

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Mevr. M.A.I. Korthouwer
Telefoon 5113610 E-mail: mkorthouwer@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 2010/420810
Bijlage: prestatieplan 2011, bureau ouderenadviseurs
B & W-vergadering van 17 mei 2011

Onderwerp

Stichting Kontext prestatieplan bureau ouderenadviseurs 2011

Op basis van de algemene subsidieverordening is het college bevoegd te besluiten over prestatieplannen.

B&W

1. Het college besluit aan Stichting Kontext subsidie te verstrekken van € 296.272,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2011 van bureau ouderenadviseurs.
2. Het college besluit om ten behoeve van de baliefunctie € 7.305,- van het bovengenoemde budgetsubsidie te financieren uit de programma 7, post armoedebestrijding.
3. De overige kosten van het besluit bedragen € 288.967,-. Deze kosten besluit het college te dekken uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg.
4. De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
5. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving.

Collegebesluit

Onderwerp: Stichting Kontext prestatieplan bureau ouderenadviseurs 2011

Reg. Nummer: 2010/420810

Inleiding

Ouderen en/of hun mantelzorgers hebben behoefte aan hulp en ondersteuning. Om in deze vraag te voorzien maakt de gemeente Haarlem met Stichting Kontext jaarlijks afspraken in het kader van het bureau ouderenadviseurs.

Een ouderenadviseur helpt 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 overleg met Stichting Kontext heeft dit geresulteerd in bijgaand prestatieplan.

Besluitpunten college

1. Het college besluit aan Stichting Kontext subsidie te verstrekken van € 296.272,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2011 van bureau ouderenadviseurs.
2. Het college besluit om ten behoeve van de baliefunctie € 7.305,- van het bovengenoemde budgetsubsidie te financieren uit de programma 7, post armoedebestrijding.
3. De overige kosten van het besluit bedragen € 288.967,-. Deze kosten besluit het college te dekken uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg.
4. De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
5. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving.

Beoogd resultaat

Met de inzet van het bureau ouderenadviseurs wordt bijgedragen aan:

- het zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen van ouderen.
- minder overbelaste mantelzorgers.

Dat wordt gerealiseerd door de volgende kernprestaties:

- inzet ten behoeve van de balie (informatie en advies) loket Haarlem.
- het geven van informatie en advies, bemiddeling/begeleiding, casemanagement en spoedeisende dienstverlening.

Argumenten

Het prestatieplan sluit aan bij de programmabegroting

Thuiswonende kwetsbare ouderen worden ondersteund. De inzet van het bureau ouderenadviseurs draagt hiermee bij aan in het programmabegroting (nr. 3) benoemde resultaat "Mensen met een beperking leven en wonen zoveel mogelijk zelfstandig".

De vraag naar ondersteuning neemt toe

Door de bezuinigingen in met name de AWBZ en de (dubbele) vergrijzing zal de vraag naar ondersteuning van kwetsbare thuiswonende ouderen toenemen.

Financiële paragraaf

- De totaal te verstrekken subsidie past binnen het bedrag dat structureel is gereserveerd voor de uitvoering van het prestatieplan van het bureau ouderenadviseurs 2011.
- In het verleden is het besluit genomen om een deel van de kosten (150 uur inzet voor de balie) structureel te financieren uit programma 7, post armoedebestrijding. Ten behoeve van de baliefunctie wordt € 7.305,- gefinancierd uit deze post voorzieningen minimabeleid, kostenplaats 1511, productnummer 70301.
- De overige kosten, ad. € 288.967,-, worden gedekt uit programma 3, de post ouderenbeleid, kostenplaats 2345-4756-1020.

Kanttekeningen

Door de bezuinigingen zullen bepaalde subsidierelaties vanaf 01-01-2012 worden herzien

In het kader van de bezuinigingen (o.a. heroverweging minimabeleid) worden subsidies onder de loep genomen. Dit heeft wellicht consequenties voor het aantal uren dat in 2012 wordt ingekocht.

In de toekomst zullen de twee prestatieplannen, die wij met het bureau ouderenadviseurs sluiten, worden samengevoegd.

Het bureau ouderenadviseurs wordt gefinancierd vanuit 2 verschillende financieringsbronnen. Daarom heeft Stichting Kontext twee afzonderlijke prestatieplannen ingediend. In het jaar 2012 zullen deze twee prestatieplannen samengevoegd worden.

Uitvoering

Conform de Algemene Subsidieverordening.

Het college van burgemeester en wethouders

PRESTATIEPLAN OUDERENADVISEURS KONTEXT

HAARLEM 2011



REGULIER

In opdracht van:	Gemeente Haarlem
Uitgevoerd door:	Stichting Kontext
Vertegenwoordigd door:	Cees van der Wal, directeur/bestuurder
P/a:	Postbus 9623, 2003 LP HAARLEM
Inschrijfnr. KvK:	41227208
Datum:	Juli 2010
Contactpersoon:	Annette Kroes (akroes@kontext.nl)



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	11

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 2011 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 2011 dus 2 prestatieplannen. Wat de inhoud betreft komen ze sterk overeen. 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 2011.

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 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.

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 2010 bestaat de organisatie uit 91 medewerkers (73 fte) en verwacht een totale omzet van circa € 5.100.000

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 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
- Sociaal Raadslieden
- Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem & Haarlemmerliede)
- Sociale Activering en leerwerktrajecten (alleen Haarlem)
- Jongerenhulpverlening Nieuwe Kansen (alleen Haarlem)
- Loket Haarlem & Spaarndam (coördinatie)

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 Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer van de gemeente Haarlem biedt Kontext:

- Ondersteuning bij schuldhulpverlening (na verwijzing door gemeente Haarlem)

Kontext verzorgt de uitvoering van Loket Spaarndam in opdracht van gemeente Haarlem en Haarlemmerliede en participeert als samenwerkingspartner in Loket Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort en in de uitvoering van de CJG's in Haarlem en Heemstede.

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. Deze 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 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 en het regelen van praktische zaken.

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.

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. Dit in tegenstelling tot het aanbod van bijvoorbeeld de cliëntadviseurs van zorgaanbieders.

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 regie- en gedragsproblemen wordt waar nodig outreachend gewerkt: snelle inzet, pragmatisch, oplossingen zoekend die dwars door alles heen gaan. De professionaliteit uit zich dan in, '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 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

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

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 autochtone 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. Bij een deel van deze groep is mogelijk toch langdurige ondersteuning nodig (steun en leun contact) ter voorkoming van zich steeds herhalende escalatie van problemen. Kontext doet in 2010 onderzoek naar de mogelijkheid om deze cliënten te bewegen om langduriger, op preventie gerichte zorg, te accepteren.

De ouderenadviseur van Kontext heeft een grote kennis van de 'markt'; dat 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 somatische en 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 zowel in de bovengenoemde vestigingen als via de frontoffice van Kontext, Kontext Contact;
- fysiek, als backoffice voor het loket;
- telefonisch, met bureaudiensten in de ochtend en mobiel de gehele dag (voorinterne en externe verwijzers en 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 2 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, Gemeente Haarlem (team WMO), DOCK en Sociaal Raadsliden van Kontext. Verwijzingen van de balie naar de ouderenadviseurs kunnen gedurende de loketsprekuren rechtstreeks plaats vinden. Het is ook mogelijk dat de baliemedewerker de ouderenadviseur vraagt om even mee te denken.

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.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 voorkomen of reguleren 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 cliëntsysteem 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 cliënten mogelijk te maken.

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

5 ONTWIKKELINGEN 2011

De groep ouderen neemt toe. Tegenwoordig wordt veel gesproken over dubbele vergrijzing d.w.z. dat het aantal ouderen toeneemt én dat ouderen langer leven. Per saldo resulteert dit in een aanzienlijke toename in de vraag van ouderen en/of hun mantelzorgers naar hulp en ondersteuning.

De hulpvraag van ouderen verandert en wordt complexer. Specifieke problematiek als schulden, ouderenmishandeling en problematiek bij oudere allochtonen vraagt meer en meer aandacht. Dat is o.a. merkbaar in Loket Haarlem waarbinnen steeds meer een direct beroep gedaan wordt op de deskundigheid van de ouderenadviseurs bij complexe problematiek bij ouderen..

Ook ouderen die door wijzigingen in de AWBZ geen of in mindere mate een beroep kunnen doen op deze voorzieningen, zullen zich naar verwachting in toenemende mate melden (of vaker, aangemeld worden) bij de ouderenadviseurs. Het gaat dan om ouderen die voorheen op basis van een psychosociale grondslag toegang konden krijgen tot AWBZ zorg en begeleiding: ouderen met lichte psychiatrische, verstandelijke en/of psychogeriatrische beperkingen. Verwacht wordt dat de vraag van ouderen naar aanleiding van deze ontwikkeling vooral gericht zal zijn op ondersteuningsvragen met betrekking tot regievoering en de organisatie van het dagelijks bestaan (dagstructurering).

De bezuinigingen op de AWBZ zijn een voldongen feit en wellicht volgen er nog meer besparingen. Hierdoor zal het beroep op gemeentelijk gefinancierde voorzieningen toenemen. Om deze reden wordt ook in het prestatieplan "Ouderenadviseurs Haarlem, WMO" een voorstel gedaan voor continuering van de in 2010 toegekende uitbreiding van het aantal uren voor de ouderenadviseurs voor het opvangen van de gevolgen van het wegvallen van pakketmaatregel en voor een uitbreiding van het aantal uren ouderenadviseurs in het loket.

6 AANDACHTSPUNTEN EN PRESTATIES 2011

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 en allochtonen die de Nederlandse taal niet of nauwelijks spreken, 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 afdeling 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 2011 wederom een verzoek gedaan bij de Gemeente Haarlem SoZaWe om middelen beschikbaar te stellen voor een speciaal ontwikkeld traject 'Schuldhulpverlening bij ouderen'. In 2010 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.

In 2011 zal naar verwachting ook de Meldcode Huiselijk Geweld landelijk worden ingevoerd. Deze meldcode verplicht professionals om attent te zijn op o.m. ouderenmishandeling. Verwacht wordt dat dit zal leiden tot een toename van de vraag naar hulpverlening bij huiselijk geweld en tot een toename van consultatie in dezen van ketenpartners. Daarnaast zijn in 2010 ook voor het eerst trajecten uitgevoerd ten gevolge van de bestuursrechtelijke maatregel van het tijdelijk huisverbod en heeft zich een casus voorgedaan waarbij een ouderenadviseur is ingeschakeld inzake een multi-probleem gezin, bestaande uit een grootmoeder met 3 problematische kleinzonen, waarbij o.m. sprake was van huiselijk geweld. De kleinkinderen zijn gemeld in de Verwijsindex.

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 2011

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 1 of 2 contacten (mogelijk 1, hooguit 2 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 professionele 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 aangegeven, 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 formatie ouderenadviseurs in 2010 bedroeg **2,75 fte** en **0,89 fte** voor de uitvoering van werkzaamheden in loket Haarlem (1229 uur). Voor de inzet van de ouderenadviseurs is in 2010 € 235.215 gefinancierd, voor de inzet t.b.v. de balie is € 58.705 beschikbaar gesteld.

Kontext werkt voor de kostprijsberekening met een verhoging voor 2011, gebaseerd op de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, zijnde 1,5%. Dit betekent in 2011 een kostprijs per fte van € 86.635,00.

Rekeninghoudend met een indexering van 0,8% is het budget voor 2011 (budget Gemeente Haarlem 2010: €235.215 X 1,008%) € 237.097,- Hiervoor kan in 2011 **2,74 fte** inzet ouderenadviseurs worden gerealiseerd.

Voor de baliewerkzaamheden door de ouderenadviseurs is het budget in 2011 (€ 58.705 x 1,008%) € 59.175. Hiervoor kan **0,88 fte** (1215 uur) worden ingezet.

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.

2011

Inzet balie Loket Haarlem 1215 uur (**0,88 fte**) cliëntgerelateerde uren

Baliewerkzaamheden € **59.175**

Inzet ouderenadviseurs 3392 uur (**2,74 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 2010. Vooraf wordt geen verdeling gegeven in aantallen voor de verschillende trajecten. Dat is niet te voorspellen. Daarom zal er in 2011 ook een urenverantwoording zijn naast de registratie van de verschillende trajectvormen.

Ouderenadviseurs

informatie en advies	€ 237.097
bemiddeling / begeleiding	
casemanagement	

Totaal	€ 296.272
--------	------------------