onderdeel uit van deze wet.

De gedachte van de WMO is “meedoen” en sluit aan op de wens om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Om dit te bereiken is onder andere informatie, ondersteuning en begeleiding aan ouderen die nog thuis wonen van essentieel belang. De gemeente heeft gekozen dit middels de inzet van ouderenadviseurs te doen. Dit hebben wij uitgezet bij de Stichting Kontext.

De Stichting Kontext is een welzijnsorganisatie. Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners in de regio Zuid Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Deze organisatie biedt diverse diensten waaronder ook de coördinatie van het Loket (Schalkwijk en Noord).

Het bureau ouderenadviseurs maakt onderdeel uit van de Stichting Kontext.

Een ouderenadviseur ondersteunt met name kwetsbare thuiswonende ouderen d.m.v. informatie, advies, ondersteuning en begeleiding op het gebied van wonen, zorg, welzijn en financiën. De ondersteuning die de ouderenadviseur aan een klant verleent kan zeer divers zijn. Afhankelijk van de situatie waarin een klant verkeert, varieert de dienstverlening die door de ouderenadviseur geboden wordt.

In het bijgevoegd prestatieplan van het bureau ouderenadviseurs staan de prestaties voor het jaar 2008 beschreven van de Stichting Kontext.

Het budgetsubsidie van € 288.826,- wordt verstrekt voor de volgende prestaties:

- 1350 uur baliewerkzaamheden binnen loket Schalkwijk en loket Noord.
- Begeleiding en advisering van 371 klanten.

B&W-besluit:

1. Het college stemt in met het prestatieplan 2008 van het bureau ouderenadviseurs.
2. Het college besluit aan Stichting Kontext een budgetsubsidie te verstrekken van € 288.826,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2008.
3. Het college besluit om €6.420,- van het bovengenoemde budgetsubsidie te financieren uit de post armoedebestrijding (beleidsveld 7.3, productnummer 70301).
4. De overige kosten van het besluit bedragen € 282.406,-. Deze kosten worden gedekt uit begrotingspost 03.02.01 (Ouderenbeleid).
5. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

Oostvest 60
2011 AK Haarlem

Postbus 9623
2003 LP Haarlem

t 023 543 60 80
f 023 543 60 90

info@kontext.nl
www.kontext.nl

Aan: Gemeente Haarlem
afd. Maatschappelijke Ontwikkeling
t.a.v. mw. M. Korthouwer
Postbus 3333
2001 DH Haarlem

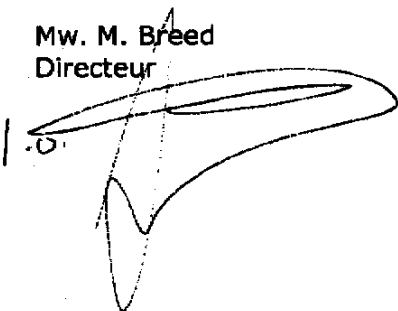
Haarlem, 15 november 2007.

Geachte mw. Korthouwer,

Hierbij treft u twee prestatieplannen 2008 van Kontext, van het onderdeel
ouderenadviseurs.
Zoals afgesproken zijn de plannen, t.w. de reguliere en die van de oude regeling
van het Zorgkantoor nog afzonderlijk ingediend.
In het vertrouwen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben teken ik

Met vriendelijke groeten,

Mw. M. Breed
Directeur



K.v.K. Haarlem 4122720
BTW nr. NL 805854812
ABN-AMRO 60.72.93.764

**PRESTATIEPLAN
2008**

OUDERENADVISEURS HAARLEM

In opdracht van: gemeente Haarlem

November 2007

M.G.B. Breed
Directeur Kontext
023- 543 60 86
mbreed@kontext.nl

J. Portegies
Coördinator Ouderenadviseurs
023- 543 60 81
jportegies@kontext.nl

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	3
2. Kontext	
2.1 Wat is en doet Kontext	4
2.2 Omschrijving diensten	5
3. Basisprestaties ouderenadviseurs	
3.1. Korte terugblik	7
3.2 Doelgroep, doel, taken en kenmerken	7
3.3 Huidige dienstverlening	8
3.3.1 Hulp- en dienstverlening aan cliënten	8
3.3.2 Samenwerking	9
4. Nieuwe aandachtspunten en prestaties 2008	
4.1.1 Schulden bij ouderen	12
4.1.2 Samenwerking met vrijwilligersorganisaties	12
4.1.3 Ouderenmishandeling prominenter op de agenda	13
4.1.4 Convenant Wonen 2007 - 2011	13
4.1.5 Kwalitatieve registratie	13
4.1.6 Backoffice Loket	13
4.1.7 Prestaties 2008	13
5. Personele invulling	
5.1 Formatie	16
5.2 Deskundigheidsbevordering	16
6. Kosten 2008	17

1. Inleiding

Het prestatieplan dat voor u ligt heeft betrekking op de reguliere werkzaamheden van de ouderenadviseurs.

In overleg met de beleidsmedewerker van de gemeente Haarlem is besloten het prestatieplan 2008 voor dit onderdeel apart in te dienen, naast die van de voormalige regeling "Diensten bij Wonen met Zorg". Voor het onderdeel ouderenadviseurs van Kontext zijn er in 2008 dus twee prestatieplannen. Wat de inhoud betreft komen ze sterk overeen. We gaan ervan uit dat er voor het jaar 2009 één prestatieplan ingediend kan worden.

De opbouw van dit prestatieplan komt overeen met die van de andere onderdelen van Kontext.

Naast de algemene informatie over Kontext is er naast de basisprestaties van de ouderenadviseurs, en de kosten van het prestatieplan, ook een hoofdstukje over nieuwe aandachtspunten voor het komend jaar.

2. Kontext

2.1 Wat is en doet Kontext ?

" Kontext is de organisatie die er voor zorgt dat de inwoners van Zuid Kennemerland op het juiste moment, passende dienstverlening, naar tevredenheid en baat krijgen. Zodat mensen maatschappelijk meedoen, condities daartoe kunnen beïnvloeden en zich versterken. Ook als het tegengit of als er tegenvallers zijn".

Maatschappelijke ondersteuning

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners van Zuid Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Kontext biedt als eerste hulpverlening bij het functioneren in een sociale omgeving en is het adres voor vroegtijdige eerstelijns hulpverlening op het terrein van sociaal-materiële en psychosociale vragen. Maar Kontext kijkt niet alleen naar de sociale omgeving. Verschillende levensdomeinen als wonen, zorg, werk en activiteiten, financiën en welzijn, vormen in samenhang uitgangspunt voor onze dienstverlening.

In "Kontext"

Wij bezien onze klanten dus in zijn of haar gehele Kontext. Iedere vraag (of meervoudig samenhangende vragen) wordt deskundig door de organisatie geleid. Kontext is niet langer georganiseerd in doelgroepen en problemen. Kontext is zodanig georganiseerd dat een meervoud van vragen en mogelijkheden in samenhang en vanuit het perspectief en de eigen kracht van onze klanten wordt beantwoord. Kontext weet wat telt voor haar klanten en is daarom deskundig op alle levensgebieden. Kontext kenmerkt zich door flexibiliteit: voor ieder klant wordt de juiste deskundigheid georganiseerd. Kontext is dichtbij, en beschikbaar.

Kontext doet meer

De grondgedachte van Kontext is dat mensen divers zijn, en gelijkwaardig. Ieder mens reageert anders op een ontstane situatie, maar heeft gelijke rechten waar het maatschappelijke ondersteuning betreft. Kontext biedt een antwoord aan diversiteit van mensen en levert van daaruit een bijdrage aan sociale samenhang. Kontext ondersteunt de civil society met kennis en inzet, en organiseert en ontwikkelt samenwerkingsverbanden op uitvoerend niveau, het niveau van de keten, of van verschillende organisaties. Doel van samenwerking is altijd gericht op een integrale en samenhangende aanpak, betere dienstverlening en een besparing van onnodige kosten. Kontext zorgt dan ook voor een inzichtelijk verhaal en concrete resultaten.

Professioneel

Kontext is een professionele organisatie en kenmerkt zich door een brede generalistische deskundigheid voor al haar klanten, in combinatie met materie/domein deskundigheid waar nodig. Een goede beroepshouding en de juiste deskundigheid zijn bepalend voor het al dan niet slagen van een dienstverleningstraject. Niet alleen instrumentele professionaliteit is daarom hoog ontwikkeld. Kontext geeft ook constant aandacht aan de normatieve professionaliteit (is mijn handelen ethisch verantwoord) en aan persoonlijke vaardigheden van medewerkers. Kontext doet dit door steeds weer de dialoog met haar klant te voeren, en het serieus nemen van de andere partij. Kontext luistert naar dat verhaal, zonder het meteen te herschrijven. De klant is

medeproducent van het eigen verhaal, en dus ook van zijn of haar ondersteunend traject.

Marktgericht

Kontext is in staat haar sociale taak te combineren met haar zakelijke belangen. Kontext kent een marktgerichte organisatie en is flexibel en per stad/dorp./wijk/buurt inzetbaar via 12 Frontoffices in Zuid Kennemerland. In 2008 bestaat de organisatie uit 88 medewerkers (65,9 fte) en verwacht een totale omzet van € 4.250.000.

2.2. Omschrijving diensten

De Dienstverlening van Kontext: Omdat geen twee mensen hetzelfde zijn!

1- Praktische diensten en welzijnsactiviteiten

Praktische diensten worden ontwikkelt en uitgevoerd indien zij het zelfstandig wonen vergemakkelijken, de kwaliteit van leven verbetert, het een mogelijkheid biedt om actief mee te doen in de samenleving en er geen commerciële activiteiten zijn tenzij deze onbetaalbaar is voor onze klanten. Kontext organiseert praktische dienstverlening op nagenoeg alle levensdomeinen zoals werk, leefbaarheid, hulp in huis, financiën en juridische vragen.

- De Dienstenwinkel: klusjes en woningaanpassingen
- Het Buurtbeheer, voor een leefbare wijk
- Thuisadministratie, hulp bij organisatie van eigen administratie, in samenwerking met Humanitas
- Schuldhulpverlening, hulp bij schulden, maar ook een cursorisch aanbod
- Sociaal raadslieden, bij sociaal juridische vragen
- Formulierenbrigade, hulp bij het invullen van formulieren
- Projectmatige inzet in civil society zoals bijv. felicitatiedienst voor ouderen

2- Maatschappelijke dienstverlening

Onderwerp van maatschappelijke dienstverlening is steeds de discrepantie tussen een beoogd, dan wel bereikt of beleefd menswaardig bestaan en wat er binnen de verschillende individuele en maatschappelijke kaders mogelijk is. Maatschappelijke dienstverlening is daarbij steeds gericht op versterking van klant, groep of organisatie. Maatschappelijke dienstverlening uit zich in de vorm van cliëntondersteuning: begeleiding, bemiddeling, casemanagement en zorgcoördinatie (procesbewaking), bemoeizorg, crisisinterventie en groepswerk.

- Algemeen Maatschappelijk Werk
- Ouderenadviseurs
- Sociale Activering

- Kontext biedt verschillende vormen van domein en materiedeskundigheid: huiselijk geweld, school en gezin, ouderen, mantelzorgers, wonen voor ouderen, dak- en thuislozen, mediation, bedrijfsmaatschappelijk werk etc.

3- Conceptontwikkeling en uitvoering

Met 13.500 klanten per jaar weet Kontext wat er leeft in de samenleving en aan de hand van de vragen die gesteld worden weet Kontext hoe mensen hun situatie beleven. Kontext kan iets met deze informatie. Informatie is belangrijk voor bijvoorbeeld de ontwikkeling van een sociale infrastructuur in een wijk, voor het signaleren van soms ongewenste effecten van wet- en regelgeving, en voor constante verbetering en vernieuwing van de dienstverlening in samenwerking met onze collega-instellingen

- coördinatie Loket Haarlem
- deelname loket Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort
- coördinatie Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld
- ontwikkeling en uitvoering van concept Buurt Service Punt
- organisatie zorgoverleggen in Haarlem
- project- en conceptontwikkeling in opdracht van derden

3. Basisprestaties ouderenadviseurs

3.1. Korte terugblik

De ouderenadviseur in Haarlem is ontstaan tegen de achtergrond van een sociaal vernieuwingsproject in de jaren '90 van de vorige eeuw. Bij de ontwikkeling van de functie is gekozen voor een versterking van de positie van de (kwetsbare) oudere burger vanuit een aantal werkprincipes: pragmatisch, waar nodig snel inzetbaar, gericht op concrete oplossingen en zonnodig door alles heen gaand. Maar ook signalerend en gericht op verbetering van het aanbod.

Daarnaast zijn er initiatieven genomen die een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van toegankelijke dienstverlening op klantniveau en van nieuwe vormen van dienstverlening zoals: de totstandkoming van de loketten, het bereikbaar maken van relevante informatie, een project voor thuiswonende (licht) dementerende ouderen, thuisadministratie en een gelddienst.

De dienstverlening wordt smal of breed geboden, afhankelijk van wat nodig is, van een relatief eenvoudig advies tot (gedeeltelijk) tijdelijke overname van regie.

De ouderenadviseur is beschikbaar voor alle ouderen maar richt zich vooral op de kwetsbare groep. Kwetsbaarheid komt, zo toont ook wetenschappelijk onderzoek aan, vooral naar voren bij mensen die het hele leven een lage sociaal economische status hebben. Andere belangrijke kenmerken zijn alleenstaand, een beperkt of ontbreken van sociaal netwerk en het hebben van een chronische aandoening.

3.2. Doelgroep, doel, taken en kenmerken

Doelgroep en doel

Ouderenadviseurs van Kontext ondersteunen ouderen bij het zelfstandig wonen. De ondersteuning manifesteert zich op alle denkbare levensgebieden en domeinen: wonen, mobiliteit, inkomen en financiële / materiële situatie, gezondheid en zorg, dagbesteding, burgerschap/maatschappelijke eisen (w.o. contacten met instanties), zingeving en zelfsturing/levensregie.

Het is een brede informatie/advies - , ondersteunende- en begeleidende functie waarbij de samenhang in de leefsituatie van de oudere over de gehele breedte samen met de klant bekeken wordt. Toegeleiding naar gewenste / benodigde voorzieningen maakt hier onderdeel van uit (op de manier zoals de oudere wil leven).

Deze brede benadering impliceert een proactieve werkhouding.

Er is gerichte aandacht voor:

- ouderen waarbij de problemen cumuleren, zoals afname van gezondheid, beperkt inkomen, problemen met ADL en beperkt of (nagenoeg) ontbreken van sociaal netwerk;
- ouderen met cumulatie van problemen en afwachtende houding

Naarmate de oudere minder vat heeft op de inrichting van zijn of haar leven zal de mate van (het organiseren van) hulp toenemen. Leeftijd is hierbij minder een criterium dan de mate van beperkingen.

De dienstverlening wordt smal of breed geboden, afhankelijk van wat nodig is, van een relatief eenvoudig advies tot (gedeeltelijk) tijdelijke overname van regie.

Taken

Ouderenadviseurs ondersteunen ouderen bij het zo lang mogelijk zelfstandig wonen.

Dit gebeurt d.m.v.

- informatie en advies (de taak van consultant)
- bemiddeling en begeleiding (de taak van makelaar)
- casemanagement (de taak van het organiseren van hulp)

(zie ook: prestatie 2008)

Kenmerken van de functie ouderenadviseur in Haarlem

De ouderenadviseur is een generalistische functie die zo breed georiënteerd is dat zij a.h.w. als het ene loket functioneren bij kwetsbare ouderen in de huiskamer.

De ouderenadviesfunctie is een unieke functie in het veld van dienstverlening door zijn *integrale aanpak*.

In het werk wordt de samenhang in de leefsituatie van de klant over de gehele breedte beoordeeld vanuit de positie van de klant. Van daar uit wordt, samen met de oudere, bekeken wat op de verschillende gebieden nodig is om het zelfstandig blijven wonen te bevorderen of te kunnen continueren. Alle gebieden: zorg, wonen, financiën, aanvullende diensten en welzijn, worden dus bij de beoordeling en advisering betrokken. Wezenlijk voor het werk is dat de ouderenadviseur geen belang heeft bij (het afzetten van) een eigen aanbod. Indien de betrokkene en zijn (eventuele) mantel hier niet zelf meer toe in staat zijn draagt de ouderenadviseur er zorg voor dat er een maatwerkpakket aan zorg en hulpdiensten georganiseerd wordt. Indien noodzakelijk wordt (tijdelijk) de regie overgenomen.

Voor de ouderen met lichte tot matige gedragsproblemen wordt waar nodig outreachend gewerkt: snelle inzet, pragmatisch, oplossingen zoekend die dwars door alles heen gaan. De professionaliteit uit zich dan in, zoals wij dat noemen, de compassie met het alledaagse.

3.3 Huidige dienstverlening

3.3.1 Hulp- en dienstverlening aan cliënten

De oudere bestaat niet. In het taalgebruik laten we de grens al beginnen bij 55-plussers. Iemand van 55 of 65 jaar bevindt zich echter in een heel andere situatie dan iemand van 75 of 85 jaar. Om dit beeld te differentiëren kunnen we bij verschillende leeftijdperiodes verschillende kenmerken en behoeften onderscheiden:

- tussen 55 – 65/70 jaar is zelfstandig wonen vanzelfsprekend en staat de vraag van participatie centraal (cursussen, vrijwilligerswerk, soms betaald werk e.d.)
- tussen 70 en 75 jaar kan bij het zelfstandig wonen advies nodig zijn en vallen welzijnsvoorzieningen meer in het oog
- bij 75/85-jarigen is er meestal sprake van een eerste omslagpunt t.g.v. afname van gezondheid. Er is advies en hulp nodig bij het vinden van de juiste voorzieningen, zoals huisvesting, zorg, flankerende voorzieningen etc.

- bij 80 – 90 kan het zelfstandig wonen mogelijk gemaakt worden door intensievere hulp en zorg, dan wel er is overdracht nodig van zelfstandigheid (naar intramurale setting). Dit noemen we het 2^e omslagpunt.

De ouderenadviseur komt vooral in beeld bij de Haarlemse oudere als het eerste omslagpunt in zicht is.

De ouderenadviseur van Kontext heeft een grote kennis van de "markt", wat wel en niet voor ouderen mogelijk is. Er is een zorgvuldig opgebouwd netwerk met medewerkers van tal van organisaties. Naast kennis van de sociale kaart en regelgeving is er ook kennis van ziekte- psychiatrische en psychogeriatrische beelden.

De extramuralisering heeft een verzwaring van de hulpvragen tot gevolg.

Immers, in verzorgingshuizen is het dagelijks leven "geregeld" i.t.t. dat van zelfstandig wonende ouderen.

De ouderenadviseurs zijn werkzaam op de vestigingen van Loket Haarlem, in Schalkwijk en in Haarlem-noord. Voor Haarlemmers zijn ze op verschillende manieren bereikbaar:

- fysiek van 09.00 – 12.00 uur, voor alle ouderen, mantelzorgers, vrijwilligers en verwijzers
- fysiek, als backoffice voor het loket
- telefonisch, met bureaudiensten in de ochtend en mobiel de gehele dag (voor verwijzers en de medewerkers van de balie van het loket)
- d.m.v. huisbezoeken en waar nodig outreachend (daar waar anderen zich zorgen maken)

3.3.2 Samenwerking

Loket Haarlem

Veel ouderen kunnen met hun vragen terecht bij Loket Haarlem

Voor de medewerkers van de balie zijn de ouderenadviseurs de backoffice voor die ouderen waar advisering sec niet volstaat. Dit kan om zeer uiteenlopende redenen het geval zijn.

In de beginjaren van Loket Haarlem waren er twee organisaties actief in front- en backoffice, t.w. medewerkers van de gemeentelijke afd. Zorg & Voorzieningen (uitvoering van voormalige Wet Voorzieningen Gehandicapten) en de ouderenadviseurs. Dit maakte de werkprocessen overzichtelijk.

Inmiddels is de deelname van organisaties aan de balie (frontoffice) uitgebreid met medewerkers van Tandem, MEE en DOCK. Voorts wordt er ook gestreefd naar een integratie met inzet van sociaal raadsliedenwerk.

Om die reden is er een werkprotocol ontwikkeld.

Verwijzingen van de balie kunnen rechtstreeks in de ochtend plaats vinden. Het is ook mogelijk dat de baliemedewerker de ouderenadviseur vraagt om even mee te denken.

Sinds de telefonische openstelling van Loket Haarlem in de middag is bij evt. spoedgevallen de ouderenadviseur telefonisch mobiel bereikbaar.

Draagnet

Er wordt intensief samengewerkt met de medewerkers van Draagnet, de instelling die dementerenden en hun mantelzorgers in de thuissituatie ondersteunt.

Zowel de ouderenadviseur als Draagnet levert een bijdrage in de diagnostiek van dementie, o.a. door het afnemen van een MMSE. Bij overlap van werkzaamheden vindt er afstemming plaats.

Men consulteert elkaar op basis van ieders deskundigheid. Voor Draagnet ligt deze vooral op het gebied van zorg (en allerlei aspecten daarvan), voor de ouderenadviseur op de brede domeinkennis, kennis van regelingen en voorzieningen, ouderenmishandeling (financieel misbruik) en het ontstaan van schulden.

Er wordt gehandeld in het belang van de cliënt, waarbij de positie van die van casemanager kan wisselen tussen medewerkers van beide werksoorten. Dit wordt helder en open gecommuniceerd.

Bij vaststelling van knelpunten in cliëntensysteem op het domein van financiën en inkomen, zoals ontbreken van of beperkingen in administratieve vaardigheden, kan Draagnet altijd een beroep doen op het inzetten van de thuisadministratie van Kontext. In vrijwel de meeste gevallen zal er op termijn door de thuisadministrateur toegewerkt worden naar een vorm van bewindvoering. Hiervoor is een werkprotocol ontwikkeld.

Consultatienetwerk ouderenmishandeling

Vanuit Haarlem wordt er een belangrijke bijdrage geleverd aan omgang en tegengaan van ouderenmishandeling.

Elke 6 weken wordt er casuïstiek besproken die door alle deelnemende organisaties wordt ingebracht. Er wordt hier aan deelgenomen door Zorgbalans, Geestgronden, algemeen maatschappelijk werk en ouderenwerk. Een ouderenadviseur zit deze besprekingen voor, doet tevens de voorbereiding en verzorgt de meldingen aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Hulpverleningsdienst Kennemerland

Periodiek is er een afstemming met medewerkers van Vangnet & Advies en hygiënische woonproblemen. Vervuiling- en verzamelproblematiek zijn de invalshoeken. In dit overleg wordt de voortgang besproken en waar nodig worden doelen bijgesteld.

Consultatie

Medewerkers van uiteenlopende organisaties doen regelmatig een beroep op de ouderenadviseur voor consultatie. Dat kan het pastoraal werk zijn, thuiszorg, praktijkondersteuner huisarts, woningcorporatie, cliëntenadviseurs van zorgaanbieders etc.

Stichting Haarlemmers helpen Haarlemmers

Op verzoek van oud medewerkers van Vangnet & Advies is er door Kontext een opslagruimte overgenomen.

Deze ruimte wordt "om niet" gehuurd van de gemeente Haarlem. De opslag van goederen betreft vooral tweedehands meubelen, die ingezet wordt voor burgers die om uiteenlopende redenen deze meubelen hard nodig hebben. Er wordt op dit onderdeel samengewerkt met de Stichting Haarlemmers helpen Haarlemmers.

Stichting Fonds voor Urgente Noden voor Haarlem en omgeving

Ouderenadviseurs doen zeer regelmatig een beroep op financiële fondsen. Dit vloeit voort uit de specifieke aandacht voor kwetsbare ouderen. Een laag inkomen is een van de aspecten.

Vanuit deze achtergrond was een van de medewerkers betrokken bij de oprichting van dit Fonds.

Het Fonds faciliteert medewerkers van Kontext om kleine en dringende uitgaven voor hun cliënten mogelijk te maken. Daartoe doneert ze een zgn. intern cliëntenfonds van Kontext. Voor deze uitgaven is een protocol opgesteld. De verantwoording over de uitgaven wordt gedaan aan het bestuur van het Fonds Urgente Noden.

4. Nieuwe aandachtspunten en prestaties 2008

4.1 Nieuwe aandachtspunten

4.1.1 Schulden bij ouderen

Vooraf bij jongere ouderen is waar te nemen dat er in toenemende mate dreigende en soms forse schulden zijn.

In eenvoudige gevallen, bij lichte schulden en een volledige aflossingscapaciteit, wordt er door de ouderenadviseur direct onderhandeld met de schuldeiser(s) voor een afbetalingsregeling.

Bij financieel misbruik door derden, de meest voorkomende vorm van ouderen mishandeling (bij oudere ouderen), wordt er door de ouderenadviseur in eerste instantie z.s.m. budgetbeheer aangevraagd bij de gemeentelijke afdeling voor schuldhulpverlening om dit misbruik te beëindigen. Al de benodigde gegevens worden vervolgens door de ouderenadviseur aangeleverd, volgens afspraak, zodanig dat de intakeprocedure overgeslagen kan worden. In alle rust wordt vervolgens gekeken welke interventies het meest geëigend zijn (b.v. bewindvoering). Daarna kan bekeken worden welke maatregelen de meest geëigende zijn.

In schuldsituaties zijn een aantal ouderen, zoals dementerenden, niet in staat zelf de gegevens aan te leveren voor de schuldhulpverlening. Ouderenadviseurs kunnen de gegevens zo aanleveren (ook in zeer lastige situaties als de post "verdwijnt"), dat het proces van schuldhulpverlening zo snel mogelijk gestart kan worden. Soms gebeurt dit op initiatief van de ouderenadviseur, soms op verzoek van de afd. schuldhulpverlening van de gemeente.

Omdat de routes van budgetbeheer (bij financieel misbruik gaat het om vaak problematische situaties) en verzamelen van alle gegevens voor een adequate schuldhulpverlening arbeidsintensief zijn, dient hier een nieuw 'traject' ontwikkeld te worden in overleg met SoZaWe. Recent is hierover met deze afdeling een gesprek gestart.

4.1.2 Samenwerking met vrijwilligersorganisaties

In het kader van de Noordketen, een samenwerkingsverband tussen welzijn, maatschappelijke dienstverlening, zorgaanbieders en woningcorporaties, is er een preventief project gestart: ouderen in Delftwijk zullen bezocht gaan worden met hun verjaardag. In opzet lijken deze bezoeken enigszins op die van het welzijnswerk. Er wordt waar nodig immers ook informatie gegeven over de "sociale kaart", regelingen en voorzieningen die het zelfstandig wonen kunnen bevorderen.

Nieuw is dat er veel meer aandacht besteed zal worden aan verontrustende signalen als slechte zelfzorg, vervuiling, vereenzaming, angststoornissen en depressies.

Voorts is nieuw dat er voor dit project vrijwilligersorganisaties zijn benaderd zoals het Rode Kruis, Humanitas en de Zonnebloem. De eerste twee hebben hun medewerking toegezegd. Er is een scholing ontwikkeld waarbij de afdeling preventie van de Geestgronden ook een bijdrage zal leveren.

Kontext heeft hierin een centrale rol en gaat verder met Humanitas in overleg om te kijken op welke terreinen de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals geïntensiveerd kan worden.

4.1.3 Ouderenmishandeling prominenter op de agenda

Ouderenadviseurs zijn alert in het onderkennen van ouderenmishandeling. In het consultatienetwerk wordt het merendeel van de casuïstiek door deze discipline in bespreking gebracht, dan wel gemeld (voor de landelijke registratie). In het regionale platform moet er aan gewerkt worden om de aandacht hiervoor bij andere organisaties hoger op de agenda te plaatsen. Scholing is in sommige (grote) organisaties niet haalbaar vanwege de tijdsinvestering. Om die reden moet er uitgegaan worden van het haalbare. Ouderenadviseurs kunnen hieraan bijdragen d.m.v. het geven van voorlichting.

4.1.4 Convenant Wonen 2007-2011

Dit convenant is afgesloten in juni 2007 tussen woningcorporaties en gemeente. Het convenant heeft als titel: "Verleiden tot verhuizen, beweging op de Haarlemse woningmarkt". Herstructurering en nieuwbouw in Haarlem leiden dan ook voor oudere bewoners tot verhuisbewegingen.

Op basis van ervaringen dit jaar in Europawijk is de verwachting dat zowel de behoefte aan advisering als wel het organiseren van verhuizingen voor ouderen (met een beperkt netwerk) die dit niet op eigen kracht kunnen fors zullen toenemen. Dit jaar gaf dit al een extra werkdruk op de bestaande formatie.

4.1.5 Kwalitatieve registratie

Het interpreteren van cijfers is een vak apart. In het kader van de landelijke VWS-pilot Ondersteunende Begeleiding (AWBZ), waar de gemeente Haarlem aan deelneemt, is er ook gekeken naar de cliënten van de ouderenadviseurs die veel begeleiding en ondersteuning nodig hebben. Opvallend was dat bij de groep jongere ouderen met een intensieve ondersteuning, geboren tussen 1935 en 1945, er relatief veel een ongehuwde burgerlijke status hebben.

Kontext heeft het voornemen om registratieve gegevens meer te gaan gebruiken. Een belangrijk voornemen is om over niet al te lange tijd binnen Kontext aan de slag te gaan met integrale klantenregistratie.

4.1.6 Backoffice Loket

Door de invoering van de WMO wordt zichtbaar dat er ook andere burgers dan ouderen en gehandicapten een beroep doen op Loket Haarlem. Het is belangrijk dat Kontext ook andere formatie gaat inzetten in de back-office.

4.1.7 Prestaties 2008

Inzet balie Loket Haarlem 1350 uur

De ouderenadviseurs van Kontext zullen in dit kader de volgende activiteiten, verdeeld over 2.94 FTE's, uitvoeren in Haarlem:

2008	96 informatie en advies
	224 bemiddeling / begeleiding
	51 casemanagement

Balie

Inzetbare tijd assistent ouderenadviseur / balie

- 1.05 fte = 1464 uur; het tarief van de balie bestaat alleen uit directe en indirecte personeelskosten
- 10% van de werktijd wordt besteed aan indirecte werkzaamheden (overleg, actualiseren folders, facilitering/verspreiding distributie, actualiseren informatiemappen)
- 90% van de werktijd is direct klantgerelateerd
- 150 uur wordt gefinancierd door SoZaWe

Ouderenadviseur

Toelichting: het uurtarief ouderenadviseur voor 2008 bedraagt € 61,81 Het tarief is gebaseerd op 80% direct klantgerelateerde inzet (huisbezoek, bureaucontacten, schriftelijke- en telefonische met en voor klant). 20% Wordt besteed aan indirecte werkzaamheden (interview, bijscholing, registratie, signalering, onderhoud netwerk, zorgoverleg, werkoverleg en beleidsontwikkeling).

In de praktijk van de ouderenadviseurs worden vier "soorten" klanten onderscheiden:

- Informatie/adviesklanten
- begeleidings/bemiddelingsklanten
- casemanagingsklanten en
- spoedklanten

Informatie en advies

Klanten die, telefonisch of persoonlijk, één of meer vragen stellen, die gevolgd worden door één of twee contacten (mogelijk één, hooguit twee huisbezoeken) waarin de ouderenadviseur de vraag analyseert, zo nodig verdere informatie inwint en de klant adviseert.

Tijdsinvestering:

gemiddeld 2 uur per klant

Inhoud werkzaamheden:

analyse, informatie, advies, zonodig eenvoudige bemiddeling naar organisaties en instanties

Tarief 2008:

€ 123,62

Begeleiding/bemiddeling

Klanten die gedurende een afgeronde periode begeleiding of bemiddeling nodig hebben bij eenvoudige, eventueel meervoudige problematiek. Bijv. de organisatie van een meervoudig pakket van hulp en diensten in de thuissituatie, verhuizing, begeleiding naar dagopvang, eenvoudige vervuilingproblematiek, financieel misbruik, schulden, etc. Het betreft hier klanten die in principe in staat zijn om na de inzet van de ouderenadviseur de regie over het leven weer zelf te kunnen voeren.

Tijdsinvestering:

Gemiddeld 9 uur per klant in een periode van maximaal een half jaar

Inhoud werkzaamheden:

Motivatie klant, begeleiding, crisisinterventie, systematische aanpak op gebieden waar hulp en diensten nodig zijn, d.w.z.

- Inventariseren van de problematiek bij cliënt en diens netwerk
- Inventariseren van de aanwezige hulp en dienstverlening,
- maken plan van aanpak in werking zetten van het plan met alle betrokkenen
- het volgen van het verloop en de gemaakte afspraken (monitoring)
- evt. ondersteuning bij thuisadministratie
- evaluatie en afsluiting

Tarief 2008:

€ 556,29

Casemanagement

Dit zijn klanten met meervoudige problematiek op minstens drie levensgebieden, waarbij de zelfredzaamheid dusdanig afneemt (of afgenomen is) dat zij de regie over hun leven kwijt zijn of dreigen kwijt te raken. De problematiek is zeer divers: psycho-geriatrische problematiek, verwaarlozing, vervuiling, financieel misbruik, schulden, etc. Anders dan bij begeleidingsklanten blijft bij deze categorie inzet noodzakelijk, omdat men het niet meer (geheel) zelf redt. Beëindiging van het contact met deze klanten vindt dan ook plaats bij intramurale opname, overdracht aan een verder gespecialiseerde organisatie of bij overlijden.

Tijdsinvestering

Meer dan een half jaar tussen 1 en 4 uur per week, gemiddeld 30 uur per klant per jaar

Inhoud werkzaamheden:

Crisisinterventie, tijdelijke overname taken, casemanagement, d.w.z.

- Inventariseren van de problematiek bij cliënt en diens netwerk
- Inventariseren van de aanwezige hulp en dienstverlening,
- maken plan van aanpak in werking zetten van het plan met alle betrokkenen
- het volgen van het verloop en de gemaakte afspraken (monitoring)
- Houden van regie over uitvoering plan van aanpak en aanspreekpunt voor overige organisaties hierover. Bewaakt samenhang in deze.
- evaluatie en afsluiting

tarief 2008:

€ 1854,30

Spoedeisende klanten

Een spoedeisende klant is een categorie apart. Acut is er, vaak erg intensieve, inzet nodig. De tijdsinvestering kan heel verschillend zijn. Alle soorten werkzaamheden, als hierboven aangeven, kunnen nodig zijn. Na de interventie van de ouderenadviseur zal de klant doorgaans een begeleidingsklant of casemanagementsklant blijven.

Spoedinzet heeft ingrijpende gevolgen voor de werkorganisatie, de noodzaak om deze klanten te helpen gaat dwars door alle al geplande afspraken en werkzaamheden heen.

Inzetbare tijd per FTE Ouderenadviseur

- 1FTE = 43 feitelijke werkweken per jaar (d.i. 1238 uur)
- 20% van de tijd wordt besteed aan indirecte werkzaamheden (beleidsontwikkeling, registratie, deskundigheidsbevordering, onderhoud netwerk, zorgoverleg etc.)
- 80% werktijd is direct klantgerelateerde inzet (huisbezoek, schriftelijke en telefonische contacten, etc)

Samenstelling werkpakket (caseload) en benodigde tijd

Analyse van het klantpakket van één FTE leert dat in de praktijk sprake is van de volgende interventies

* 32	Info / advies	32 x 2 uur	64 uur
* 77	begeleiding/ bemiddeling	77 x 9 uur	693 uur
* 16	casemanagement	16 x 30uur	480 uur

5. Personele invulling

5.1 Formatie

De formatie van de ouderenadviseurs en thuisadministrateur bestaat uit 9 personen. Financiering vindt plaats vanuit verschillende bronnen:

- * 0.89 fte thuisadministrateur, gemeente Haarlem (SoZaWe)
- * 2.94 fte ouderenadviseurs gemeente Haarlem (MO)
- * 2.0 fte ouderenadviseurs gemeente Haarlem (WMO)
- * 1.05 fte balie, loket gemeente Haarlem

5.2 Deskundigheidsbevordering

In 2007 heeft het gehele team, m.u.v. de verpleegkundige medewerker, een cursus geriatrie gevolgd. Dit nam 5 dagdelen in beslag.

De ouderenadviseur met een verpleegkundige achtergrond heeft een training gevolgd van 2 hele dagen om de cursus "In de put, uit de put" aan ouderen met een depressie te kunnen geven. Dit zal i.s.m. een medewerker van de Geestgronden uitgevoerd gaan worden.

6. Kosten 2008

Baliewerkzaamheden	€ 57.780,-
Ouderenadviseurs	
96 informatie en advies	€ 11.868,-
224 bemiddeling / begeleiding	€ 124.609,-
51 casemanagement	€ 94.569,-
	€ 231.046,-
Totaal	€ 288.826,-