

SECTOR MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELING	
REG. NR.	OWG 05/1289
TREFWOORD:	Werkplannen
CLASSERING:	
REG. DD.	- 1 DEC 2005
ONTV. BEV.:	10
UITERL. AFDOEN DD.	26/1 '06
BEH. AFD.:	DIV.

PRESTATIEPLAN 2006 OUDERENADVISEURS HAARLEM

In opdracht van:
gemeente Haarlem

Door:
Stichting Haarlem Werkt
Generaal Spoorlaan 32
2025 NB Haarlem

November 2006

Contactpersonen:

M.G.B. Breed
Directeur Stichting Haarlem Werkt
023-5382792
m.breed@haarlemwerkt.nl

J. Portegies
Coördinator Ouderenadviseurs
023- 539 25 69
jportegies@haarlemwerkt.nl

PRESTATIEPLAN 2006

OUDERENADVISEURS HAARLEM

INHOUD

pagina

I	Informatie Stichting Haarlem Werkt	3
	a. wat is en doet SHW	
	b. omschrijving diensten	
II	Samenvatting	4
III	Ontstaan, achtergrond en ontwikkelingen	5
	a. beknopte geschiedenis	
	b. wat doet de ouderenadviseur	
	c. doelgroepen van de ouderenadviseur	
	d. omvang doelgroep	
	e. afstemming met andere functies in het veld	
IV	Ouderenadviseurs: Prestatie 2006	11
	a. soorten klanten, werkzaamheden en tijdsinzet	
	b. garantie kwaliteit ouderenadviseur	
	c. te realiseren productie 2006 en kosten	
	d. financiering	
Bijlage 1	De effecten van het werk van de ouderenadviseur	15

1. INFORMATIE STICHTING HAARLEM WERKT

a. Wat is en doet Stichting Haarlem Werkt

De Stichting Haarlem Werkt is een welzijnsorganisatie en richt zich op de ondersteuning van bewoners die zich in een kwetsbare positie bevinden. Hierbij kijken wij niet alleen naar de sociale omgeving. Levensgebieden als wonen, werken, gezondheid en financiën, welzijn en zorg, en de sociale omgeving vormen in samenhang uitgangspunt voor onze dienstverlening. Wij bieden diverse diensten aan waar bewoners direct het resultaat van ervaren. Bij elkaar leveren deze diensten een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van buurten en wijken in Haarlem.

De Stichting Haarlem Werkt heeft in 2006 een begrote omzet van € 2.200.000,-, heeft 49 medewerkers in dienst en werkt vanuit vijf laagdrempelige (winkel)vestigingen in Haarlem.

b. Productomschrijving diensten

De Stichting Haarlem Werkt kent de volgende vormen van dienstverlening c.q. producten

- Praktische dienstverlening
 - B-team Beheer en Toezicht; buurtbeheer en toezicht in de wijk en rondom semi-openbare instellingen
 - Dienstenwinkel. Alle mogelijke diensten in- en om het huis, o.a. het aanbrengen van kleine woningaanpassingen bij ouderen en gehandicapten
 - Geldservice voor ouderen
 - Thuisadministratie voor ouderen
- Intermediaire functies
 - **Bureau Ouderenadviseurs. Informatie, advies en begeleiding voor zelfstandig wonende ouderen op het gebied van wonen, welzijn, zorg en financiën.**
 - Trajectbegeleiding. Individuele begeleiding van voorheen langdurig werklozen, arbeidsgehandicapten en allochtonen (intern en extern)
 - Sociale activering. Wijkgerichte aanpak onder het motto: 'iedereen die mee wil doen, moet mee kunnen doen', in Haarlem Oost
- Ontwikkeling
 - bijdrage aan ontwikkeling van toegankelijke dienstverlening op klantniveau, onder meer door deelname aan diverse stuur-, ontwikkeling- en regiegroepen in Haarlem. Onder andere aan Sterke Schakels, Noordketen, woon- en zorgzone Schalkwijk, Regionaal Initiatief etc.
 - Coördinatie van de loketten voor ouderen en gehandicapten Schalkwijk en Noord

II. SAMENVATTING

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.

Een ouderenadviseur ondersteunt thuiswonende ouderen d.m.v. informatie en advies, ondersteuning en begeleiding. De aanpak is breed en integraal op de gebieden van wonen, zorg, welzijn en financiën. 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. Naar schatting bedraagt de doelgroep in Haarlem ca. 1250 ouderen die behoefte heeft aan de inzet van deze beroepsgroep.

Van de huidige formatie ouderenadviseurs bestaande uit 9 medewerkers, wordt 2.94 fte gefinancierd door de gemeente. De volgende prestaties worden in het jaar 2006 gerealiseerd:

- * Baliefunctie: 1200 uur (ad € 41,50 per uur)
- * 3640 uur (ad € 59,94 per uur) direct klantgerelateerde inzet:
 - 368 klanten waarvan:
 - informatie/advies
 - 226 begeleiding
 - 47 casemanagement

In totaal gaat het om een bedrag van € 267.636,96

De bijlage bevat casuïstiek die illustratief is voor de werkzaamheden van de ouderenadviseur en toont dat door een brede benadering afdoende hulp kan worden geboden.

III. ONTSTAAN, ACHTERGRONDEN EN ONTWIKKELINGEN

A. Beknopte geschiedenis

De functie ouderenadviseur in Haarlem komt zoals bekend, voort uit een sociaal vernieuwingsproject voor ouderen gedurende de jaren '92-'96. Een belangrijk richtsnoer voor medewerkers in die jaren luidde: *"Toon belangstelling, denk hardop mee met knelpunten van ouderen en probeer waar nodig andere, dan gebaande paden te bewandelen"*. Een dergelijke 'uitnodiging' doet een appel op de creativiteit van medewerkers en dit is een belangrijk onderdeel van de werkcultuur van het team ouderenadviseurs geworden (en gebleven).

Een andere inspiratiebron voor de ouderenadviseur was het pamflet van Paul Kuypers en Jos van der Lans *"Naar een modern paternalisme"* (1994). Het pamflet was een kort en krachtig manifest, waarin voor de sociale sector werd gepleit voor een aanpak waaruit meer hartstocht en minder bureaucratie sprak. Hulpverleners zouden meer compassie moeten hebben met het alledaagse, en zich met hun professionaliteit daarin ook moeten begeven.

Het pamflet sloot op een natuurlijke wijze aan bij de uitgangspunten van bovengenoemd project. Een aantal werkprincipes uit de publicatie werd voortaan omarmd:

- snelle inzetbaarheid waar nodig;
- een hoge mate van pragmatisme;
- gericht op concrete en snelle oplossingen;
- voortduren op zoek naar het combineren van zaken;
- het realiseren van oplossingen die dwars door alles heen gaan;
- signalerend en gericht op verbetering van het aanbod.

In deze periode is een bewuste keuze gemaakt voor het geven van hulp aan de groep kwetsbare ouderen. Met de werkprincipes werd a.h.w. een natuurlijke stap gemaakt naar, indien nodig, een vorm van bemoeizorg. Dat leidt tot bemoeienis met ouderen waar de deur niet vanzelf open gaat. Met ouderen waar van alles mis mee is, zoals het ontbreken van woonvaardigheden (lees: weinig meubelen, geen vloerbedekking, bepaalde mate van vervuiling), schulden, sociaal isolement, problemen met gezondheid en persoonlijke factoren (van de oudere) die de problemen eerder versterken en in stand houden.

Signalering en innovatie

Eén van de facetten van het werk van de ouderenadviseurs is dat in het dagelijks werk, bij de ouderen thuis, vroegtijdig leemten in de zorg en diensten geconstateerd worden. De functie is daardoor een belangrijke bron van signaleringen. Er zijn door het team in het afgelopen decennium ook veel initiatieven ontplooid voor daadwerkelijke verbeteringen en vernieuwingen in het Haarlemse aanbod. Enerzijds zijn, mede uit efficiencyoverwegingen, een aantal specialisaties ontwikkeld in de ouderenadviseursfunctie zelf. Dit zijn:

- de thuisadministrateur (door het langer zelfstandig wonen, neemt het aantal ouderen dat problemen krijgt met de dagelijkse administratie, toe. Hiervoor is deze functie ontwikkeld)
- om ouderen goed te kunnen adviseren en zo nodig te begeleiden op een op een voor hen onoverzichtelijk gebied van wonen is hiervoor expertise ontwikkeld.
- voor de eenvoudiger vragen en bemiddelingen is er de functie van *assistent ouderenadviseur*.

Naast deze vernieuwingen in de eigen functie is het ouderenadviseursteam in de afgelopen 10 jaar ook initiatiefnemer en/of ontwikkelaar geweest van ander nieuw aanbod voor zelfstandig wonende ouderen in Haarlem, zoals:

- de vormgeving van het *preventieve huisbezoek bij 75 plussers* en het *vriendschappelijk huisbezoek* ("een oudere met weinig mantel krijgt er een vriend of vriendin bij") dat daarna aan het ouderenwerk van de stadsdeelorganisaties is overgedragen en nog steeds uitgevoerd wordt;
- de breed bij zelfstandige ouderen verspreide en gewaardeerde "*informatiegidsen voor ouderen*";
- de *woongids voor ouderen* met een overzicht van alle woonmogelijkheden met extra's voor ouderen en uitleg hoe daar aan te komen;
- de realisatie van het "*project ontmoetingscentra*" (een project voor beginnend dementerende ouderen en hun partner). Het vernieuwende aspect is o.m. dat dagbesteding voor deze groep in een *buurthuis* wordt aangeboden en niet achter de muren van een verzorgings- of verpleeghuis. Voor de dementerende die nog thuis woont is dit essentieel. Andere vernieuwende aspecten hebben betrekking op de integrale ondersteuning van de partner. Het project is ondergebracht bij zorgcentrum de Molenburg;
- de kennis bij de ouderenadviseurs van de vraag en leefwereld van zelfstandig wonende ouderen heeft ten grondslag gelegen aan de ontwikkeling van het *Loket voor ouderen en gehandicapten* in Schalkwijk en het *Zorgoverleg Schalkwijk*;
- voor ouderen die niet meer in staat zijn geld op te nemen t.g.v. sociaal isolement in combinatie met mobiliteitsproblemen is er een *gelddienst* in het leven geroepen. Dit aanbod is geprotocoliseerd en wordt ook ingezet waar misbruik door derden dreigt of feitelijk plaats vindt;
- bijdrage aan ontwikkeling van het consultatienetwerk ouderenmishandeling. In eerste instantie is dit netwerk bestemd voor de ouderenadviseurs (ook uit andere plaatsen van de regio Zuid-Kennemerland), werknemers van thuiszorg, de GGZ, het maatschappelijk werk en het ouderenwerk van de stadsdeelorganisaties. Het ligt in de bedoeling dat uiteindelijk iedere beroepsbeoefenaar die te maken heeft met ouderenmishandeling in zijn omgeving gebruik kan maken van consultatie;

B. WAT DOET DE OUDERENADVISEUR?

De ouderenadviseur is een brede informatie-, advies-, ondersteunende-, en begeleidende functie voor zelfstandig wonende ouderen in Haarlem. In de kern valt de functie samen te vatten als: "Het ene loket bij de (meest kwetsbare) oudere in de huiskamer". De ouderenadviseursfunctie is een unieke functie in het veld van dienstverlening door zijn *integrale aanpak*.

Uitgangspunt van het werk is dat de samenhang in de leefsituatie van de klant over de gehele breedte beoordeeld wordt 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. 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.

Bij een (groeïend) deel van de klanten is hierbij sprake van langdurige begeleiding en/of overname taken die nodig zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen (verderop in deze notitie wordt dit casemanagement genoemd).

Wezenlijk bij de inzet van de ouderenadviseurs is dat zij geen belang hebben bij (het afzetten van) een eigen aanbod. In deze zin zijn zij onafhankelijk, kunnen "vrij" de kant van de ouderen kiezen en kunnen de (vaak zwakke) positie van de oudere ondersteunen in het ondoorzichtige veld van regels, organisaties, belangen van aanbieders, wachtlijsten, etc.

Dit sluit aan bij het beleid van de gemeente Haarlem om de groep kwetsbare ouderen de juiste aandacht te geven.

C. DOELGROEP VAN DE OUDERENADVISEURS

De ouderenadviseur werkt voor en ondersteunt die oudere, die tengevolge van toenemende problemen en een afnemend probleemoplossend vermogen, de eigen woon- en leefsituatie tijdelijk of blijvend niet op eigen kracht kan organiseren.

Ouderdom begint niet op een bepaalde leeftijd. Oud worden is een proces, dat zeer verschillende en individuele patronen kent. Hoewel de meest klanten ouder zijn dan 75 is niet zozeer het leeftijdscriterium bepalend, doch vooral de mate waarin de zelfstandigheid van de oudere bedreigd wordt. Dit geldt in het bijzonder voor twee groepen ouderen:

- ouderen met cumulerende problemen en
- ouderen met cumulerende problemen die tevens afwachtend zijn.

Ouderen met cumulerende problemen

Een aanzienlijk aantal ouderen wordt in het zelfstandig kunnen leven bedreigd door een opeenstapeling van problemen. Zoals de combinatie van afnemende gezondheid, beperkt inkomen en afname of ontbreken van een persoonlijk sociaal netwerk. Ouderen uit deze "categorie" hebben doorgaans weinig inzicht in welke hulp en diensten er voor hen mogelijk zijn.

Eén van de uitgangspunten van het werk van de ouderenadviseur is dat hij uitgaat van de eigen verantwoordelijkheid, regie en zelfredzaamheid van de klant en zijn mantel. Daar waar dit problematisch is, is hij er op gericht om dit te bevorderen en te versterken. Bij een deel van de klanten is dit echter niet meer mogelijk. Hoewel men nog "zelfstandig" woont is er (vaak zeer arbeidsintensieve) begeleiding nodig en vaak moeten taken overgenomen worden.

Ouderen met cumulerende problemen en afwachtend

Er zijn ook ouderen die zich wat er in hun leven gebeurt, laten overkomen. Zij stellen zich vaak gelaten op en wachten af of er nog eens iemand langs komt om te vragen hoe het met hen gaat. Vaak zijn dit mensen die door hun achtergrond of aard niet gewend zijn om zelf initiatief te nemen. Dit zijn de meest kwetsbare ouderen.

De ouderenadviseurs richten zich vooral op deze twee groepen ouderen.

Kwetsbaarheid en wetenschappelijk onderzoek

Het begrip kwetsbaarheid kan op verschillende manieren 'gevangen' worden. Zo hanteert het Sociaal Cultureel Planbureau de begrippen draaglast en draagkracht. Van een grote draaglast is sprake als er zich (ernstige) lichamelijke of psychische beperkingen voordoen. De draagkracht is gering als men over weinig hulpbronnen beschikt t.w. een partner of een redelijk inkomen. Zo maken alleenstaanden meer gebruik maken van zorg dan samenwonenden en ouderen met een hoog inkomen maken vaker gebruik van particuliere zorg. Naar schattingen van het SCP zijn er een half miljoen zelfstandig wonende ouderen in ons land waarop het begrip kwetsbaarheid van toepassing is.

Het LASA-onderzoek¹ brengt scherper in beeld welke factoren een kwetsbare positie tot gevolg hebben. LASA staat voor Longitudinal Aging Study Amsterdam. Het interessante van deze representatieve studie is dat sinds 1992 elke 2 jaar dezelfde groep ouderen (ruim 3000 ouderen tussen 55 en 85 jaar) gevolgd wordt. Er wordt gekeken naar (veranderingen in) het lichamelijk, emotioneel, cognitief en sociaal functioneren van ouderen. Naast factoren van lichamelijke kwetsbaarheid (chronische ziekten en beperkingen) wordt er ook onderzoek gedaan naar de maatschappelijke factoren: inkomen en burgerlijke staat (al of niet alleenwonend). *Een belangrijke conclusie uit het onderzoek is dat een opeenstapeling van kwetsbaarheidkenmerken meer regel is dan uitzondering.*

De onderzoekers hebben niet alleen onderscheid gemaakt tussen ouderen met een lage en een hogere sociaal economische status. Men heeft ook gekeken naar de actuele situatie en die in het verleden. Zo is het bekend dat opgroeien onder beperkte omstandigheden een negatief effect kan hebben op de gezondheid. Maar ook dat men de tijd heeft om over die minder goede start heen te komen. Slaagt men daarin niet dan is er sprake van een blijvend lage sociaal economische status. Men is niet in staat geweest de opleiding van de ouders te overtreffen en het huidige inkomen is niet (veel) meer dan AOW. In deze groep zijn er relatief veel ouderen met functionele beperkingen, chronische ziekten en cognitief disfunctioneren. Zij zijn minder goed in staat om te gaan met de stress in het dagelijks leven en verliezen eerder de regie over hun leven. *Onder deze groep ouderen komt dan ook relatief vaker depressie en eenzaamheid voor.*

De conclusie van deze onderzoekers m.b.t. de meest kwetsbare groepen luidt dan ook dat het gaat om ouderen die naast een laag inkomen (vooral degen die dit het hele leven al gehad hebben), tevens alleen wonen en een minder goed functionerend netwerk hebben. Bij hen zijn de risicofactoren het grootst.

In dit verband wijzen de auteurs ook op de groeiende groep allochtone ouderen die in de nabije toekomst deel zullen uitmaken van deze sociaal-economische onderlaag.

Omdat preventieve maatregelen voor deze groep niet meer mogelijk zijn pleiten de onderzoekers ervoor om vooral aandacht en zorg op deze ouderen en hun netwerk te richten.

¹ (1) Onderzoeksopzet, vragenlijsten, methoden, resultaten en publicaties zijn te vinden op de website <http://ssg.scw.vu.nl/lasa>.

D. DE OMVANG VAN DE DOELGROEP

In paragraaf 3C is de doelgroep van de ouderenadviseurs gedefinieerd: zelfstandig wonend, afnemende gezondheid, problemen op verschillende levensgebieden, weinig of geen mantelzorg, laag inkomen en vaak "afwachtend".

In onderzoeken naar de vragen, problemen en leefsituatie van zelfstandig wonende 75 plussers in Haarlem tekent zich bij de verschillende onderzoeksvragen telkens een groep ouderen af van 6,5 a 7% die:

- niet of nauwelijks bezoek krijgt,
- nauwelijks het huis meer uitkomt,
- alleenstaand is en
- waar sprake is van meervoudige problematiek.

Dit is dus in belangrijke mate de doelgroep van de ouderenadviseurs. In de jaren na de uitvoering van deze onderzoeken is de problematiek van ouderen toegenomen. Geschat kan worden dat de omvang van de hiervoor genoemde groep gestegen is tot ca 10% (groei aantal ouderen, verdwijnen 250 verzorgingshuisplaatsen e.d.). Deze inschatting wordt onderschreven door de ervaringen van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW). De groei wordt ook duidelijk uit de jaarlijks toenemende vraag van klanten naar inzet van de ouderenadviseurs, de complexer wordende problematiek en het feit dat, indien zelfs maar in geringe mate publiciteit gemaakt wordt voor de functie, de vraag van de ouderen direct toeneemt.

Per 1-1-2003 bedraagt het aantal zelfstandig wonende ouderen in Haarlem van 75 en ouder bijna 11000 (waarvan 7500 80 plussers). Echter ook in de leeftijdscategorie van 65 tot 75 jaar wordt er een beroep gedaan op de ouderenadviseurs.

De groep ouderen, die behoefte heeft aan het soort inzet dat de ouderenadviseur biedt, kan geschat worden op ca. 1250 klanten.

De ouderenadviseurs werken al jaren met de druk van een wachtlijst. Voor 2005 is er een bijdrage geleverd door het Zorgkantoor om de wachtlijst weg te kunnen werken.

E. AFSTEMMING MET ANDERE FUNCTIES IN HET VELD

Vooral door de gevolgen van de modernisering van de AWBZ neemt het aantal nieuwe functies in het ouderenveld de laatste tijd snel toe. Een nadeel hiervan is dat het verwarrend is voor de klanten, professionals en beleidsmakers. Zo ontwikkelen thuiszorgorganisaties en verzorgingshuizen casemanagementfuncties, anders dan de ouderenadviseurs richten deze zich echter hoofdzakelijk op één leefgebied, de afstemming van zorgvoorzieningen van de klant. Steeds meer huisartsen kennen de functie van praktijkondersteuners. Deze richten zich vooral op wat patiënten met een bepaalde aandoening nodig hebben op gezondheidsgebied. Ook zijn er coördinatiefuncties specifiek voor zelfstandig wonende, dementerende mensen. Omdat de ouderenadviseur zich juist richt op de samenhang van *alle* levensgebieden zijn er natuurlijk raakvlakken met deze nieuwe functies en is afstemming nodig.

Dit is ook het geval met reeds langer bestaande functies, zoals het ouderenwerk, de wonen-pluscoördinator en het maatschappelijk werk. In 2001 zijn er met het oog op een goede afstemming taakafspraken gemaakt met de (tot de wooncomplexen Laan van Berlijn en Nieuw Meerwijk beperkte) wonen- pluscoördinator en het ouderenwerk in de stad.

Duidelijk is dat het ouderenwerk van de verschillende stadsdeelorganisaties de activiteiten voor ouderen organiseert en de eenvoudige informatievragen beantwoordt, die voortkomen uit het preventieve huisbezoek aan ouderen.

De ouderenadviseurs dragen zorg voor de individuele hulpverlening voor de zelfstandig wonende ouderen in de stad. In dit verband kan gesteld worden dat in de toekomst de nadruk in het werk meer gelegd kan worden op de begeleidingsfunctie, omdat informatie- en adviesvragen beantwoord kunnen worden aan de balie van de loketten voor ouderen en gehandicapten.

Temidden van het hele werkveld is het zorgoverleg een afstemmingskader op klantniveau waarbij concrete werkafspraken gemaakt worden.

Ook met meer gespecialiseerde werksoorten vindt periodiek overleg en afstemming plaats, zoals met de Geestgronden (klanten met psychogeriatrische problematiek) en de GGD (verwaarloosde en vervuilende ouderen).

Om in spoedeisende situaties adequaat te kunnen handelen zijn er werkafspraken gemaakt met de Stadsbank over het directe aanleveren van gegevens t.b.v. budgetbeheer waarbij een intake overgeslagen kan worden. Voorts leveren de ouderenadviseurs de benodigde gegevens waarnodig compleet aan om het proces van schuldhelpverlening zo goed en snel mogelijk in gang te zetten.

Hoofdstuk IV

OUDERENADVISEURS: PRESTATIE 2005

De huidige formatie van de ouderenadviseurs en thuisadministrateur bestaat op dit moment uit 9 personen, waarvan de financiering uit verschillende bronnen plaatsvindt:

- 2.94 fte ouderenadviseurs, gemeente Haarlem
- 1.05 fte balie, loket gemeente Haarlem
- 0.5 fte allochtone ouderenadviseur, gemeente Haarlem (TOSgelden 2004-2005)
- 2.0 fte ouderenadviseur, Zorgkantoor

In april 2004 is met TOSgelden het project cultuurverandering gestart met het aannemen van een Marokkaanse ouderenadviseur. De financiering van het Zorgkantoor vindt plaats in het kader van de tijdelijke subsidieregeling "Diensten bij wonen met zorg".

Met 1 fte kunnen ongeveer 125 cliëntsystemen per jaar geholpen worden. De feitelijke productie is de afgelopen jaren hoger geweest dan dit aantal. Hiervoor zijn een aantal oorzaken aan te geven. Het personeelsbestand heeft geen verloop, er is nauwelijks ziekteverzuim en de kern van het team beschikt over een zeer ruime werkervaring. Daarnaast wordt er relatief weinig tijd besteed aan deskundigheidsbevordering. Er is wel sprake van fikse werkdruk op het team.

De 125 klanten per formatieplaats betreffen zowel de casemanagement klanten en spoedsituaties (schulden, huisuitzetting, vervuiling, dementieproblemen) als de eenvoudiger informatie- en advies vragen. Het accent van het werk verschuift steeds meer naar klanten met complexe problematiek en klanten waarbij er ook sprake is van spoedsituaties.

A. SOORTEN KLANTEN, WERKZAAMHEDEN EN TIJDSINVESTERING

Er worden de volgende categorieën klanten onderscheiden, met daarbij de gemiddelde tijd die nodig is voor de werkzaamheden.

1. Informatie en advies klanten

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

2. Begeleidingsklanten

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

<u>Tijdsinvestering:</u>	gemiddeld 9 uur per klant voor een periode van max. ½ jaar.
--------------------------	---

Inhoud werkzaamheden:

Motivatie klant, begeleiding, crisisinterventie en 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 van plan van aanpak en in werking zetten van plan met alle betrokkenen;
- Het volgen van het verloop en de gemaakte afspraken (monitoring);
- Evt. ondersteuning bij thuisadministratie
- Evaluatie en afsluiting.

3. Casemanagement klanten

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 gespecialiseerde organisatie of bij overlijden.

Tijdsinvestering

Meer dan een half jaar minimaal 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
- centrale positie in het netwerk van 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

4. Spoedeisende klant

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

Ondanks de bovenstaande onderverdeling zal duidelijk zijn dat in de praktijk de situatie van de verschillende categorieën klanten onlosmakelijk met elkaar verbonden is. Een informatie/adviesklant kan bij nadere analyse een dringende begeleidingsklant blijken te zijn (bij bezoek blijkt er sprake te zijn van vervuiling en verwaarlozing of er is sprake van ouderenmishandeling). Een begeleidingsklant of informatieklant kan na een calamiteit (val, overlijden partner, bijv) acuut een casemanagementklant worden.

B. GARANTIE KWALITEIT OUDERENADVISEUR

Bij de uitvoering van het werk van de ouderenadviseur wordt aan de volgende voorwaarden voldaan:

- er wordt gewerkt volgens een vastgelegde professionele standaard, inclusief code, statuut en privacyreglement;
- er wordt eenduidig geregistreerd;
- er wordt samengewerkt met al die organisaties die nodig zijn om tot een optimale dienstverlening voor ouderen te komen;
- er vindt in het team intervisie plaats om tot optimale ervarings- en kennisuitwisseling te komen;
- waar nodig wordt consult ingewonnen bij specialisten op deelgebieden (psychogeriatric, psychiatrie, ziekten e.d.)
- er is een klachtenreglement
- de functie is op HBO-niveau

C. TE REALISEREN PRODUCTIE IN 2006

Inzetbare tijd assistent ouderenadviseur / balie

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

Inzetbare tijd per FTE (sr) 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 directe klantgerelateerde inzet (huisbezoek, schriftelijke en telefonische contacten, etc)

Directe klantgerelateerde tijdsinzet per FTE bedraagt
Totaal voor 2.94 FTE

1238 uur per jaar
3640 uur per jaar

Tijd en kosten per categorie klant

De kostenstijging voor 2006 bedraagt naar verwachting en volgens de MO-groep 1.4%. In navolging van de gemeente hanteren wij voorlopig een stijging van 1%.

Het uurtarief in 2006 bedraagt € 59,94

	per jaar	tarief
❖ Info/advies	gemiddeld 2 uur	€ 119,88
❖ Begeleiding/bemiddeling	gemiddeld 9 uur	€ 539,46
❖ Casemanagement	gemiddeld 30 uur	€ 1798,20

Samenstelling werkpakket (caseload) en benodigde tijd

Analyse van het klantpakket van één FTE leert dat in de praktijk sprake is van de volgende "samenstelling van soorten klanten".

* 32	info advies	32 x 2 uur	64 uur
* 77	begeleiding/bemiddeling	77 x 9 uur	693 uur
* 16	casemanagement	16 x 30 uur	480 uur
125	klanten totaal		1237 uur

Op grond van de bovenstaande berekeningen kunnen in 2006 de volgende werkzaamheden geleverd worden:

Prestatie 2006

Baliewerkzaamheden (1.05 fte)	1200 x	€ 41,50	€ 49.815,-
Ouderenadviseurs (2.94 fte)	aantal klanten		
Informatie/advies	95 x	€ 119,88	€ 11.388,60
Begeleiding	226 x	€ 539,46	€ 121.917,96
Casemanagement	47 x	€ 1798,20	€ 84.515,40
	368 klanten	3640 uur	€ 217.821,96
Totaal			€ 267.636,96

D. FINANCIERING

De bovenstaande berekening van de kosten is gebaseerd op een uurtarief van € 59,94 per uur.

Dit uurtarief is opgebouwd uit:

- salariskosten
- organisatiekosten
- bijdrage innovatie- en ontwikkelingskosten en
- risicobeperking

Bijlage I

RESULTATEN VAN DE OUDERENADVISEURSFUNCTIE

Ouderenadviseurs leveren persoonlijke maatwerkbegeleiding op een breed scala van gebieden waarmee een bijdrage geleverd wordt aan het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Cijfers zeggen daarbij niet alles. De voorbeelden illustreren de (pragmatische) aanpak bij kwetsbare ouderen.

A. Bemoeizorg

Het is niet zo moeilijk om vast te stellen dat het met iemand niet zo goed gaat. Wat soms wel een probleem vormt is het krijgen van medewerking om stappen te nemen die bijdragen aan een oplossing c.q. leiden tot het handhaven van een aanvaardbaar evenwicht. Bij mensen die een afwijzende houding etaleren is het zaak om vertrouwen te krijgen en een basis te vinden om langs te kunnen blijven komen.

Een 85-jarige ongehuwde vrouw met een aanvullende bijstandsuitkering op de AOW, wordt door een gemeentelijke afdeling verwezen naar de ouderenadviseur. Er gaat af en toe iets niet goed met haar papieren.

Het kost de ouderenadviseur moeite om 'binnen te komen' vanwege haar achterdocht. Ze woont "op kamers" bij een particulier. Het evenwicht is kwetsbaar. Mw. heeft kind noch kraai op de wereld en ze is beperkt in haar mobiliteit. De ouderenadviseur besluit niet teveel te willen, maar vooral de nadruk te leggen op het winnen van vertrouwen. Er ontstaat toestemming om de juiste papieren te zoeken t.b.v. officiële instanties.

In de loop van de tijd wordt de greep op het dagelijkse leven langzamerhand minder adequaat. Zo kost de persoonlijke verzorging mw. zo veel tijd dat ze te laat bij het buurtwinkeltje komt die in de middag gesloten is. Het schoonmaken gaat niet meer zo gemakkelijk en de veiligheid en voeding laat te wensen over (soms staat ze s'avonds laat nog te koken). Met veel moeite lukt het de ouderenadviseur om gespecialiseerde wijkzorg binnen te krijgen.

De ouderenadviseur besluit uiteindelijk om zonder toestemming van mevrouw contact op te nemen met de huisarts en in een goede onderlinge samenwerking met de GGZ lukt het om het (kwetsbare) evenwicht zoveel mogelijk in stand te houden, en de wens van mw. om op haar plekje te blijven, te respecteren.

B. Woonbegeleiding

Op oudere leeftijd is een verhuizing zowel organisatorisch als emotioneel een ingrijpend proces. Een aantal ouderen kunnen moeilijk overweg met het verwerven van een andere woning en ze overzien de mogelijkheden van de woningmarkt onvoldoende.

Afhankelijk van de situatie van de klant wordt er geholpen bij:

- oriëntatie (wat zijn er voor woonmogelijkheden in de stad/regio),
- bijhouden van de woningkrant en inschrijving,
- financiële aspecten rond de verhuizing en
- zonodig bij de organisatie van de verhuizing.

In principe wordt daarnaast ook aandacht besteed aan veiligheidsaspecten, inzet van zorg- en hulpdiensten, eventueel noodzakelijke aanpassingen, inbraakpreventie, etc.

Vrouw van 78 woont op 2-hoog in een portiekflat naast een verslaafde buurman. Artrose in heupen en knieën maken het steeds moeilijker om 4 x 8 treden te lopen. Via de burens wordt er hulp gevraagd voor hulp bij de keuze van een andere woning.

Uit de voorgeschiedenis blijkt dat mw. al een keer een aanbod heeft laten lopen omdat de woning volgens mw. "veel te duur" was. Er zijn ook problemen met de zelfzorg.

Door enigszins verminderde cognitie is er onvoldoende besef van de huursubsidie. Er wordt door de ouderenadviseur een aantal stappen genomen: aanvraag hulp bij persoonlijke verzorging (hulp bij douchen), hij helpt haar kiezen voor een geschikt appartement met zorg. Voorts maakt de ouderenadviseur een proefberekening wat mw. netto moet betalen in de nieuwe situatie. Hiermee wordt een herhaling van afwijzen van de woning voorkomen. Daarnaast wordt er een verhuiskostenvergoeding aangevraagd. Omdat het netwerk van mw. heel beperkt is wordt er tevens hulp geboden bij de organisatie van de verhuizing.

C. Voorkoming huisuitzettingen

Soms dreigen mensen uit hun huis te worden gezet door het niet betalen van de huur. Een huisuitzetting betekent altijd persoonlijk leed. De schulden worden soms veroorzaakt doordat men door het ouder worden de greep op het eigen leven verliest. Het kan ook zijn dat men onvoldoende de consequenties van het eigen handelen inziet. Voor hand liggende scenario's werken niet altijd en extra inspanning is soms vereist om iemand "binnenboord" te houden.

Een oudere heer van allochtone afkomst komt bij de ouderenadviseur na een (terechte) afwijzing van een lening bij de Stadsbank. Hiermee wilde meneer proberen huisraad aan te schaffen en zijn schulden te betalen.

Bij het huisbezoek wordt geconstateerd dat meneer op beton leeft en nauwelijks inboedel heeft. Hij beheerst de Nederlandse taal slecht. Hij woont nog niet zo lang in deze woning en is al geruime tijd gescheiden. Hij heeft lange tijd in pensions en op kamers gewoond. Er is geen contact met kinderen en met landgenoten

Meneer geeft nauwelijks inzicht in zijn financiële situatie. Duidelijk wordt dat er schulden zijn ontstaan t.g.v. gokproblemen die tevens vergroot worden door het gemakkelijk verkrijgen van consumptief krediet (nu kopen en volgend jaar betalen). Zodra de ouderenadviseur vaststelt dat er sprake is van zgn. problematische schulden (d.w.z. de hoogte van de schuld kan iemand nooit op eigen kracht binnen een termijn van 3 jaar aflossen) wordt er geprobeerd een traject schuldhulpverlening in gang te zetten

Omdat hij zich gekrenkt voelt door de afwijzing van de lening lukt dit niet want meneer wil niets meer met de Stadsbank te maken hebben. Overleg met de corporatie leidt tot niets, omdat hij zich nooit aan afspraken heeft gehouden. De verwachting op korte termijn laat zich niet moeilijk raden.

Desondanks houdt de ouderenadviseur de deur op een kiertje en komt meneer af en toe langs voor papieren waar hij zelf niet uitkomt. Totdat de bewuste huisuitzetting een feit is. In verband met leeftijd en gezondheidstoestand vindt de ouderenadviseur het onverantwoord om het schijnbaar onvermijdelijke te laten gebeuren. Op voorwaarde dat meneer meewerkt (traject Stadsbank) doet de ouderenadviseur een ultieme bemiddelingspoging waarmee deurwaarder en corporatie akkoord gaan n.l. met de onmiddellijke betaling van de helft van de schuld (gefinancierd als lening door een fonds). Totdat budgetbeheer en schuldhulpverlening in gang zijn gezet gaat meneer schriftelijk akkoord met tijdelijke in bewaring nemen van zijn pinpas voor gezamenlijke opname van huishoudgeld.

D. Afsluiting nutsvoorzieningen

Afsluiting van nutsvoorzieningen staat meestal nooit op zich. Vaak moet er meer gebeuren.

Deurwaarder van de gemeente doet melding van problematische situatie bij 65-jarige mevrouw n.a.v. betalingsproblemen OZB. Mw. is ook afgesloten van het water.

Eerdere pogingen van derden om mw. aan te melden bij de Stadsbank zijn mislukt. De ouderenadviseur stelt nog enkele andere zaken vast: gezondheids- en mobiliteitsproblemen (mw. komt nooit buiten), het ontbreken van een aanvullende verzekering, een doorgeroeste wasmachine en een zieke hond. Feitelijk wordt haar hele leven gekenmerkt door schulden.

Allereerst wordt d.m.v. inschakeling van een fonds het water weer aangesloten en een wasmachine aangeschaft. Naast de inventarisatie van alle schulden (er zijn al 7 deurwaarders) wordt er ook aandacht besteed aan andere levensterreinen: huishoudelijke ondersteuning wordt aangevraagd, evenals een scootermobiel en de OV-taxi. Omdat mw. dringend fysiotherapie nodig heeft wordt de aanvullende verzekering in orde gemaakt.

Een jaar verder zijn de financiële problemen op orde, in die zin dat de geldzaken zich voortaan laten regelen door de instelling van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Het leven is op verschillende terreinen weer beter op orde.

E. Ouderenmishandeling

Laat bij een willekeurige burger het woord ouderenmishandeling vallen en meestal zal deze reageren met fronsende wenkbrauwen. Bij kinderen en (allochtone) vrouwen kan men het verschijnsel beter plaatsen, maar bij ouderen? Dat komt omdat ouderdom in eerste instantie geassocieerd wordt met eerbied en respect. Helaas is de werkelijkheid anders. Ouderenmishandeling kan zich o.a. voordoen als de afhankelijkheid van een oudere tegenover derden groter wordt en tegelijk in een sociaal isolement verkeert. Wat je meestal ziet is een grote mate van loyaliteit ten opzichte van de dader. Eén ding staat vast: als hulpverlener moet je over een lange adem beschikken en nadrukkelijk een vinger aan de pols blijven houden.

Via de dagbesteding wordt bij de ouderenadviseur melding gemaakt van een hoogbejaarde vrouw. Er zijn signalen dat er thuis iets niet pluis is. Mw. woont in bij het gezin van haar dochter op een etage. Ze is bereid om een ouderenadviseur in vertrouwen te nemen. Het gesprek vindt op verzoek van haar plaats bij de dagopvang.

Mw. is t.g.v. een aandoening slecht mobiel. De tuissituatie blijkt zorgelijk. De mis(be)handeling bestaat uit het onthouden van goede "zorg", zoals het niet laten maken van de verwarming op haar kamer, het verbod op gebruik van de badkamer, het niet buiten willen zetten van de vuilnis tot treiterijen als het blokkeren van toilet en trap (lift) en het onklaar maken van de traplift.

Mw. lijkt aanvankelijk mee te willen gaan in het oplossingsscenario om een indicatie voor het verzorgingshuis aan te vragen, maar komt daar een week later op terug. Ze ziet er vanaf, waarschijnlijk omdat de verandering door haar als erg groot werd ervaren.

De ouderenadviseur besluit om het contact met mevrouw (telefonisch) aan te houden en de situatie te blijven volgen. Een half jaar later is de situatie zo verslechterd dat mw. kenbaar maakt alsnog de stap naar het verzorgingshuis te willen zetten. De aanvraag voor een indicatie gaat opnieuw de deur uit, vergezeld van een begeleidende brief. Het CIZ is bereid om in deze situatie met spoed een indicatie te stellen. De ouderenadviseur vindt eveneens gewillig gehoor bij een zorgaanbieder om mw. voorrang te geven op de wachtlijst.

F. Als familie of mantel ontbreekt.....

De functie Thuisadministrateur is ontwikkeld omdat een groep ouderen onvoldoende in staat is om de dagelijkse administratie bij te houden. Voor een aantal is periodieke hulp nodig bij het ordenen, selecteren, de overmakingen, etc. Soms is er een grootscheepse sanering noodzakelijk, soms volstaat een lichtere interventie. Waar de regie onvoldoende is, wordt er meestal een traject richting bewindvoering ingezet. In toenemende mate weten thuiszorgmedewerkers, wijkverpleegkundigen en medewerkers van de Geestelijke Gezondheidszorg deze functionaris ook te vinden als er sprake is van een forse geestelijke achteruitgang.

Via de GGZ wordt thuisadministrateur ingeschakeld i.v.m. opname van 87-jarige dementerende man in Anton Pieckhofje. De financiële administratie is een grote chaos. Mijnheer was duidelijk niet meer in staat om zijn persoonlijke zaken te regelen. Alle papieren passen net in een grote vuilniszak. Ordening vereist ook inzicht en om die reden wordt de post tijdelijk omgeleid naar het kantoor van de thuisadministrateur. Tegelijkertijd wordt een traject bewindvoering ingezet. Dit omvat het invullen van de juiste formulieren, overleg met de stichting die dit gaat uitvoeren, tevens het zoeken van een arts die een medische verklaring moet opstellen voor de kantonrechter. Alle voorkomende handelingen die normaal gesproken de familie op zich zou nemen worden tijdelijk waargenomen door de thuisadministrateur. Aan het eind van de rit, nadat mijnheer is opgenomen, kan er een goed geordende administratie overlegd worden aan de bewindvoerder.
