

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Mevr. M.A.I. Korthouwer
Telefoon 5113610 E-mail: mkorthouwer@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 2008/208341
Bijlage: prestatieplan 2009, bureau ouderenadviseurs
B & W-vergadering van 3 maart 2009

Onderwerp

Stichting Kontext prestatieplan bureau ouderenadviseurs 2009

Op basis van de algemene subsidieverordening besluit het college in te stemmen met prestatieplan 2009 van het bureau ouderenadviseurs.

B&W

1. Het college stemt in met het prestatieplan 2009 van het bureau ouderenadviseurs.
2. Het college besluit aan Stichting Kontext een budgetsubsidie te verstrekken van € 293.217,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2009.
3. Het college besluit om ten behoeve van de baliefunctie €6.795,- van het bovengenoemde budgetsubsidie te financieren uit de post armoedebestrijding (beleidsveld 7.3, productnummer 70301, kostenplaats 1511).
4. De overige kosten van het besluit bedragen € 286.422,-. Deze kosten worden gedekt uit begrotingspost 03.02.01 (Ouderenbeleid, kostenplaats 1141-4756-1020).
5. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

COLLEGE BESLUIT

Onderwerp: Stichting Kontext prestatieplan bureau ouderenadviseurs 2009
--

Inleiding

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

In overleg met Stichting Kontext heeft dit geresulteerd in bijgaand prestatieplan. Dit zijn voor het jaar 2009 de volgende kernprestaties:

- 1295 uur inzet ten behoeve van de balie loket Haarlem.
- 44 informatie en advies.
- 82 bemiddeling/begeleiding
- 94 casemanagement.

Besluitpunten college

1. Het college stemt in met het prestatieplan 2009 van het bureau ouderenadviseurs.
2. Het college besluit aan Stichting Kontext een budgetsubsidie te verstrekken van € 293.217,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2009.
3. Het college besluit om ten behoeve van de baliefunctie €6.795,- van het bovengenoemde budgetsubsidie te financieren uit de post armoedebestrijding (beleidsveld 7.3, productnummer 70301, kostenplaats 1511).
4. De overige kosten van het besluit bedragen € 286.422,-. Deze kosten worden gedekt uit begrotingspost 03.02.01 (Ouderenbeleid, kostenplaats 1141-4756-1020).

Beoogd resultaat

Ondersteuning van ouderen bij het zelfstandig wonen.

Argumenten

1. Het college onderhoudt een structurele subsidierelatie met het bureau ouderenadviseurs dat onderdeel uitmaakt van Stichting Kontext. Tevens dragen de prestaties bij aan de in de programmabegroting geformuleerde doelstelling “zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen van ouderen en gehandicapten”.
2. Het totale budgetsubsidie past binnen het bedrag dat gereserveerd is ten behoeve van de uitvoering van het prestatieplan van het bureau ouderenadviseurs 2009.
3. In het verleden is het besluit genomen om een deel van de kosten (150 uur inzet ten behoeve van de balie) structureel te financieren uit de post armoedebestrijding.
4. Voor deze kosten is structureel een bedrag gereserveerd op de begroting.

Kantttekeningen

De trend die binnen de gemeentelijke begroting wordt toegepast op het beschikbare budget ten behoeve van het bureau ouderenadviseurs komt niet overeen met de kostenstijging van de in te kopen diensten. Het gevolg is vermindering van het in te kopen uren ten opzichte van het voorgaande jaar.

Uitvoering

Conform de Algemene Subsidieverordening opstellen van een subsidieverleningsbeschikking.

Het college van burgemeester en wethouders

Aan: Gemeente Haarlem
afd. Wonen, Welzijn, Gezondheid en Zorg
t.a.v. mw. M. Korthouwer
Postbus 741
2003 RS Haarlem

Haarlem, 22 oktober 2008

Betreft: 81150&82000/420/2009

Geachte mw. Korthouwer,

Hierbij treft u van het onderdeel ouderenadviseurs de prestatie-plannen 2009 aan.

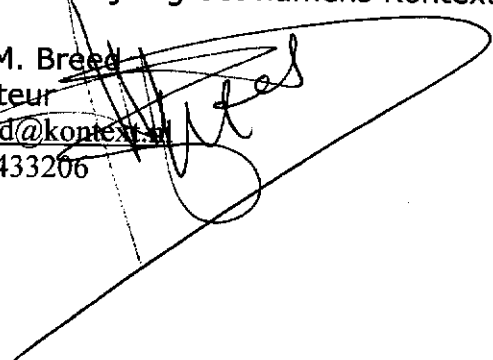
Zoals afgesproken worden prestatieplannen t.w. de reguliere en die van de oude regeling van het Zorgkantoor nog steeds afzonderlijk ingediend. We gaan er van uit dat dit in 2010 niet meer nodig zal zijn.

Met betrekking tot de beschikbare budgetten zijn wij uitgegaan van een gemeentelijke index van 1.6%. Helaas zijn wij genoodzaakt onze tarieven te indexeren met 4.8%. Prestaties en inzet fte zijn derhalve aangepast.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet namens Kontext,

Mw. M. Breed
Directeur
mbreed@kontext.nl
023-5433206



PRESTATIEPLAN 2009

OUDERENADVISEURS HAARLEM

In opdracht van: gemeente Haarlem

Oktober 2008

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

A. Kroes
Manager Maatschappelijke Dienstverlening
023- 543 32 10
akroes@kontext.nl

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	3
2. Kontext	
2.1 Wat is en doet Kontext	4
2.2 Omschrijving diensten	5
3. Basisprestaties ouderenadviseurs	
3.1. Korte terugblik	7
3.2 Doelgroep, doel, taken en kenmerken	7
3.3 Huidige dienstverlening	8
3.3.1 Hulp- en dienstverlening aan cliënten	8
3.3.2 Samenwerking	9
4. Nieuwe aandachtspunten en prestaties 2009	
4.1.1 Schulden bij ouderen	12
4.1.2 Ouderenmishandeling prominenter op de agenda	12
4.1.3 Convenant Wonen 2007 – 2011	12
4.1.4 Kwalitatieve registratie	13
4.1.5 Backoffice Loket	13
4.1.6 Prestaties 2009	13
5. Personele invulling	
5.1 Formatie	16
5.2 Deskundigheidsbevordering	16
6. Kosten 2009	17

1. Inleiding

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

In overleg met de beleidsmedewerker van de gemeente Haarlem is besloten het prestatieplan 2009 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 2009 dus twee prestatieplannen. Wat de inhoud betreft komen ze sterk overeen. We hopen dat er voor het jaar 2010 één prestatieplan ingediend kan worden.

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

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

2. Kontext

2.1 Wat is en doet Kontext ?

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

Maatschappelijke ondersteuning

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

In "Kontext"

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

Kontext doet meer

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

Professioneel

Kontext is een professionele organisatie en kenmerkt zich door een brede generalistische deskundigheid voor al haar klanten, in combinatie met materie/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 doet dit door steeds weer de dialoog met haar klant te voeren, en het serieus nemen van de andere partij. Kontext luistert naar dat verhaal, zonder het meteen te herschrijven. De klant is

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

Marktgericht

Kontext is in staat haar sociale taak te combineren met haar zakelijke belangen. Kontext kent een marktgerichte organisatie en is flexibel en per stad/dorp/wijk/buurt inzetbaar via 12 Frontoffices in Zuid Kennemerland. In 2009 bestaat de organisatie uit 88 medewerkers (65,9 fte) en verwacht een totale omzet van € 4.250.000.

2.2. Omschrijving diensten

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

1- Praktische diensten en welzijnsactiviteiten

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

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

2- Maatschappelijke dienstverlening

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

- Algemeen Maatschappelijk Werk
- Ouderenadviseurs
- Sociale Activering
- Kontext biedt verschillende vormen van domein en materiedeskundigheid: huiselijk geweld, school en gezin,

ouderen, mantelzorgers, wonen voor ouderen, dak- en thuislozen, mediation, bedrijfsmaatschappelijk werk etc.

3- Conceptontwikkeling en uitvoering

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

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

3. Basisprestaties ouderenadviseurs

3.1. Korte terugblik

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

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

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

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

3.2. Doelgroep, doel, taken en kenmerken

Doelgroep en doel

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

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

Deze brede benadering impliceert een proactieve werkhouding.

Er is gerichte aandacht voor:

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

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

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

Taken

Ouderenadviseurs ondersteunen ouderen bij het zo lang mogelijk zelfstandig wonen.

Dit gebeurt d.m.v.

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

(zie ook: prestatie 2009)

Kenmerken van de functie ouderenadviseur in Haarlem

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

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

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

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

3.3 Huidige dienstverlening

3.3.1 Hulp- en dienstverlening aan cliënten

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

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

- bij 75/85-jarigen is er meestal sprake van een eerste omslagpunt t.g.v. afname van gezondheid. Er is advies en hulp nodig bij het vinden van de juiste voorzieningen, zoals huisvesting, zorg, flankerende voorzieningen etc.
- bij 80 – 90 kan het zelfstandig wonen mogelijk gemaakt worden door intensievere hulp en zorg, dan wel er is overdracht nodig van zelfstandigheid (naar intramurale setting). Dit noemen we het 2^e omslagpunt.

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

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

De extramuralisering heeft een verzwaring van de hulpvragen tot gevolg. Immers, in verzorgingshuizen is het dagelijks leven "geregeld" i.t.t. dat van zelfstandig wonende ouderen.

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

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

3.3.2 Samenwerking

Loket Haarlem

Veel ouderen kunnen met hun vragen terecht bij Loket Haarlem. Voor de medewerkers van de balie zijn de ouderenadviseurs de backoffice voor die ouderen waar advisering sec niet volstaat. Dit kan om zeer uiteenlopende redenen het geval zijn.

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

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

Om die reden is er een werkprotocol ontwikkeld.

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

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

Draagnet

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

Zowel de ouderenadviseur als Draagnet levert een bijdrage in de diagnostiek van dementie, o.a. door het afnemen van een MMSE.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 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 thuisadministratie van Kontext. In vrijwel de meeste gevallen zal er op termijn door de thuisadministrateur toegewerkt worden naar een vorm van bewindvoering. Hiervoor is een werkprotocol ontwikkeld.

Consultatienetwerk ouderenmishandeling

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

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

Hulpverleningsdienst Kennemerland

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

Consultatie

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

Stichting Haarlemmers helpen Haarlemmers

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

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

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

dit onderdeel samengewerkt met de Stichting Haarlemmers helpen Haarlemmers.

Stichting Fonds voor Urgente Noden voor Haarlem en omgeving

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

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

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

4. Nieuwe aandachtspunten en prestaties 2009

4.1 Nieuwe aandachtspunten

4.1.1 Schulden bij ouderen

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

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

Bij financieel misbruik door derden, de meest voorkomende vorm van 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 (b.v. bewindvoering). Daarna kan bekeken worden welke maatregelen de meest geëigende zijn.

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

Omdat de routes van budgetbeheer (bij financieel misbruik gaat het om vaak problematische situaties) en verzamelen van alle gegevens voor een adequate schuldhulpverlening arbeidsintensief zijn, dient hier een nieuw 'traject' ontwikkeld te worden in overleg met SoZaWe. Hiervoor heeft de gemeente een bedrag van € 30.000,- ter beschikking gesteld.

4.1.2 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.

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

4.1.4 Kwalitatieve registratie

Het interpreteren van cijfers is een vak apart. In het kader van de landelijke VWS-pilot Ondersteunende Begeleiding (AWBZ), waar de gemeente Haarlem aan deelneemt, is er ook gekeken naar de cliënten van de ouderenadviseurs die veel begeleiding en ondersteuning nodig hebben. Opvallend was dat bij de groep jongere ouderen met een intensieve ondersteuning, geboren tussen 1935 en 1945, er relatief veel een ongehuwde burgerlijke status hebben. Kontext heeft het voornemen om registratieve gegevens meer te gaan gebruiken. Een belangrijk voornemen is om over niet al te lange tijd binnen Kontext aan de slag te gaan met integrale klantenregistratie.

4.1.5 Backoffice Lokaal

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

4.1.6 Prestaties 2009

Inzet balie Lokaal Haarlem 1295 uur (2008: 1350 uur) , verdeeld over 0,95 fte

De ouderenadviseurs van Kontext zullen in dit kader de volgende activiteiten, verdeeld over 2.91 fte (note: 2008-2.94 fte), uitvoeren in Haarlem:

2009	44 informatie en advies
	82 bemiddeling / begeleiding
	94 casemanagement

Balie

- 150 uur wordt gefinancierd door SoZaWe
- Uurtarief 2009: € 45,30 (plus 4.8%)

Ouderenadviseur

- uurtarief 2009: € 64,80 (plus 4.8%)

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

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

Informatie en advies

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

<u>Tijdsinvestering:</u>	gemiddeld 2 uur per klant
<u>Inhoud werkzaamheden:</u>	analyse, informatie, advies, zonodig eenvoudige bemiddeling naar organisaties en instanties
<u>Tarief 2009:</u>	€ 129,60

Begeleiding/bemiddeling

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

<u>Tijdsinvestering:</u>	Gemiddeld 9 uur per klant in een periode van maximaal een half jaar
<u>Inhoud werkzaamheden:</u>	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
<u>Tarief 2009:</u>	€ 583,20

Casemanagement

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

Tijdsinvestering

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

Inhoud werkzaamheden:

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

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

tarief 2009:

€ 1944,-

Spoedeisende klanten

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

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

Inzetbare tijd per FTE Ouderenadviseur

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

Samenstelling werkpakket (caseload) en benodigde tijd

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

* 15	info / advies	15 x 2 uur	30 uur
* 28	begeleiding/ bemiddeling	28 x 9 uur	252 uur
* 32	casemanagement	32 x 30uur	960 uur

5. Personele invulling

5.1 Formatie

Financiering vindt plaats vanuit verschillende bronnen:

- 2.91 fte ouderenadviseurs gemeente Haarlem (MO)
- 2.0 fte ouderenadviseurs gemeente Haarlem (WMO)
- 0.35 fte ouderenadviseurs gemeente Haarlem (SoZaWe)
- 0,95 fte balie, loket gemeente Haarlem (MO)

5.2 Deskundigheidsbevordering

Voor 2009 is er een inventarisatie gemaakt onder alle medewerkers van Kontext.

6. Kosten 2009

Baliewerkzaamheden	€ 58.705
Ouderenadviseurs	
44 informatie en advies	€ 5.703, -
79 bemiddeling / begeleiding	€ 46.073, -
94 casemanagement	€ 182.736, -
Totaal	€ 293.217, - (aanvraag € 293.448)