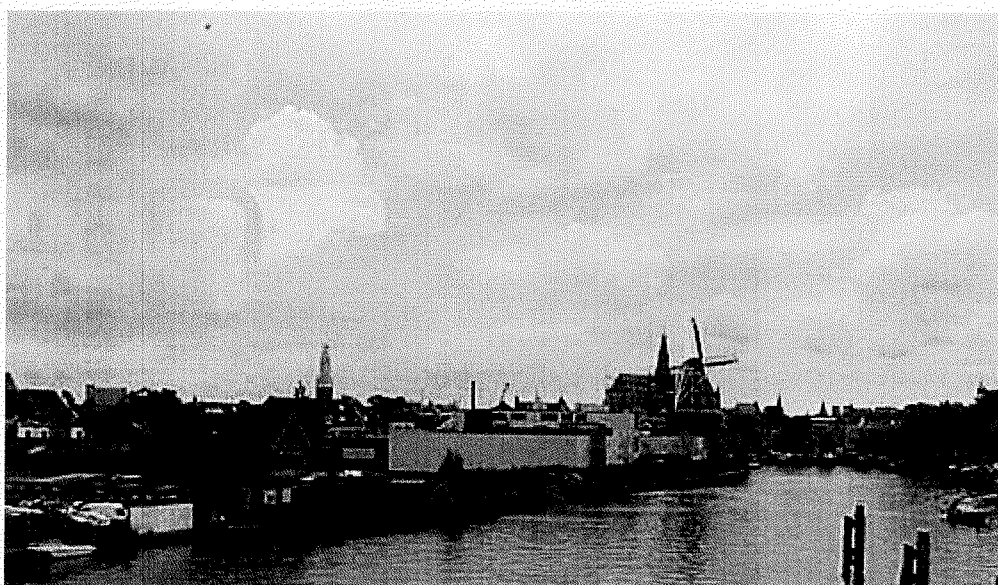


PRESTATIEPLAN OUDERENADVISEURS KONTEXT

HAARLEM 2010



REGULIER

In opdracht van de gemeente Haarlem
Oktober 2009
Annette Kroes, manager Maatschappelijke Dienstverlening

k_ontext
Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	2
2. Algemene informatie Kontext	3
3. Toegang tot de dienstverlening van Kontext	5
4. Dienstverlening ouderenadviseurs	6
4.1. Korte terugblik	6
4.2. Doelgroep, doel, taken en kenmerken	6
4.3. Huidige dienstverlening	7
4.3.1 Hulp- en dienstverlening aan cliënten	7
4.3.2 Samenwerking	8
5. Ontwikkelingen 2010	10
6. Aandachtspunten en prestaties 2010	11
6.1 Schulden bij ouderen	11
6.2 Ouderenmishandeling prominenter op de agenda	11
6.3 Convenant Wonen 2007 – 2011	11
6.4. Prestaties en formatie 2010	12

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 2010 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 2010 dus 2 prestatieplannen. Wat de inhoud betreft komen ze sterk overeen. We hopen dat er voor het jaar 2011 één prestatieplan ingediend kan worden.

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

Na de algemene informatie over Kontext, is er naast de basisprestaties van de ouderenadviseurs en de kosten van het prestatieplan, ook een hoofdstukje over ontwikkelingen en aandachtspunten voor het komende jaar.

2 ALGEMENE INFORMATIE KONTEXT

Doelgroep

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners (vanaf 18 jaar), in de regio Zuid-Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Dat zijn in meerderheid mensen met weinig opleiding, een laag inkomen, weinig zelfredzaamheid en een beperkt sociaaleconomisch netwerk. Omdat we de mens in zijn omgeving centraal stellen, hebben we in de praktijk ook dikwijls te maken gezinssystemen met kinderen en jongeren.

Klanten kunnen zonder verwijzing een beroep doen op de hulp- en dienstverlening van Kontext.

Doelstelling & missie

Kontext biedt als eerste hulpverlening bij het functioneren in de sociale omgeving en is het adres voor vroegtijdige eerstelijns hulpverlening op het terrein van (sociaal)materiële en psychosociale vragen en problemen.

De missie van Kontext is als volgt gedefinieerd:

Kontext biedt passende hulp en ondersteuning, op het juiste moment, naar tevredenheid en baat van de cliënten, zodat zij maatschappelijk meedoen, condities daartoe kunnen beïnvloeden en zich versterken, ook als het tegengit of als er tegenvallers zijn.

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 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 daar uit een bijdrage aan sociale samenhang. Kontext ondersteunt de civil society met kennis en inzet, en participeert in diverse samenwerkingsverbanden, zowel op beleidsmatig als uitvoerend niveau. Doel van samenwerking is altijd gericht op een integrale en samenhangende aanpak, betere dienstverlening en een besparing van onnodige (maatschappelijke) 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/domeindeskundigheid 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 streeft er naar om in 2010 HKZ gecertificeerd te worden.

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. In 2009 bestaat de organisatie uit 91 medewerkers (73 fte) en verwacht een totale omzet van € 4.800.000.

Aanbod

Afstemming en samenwerking tussen organisaties is een belangrijke voorwaarde om een keten van diensten, voorzieningen en producten te kunnen ontwikkelen specifiek gericht op de meer kwetsbare burger. Door de veelheid aan disciplines bij Kontext zijn er korte lijnen tussen sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs, sociale activering en schuldhulpverlening en, sinds september 2009, met jongerenhulpverlening. Verder participeert Kontext in een groot netwerk van dienst- en hulpverleners van organisaties die actief zijn in Zuid-Kennemerland.

Overzicht diensten en producten Kontext

Bewoners van Zuid-Kennemerland kunnen zonder een verwijzing een beroep doen op:

- Algemeen Maatschappelijk Werk
- School Maatschappelijk Werk
- Jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen (vanaf 1-9-2009, alleen Haarlem)
- Sociaal Raadslieden
- Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem & Haarlemmerliede)
- Sociale Activering en leerwerktrajecten (alleen Haarlem)

Samen met de SMD Midden-Kennemerland en Meerwaarde organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Steunpunt Huiselijk Geweld en de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) in de veiligheidsregio Kennemerland)

Samen met vrijwilligers van Humanitas verzorgt Kontext de:

- Thuisadministratie (hulp bij het voeren van de persoonlijke administratie.)

Samen met Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer van de gemeente Haarlem biedt Kontext:

- Schuldhulpverlening (na verwijzing door gemeente Haarlem)

Samen met andere welzijnspartners organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Loket Haarlem (voor vragen rond zorg, wonen, welzijn, financiën en werk) en wordt kennis uitgewisseld met loketten in de regio ZK.

Voor woningaanpassingen (gratis) en klussen (tegen kostprijs) kunnen Haarlemmers een beroep doen op:

- De Dienstenwinkel

In opdracht van woningcorporaties verzorgt Kontext in een aantal Haarlemse wijken het:

- Buurtbeheer

Uitgangspunt dienstverlening Kontext

Uitgangspunt van de dienstverlening van Kontext is om op concrete wijze bij te dragen aan de zelfredzaamheid van haar cliënten. Het gaat er dus om dat mensen zich zo mogelijk in korte tijd (weer) op eigen kracht kunnen redden.

3 TOEGANG TOT DE DIENSTVERLENING VAN KONTEXT

Klanten en verwijzers kunnen zonder verwijzing dagelijks tussen 9.00 en 12.00 uur terecht bij Kontext Contact, de sedert november 2009 operationele frontoffice van Kontext. De frontoffice is de toegangspoort tot alle hulp- en dienstverlening van Kontext t.b.v. Haarlemse cliënten en verwijzers. De frontoffice verzorgt de aanmeldingen (telefonisch, e-mail en bezoekers), staat verwijzers te woord (consultatie, aanvragen voor outreachende hulpverlening) en draagt zorg voor doorgeleiding naar de diverse backoffices (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, sociale activering, ouderenadviseurs, jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen en schuldhulpverlening).

Kenmerkend voor de werkwijze van Kontext Contact is de integrale benadering d.w.z. dat zorgvuldig onderzocht wordt op welke levenssterreinen (gezondheid, wonen, welzijn, financiën en werk) de klant problemen of hindernissen ondervindt en welke professionaliteit op welk moment ingezet moet worden om de situatie te verbeteren. Daarbij is de vraag van de cliënt leidend. De medewerkers van de frontoffice (afkomstig uit diverse werksoorten) dragen er zorg voor dat de vragen van de cliënt door de organisatie worden geleid en dat de klant met zo min mogelijk verschillende hulp- en dienstverleners te maken krijgt.

4 DIENSTVERLENING OUDERENADVISEURS

4.1. 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 zo nodig 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.

4.2. 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. De doelgroep wordt gekenmerkt doordat er sprake is van ouderdoms-gerelateerde problematiek. Gaat het bijvoorbeeld om ouderen met enkelvoudige relatieproblemen, dan worden deze doorverwezen naar het maatschappelijk werk.

Het uitvoerend werk van de ouderenadviseurs wordt gekenmerkt door 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. Toe geleiding 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 algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) en een beperkt of (nagenoeg) ontbrekend sociaal netwerk;
- ouderen met een cumulatie van problemen en een 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 consulent)
- bemiddeling en begeleiding (de taak van makelaar)
- casemanagement (de taak van het organiseren van hulp)

Kenmerken van de functie ouderenadviseur in Haarlem

De ouderenadviseur is een generalistische functie, uniek 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.

4.3 Huidige dienstverlening

4.3.1 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 leeftijdsperiodes 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.)¹
- 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 ouderen als het eerste omslagpunt in zicht is. Maar ook veel jongere ouderen doen een beroep op de ouderenadviseurs.

Kenmerkend voor de groep autochtone jongere ouderen die gebruik maakt van de dienstverlening van de ouderenadviseurs is dat het dikwijls gaat om mensen die vaak al hun gehele leven aan de 'rafelrand' van de maatschappij hebben gefunctioneerd. Ze zijn al lang(er) chronisch ziek, gehandicapt of verslaafd en meestal hebben zij een groot deel van hun leven een klein inkomen -uit een uitkering- gehad en hebben dientengevolge vaak ook schulden. Deze autochtone ouderen beschikken ten gevolge van hun zwakke sociale

¹ De ouderenadviseur treft in deze leeftijdscategorie echter ook cliënten, vooral ongehuwde en gescheiden mannen, die te kampen hebben met schulden en/of verslavingsproblemen.

vaardigheden en economische positie, niet of in zeer geringe mate over een sociaal netwerk dat hen kan ondersteunen als zij behoeftiger worden en zijn vaak ook wantrouwend van aard..

De vraag om ondersteuning t.b.v. deze groep cliënten wordt vaak gesteld door ketenpartners (het gaat dan dus om outreachende hulpverlening) en vaak gaat het om jongere ouderen (55+).

Ook allochtone jongere ouderen doen veelvuldig een beroep op de ouderenadviseurs. Anders dan bij de allochtone ouderen, gaat het hier overwegend om mensen met lichamelijke beperkingen en ongemakken (door een zwaar arbeidsverleden), ze hebben weinig scholing gehad (analfabeet), spreken nauwelijks Nederlands en zijn niet of nauwelijks geïntegreerd in de Nederlandse samenleving. Zij beschikken vaker dan de hierboven beschreven autochtone jongere ouderen over een (matig) functionerend sociaal netwerk, maar weten zelf de weg niet in 'voorzieningenland' en zijn, door hun laaggeletterdheid, niet in staat om zelfstandig hun administratie te voeren. Deze groep doet veelvuldig een 'eenmalig' beroep op de dienstverlening van de ouderenadviseurs.

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, hebben zij 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 Haarlemers 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)

4.3.2 Samenwerking

Loket Haarlem

Veel ouderen kunnen met hun vragen terecht bij Loket Haarlem. Voor de medewerkers van de balie zijn de ouderenadviseurs de back-office 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 thuisituatie ondersteunt.

Zowel de ouderenadviseur als Draagnet levert een bijdrage in de diagnostiek van dementie, o.a. door het afnemen van een MMSE.² 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 cliëntstelsel 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 professionele thuisadministratie van Kontext. In vrijwel de meeste gevallen zal er op termijn door de professionele 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.

GGD

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.

GHOR

De teamleider van de ouderenadviseurs is opgeleid voor de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) waardoor de expertise van de ouderenadviseurs nu ook kan worden ingezet bij calamiteiten.

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 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.

² Een vragenlijst die een globale indruk geeft van het cognitieve functioneren.

5 ONTWIKKELINGEN 2010

De groep ouderen neemt toe. De vraag verandert en wordt steeds complexer. Specifieke problematiek als schulden, ouderenmishandeling en problematiek bij oudere allochtonen vraagt meer en meer aandacht. Daarnaast blijkt uit een quickscan van de brancheorganisatie Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening dat er een hausse verwacht wordt van voormalige AWBZ-cliënten. Zij zullen vooral een beroep doen op ouderenadviseurs en maatschappelijk werkers. Niet alleen het aantal klanten voor de ouderenadviseur zal hierdoor stijgen, het wordt ook veel moeilijker om ouderen, wanneer dat nodig is, door te geleiden naar instanties. Daarnaast valt door de pakketmaatregel voor veel ouderen ook de dagbesteding weg. Het gevolg is dat trajecten voor de ouderenadviseur nog langer worden dan nu al het geval is.

De pakketmaatregel is een gegeven. Het heeft echter wel gevolgen voor het aantal klanten en de duur van de trajecten. Om deze reden wordt ook in het prestatieplan "Ouderenadviseurs Haarlem, WMO" een voorstel gedaan voor een uitbreiding van het aantal uren voor de ouderenadviseurs en voor een uitbreiding van het aantal uren ouderenadviseurs in het loket.

6 AANDACHTSPUNTEN EN PRESTATIES 2010

6.1. 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 ouderenmishandeling (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 (bijvoorbeeld 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 het verzamelen van alle gegevens voor een adequate schuldhulpverlening arbeidsintensief zijn, wordt ook voor 2010 wederom een verzoek gedaan bij de Gemeente Haarlem SoZaWe om €30.000 beschikbaar te stellen voor een speciaal ontwikkeld traject "Schuldhulpverlening bij ouderen". In 2009 heeft de Gemeente Haarlem hiervoor een bedrag van €30.000, - ter beschikking gesteld.

6.2 Ouderenmishandeling prominenter op de agenda

Ouderenadviseurs zijn alert in het onderkennen van ouderenmishandeling en worden hierover dikwijls geconsulteerd door ketenpartners en verwijzers. In het consultatienetwerk ouderenmishandeling 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.

6.3 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 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 blijft toenemen. Dit legt een extra beslag op de beschikbare uren.

6.4. Prestaties en formatie 2010

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

- informatie/adviesklanten
- begeleidings/bemiddelingsklanten
- casemanagement klanten 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.

Inhoud werkzaamheden:

Analyse, informatie, advies, zo nodig eenvoudige bemiddeling naar organisaties en instanties.

Begeleiding/bemiddeling

Klanten die gedurende een afgeronde periode begeleiding of bemiddeling nodig hebben bij eenvoudige, eventueel meervoudige problematiek. Bijvoorbeeld de organisatie van een meervoudig pakket van hulp en diensten in de thuissituatie of begeleiding naar dagopvang. 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.

Inhoud werkzaamheden:

Motivatie klant, begeleiding, 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

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: psychogeriatrische 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.

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

Spoedeisende klanten

Een spoedeisende klant is een categorie apart. Acuut 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 casemanagement klant 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.

Budget en Formatie

De huidige formatie ouderenadviseurs betreft **2,91 fte** en **0,95 fte** voor de balie van loket Haarlem (1295 uur). De beschikking 2009 heeft betrekking op een totale vergoeding van €293.217. Dit is gesplitst in €58.705 voor de balie en €234.512 regulier.

Rekeninghoudend met de gemeentelijke indexering van 0,3% is het budget voor 2010 respectievelijk €58.881 en €235.215. In totaal €294.096.

Kontext werkt voor de kostprijsberekening met een verhoging voor 2010, gebaseerd op de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Dit betekent in 2010 een kostprijs per fte van €85.355,00 en voor de balie uren een aangepast uurtarief van €47,90.

Met het beschikbare budget van de Gemeente Haarlem - €235.215 - kan in 2010 **2,75 fte** ingezet worden.

Voor de balie kan met een bedrag van €58.705 in 2010 **0,89 fte** ingezet worden, zijnde 1229 uur.

Eén fulltime medewerker - 1fte - werkt 36 uur per week. Op jaarbasis is een medewerker 43 weken inzetbaar (in verband met verlof, ziekte etc.). 80% Van de uren zijn direct cliëntgerelateerde uren (36 contracturen X 43 weken X 80% cliëntgerelateerde uren = 1238 uur per jaar). In het totaal zijn er voor 2,75 fte 3404 cliëntgerelateerde uren beschikbaar. Voor de balie geldt een aangepaste berekening. Daarbij wordt uitgegaan van 90% direct cliëntgerelateerde uren.

De cliëntgerelateerde uren zijn op te delen in contact uren (huisbezoek, schriftelijke en telefonische contacten, etc) en nawerk.

De niet cliëntgerelateerde uren (de overige 20%) bestaan uit werkzaamheden ten behoeve van de signaleringen, deskundigheidsbevordering, deelname regionaal overleg/ samenwerkingsverbanden, werkoverleg en deelname diverse projecten & werkgroepen.

2010

Inzet balie Loket Haarlem 1229 uur (0,89 fte) cliëntgerelateerde uren
Baliewerkzaamheden € 58.881

Inzet ouderenadviseurs 3404 uur (2,75 fte) cliëntgerelateerde uren. De ouderenadviseurs van Kontext kennen in dit kader de volgende activiteiten: informatie en advies; bemiddeling / begeleiding; casemanagement; spoedklanten.

Verantwoording: Kontext zal de verrichtingen op dezelfde manier verantwoorden als in 2009. Vooraf wordt geen verdeling gegeven in aantallen voor de verschillende trajecten. Dat is niet te voorspellen. Daarom zal er in 2010 ook een urenverantwoording zijn naast de registratie van de verschillende trajectvormen.

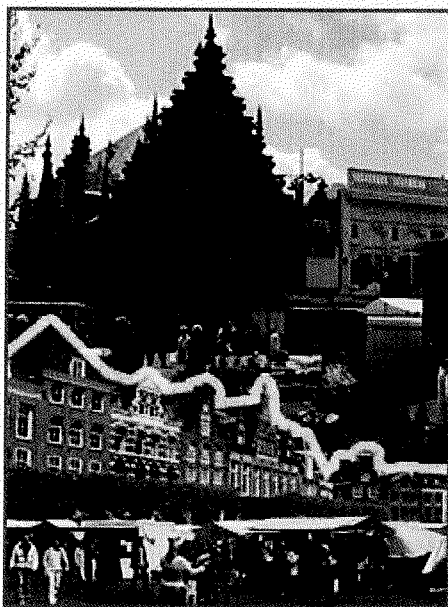
Ouderenadviseurs

informatie en advies	€ 235.215
bemiddeling / begeleiding	
casemanagement	

Totaal	€ 294.096
--------	-----------

PRESTATIEPLAN OUDERENADVISEURS KONTEXT

HAARLEM 2010



Wet Maatschappelijke Ondersteuning (voorheen Regeling Diensten bij Wonen met Zorg)

In opdracht van: gemeente Haarlem
Oktober 2009
Annette Kroes, manager Maatschappelijke Dienstverlening

k&ntext
Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	2
2. Algemene informatie Kontext	3
3. Toegang tot de dienstverlening van Kontext	5
4. Dienstverlening ouderenadviseurs	6
4.1. Korte terugblik	6
4.2. Doelgroep, doel, taken en kenmerken	6
4.3. Huidige dienstverlening	7
4.3.1 Hulp- en dienstverlening aan cliënten	7
4.3.2 Samenwerking	9
5. Ontwikkelingen 2010	11
6. Aandachtspunten en prestaties 2010	12
6.1 Schulden bij ouderen	12
6.2 Ouderenmishandeling prominenter op de agenda	12
6.3 Convenant Wonen 2007 – 2011	12
6.4. Prestaties en formatie 2010	12

1 INLEIDING

Het prestatieplan dat voor u ligt heeft betrekking op de oude regeling "Diensten bij Wonen met Zorg", zoals die is uitgevoerd door het Zorgkantoor tussen 2004 en 2006. Vanaf 2007 is deze subsidieregeling overgeheveld naar de gemeenten.

In overleg met de beleidsmedewerker van de gemeente Haarlem is besloten het prestatieplan 2010 voor dit onderdeel nog apart in te dienen, naast die van het reguliere prestatieplan ouderenadviseurs. Voor het onderdeel ouderenadviseurs van Kontext zijn er in 2010 dus twee prestatieplannen. Wat de inhoud betreft komen ze sterk overeen. We hopen dat er voor het jaar 2011 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 ontwikkelingen en aandachtspunten voor het komende jaar.

In dit prestatieplan wordt in het hoofdstuk over ontwikkelingen een aanvraag gedaan voor extra uren ouderenadviseurs in het loket Haarlem en een uitbreiding van het aantal uren om de gevolgen van de pakketmaatregel AWBZ op te vangen.

2 ALGEMENE INFORMATIE KONTEXT

Doelgroep

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners (vanaf 18 jaar), in de regio Zuid-Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Dat zijn in meerderheid mensen met weinig opleiding, een laag inkomen, weinig zelfredzaamheid en een beperkt sociaaleconomisch netwerk. Omdat we de mens in zijn omgeving centraal stellen, hebben we in de praktijk ook dikwijls te maken gezinssystemen met kinderen en jongeren.

Klanten kunnen zonder verwijzing een beroep doen op de hulp- en dienstverlening van Kontext.

Doelstelling & Missie

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 en problemen.

De missie van Kontext is als volgt gedefinieerd:

Kontext biedt passende hulp en ondersteuning, op het juiste moment, naar tevredenheid en baat van de cliënten, zodat zij maatschappelijk meedoen, condities daartoe kunnen beïnvloeden en zich versterken, ook als het tegengit of als er tegenvallers zijn.

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 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 participeert in diverse samenwerkingsverbanden, zowel op beleidsmatig als uitvoerend niveau. Doel van samenwerking is altijd gericht op een integrale en samenhangende aanpak, betere dienstverlening en een besparing van onnodige (maatschappelijke) 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/domeindeskundigheid 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 streeft er naar om in mei 2010 HKZ gecertificeerd te worden.

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. In 2009 bestaat de organisatie uit 91 medewerkers (73 fte) en verwacht een totale omzet van € 4.800.000.

Aanbod

Afstemming en samenwerking tussen organisaties is een belangrijke voorwaarde om een keten van diensten, voorzieningen en producten te kunnen ontwikkelen specifiek gericht op de meer kwetsbare burger. Door de veelheid aan disciplines bij Kontext zijn er korte lijnen tussen sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs, sociale activering en schuldhulpverlening en, sinds september 2009, met jongerenhulpverlening. Verder participeert Kontext in een groot netwerk van dienst- en hulpverleners van organisaties die actief zijn in Zuid-Kennemerland.

Overzicht diensten en producten Kontext

Bewoners van Zuid-Kennemerland kunnen zonder een verwijzing een beroep doen op:

- Algemeen Maatschappelijk Werk
- School Maatschappelijk Werk
- Jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen (vanaf 1-9-2009, alleen Haarlem)
- Sociaal Raadslieden
- Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem & Haarlemmerliede)
- Sociale Activering en leerwerktrajecten (alleen Haarlem)

Samen met de SMD Midden-Kennemerland en Meerwaarde organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Steunpunt Huiselijk Geweld en de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) in de veiligheidsregio Kennemerland)

Samen met vrijwilligers van Humanitas verzorgt Kontext de:

- Thuisadministratie (hulp bij het voeren van de persoonlijke administratie.)

Samen met Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer van de gemeente Haarlem biedt Kontext:

- Schuldhulpverlening (na verwijzing door gemeente Haarlem)

Samen met andere welzijnspartners organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Loket Haarlem (voor vragen rond zorg, wonen, welzijn, financiën en werk) en wordt kennis uitgewisseld met loketten in de regio ZK.

Voor woningaanpassingen (gratis) en klussen (tegen kostprijs) kunnen Haarlemmers een beroep doen op:

- De Dienstenwinkel

In opdracht van woningcorporaties verzorgt Kontext in een aantal Haarlemse wijken het:

- Buurtbeheer

Uitgangspunt dienstverlening Kontext

Uitgangspunt van de dienstverlening van Kontext is om op concrete wijze bij te dragen aan de zelfredzaamheid van haar cliënten. Het gaat er dus om dat mensen zich zo mogelijk in korte tijd (weer) op eigen kracht kunnen redden.

3 TOEGANG TOT DE DIENSTVERLENING VAN KONTEXT

Klanten en verwijzers kunnen zonder verwijzing dagelijks tussen 9.00 en 12.00 uur terecht bij Kontext Contact, de sedert november 2009 operationele frontoffice van Kontext. De frontoffice is de toegangspoort tot alle hulp- en dienstverlening van Kontext t.b.v. Haarlemse cliënten en verwijzers. De frontoffice verzorgt de aanmeldingen (telefonisch, e-mail en bezoekers), staat verwijzers te woord (consultatie, aanvragen voor outreachende hulpverlening) en draagt zorg voor doorgeleiding naar de diverse backoffices (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, sociale activering, ouderenadviseurs, jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen en schuldhulpverlening).

Kenmerkend voor de werkwijze van Kontext Contact is de integrale benadering d.w.z. dat zorgvuldig onderzocht wordt op welke levensterreinen (gezondheid, wonen, welzijn, financiën en werk) de klant problemen of hindernissen ondervindt en welke professionaliteit op welk moment ingezet moet worden om de situatie te verbeteren. Daarbij is de vraag van de cliënt leidend. De medewerkers van de frontoffice (afkomstig uit diverse werksoorten) dragen er zorg voor dat de vragen van de cliënt door de organisatie worden geleid en dat de klant met zo min mogelijk verschillende hulp- en dienstverleners te maken krijgt.

4 DIENSTVERLENING OUDERENADVISEURS

4.1. Korte terugblik

De voormalige Stichting Haarlem Werkt, nu Kontext *welzijn en maatschappelijke dienstverlening*, heeft voor de uitvoerende werkzaamheden van haar ouderenadviseurs in 2004 een beroep gedaan op de subsidieregeling "Diensten bij Wonen met Zorg".

Hiervoor waren twee redenen:

- a. De ouderenadviseurs hadden over een lange periode een wachtlijst. Verzoeken tot uitbreiding van de personele capaciteit bij de gemeente Haarlem konden niet gerealiseerd worden;
- b. Het karakter van de subsidieregeling "Diensten bij Wonen met Zorg" kwam sterk overeen met de inhoud van de werkzaamheden van de ouderenadviseurs.

Het doel van de subsidieregeling was, kort gezegd: het verminderen van instroom naar verblijfszorg en het stimuleren dat mensen met een verblijfsindicatie eerder gaan wonen in projecten waar (zelfstandig) wonen met zorg gecombineerd worden.

De contacten die door "Haarlem Werkt" met het Zorgkantoor in een vroeg stadium werden gelegd leidden in de tweede helft van 2004 tot een toekenning van deze subsidie. Deze aanvraag heeft plaats gevonden in overleg met de gemeente Haarlem.

Het ontstaan van een wachtlijst was een gevolg van het feit dat veel ouderen, mantelzorgers en verwijzers de weg wisten te vinden naar de ouderenadviseurs. Op 2 september 2004 werd onze aanvraag door het Zorgkantoor positief beoordeeld.

Over de jaren 2005 en 2006 zijn jaarlijks twee FTE's ingezet worden met deze subsidieregeling. De gemeente heeft in 2007 de voortgang van deze werkzaamheden mogelijk gemaakt in het kader van de overgang van deze regeling naar de WMO.

4.2. 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. Toe geleiding 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 voormalige subsidieregeling "Diensten bij wonen met zorg" zoals die door het Zorgkantoor in 2004 werd geformuleerd richtte zich op de mensen met een verblijfsindicatie. Daarbij werd onderscheid gemaakt tussen:

- a. de ouderen die al in een bestaande voorziening voor verblijfszorg waren opgenomen en
- b. de ouderen die met een indicatie nog zelfstandig wonend waren.

Deze regeling moest bevorderen dat de ouderen zoals genoemd onder a). weer zelfstandig zouden kunnen gaan wonen¹ en de nieuw verblijfsgeïndiceerde ouderen zo veel mogelijk zelfstandig zouden kunnen blijven wonen.

In genoemde subsidieregeling van het Zorgkantoor werd aangegeven dat er, in onderlinge samenhang, een aantal diensten effectief zijn om ervoor te zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Genoemd worden in dit verband:

1. alarmeringsservice
2. maaltijdservice
3. organisatie van sociaal-culturele activiteiten
4. specifieke cliëntondersteuning (bij het omgaan met verminderde redzaamheid)

Het gebruik maken van deze diensten, het op maat regelen van een dienstenpakket vormen de essentie van het werk van de ouderenadviseur

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)

Kenmerken van de functie ouderenadviseur in Haarlem

De ouderenadviseur is een generalistische functie, uniek 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.

4.3 Huidige dienstverlening

4.3.1 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.

¹ In de afgelopen 15 jaren hebben ouderenadviseurs in Haarlem regelmatig ouderen geholpen om vanuit het verzorgingshuis weer zelfstandig te gaan wonen. Door een verscherping van de indicatiecriteria (voor opname in een verzorgingshuis) is er sprake van een dalende trend. Voor het laatst is deze hulp geboden in 2006 toen het verzorgingshuis Vitae Vesper haar deuren sloot.

Om dit beeld te differentiëren kunnen we bij verschillende leeftijdsperiodes 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.)²
- 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)

** Kenmerkend voor de groep autochtone jongere ouderen die gebruik maakt van de dienstverlening van de ouderenadviseurs is dat het dikwijls gaat om mensen die vaak al hun gehele leven aan de ‘rafelrand’ van de maatschappij hebben gefunctioneerd. Ze zijn al lang(er) chronisch ziek, gehandicapt of verslaafd en meestal hebben zij een groot deel van hun leven een klein inkomen -uit een uitkering- gehad en hebben diensgevolge vaak ook schulden. Deze autochtone ouderen beschikken ten gevolge van hun zwakke sociale vaardigheden en economische positie, niet of in zeer geringe mate over een sociaal netwerk dat hen kan ondersteunen als zij behoeftiger worden en zijn vaak ook wantrouwend van aard..*

De vraag om ondersteuning t.b.v. deze groep cliënten wordt vaak gesteld door ketenpartners (het gaat dan dus om outreachende hulpverlening) en vaak gaat het om jongere ouderen (55+).

Ook allochtone jongere ouderen doen veelvuldig een beroep op de ouderenadviseurs. Anders dan bij de allochtone ouderen, gaat het hier overwegend om mensen met lichamelijke beperkingen en ongemakken (door een zwaar arbeidsverleden), ze hebben weinig scholing gehad (analfabeet), spreken nauwelijks Nederlands en zijn niet of nauwelijks geïntegreerd in de Nederlandse samenleving. Zij beschikken vaker dan de hierboven beschreven autochtone jongere ouderen over een (matig) functionerend sociaal netwerk, maar weten zelf de weg niet in ‘voorzieningsland’ en zijn, door hun laaggeletterdheid, niet in staat om zelfstandig hun administratie te voeren. Deze groep doet veelvuldig een ‘eenmalig’ beroep op de dienstverlening van de ouderenadviseurs.

² De ouderenadviseur treft in deze leeftijdscategorie echter ook cliënten, vooral ongehuwde en gescheiden mannen, die te kampen hebben met schulden en/of verslavingsproblemen.

4.3.2 Samenwerking

Loket Haarlem

Veel ouderen kunnen met hun vragen terecht bij Loket Haarlem. Voor de medewerkers van de balie zijn de ouderenadviseurs de back-office 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.³ 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 cliëntstelsel 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 in het consultatienetwerk ouderenmishandeling, die door alle deelnemende organisaties wordt ingebracht. Er wordt hier aan deelgenomen door Zorgbalans, Geestgronden, algemeen maatschappelijk werk en ouderenwerk. Een ouderenadviseur zit dit overleg voor, doet tevens de voorbereiding en verzorgt de meldingen aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

GGD

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.

³ Een vragenlijst die een globale indruk geeft van het cognitieve functioneren.

GHOR

De teamleider van de ouderenadviseurs is opgeleid voor de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) waardoor de expertise van de ouderenadviseurs nu ook kan worden ingezet bij calamiteiten.

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 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.

5 ONTWIKKELINGEN 2010

De groep ouderen neemt toe. De vraag verandert en wordt steeds complexer. Specifieke problematiek als schulden, ouderen mishandeling en problematiek bij oudere allochtonen vraagt meer en meer aandacht. Dat is o.a. merkbaar in het Loket Haarlem waar binnen steeds meer een direct beroep gedaan wordt op de deskundigheid van de ouderenadviseurs. Daarnaast blijkt uit een quickscan van de brancheorganisatie Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening dat er een hausse verwacht wordt van voormalige AWBZ-cliënten. Zij zullen vooral een beroep doen op ouderenadviseurs en maatschappelijk werkers. Niet alleen het aantal klanten voor de ouderenadviseur zal hierdoor stijgen, het wordt ook veel moeilijker om ouderen, wanneer dat nodig is, door te geleiden naar instanties. Daarnaast valt door de pakketmaatregel voor veel ouderen ook de dagbesteding weg. Het gevolg is dat trajecten voor de ouderenadviseur nog langer worden dan nu al het geval is. De pakketmaatregel is een gegeven. Het heeft echter wel gevolgen voor het aantal klanten en de duur van de trajecten.

Om deze gevolgen op te vangen wil Kontext in 2010 meer uren ouderenadviseurs inzetten. Allereerst om de werkdruk met betrekking tot de specifieke ouderenproblematiek in het Loket Haarlem weg te nemen en klanten beter en sneller te kunnen helpen. Hiervoor is dagelijks 2 uur inzet van een ouderenadviseur nodig in het Loket Haarlem. Omgerekend in uren is dit 0,42 fte.

Daarnaast is er behoefte aan extra inzet om de gevolgen van de pakketmaatregel op te vangen. Het is nodig dat burgers die tussen "de wal en het schip" dreigen te vallen opgevangen worden. Het voordeel van de ouderenadviseurs is dat ze er op gericht zijn het netwerk van de klant te betrekken bij de oplossing, of het netwerk trachten te vergroten. Dat betekent dat extra inzet van ouderenadviseurs op langere termijn niet tot veel extra kosten zal leiden. Worden de betrokken burgers nu niet goed begeleid en ondersteund, dan zal de pakketmaatregel tot grote kosten kunnen leiden voor de Gemeente Haarlem. Ook hier wordt gedacht aan een extra inzet van 0,42 fte, zodat aan direct cliëntgerelateerde uren 10 uur per week extra beschikbaar komt.

6 AANDACHTSPUNTEN EN PRESTATIES 2010

6.1. 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 ouderenmishandeling (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 (bijvoorbeeld 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 het verzamelen van alle gegevens voor een adequate schuldhulpverlening arbeidsintensief zijn, wordt ook voor 2010 wederom een verzoek gedaan bij de Gemeente Haarlem SoZaWe om €30.000 beschikbaar te stellen voor een speciaal ontwikkeld traject "Schuldhulpverlening bij ouderen". In 2009 heeft de Gemeente Haarlem hiervoor een bedrag van €30.000, - ter beschikking gesteld.

6.2 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.

6.3 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 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 blijft toenemen. Dit legt een extra beslag op de beschikbare uren.

6.4. Prestaties en formatie 2010

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

- informatie/adviesklanten
- begeleidings/bemiddelingsklanten
- casemanagement klanten 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.

Werkzaamheden: analyse, informatie, advies, zo nodig eenvoudige bemiddeling naar organisaties en instanties

Begeleiding/bemiddeling

Klanten die gedurende een afgeronde periode begeleiding of bemiddeling nodig hebben bij eenvoudige, eventueel meervoudige problematiek. Bijvoorbeeld de organisatie van een meervoudig pakket van hulp en diensten in de thuissituatie of begeleiding naar dagopvang. 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.

Werkzaamheden: motivatie klant, begeleiding, 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

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: psychogeriatrische 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.

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

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 casemanagement klant 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.

Budget en Formatie

De huidige formatie ouderenadviseurs WMO betreft 2 fte. De beschikking 2009 heeft betrekking op een totale vergoeding van €168.435.

Rekeninghoudend met de gemeentelijke indexering van 0,3% is het budget voor 2010, €168.940.

Kontext werkt voor de kostprijsberekening met een verhoging voor 2010, gebaseerd op de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Dit betekent in 2010 een kostprijs per fte van €85.355,00.

Met het beschikbare budget van de Gemeente Haarlem - €168.435 - kan in 2010 1,98 fte ingezet worden.

Eén fulltime medewerker - 1fte - werkt 36 uur per week. Op jaarbasis is een medewerker 43 weken inzetbaar (in verband met verlof, ziekte etc.). 80% van de uren zijn direct cliëntgerelateerde uren (36 contracturen X 43 weken X 80% cliëntgerelateerde uren = 1238 uur per jaar). In het totaal zijn er voor 1,98fte 2450 cliëntgerelateerde uren beschikbaar.

De cliëntgerelateerde uren zijn op te delen in contact uren (huisbezoek, schriftelijke en telefonische contacten, etc) en nawerk.

De niet cliëntgerelateerde uren (de overige 20%) bestaan uit; werkzaamheden ten behoeve van de signaleringen, deskundigheidsbevordering, deelname regionaal overleg/ samenwerkingsverbanden, werkoverleg en deelname diverse projecten & werkgroepen.

2010

Inzet ouderenadviseurs 2450 uur (1,98fte) cliëntgerelateerde uren. De ouderenadviseurs van Kontext kennen in dit kader de volgende activiteiten: informatie en advies; bemiddeling / begeleiding; casemanagement; spoedklanten.

Verantwoording: Kontext zal de verrichtingen op dezelfde manier verantwoorden als in 2009. Vooraf wordt geen verdeling gegeven in aantallen voor de verschillende trajecten. Dat is niet te voorspellen. Daarom zal er in 2010 ook een urenverantwoording zijn naast de registratie van de verschillende trajectvormen.

Ouderenadviseurs

informatie en advies	€ 168.940
bemiddeling / begeleiding	
casemanagement	
Aanvraag extra uren ouderenadviseurs t.b.v. directe inzet voor Loket Haarlem, 0,42 fte	€ 35.849
Aanvraag extra uren voor opvang pakketmaatregel, 0,42 fte	€ 35.894
Totaal	€ 240.638