

029

TNO-rapport
PG 98.009

Modernisering in de ouderenzorg; ouderenadviseurs

TNO Preventie en Gezondheid
Divisie Collectieve Preventie

Wassenaarseweg 56
Postbus 2215
2301 CE Leiden

Telefoon 071 5 18 18 18
Fax 071 5 18 19 20

auteurs:
W.T.M. Ooijendijk

datum:
april 1998

TNO Preventie en Gezondheid
Gorterbibliotheek

06 JAN 1999

Postbus 2215 - 2301 CE Leiden

Stamboeknummer

16315

Alle rechten voorbehouden.
Niets uit deze uitgave mag worden
vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt
door middel van druk, fotokopie, microfilm
of op welke andere wijze dan ook, zonder
voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd
uitgebracht, wordt voor de rechten en
verplichtingen van opdrachtgever en
opdrachtnemer verwezen naar de
Algemene Voorwaarden voor onderzoeks-
opdrachten aan TNO, dan wel de
betreffende terzake tussen partijen
gesloten overeenkomst.
Het ter inzage geven van het TNO-rapport
aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 1998 TNO



Nederlandse Organisatie voor toegepast-
natuurwetenschappelijk onderzoek TNO.

Ooijendijk WTM

90.6743-531-7

Het project 'Versterking van de positie van de zorgvrager'
deelproject 'Modernisering in de ouderenzorg; ouderenadviseurs'
is uitgevoerd in opdracht van de Samenwerkende Instellingen
Ouderenwerk (Stichtingen Welzijn Ouderen) in:
Alblasserwaard-Vijfheerenlanden-Drechtsteden in het kader
van 'Modernisering Ouderenzorg in Zuid-Hollands Perspectief'
van de Provincie Zuid-Holland.

Stichting Welzijnswerk voor Ouderen Alblasserdam
Stichting Welzijn Ouderen Dordrecht
Stichting Welzijn Ouderen Gorinchem
Instelling Gecoördineerd Ouderenwerk Hardinxveld-Giessendam
Stichting Gecoördineerd Ouderenwerk Hendrik-Ido-Ambacht
Stichting Welzijn Ouderen Leerdam
L. & N. Smit's Stichting Nieuw-Lekkerland
Stichting Welzijn Ouderen Papendrecht
Stichting Ouderenwerk Sliedrecht
Stichting Welzijn Ouderen Zwijndrecht

Deze uitgave is te bestellen door het overmaken van f 35,25 (incl. BTW) op postbankrekeningnr. 99.889
ten name van TNO-PG te Leiden onder vermelding van bestelnummer 98.009.

INHOUD	pagina
SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	<i>i</i>
1. ACHTERGROND EN VRAAGSTELLING	1
1.1 Inleiding	1
1.2 Aanscherping van de vraagstelling	2
1.3 Opbouw van de rapportage	3
2. WERKWIJZE	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Feitelijke dataverzameling en werkwijze	4
3. MODERNISERING WELZIJSWERK OUDEREN	6
3.1 Inleiding	6
3.2 Kernfuncties en kerntaken van het welzijnswerk ouderen	6
4. OUDERENADVISEUR	11
4.1 Inleiding	11
4.2 De ouderenadviseur, landelijke ontwikkelingen	11
4.3 De ouderenadviseur, enkele praktijkervaringen	13
4.3.1 De Flesseman, Amsterdam	13
4.3.2 Ouderenadviseurs in de Haarlemmermeer	15
4.3.3 Ouderenadviseurs SWO Dordrecht	17
4.4 Visies van de Stichtingen Welzijn Ouderen in de regio over ouderenadviseurs	20
4.5 Raakvlakken tussen ouderenadviseurs, indicatieadviseurs en lokale loketten	24
4.5.1 Raakvlakken ouderenadviseurs - indicatieadviseurs	24
4.5.2 Raakvlakken lokale loketten - ouderenadviseurs	27
4.6 Alternatieven voor de inbedding van ouderenadviseurs	29

	pagina
5. HUISBEZOEKEN	31
5.1 Inleiding	31
5.2 Landelijke ontwikkelingen	31
5.3 Enkele illustraties van huisbezoekprojecten	32
5.3.1 Zwijndrecht	32
5.3.2 Dordrecht	33
5.3.3 Leiden	35
5.4 Visie vanuit de diverse instellingen in de regio	38
5.5 Conclusies	40
6. IMPLEMENTATIE OUDERENADVISEURS	42
LITERATUUR	47
BIJLAGE	51

SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op initiatief en in opdracht van de gezamenlijke Instellingen Ouderenwerk in de regio's Alblasserwaard/Vijfheerenlanden en de Drechtsteden en gefinancierd door de Provincie Zuid-Holland, is in het najaar van 1997 door TNO Preventie en Gezondheid het project 'Versterking van de positie van de zorgvrager' gestart.

Het project maakt deel uit van de modernisering van de ouderenzorg in Zuidhollands Perspectief.

Specifiek zal worden ingegaan op een aantal vragen rond de functie van ouderenadviseur.

Als doel van dit deelproject zijn in het projectvoorstel dat ten grondslag ligt aan deze rapportage de volgende punten/vragen geformuleerd:

1. Specificering van de functie van de ouderenadviseur.
2. Specificering van de taken van de ouderenadviseur.
3. Specificering van de werkwijze van de ouderenadviseur.
4. Raakvlakken tussen het werk van de ouderenadviseur en de indicatieadviseurs verbonden aan de lokale loketten in het kader van de integrale indicatie-advisering.
5. Raakvlakken tussen het functioneren van de huidige loketten van de Stichtingen Welzijn Ouderen en het functioneren van ouderenadviseurs.
6. In kaart brengen van alternatieven voor de inbedding van de ouderenadviseur.
7. De financiering van de ouderenadviseurs.

Op deze onderwerpen zal achtereenvolgens worden ingegaan.

Specificering van de functie van de ouderenadviseur

De functie van de ouderenadviseur komt het meest duidelijk naar voren in de definitie die ten aanzien van de ouderenadviseur wordt gehanteerd. In de notitie ouderenadviseur van de sectie Welzijn ouderen van de VOG, evenals in de notitie 'ouderenadviseur ten behoeve van landelijke profilering' van de Directeurenkring WO Nederland wordt de ouderenadviseur als volgt gedefinieerd:

De ouderenadviseur is *een professioneel opererende deskundige*, die het zelfstandig functioneren van de oudere bevordert en streeft naar vergroting van de zelfredzaamheid en het welbevinden van de oudere. De ouderenadviseur werkt, op verzoek van de oudere, op de terreinen welzijn, zorg en wonen. Deze definitie stemt inhoudelijk geheel overeen met de functieomschrijving die vanuit het welzijn ouderen in de regio is opgesteld, namelijk:

- * het behouden/bevorderen van het zelfstandig functioneren van ouderen;
- * streven naar de vergroting van de zelfredzaamheid van ouderen;
- * streven naar het behoud van de eigen regie van de ouderen;

* streven naar behoud/verbetering van het welbevinden van ouderen.

Als zodanig lijkt over dit aspect van het functioneren van ouderenadviseurs geen verschil van mening te bestaan. Ook uit de interviews die met de diverse Stichtingen Welzijn Ouderen in de regio zijn gehouden blijkt dat men zich uitstekend in dergelijke uitgangspunten en definitie kan vinden.

Specificering van de taken van de ouderenadviseur

Mogelijke taken van de ouderenadviseur zoals die uit een aantal praktijkervaringen met ouderenadviseurs en interviews met Stichtingen Welzijn Ouderen naar voren komen zijn:

- informeren individuele ouderen en mantelzorgers ;
- informeren andere instellingen/hulpverleners;
- adviseren individuele ouderen en mantelzorgers;
- adviseren andere instellingen/hulpverleners;
- geven van voorlichting aan individuele ouderen en mantelzorgers;
- bemiddelen tussen de ouderen en instellingen/instanties;
- individuele begeleiding van ouderen en mantelzorgers;
- coördinatie huisbezoekproject(en);
- coördineren van de uitvoering van huisbezoekprojecten;
- houden inloopsprekuren.

Deze taken sluiten aan op de werkwijze van de ouderenadviseur zoals die onder meer in de notitie van de VOG naar voren wordt gebracht.

Specificering van de werkwijze van de ouderenadviseur

In de notitie ouderenadviseur van de sectie Welzijn ouderen van de VOG, evenals in de notitie ouderenadviseur t.b.v. landelijke profilering van de Directeurenkring WO Nederland worden over de werkwijze van de ouderenadviseur de volgende punten naar voren gebracht:

- De ouderenadviseur stelt zich actief op naar ouderen (outreaching), signaleert en schenkt veel aandacht aan preventieve mogelijkheden;
- De ouderenadviseur vormt zich een beeld van de leef- en woonsituatie van de oudere en van zijn-/haar toekomstmogelijkheden. Op basis hiervan geeft de ouderenadviseur *voorlichting, informatie en advies* en treft zonodig de geëigende maatregelen;
- De ouderenadviseur helpt de oudere bij het verhelderen en uiteenrafelen van zijn/haar behoeften, waardoor hij/zij kan komen tot een zo goed mogelijk geformuleerde vraag aan de juiste aanbodorganisatie. (*vraagarticulatie*);

- De ouderenadviseur heeft *snel (korte lijnen) contact* met de dienstverlenende instellingen en kan daardoor doelmatig en doeltreffend werken. De ouderenadviseur zoekt uit welke mogelijkheden er zijn en *begeleidt de oudere bij de keuze* van een passend aanbod. Indien nodig leidt de adviseur de oudere toe naar voorzieningen;
- De ouderenadviseur geeft *gevraagd en ongevraagd advies* aan organisaties over hoe het zorg- en hulpverleningsaanbod en de woonomstandigheden beter kunnen aansluiten op de vraag van de oudere. Eveneens stimuleert de ouderenadviseur het welzijnswerk verbeteringen in de sociale omgeving van de oudere te ontwikkelen.

In het projectvoorstel wordt de werkwijze van de ouderenadviseur als volgt voorgesteld: “De wijze waarop de ouderenconsulent dit zou kunnen bereiken, op basis van de leef- en woonsituatie van de oudere, zijn de volgende activiteiten: het geven van voorlichting, het verstrekken van informatie, het geven van advies en zonodig het (doen) treffen van maatregelen. Met name helpt de ouderenconsulent ouderen bij het verhelderen en uiteenrafelen van zijn of haar behoeften, waardoor het aanbod dat daardoor wordt gegenereerd nauw aansluit bij de perceptie van de betrokkene van diens situatie en bij het perspectief dat deze voor zichzelf ziet. De ouderenconsulent maakt de latente hulpvraag van de ouderen in een vroeg stadium zichtbaar en signaleert hulpvragen. Preventie, voorlichting, signalering en bevorderen zelfredzaamheid zijn enkele kernbegrippen die het functioneren van ouderenconsulenten kenschetsen”.

Beide beschrijvingen van de werkwijze van de ouderenadviseur komen inhoudelijk sterk overeen. In de notitie van de VOG wordt naast de hulp aan de individuele oudere ook de functie belicht van de ouderenadviseur met betrekking tot het onderhouden van contacten met en het adviseren van andere organisaties. Het lijkt goed om ook deze aspecten bij de werkwijze van de ouderenadviseur te betrekken.

Raakvlakken ouderenadviseur - indicatieadviseur

De ouderenadviseur en indicatieadviseur zijn in belangrijke mate op hetzelfde terrein actief. In de praktijk is het daarom gewenst als beide functies in elkaars verlengde functioneren.

De ouderenadviseur heeft belangrijke functies te vervullen wat betreft:

- ouderen zonder expliciete hulpvraag, die echter wel enige ondersteuning nodig hebben om hun zelfstandigheid te kunnen handhaven;
- informeren en adviseren van alle ouderen;
- signaleren van problematiek bij ouderen (latente hulpvragen in beeld brengen).

De indicatieadviseur heeft tot primaire taak het uitvoeren van de wettelijke taken op het terrein van de zorg. Voor de toekomst is een verbreding van de indicatieadvisering voorzien naar het brede terrein van wonen, welzijn en zorg. Indien het de intentie is om ten behoeve van de ouderen een zo breed en diep mogelijk geïntegreerde aanpak te realiseren, dan is een integratie van de beide functies op termijn wenselijk.

Raakvlakken ouderenadviseur - lokale loketten

Vanuit de interviews die zijn gehouden met de SWO in de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden en met name over het functioneren van de loketten, komt naar voren dat in de praktijk veel overeenkomsten lijken te bestaan tussen de functie van ouderenadviseur en de functie van ouderenloketmedewerker. Naar voren wordt gebracht dat de werkwijze die voor de ouderenadviseur wordt bepleit en het doel waarmee de ouderenadviseur werkt feitelijk overeenstemmen met het werk vanuit het ouderenloket. Zo blijken de ouderenadviseurs in de Haarlemmermeer in de praktijk op praktisch identieke wijze te functioneren als de loketten in AV.

In vergelijking met het profiel zoals geschetst door de VOG lijkt zich echter ten aanzien van de werkwijze het volgende essentiële verschil voor te doen tussen de huidige loketten en het werk van ouderenadviseur. Dat betreft het eerste punt onder werkwijze van de ouderenadviseur, namelijk: 'De ouderenadviseur stelt zich actief op naar ouderen (outreaching), signaleert en schenkt veel aandacht aan preventieve mogelijkheden.' Ook vanuit de diverse loketten was echter al aandacht ontstaan voor het realiseren van een werkwijze die meer signalerend en preventief van aard is. Met het oog daarop is en wordt aansluiting gezocht bij het opzetten van huisbezoekprojecten. Hierbij wordt een gedefinieerde doelgroep ouderen (bijvoorbeeld alle ouderen van 75 jaar en ouder in een wijk) systematisch bezocht en aan de hand van een meer of minder gedetailleerde vragenlijst (lijst met aandachtspunten) 'doorgelicht' met het oog op onder meer: 'ouderen die niet of in onvoldoende mate door de hulpverlening (inclusief vrijwilligershulp) bereikt worden, maar op grond van behoefte en wensen wel bereikt zouden moeten worden, in contact te brengen met de voor hen passende vormen van hulpverlening'. Of anders gesteld het signaleren en oplossen van latente hulpvragen en het verstrekken van voorlichting en informatie.

Indien de loketten erin slagen om deze wijze van signalerend en preventief werken te integreren in het pakket van het loket, dan lijkt er functioneel nauwelijks onderscheid te bestaan tussen de loketten en de ouderenadviseurs.

Inbedding van de ouderenadviseur

In de literatuur en vanuit gesprekken met Welzijn Ouderen worden vier varianten aangetroffen voor de inbedding van de ouderenadviseur.

1. Volledig onafhankelijk (Flesseman).
2. Organisatorisch ondergebracht in een SWO, in een aparte afdeling werkend op basis van een statuut waarin het onafhankelijk functioneren wordt vastgelegd (Dordrecht, Haarlemmermeer).
3. Organisatorisch ondergebracht in een organisatie op het terrein van de zorg (verzorgingshuis), eveneens werkend op basis van een statuut om de onafhankelijkheid te kunnen waarborgen (Dordrecht).
4. Organisatorisch ondergebracht bij de gemeente (Arnhem).

Gezien deze uitgangspunten en voorwaarden is een inbedding van de ouderenadviseur in een SWO in een aparte sector waarbij de onafhankelijkheid via een statuut wordt gewaarborgd een oplossing die voor de regio Alblasterwaard/Vijfheerenlanden/Drechtsteden adequaat en realistisch lijkt.

Gezien de raakvlakken met de indicatieadvisering en de bestaande ouderenloketten lijkt een inbedding in samenhang met deze beide voorzieningen echter voor de hand te liggen. Met name daar waar de Stichtingen Welzijn Ouderen een belangrijke rol spelen bij de ouderenloketten en de integrale indicatieadvisering op lokaal niveau. Een oplossing waarbij ouderenloket, indicatieadvisering en ouderenadviseur los van elkaar zouden komen te staan zou afbreuk doen aan de zo gewenste één-loket functie en de integrale benadering van de ouderen.

Financiering van de ouderenadviseurs

In het kader van het project 'Versterking van de positie van de zorgvrager' wordt het door middel van een provinciale subsidie mogelijk gemaakt ouderenadviseurs voor de regio aan te trekken. Daar deze subsidie in principe is bedoeld voor de invulling van een pilot-project is het goed om gedurende die pilot naar meer structurele financiële middelen voor de ouderenadviseurs te zoeken.

De financiering van de ouderenadviseurs dient te worden gezien in samenhang met de organisatorische inbedding en de specificering van de taak en werkwijze van de ouderenadviseurs. Ouderenadviseurs in dienst van de gemeente of in dienst van een stichting welzijn ouderen worden veelal gefinancierd op basis van gemeentelijke subsidies. Volledig onafhankelijke ouderenadviseurs of ouderenadviseurs in dienst van een verzorgingstehuis worden gefinancierd vanuit overgehevelde WBO gelden. Ook spelen zorgverzekeraars soms een rol bij de financiering van de ouderenadviseurs.

De financiering van een ouderenadviseur hangt logischerwijze eveneens samen met de rol die de ouderenadviseur speelt of geacht wordt te spelen.

Ligt de rol bijvoorbeeld sterk op het terrein van zorgmakelaar/zorgcoördinator (hoewel dan strikt genomen niet over ouderenadviseurs kan worden gesproken), dan is gehele of gedeeltelijke financiering vanuit de zorgverzekeraars een goede optie.

Ligt de rol sterk op het terrein van welzijn, het informeren en assisteren van ouderen met betrekking tot het behoud van de eigen zelfstandigheid en regie, dan is gehele of gedeeltelijke financiering vanuit welzijn ouderen en/of de gemeente (als subsidieverstrekker van welzijn ouderen) een reële optie.

In dat geval zou welzijn ouderen, door een herschikking van prioriteiten, kunnen bezien of de functie van ouderenadviseur binnen het eigen budget is te realiseren. Omdat de implementatie van de ouderenadviseur evenwel een uitbreiding van het functiepakket van welzijn ouderen betekent kan (indien de realisatie van de functie van ouderenadviseur door de gemeente wordt onderschreven) eveneens een beroep worden gedaan op de gemeente. Gedeeltelijke subsidiering vanuit de zorgverzekeraars is ook hierbij inhoudelijk verdedigbaar. Door het inzetten van de ouderenadviseurs wordt immers bereikt dat de ouderen langer zelfstandig kunnen blijven functioneren, waardoor de behoefte aan zorg wordt uitgesteld.

Implementatie ouderenadviseurs

Voor het inzetten van de door de provincie Zuid-Holland ter beschikking gestelde middelen om te experimenteren met de functie van ouderenadviseur doen zich de volgende alternatieven voor:

- a. Gedurende één jaar uitvoeren van twee of drie pilots in de regio met ouderenadviseurs die op basis van de beschikbare subsidie worden aangetrokken.
- b. Gedurende één jaar inzetten van twee of drie part-time ouderenadviseurs die samen voor de gehele regio de functie van ouderenadviseurs vervullen.
- c. De middelen via een verdeelsleutel toewijzen aan de stichtingen welzijn ouderen die elk op deze wijze in staat worden gesteld een geringe uitbreiding van het personeel te realiseren en zo op kleine schaal ervaring op te doen met de functie van ouderenadviseur.
- d. Wellicht behoort het eveneens tot de mogelijkheden om op basis van het beschikbare budget de bestaande stichtingen welzijn ouderen in staat te stellen eigen functionarissen (ouderenwerkers) via bij- en nascholing meer expliciet in te zetten als ouderenadviseurs.

Deze vier mogelijkheden overziend, dan gaat de voorkeur uit naar c en/of d. De keuze voor een van deze of de beide alternatieven biedt de stichtingen welzijn ouderen in de regio de mogelijkheid de functie van ouderenadviseur tot ontwikkeling te brengen. Aansluiting bij de huidige loketten van de diverse stichtingen welzijn ouderen en/of lokale loketten ten behoeve van de integrale indicering

wonen, welzijn en zorg lijken de beste mogelijkheden te bieden om de functie van ouderenadviseur tot ontwikkeling te brengen.

1. ACHTERGROND EN VRAAGSTELLING

1.1 Inleiding

Op initiatief en in opdracht van de gezamenlijke Instellingen Ouderenwerk in de regio's Alblasserwaard/Vijfheerenlanden en de Drechtsteden en gefinancierd door de Provincie Zuid-Holland, zijn in het najaar van 1997 door TNO Preventie en Gezondheid en NIA TNO de volgende drie projecten gestart in de Alblasserwaard/Vijfheerenlanden:

1. Ontwikkeling witte vlekken.
2. Versterking van de positie van de zorgvrager.
3. Ontwikkeling welzijnsaspecten in relatie tot zorg.

De projecten maken deel uit van de modernisering van de ouderenzorg in Zuidhollands Perspectief. Zowel qua inhoud als veldwerk is er een sterke verwevenheid tussen de projecten.

Deze rapportage heeft betrekking een onderdeel van het project 'Versterking van de positie van de zorgvrager' waarin de ontwikkelingen op het terrein van de integrale indicatiestelling een belangrijke rol spelen. Specifiek zal worden ingegaan op een aantal vragen rond de functie van ouderenadviseur.

Als doel van dit deelproject zijn in het projectvoorstel dat ten grondslag ligt aan deze rapportage de volgende punten/vragen geformuleerd:

- * een specificering van de functie/taak van de ouderenconsulent;
- * een specificering van de mogelijke taken en werkwijze van de ouderenconsulent;
- * het schetsen van de relatie tussen het werk van de ouderenconsulent en de indicatieadviseurs verbonden aan de lokale loketten in het kader van de integrale indicatie-advisering;
- * het schetsen van de raakvlakken met het functioneren van de huidige loketten van de Stichtingen Welzijn Ouderen;
- * in kaart brengen van alternatieven voor de inbedding van de ouderenconsulent.

In deze vragen wordt de term ouderenconsulent gebruikt. In het vervolg van deze rapportage zal worden aangesloten bij de meer gebruikelijke term ouderenadviseur. Inhoudelijk lijken er geen verschillen tussen ouderenconsulent en ouderenadviseur te bestaan. De term ouderenadviseur blijkt inmiddels echter algemeen gehanteerd te worden binnen het ouderenwerk.

De belangstelling voor de ouderenadviseur is momenteel groot. Daaraan ligt een aantal algemene ontwikkelingen ten grondslag. In een notitie van de VOG/Directeuren van SWO worden met name de

volgende ontwikkelingen naar voren gebracht die de belangstelling voor de functie van ouderenadviseur een impuls hebben gegeven:

- kostenbesparing in de zorg, marktwerking;
- substitutiemogelijkheden welzijn - zorg;
- scheiding tussen wonen en zorg;
- meer klantgerichte benadering.

Eveneens wordt in die notitie naar voren gebracht dat de kern van de taken van de ouderenadviseur in wezen van oudsher tot het domein van het ouderenwerk behoren. Als redenen om echter speciaal aandacht aan de ontwikkeling van de ouderenadviseur te komen kunnen naar voren worden gebracht:

- ontwikkeling van de kernfuncties voor het ouderenwerk;
- verschuiving naar een meer individualistische benadering;
- bijdrage van welzijn ouderen aan de vernieuwing en modernisering van de ouderenzorg.

In het project 'versterking van de positie van de zorgvrager' vanuit de Stichtingen Welzijn Ouderen in de Alblasterwaard en de Drechtsteden wordt eveneens aan de ouderenadviseur een belangrijke rol toegedacht.

Als taken voor de ouderenconsulent worden genoemd:

- * het behouden/bevorderen van het zelfstandig functioneren van ouderen;
- * streven naar vergroting van de zelfredzaamheid van ouderen;
- * streven naar het behoud van de eigen regie van ouderen;
- * streven naar behoud/verbetering van het welbevinden van ouderen.

Om de gedachtenvorming binnen de eigen regio's echter aan te scherpen is aan TNO verzocht een aantal aspecten die samenhangen met de realisatie en het functioneren van de ouderenadviseur nader te belichten. In de eerste plaats is de vraagstelling van het project daarvoor aangescherpt.

1.2 Aanscherping van de vraagstelling:

In een aantal gesprekken met gemeenten en de SWO's binnen en buiten de regio en andere organisaties op het terrein van het ouderenwerk werd duidelijk dat de term ouderenadviseur wordt gezien als onderdeel van een breder palet aan innovatieve projecten ten behoeve van het ouderenwerk. De vier elementen die daarbij voortdurend in onderlinge samenhang (met verschillende accenten) naar voren kwamen zijn:

- Ouderenadviseur/ouderenconsulent
- Casemanager/zorgcoördinator/zorgmakelaar e.d.
- Huisbezoeken/huisbezoekprojecten/preventief huisbezoek/signalerend huisbezoek
- Lokaal loket/lokaal informatiepunt/lokale zorgwijzer

Bij het beantwoorden van de vragen zoals genoemd onder het doel van het deelproject zal op alle vier de elementen in hun onderlinge samenhang worden ingegaan.

Overeenkomstig de vragen in het projectvoorstel zal aandacht worden gegeven aan:

1. Specificering van de functie van de ouderenadviseur.
2. Specificering van de taken van de ouderenadviseur.
3. Specificering van de werkwijze van de ouderenadviseur.
4. Raakvlakken tussen het werk van de ouderenadviseur en de indicatieadviseurs verbonden aan de lokale loketten in het kader van de integrale indicatie-advisering.
5. Raakvlakken tussen het functioneren van de huidige loketten van de Stichtingen Welzijn Ouderen en het functioneren van ouderenadviseurs.
6. In kaart brengen van alternatieven voor de inbedding van de ouderenadviseur en de mogelijke financieringsstructuren om de functie van ouderenadviseur een structurele basis te geven.

1.3 Opbouw van de rapportage

De rapportage is als volgt opgebouwd:

In hoofdstuk 2 wordt de werkwijze geschetst die is gevolgd bij de uitvoering van dit deelproject.

In hoofdstuk 3 zal eerst nader worden ingegaan op de achtergrond van de ontwikkeling van de functie van ouderenadviseur.

In hoofdstuk 4 wordt aan de hand van landelijke informatie en informatie vanuit enkele praktijkervaringen ingegaan op de eerste drie vragen.

In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op huisbezoekprojecten als wezenlijk element in de innovatie in de ouderenzorg die in samenhang kan worden gezien met de ontwikkelingen in de functie van ouderenadviseur.

In hoofdstuk 6 worden de conclusies geformuleerd en zullen de onderzoeksvragen worden beantwoord.

2. WERKWIJZE

2.1 Inleiding

Informatie is in de eerste plaats verzameld door middel van het houden van interviews met de stichtingen Welzijn Ouderen en andere organisaties die over relevante informatie beschikken om de gestelde vragen te kunnen beantwoorden.

Daarnaast is een documenten- en literatuuronderzoek uitgevoerd.

Niet is getracht met alle initiatieven op het terrein van de ouderenadviseurs kennis te maken. Veeleer was de intentie om te trachten een zo helder mogelijk beeld te krijgen vanuit verschillende initiatieven zodat voor de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden en de Drechtsteden praktisch bruikbare aanknopingspunten voor het eigen beleid kunnen worden aangeleverd.

2.2 Feitelijke dataverzameling en werkwijze

Bij de verzameling van informatie is de sneeuwbalmethode gevolgd. Vanuit contacten met Stichtingen Welzijn Ouderen werd geïnformeerd naar andere relevante informatie, en van daaruit weer verder etc. De informatie kon in belangrijke mate telefonisch worden ingewonnen. In een aantal gevallen zij echter mondelinge interviews gehouden. In ieder geval bij alle Stichtingen Welzijn Ouderen die direct bij het project waren betrokken.

In concreto zijn interviews gehouden met de instellingen ouderenwerk in de volgende gemeenten: Alblasserdam, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Leerdam, Nieuw Lekkerland, Papendrecht, Sliedrecht, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht.

Daarnaast is informatie verzameld vanuit de volgende projecten en organisaties buiten de regio: Arnhem, Haarlemmermeer, Amsterdam en Leiden. Eveneens is informatie verkregen vanuit de directiekring Welzijn Ouderen Nederland, de Stichting Realiseer en de VOG.

Daarbij is onder meer ingegaan op de aspecten die in de inleiding reeds zijn genoemd en betrekking hebben op: functie van ouderenconsulent, mogelijke taken en werkwijze, relatie met de indicatieadviseurs, raakvlakken met het functioneren van de huidige loketten van de Stichtingen Welzijn Ouderen en tot slot de organisatorische inbedding van de ouderenconsulent.

Op basis van deze informatie leek een goed beeld te kunnen worden geschetst over de ouderenadviseur en de raakvlakken met andere innovatieve initiatieven.

Dat 'voorlopige' beeld zal vervolgens naar de regio worden teruggekoppeld en worden besproken. Op basis van die bespreking wordt het definitieve advies opgesteld.

3. MODERNISERING WELZIJNSWERK OUDEREN

3.1 Inleiding

De belangstelling voor vernieuwingen in het ouderenwerk zoals het projectmatige huisbezoek en ouderenadviseurs komt voort uit de modernisering van de ouderenzorg zoals die in de laatste jaren tot ontwikkeling is gebracht. In dit hoofdstuk wordt in kort bestek op deze ontwikkelingen ingegaan.

3.2 Kernfuncties en kerntaken van het welzijnswerk ouderen

In december 1996 verscheen het rapport "Modernisering Ouderenzorg, ook welzijn" (Graveland e.a. 1996), opgesteld in opdracht van de VOG op initiatief van de sectie Welzijn Ouderen. In dit rapport worden toekomstgerichte beleidsaanbevelingen geformuleerd met betrekking tot de periode 2010. Het onderzoekt, in antwoord op de adviezen van de Commissie Welschen, de betekenis van de modernisering ouderenzorg voor het gehele terrein van welzijnswerk voor ouderen.

Uiteindelijk komt men in dit rapport op 3 kernfuncties, die in de toekomst van belang zijn in het welzijnswerk voor ouderen:

- a. Maatschappelijke activering van ouderen in de derde levensfase; mobilisering van vitale ouderen, gebruik maken van human capital van de groeiende groep ouderen, stimuleren van belangenbehartiging en ondersteuning van zelf-organisaties.
- b. Sociale preventie met het oog op te verwachten problemen in de vierde levensfase maatschappelijke uitsluiting, het verwerken van verlieservaringen en bevorderen van zingeving en het versterken van stuurkracht en vermogen tot regievorming.
- c. Persoonsgerichte begeleiding en hulpverlening van verzorgingsbehoevende ouderen, met name in de vierde levensfase; het signaleren en reageren op lichamelijke, sociale, levensbeschouwelijke en psychische problematiek, gericht op het behouden dan wel opnieuw vinden van evenwicht tussen zichzelf en de omgeving.
- d. Als vierde kernfunctie kan daarnaast worden genoemd de taak die het welzijnswerk heeft bij de ontwikkeling van een welzijnsfacetbeleid van overheden, niet-welzijnsinstellingen en bedrijven. Hiermee wordt bedoeld dat bij het opstellen van beleidsplannen op andere terreinen dan op dat van het welzijn rekening wordt gehouden met de gevolgen van dergelijke plannen voor het brede terrein van het welzijn in het algemeen en dat van welzijn ouderen in het bijzonder.

Gesignaleerd wordt in het eerdergenoemde rapport dat er in het ouderenwerk een verschuiving plaats lijkt te vinden naar een meer individualistische benadering. Dergelijke ontwikkelingen lijken zich eveneens in de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden/Drechtsteden voor te doen.

Vanuit de kernfuncties vloeit een aantal specifiekere functies voort. In het kader 1 wordt een beschrijving van de diverse functies gepresenteerd, in kader 2 wordt weergegeven op welke manieren aan de onderscheiden functies binnen de diverse Stichtingen Welzijn Ouderen in de regio gestalte wordt gegeven.

Kader 1 Beschrijving kernproducten welzijn ouderen

Dienstverlening/Voorlichting

Het bevorderen van zelfredzaamheid door het geven van informatie en advies, het verlenen van concrete diensten en/of het doorverwijzen bij vragen of problemen van persoonlijke of maatschappelijke aard.

Ontmoeting/recreatie

Het bevorderen van contacten tussen individuen en/of groepen, gericht op ontspanning, gezelligheid en/of kennismaking met door anderen gehanteerde normen en waarden'

Vorming/Educatie

Het bevorderen van kennis, inzicht en vaardigheden van individuen en/of groepen ter wille van een verbetering van het persoonlijk en algemeen maatschappelijk functioneren.

Cultuur/Creativiteit

Het bevorderen van deelneming van individuen en/of groepen aan cultuuruitingen, gericht op creatieve ontplooiing, niet professionele kunstbeoefening en/of kunstbeleving.

Opvang

Het besteden van aandacht aan individuen en/of groepen behorend tot bijzondere categorieën, gericht op aanvulling van gesignaleerde (maatschappelijke) tekorten.

Afstemming/coördinatie

Het bevorderen van intersectoraal beleid door het realiseren van samenwerking tussen overheden, (zelf-)organisaties en specifieke categorieën en/of groepen.

Ontwikkeling

Het initiëren, stimuleren en begeleiden van nieuwe vormen van dienstverlening of ervoor zorgdragen dat verbetering wordt gebracht in de vorm waarin deze plaatsvindt. Een randvoorwaarde hierbij is het verzamelen, analyseren en beschrijven van gegevens en vervolgens het doen van aanbevelingen.

Belangenbehartiging/activering

Het bevorderen van actieve lichamelijke en geestelijke participatie, al dan niet in collectief verband, bij ontwikkelingen in en vormgeving van de samenleving in het algemeen en de eigen leef-, woon- en werksituatie in het bijzonder.

Begeleiding van vrijwilligers

Het begeleiden van vrijwilligers - individueel of groepsgewijs - die een functie vervullen bij de dienstverlening aan ouderen en bij de uitvoering van uiteenlopende activiteiten binnen de eigen instelling.

Ondersteuning

Het ondersteunen van ongeorganiseerde en georganiseerde ouderen in hun streven naar integratie, belangenbehartiging en emancipatie.

Cliëntgerichte hulpverlening

Het geheel van activiteiten gericht op: het verbeteren van het persoonlijk en sociaal functioneren van de cliënt, het verbeteren van de relaties van de cliënt en het toeleiden naar en het realiseren van voorzieningen.

Dienstverlening aan derden

De ondersteuning van professionele of niet-professionele derden in hun werk en het adviseren en begeleiden in het kader van de verbetering en gebruikmaking van de zorgstructuur en -uitvoering.

Signalering

Het bevorderen van inzicht in persoonlijke en maatschappelijke tekorten en de mogelijkheden om in deze tekorten te voorzien.

Kader 2 Wijze waarop in de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden/Drechtsteden aan de onderscheiden kernproducten gestalte wordt gegeven

Kernproducten Welzijn Ouderen	Producten Welzijn Ouderen in de regio's Alblasserwaard/Vijfheerenlanden/Drechtsteden
1. Dienstverlening/voorlichting	Informatieloket Informatietelefoon Maaltijdverstrekking Open tafel Alarmering (sociale -) Telefooncirkel e.d. Klussendienst Boodschappendienst Servicedienst Ouderenvervoer Voorlichting/preventie
2. Ontmoeting/recreatie	Sociëteiten Recreatieve activiteiten Beheer accommodaties
3. Vorming/educatie	Cursussen aan ouderen en mantelzorgers
4. Cultuur/Creativiteit	Sociaal culturele activiteiten
5. Opvang	Sociëteiten Beheer accommodaties Dagopvang
6. Afstemming/coördinatie	Coördinatie vrijwilligerswerk Coördinatie overleg tussen organisaties Eerste-lijns overleg Indicatiestelling, zorgbemiddeling, info loket, ouderenadviseur
7. Ontwikkeling	Ontwikkelen nieuwe vormen van dienstverlening
8. Belangenbehartiging/activering	Ouderenplatforms Ondersteuning seniorenraden e.d. Ouderenadviseur
9. Begeleiding van vrijwilligers	Trekken/ondersteunen vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties
10. Ondersteuning	Ondersteuning seniorenraden Ondersteuning vrijwilligersorganisaties Ouderenadviseur
11. Cliëntgerichte hulpverlening	(Preventief) huisbezoek Zie ook dienstverlening Ouderenadviseur
12. Dienstverlening aan derden	Indicatiestelling Regie en coördinatie
13. Signalering	Ouderenadviseur (Preventief) huisbezoek
14. Andere taken	Beleidsadvisering

(bron jaarverslagen en interviews)

De te signaleren ontwikkelingen (landelijk en regionaal) zijn als volgt samen te vatten:

- * De functies voorlichting, informatie/advies en doorverwijzing worden gezien als belangrijke middelen voor het welzijnswerk ouderen om de kernfuncties vorm te geven, met name voor ouderen met een gering vermogen tot communicatieve zelfsturing.
- * De functies dienstverlening, ontmoeting en recreatie, vorming/educatie, cultuur/creativiteit en opvang (in het kader 2 de nummers 1-5) worden niet op zichzelf als hoofdtaak beschouwd voor het welzijnswerk voor ouderen.
Deze functies kunnen in veel gevallen ook aan andere (soms commerciële) instanties worden overgelaten. De functies zijn belangrijk om de kernfuncties uit te kunnen voeren, onder meer door de informatie die de uitvoering van deze functies oplevert. Essentieel voor deze functies is dus dat er een relatie bestaat met de kernfuncties.
- * De betekenis van de functies afstemming/coördinatie (in kader 2 nummer 6) komt meer te liggen op het niveau van de individuele oudere dan op beleidsniveau.
- * Belangenbehartiging/activering, begeleiding van vrijwilligers, ontwikkeling, cliëntgerichte hulpverlening, dienstverlening aan derden (als AMW-functie) en signalering/monitoring (de nummers 7-13 in kader 2) krijgen binnen de nieuwe kernfuncties meer gewicht.

De elementen die in het kader van deze studie worden belicht, namelijk huisbezoeken en ouderenadviseurs passen zoals blijkt bij uitstek in de huidige ontwikkelingen op het terrein van de modernisering van de ouderenzorg.

4. OUDERENADVISEUR

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal aan de hand van landelijke informatie, vanuit een drietal praktijkervaringen en de meningen van de Stichtingen Welzijn Ouderen ingegaan worden op de functie van ouderenadviseur.

Met name betreft dit de volgende drie aspecten van het functioneren van de ouderenadviseur:

1. Specificering van de functie van de ouderenadviseur.
2. Specificering van de taken van de ouderenadviseur.
3. Specificering van de werkwijze van de ouderenadviseur.

Op raakvlakken en verschillen met andere functies en modernisering in het ouderenwerk wordt specifiek ingegaan in hoofdstuk 6.

4.2 De ouderenadviseur, landelijke ontwikkelingen

De functie adviseren van ouderen heeft een belangrijke stimulans gekregen in het experiment Ouderenadviseurs Flesseman in Amsterdam. Dat experiment ging in 1988 van start, praktisch gelijktijdig met een experiment in Rotterdam dat zich richtte op de ontwikkeling van de functie van case-manager.

In een recente publicatie vanuit het project in Amsterdam wordt gesteld dat het begrip 'ouderenadviseur' meer verwijst naar de functie die voor ouderen wordt vervuld en 'case-manager' meer naar het vak dat iemand beoefent.

In het geval van de case-manager is sprake van een verschuiving van 'instellings-georiënteerd' naar 'probleem-georiënteerd'. Bij de ouderenadviseur gaat het om een verschuiving van probleem-georiënteerd naar 'persoon-georiënteerd'. De oudere hoeft nog geen uitgesproken probleem of wens te hebben. De vraag van de oudere kan nog ongedifferentieerd zijn. (de Jong e.a. 1997)

Andere begrippen die raakvlakken hebben met en identiek zijn aan de beide bovengenoemde begrippen zijn:

ouderenconsulent, zorgmakelaar, zorgbemiddelaar, zorgcoördinator, zorgconsulent, seniorenadviseur.

In het rapport Modernisering Ouderenzorg ook welzijn (Graveland e.a. 1996) wordt de ouderenadviseur gezien in het licht van het bevorderen van intersectorale samenhang. 'Een specifieke manier om intersectorale samenhang gestalte te geven is de instelling van een ouderenadviseur. Deze functionaris zoekt oplossingen die recht doen aan de problemen van de individuele oudere. Daarbij wordt niet alleen afstemming tussen welzijnswerksoorten bewerkstelligd, maar ook tussen de sectoren wonen, zorg, welzijn en vervoer. Bovendien bestaat de mogelijkheid onconventionele wegen te bewandelen en kan de adviseur lokale trends signaleren. Verwezen wordt vervolgens naar het project 'Ouderenadviseurs Flesseman'.

Eveneens vanuit de sectie Welzijn Ouderen van de VOG en de Directeurenkring Welzijn Ouderen Nederland is ingegaan op het profiel van de ouderenadviseur.

De notitie Profiel ouderenadviseur van de VOG (die praktisch identiek is aan de notitie van de directeurenkring WO) is integraal in bijlage ... van het rapport opgenomen.

De ouderenadviseur wordt in deze notitie als volgt gedefinieerd:

De ouderenadviseur is *een professioneel opererende deskundige*, die het zelfstandig functioneren van de oudere bevordert en streeft naar vergroting van de zelfredzaamheid en het welbevinden van de oudere. De ouderenadviseur werkt, op verzoek van de oudere, op de terreinen welzijn, zorg en wonen.

Een verschil ten opzichte van de profielschets vanuit de Flesseman bestaat t.a.v. de onafhankelijkheid van de ouderenadviseur.

Wordt er in dat project vanuit gegaan dat de ouderenadviseur idealiter onafhankelijk van welke organisatie dan ook zou moeten functioneren, in de profielschets van de VOG wordt t.a.v. de positie van de ouderenadviseur onder meer het volgende opgemerkt:

- De ouderenadviseur opereert *onafhankelijk van financiers en zonder op voorhand rekening te houden met de beperkte mogelijkheden* op het terrein van welzijn, zorg en wonen;
- De functie is gezien het *complexe en professionele karakter* ingebed in een professionele organisatie;
- Afstemming met andere organisaties is noodzakelijk. Ook andere organisaties begeven zich op het terrein van informatie en advies, veelal als secundaire functie. Het geven van informatie, advies en voorlichting is een *kernfunctie* van het Welzijn Ouderen;
- Het domein van handelen van de ouderenadviseur bevindt zich dicht bij de ouderen, in opdracht van de oudere en de ouderenadviseur zal optreden als belangenbehartiger, indien gewenst c.q. noodzakelijk op het moment dat het aanbod niet aansluit bij de vraag van de oudere.

Ook vanuit het rapport van de Jong e.a. (1997) wordt onderkend dat het volledig onafhankelijk realiseren van de ouderenadviseurs op een aantal praktische bezwaren stuit. Enerzijds bij de welzijnsorganisaties voor ouderen, die van oudsher een adviserende rol spelen voor de ouderen en anderzijds bij de lokale overheid die geen middelen beschikbaar (willen) stellen om adviseurs apart te organiseren.

De oplossing die wordt nagestreefd is om de adviesfunctie tot ontwikkeling te laten komen op zekere afstand van de bestaande diensten en middels een 'statuut' de onafhankelijke positie van de ouderenadviseurs te waarborgen. Een dergelijk statuut wordt momenteel ontwikkeld.

4.3 De ouderenadviseur, enkele praktijkervaringen

Aan de hand van enkele praktijkervaringen zal nader op de functie van ouderenadviseur worden ingegaan zoals die in een aantal concrete projecten gestalte heeft gekregen. Achtereenvolgens zullen per project worden besproken: doel, doelgroep, organisatie, afbakening, taak, werkwijze, verrichtingen, evaluaties en eventuele andere aandachtspunten.

De drie projecten betreffen 'De Flesseman' het project dat aan de basis van de ontwikkeling van de ouderenadviseur heeft gestaan, een project in de Haarlemmermeer en de praktijkervaringen vanuit de eigen regio in Dordrecht.

4.3.1 De Flesseman, Amsterdam

In Amsterdam is de afgelopen 10 jaar geëxperimenteerd met onafhankelijke ouderenadviseurs. De start van de ouderenadviseurs lag bij het inruilexperiment Flesseman waarbij 20 van de 72 plaatsen in een nieuw te bouwen verzorgingshuis werden ingeruild voor aanvullende, nieuwe diensten voor ouderen.

Het bedrag dat vrijkwam door het inruilen van verzorgingsplaatsen gaf de mogelijkheid voor een hele reeks vernieuwingen, resulterend in een experiment met ouderenadviseurs.

Vanuit de ervaringen van dit experiment is opgesteld: 'Het profiel ouderenadviseur, vijf gouden maatstaven voor de adviseur, de organisatie en het beleid' (de Jong e.a. 1997). Dit profiel en de maatstaven vormen als het ware de weerslag van de opgedane ervaringen in het experiment de Flesseman.

De systematiek volgend zoals in de inleiding weergegeven, is het volgende beeld te schetsen.

Doel

Het doel van het project is te bevorderen dat ouderen zelf blijven bepalen wat zij met en in hun leven willen.

Het doel komt onder meer tot uiting in de gegeven beschrijvingen van de ouderenadviseur, te weten:

- een adviseur assisteert om verantwoordelijk en zelfstandig te blijven;
- een adviseur assisteert bij het kiezen;
- een adviseur is een vertrouwenspersoon;
- een adviseur assisteert bij het verkrijgen of behouden van de regie;
- een adviseur assisteert om sterk te staan ten opzichte van aanbieders.

Doelgroep

De doelgroep van de ouderenadviseur is in principe elke oudere die een beroep doet op de ouderenadviseur. De oudere als opdrachtgever.

Organisatie

Als maatstaven voor de organisatie worden geformuleerd:

- onpartijdigheid;
- duurzaamheid;
- oordeel aan gebruikers;
- het bekende adres;
- garantie op kwaliteit.

Met name wat betreft de onpartijdigheid wordt gesteld dat deze idealiter wordt bereikt door een zelfstandige adviesorganisatie. Waar dat niet mogelijk is, dient de garantie op onpartijdigheid verzekerd te worden door een statuut ouderenadviseur.

Afbakening

In de rapportage wordt onder meer ingegaan op de begripsverwarring die lijkt te ontstaan over de ouderenadviseur. Tal van onduidelijke beschrijvingen doen de ronde.

Van belang is het onderscheid tussen ouderenadviseur en casemanager.

In het geval van een casemanager is sprake van een verschuiving van 'instellings'-georiënteerd naar 'probleem'-georiënteerd. In het geval van de ouderenadviseur gaat het om een verschuiving van 'probleem'-georiënteerd naar 'persoon'-georiënteerd. De oudere hoeft nog geen 'geval' te zijn, nog geen uitgesproken probleem of wens geformuleerd of zichtbaar te hebben gemaakt.

Taak

De taak wordt omschreven vanuit wat de oudere zelf van de adviseur wil. De ouderenadviseur is iemand die:

- zich met de oudere terdege verdiept in diens situatie zodat hij/zij goed weet wat de wensen zijn;

- met de oudere de best mogelijke oplossingen zoekt;
- met de oudere een vinger aan de pols houdt als deze hulp en diensten ontvangt;
- altijd partner van de oudere is, om de oudere baas te laten blijven over het eigen leven;
- geen enkel ander belang heeft dan de keuze van de oudere te respecteren.

Werkwijze

De werkwijze komt tot uiting in de zeven kwaliteiten van de adviseur:

- persoonsgericht;
- staat onbevangen t.o.v. de klant;
- werkt actief en outreachend;
- heeft diepte inzicht; wensverheldering;
- heeft breedte inzicht: kennis van aanbod en aanbieders;
- staat onbevangen t.o.v. oplossingen: creatief;
- is trouw.

Verrichtingen

Bij de adviesfunctie worden onderscheiden:

- bezoekfunctie (ouderenbezoek);
- servicefunctie (bijvoorbeeld tijdelijk overnemen regelklussen);
- adviserende taak (oudere helpen bij zijn/haar besluiten);
- coach-functie (vinger aan de pols houden).

Dergelijke functies worden in principe verricht op het gehele brede terrein van wonen, welzijn en zorg.

Evaluaties

De uitgave 'Het profiel Ouderenadviseur; Vijf Gouden Maatstaven voor de adviseur, de organisatie en het beleid' vormt als het ware de weerslag van de opgedane ervaringen tijdens het project 'Flesseman'.

Andere aandachtspunten

In bijlage 2 wordt een schema gepresenteerd afkomstig uit het rapport 'het profiel ouderenadviseur' waarin een overzicht wordt geboden van de weergegeven informatie.

4.3.2 Ouderenadviseurs in de Haarlemmermeer

In de gemeente Haarlemmermeer functioneren sinds 1990 vier ouderenadviseurs (samen 2 fte's) die werken vanuit dienstencentra en dagelijks een inloopspreekuur houden en telefonisch bereikbaar zijn.

Doel

Het doel van de ouderenadviseurs is vanuit een laagdrempelige situatie een vertrouwenspersoon aanbieden die ouderen kan ondersteunen in het oplossen van problemen. Door het in stand houden en onderhouden van zelfvertrouwen wordt eraan bijgedragen dat ouderen zich langer zelfstandig kunnen handhaven.

Doelgroep

De ouderenadviseurs geven advies, informatie en ondersteuning aan ouderen vanaf 55 jaar.

Organisatie

De ouderenadviseurs handelen enerzijds relatief los van de SWOH, anderzijds vormen zij het front office voor de voorzieningen van de SWOH. Zij zijn verantwoording schuldig aan de directeur van de SWOH. Maandelijks hebben zij (bijscholings) overleg.

Kwaliteitscontrole vanuit de organisatie is slecht uitvoerbaar, onder meer vanwege de afspraak met de ouderenbonden om geen persoonlijke dossiers aan te leggen. In verband met de ontwikkelingen op het terrein van de integrale indicering lijkt daar overigens op terug te worden gekomen. In de toekomst zullen waarschijnlijk wel dossiers worden aangelegd.

Door ervaring en het volgen van bijscholing functioneren de ouderenadviseurs inmiddels op HBO niveau.

De ouderenadviseurs werken vanuit de vier grote kernen in de gemeente. In kleine kernen wordt gewerkt via de kerken en andere sleutelpersonen. De ouderenadviseurs en de SWOH zorgen ervoor dat deze vrijwilligers goed op de hoogte blijven van recente ontwikkelingen in het ouderenwerk.

De praktijk leert dat de ouderenadviseurs niet simpelweg uitwisselbaar zijn en elkaar bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie zonder meer kunnen vervangen. In veel gevallen lijken de ouderenadviseurs een vertrouwensrelatie op te bouwen. Bij afwezigheid van de eigen adviseur wachten liever op haar terugkeer dan in zee te gaan met de vervanging.

Afbakening

De praktijk leert dat de functie van ouderenadviseur en case-manager bijna vloeiend in elkaar overlopen naarmate mensen waarmee de ouderenadviseur contacten onderhoudt na verloop van tijd gezondheidsklachten krijgen en zorg nodig hebben.

Taak

De taak van de ouderenadviseur komt met name tot uiting in de verrichtingen.

Werkwijze

De ouderenadviseurs werken niet outreachend, maar uitdrukkelijk op verzoek van de ouderen zelf. Ook een vraag van een familielid of andere hulpverlener is geen reden om de oudere te bezoeken. Heel

uitdrukkelijk geldt dat de oudere zelf om hulp dient te vragen. In uitzonderlijke gevallen wordt echter van deze regel afgeweken.

Verrichtingen

Het aantal hulpvragen ligt jaarlijks op circa 2000. In 60% is de oudere zelf degene die hulp/assistentie vraagt. In 20% de familie en in 20% hulpverleners e.d.

Van de hulpvragen komt 40% via het inloopspreekuur binnen, 40% telefonische en voor een kleine 20% wordt een huisbezoek afgelegd.

Wat betreft onderwerpen waar vragen over zijn, komen de volgende zaken naar voren:

- voorzieningen en zorg in 1e en 2e lijn (35%);
- financiën (25%)
- huisvesting (20%);
- vervoer, vrije tijd, belangengroepen (20%).

Wat betreft de afhandeling komt het volgende patroon naar voren:

- begeleide verwijzing; de adviseur blijft de procedure volgen (37%);
- informatie, advies en verwijzing (27%);
- concrete dienstverlening (24%);
- probleemverheldering (8%)
- bemiddeling (4%)

Evaluaties

Er heeft geen systematische evaluatie van deze functie plaatsgevonden.

Overige aandachtspunten, financiering, waarneming

De ouderenadviseurs in de gemeente Haarlemmermeer worden gefinancierd door een gemeentelijke subsidie.

4.3.3 Ouderenadviseurs SWO Dordrecht

In Dordrecht functioneren sinds respectievelijk oktober 1996 en februari 1997 twee ouderenadviseurs vanuit de SWOD in de werkgebieden Sterrenburg en De Staart. In Dordrecht zijn daarnaast eveneens drie ouderenadviseurs werkzaam vanuit de Wozoco's en gefinancierd vanuit het WBO budget.

Wat betreft de definitie van ouderenadviseur sluit de SWOD aan bij de volgende definities:

De ouderenadviseur is een onafhankelijk 'raadsman' die de oudere hulpvrager en zijn naaste omgeving helpt om een passend zorgaanbod te krijgen (NVR, 1995).

Hij/zij is een professionele en onafhankelijke assistent van een oudere die, ten gevolge van toenemende problemen en een afnemend probleemoplossend vermogen, zijn eigen woon- en leefsituatie tijdelijk of blijvend niet op eigen kracht kan organiseren, maar desondanks op zichzelf wil blijven wonen (Humanitas, 1991).

Doel

Het doel van de ouderenadviseurs van de SWOD is om de positie van ouderen te versterken, teneinde de zelfstandige woon- en leefsituatie van ouderen zo lang mogelijk te waarborgen.

Doelgroep ouderenadviseurs SWOD

Onder de doelgroep vallen alle binnen de wijk woonachtige personen van 55 jaar en ouder en mensen met een handicap. Later aangescherpt tot 'zelfstandig wonende ouderen'.

Organisatie

Positie t.a.v. organisaties:

- onafhankelijk van het aanbod van eigen en andere zorg- en dienstverleners;
- vertrouwenspersoon voor de cliënt(en) en belangenbehartigers (mantelzorg).

Positie binnen de eigen organisatie:

- valt onder de verantwoordelijkheid van de sectorcoördinator van de SWOD.

Ouderenadviseur A is in dienst van de SWOD en is gestationeerd in verzorgingstehuis de Merwelanden en heeft een aanstelling voor 32 uur per week.

Ouderenadviseur B van de SWOD is gestationeerd in de locatie het Sterrenwiel van de Wielborgh en richt zich op niet-WBO geïndiceerden in en buiten het woonzorgcomplex. Werkt samen met ouderenadviseur van de Wielborgh die zich richt op WBO geïndiceerden in en buiten het woonzorgcomplex.

Afbakening/Functiebenaming (ouderenadviseur - zorgbemiddelaar)

De ouderenadviseur staat aan de vraagkant. Zij heeft geen eigen aanbod van producten. De oudere is opdrachtgever. De belangrijkste taak is het adviseren van de klant.

De zorgcoördinator (bemiddelaar) staat aan de aanbodkant. De organisatie is de opdrachtgever. Stelt een zorgplan op voor de klant aan de hand van het aanbod en coördineert de zorg ten behoeve van de klant tussen de hulpverleners onderling.

Taak en functieomschrijving

Onderscheiden worden de volgende hoofdtaken:

- het houden van een brede intake;
- het bieden van informatie;
- adviseren;
- ondersteuning bieden aan cliënten/mantelzorg;

- bemiddelen/onderhandelen namens de cliënt(en) met derden;
- evalueren/bijstellen van zorgvraag en zorgaanbod.

Verrichtingen

Adviseur A.

In 8 maanden in 1997 in totaal 1178 hulpvragen van 1016 ouderen/mantelzorgers/instellingen.

Hulpvragen hebben betrekking op: financiën/sociale regelingen (496), wonen (275), zorg (193), WVG (103), aanvullende zorg (53), klussen (36), recreatie/educatie (13) en overige (9).

De meeste vragen kwamen van bewoners van aanleunwoningen en serviceflat. Circa 10% van de vragen kwam van ouderen in de eigen wijk en andere wijken.

Adviseur B.

In de periode van 1/10/96 tot 30/9/87 in totaal 1169 hulpvragen van 839 ouderen.

De vragen hadden betrekking op wonen (308), zorg (242), aanvullende zorg (185), financiën/sociale regelingen (139), recreatie/educatie (128), WVG (102) en klussen (64).

Evaluatie

Eind 1997 is een evaluatienota uitgebracht door de SWOD waarin onder meer wordt ingegaan op onder meer doel, functie en taak van de ouderenadviseurs. Eveneens wordt een overzicht gegeven van het soort en aantal vragen waarmee de ouderenadviseurs zijn geconfronteerd. De nota wordt besloten met de vaststelling dat de ouderenadviseur een belangrijke rol speelt binnen de modernisering van de ouderenzorg. Een aantal vragen dient echter nog te worden uitgewerkt, zoals:

- Maakt de SWOD de principiële keus om de functie van ouderenadviseur ver vorm en inhoud te geven?
- Wat betekent deze keus voor de samenwerkingsverbanden met de Wielborgh en de Merwelanden?
- Onder welke voorwaarden kan de samenwerking worden voortgezet?
- Is er in het voortraject van de brede indicatiestelling een rol weggelegd voor de ouderenadviseur?

Overige aandachtspunten

- ouderenadviseurs-functie heeft een belangrijke preventieve taakstelling;
- ouderenadviseur overlegt met de eigen leidinggevende bij manco's in de zorg- en dienstverlening;
- ouderenadviseur vangt korte onderbrekingen van het centraal informatiepunt op;
- ouderenadviseur is op de hoogte van maatschappelijke ontwikkelingen;
- ouderenadviseur is op de hoogte van de samenwerking tussen voorzieningen en instellingen;
- ouderenadviseur draagt zorg voor bekendheid eigen functie bij cliënten en organisaties;
- ouderenadviseur onderhoudt contact met instellingen over aanbod van zorg en dienstverlening;
- ouderenadviseur bemiddelt en begeleidt vrijwilligers indien de cliënt(situatie) daarom vraagt.

Overlegstructuur

- cliëntgebonden - maakt afspraken voor overleg met derden indien de cliënt dit wenst;
- organisatiegebonden - neemt deel aan overleg ouderenadviseurs/manager/sectorcoördinator;
 - neemt deel aan lokaal overleg indien van belang voor cliënten;
 - neemt desgewenst deel aan cliënten besprekingen.

Financiering

De ouderenadviseurs worden gefinancierd vanuit de vrijgekomen middelen van dienstencentrum Sterrenburg.

4.4 Visies van de Stichtingen Welzijn Ouderen in de regio over ouderenadviseurs

In het algemeen kan worden gesteld dat de Stichtingen Welzijn Ouderen unaniem een belangrijke rol zien weggelegd voor ouderenadviseurs in het kader van de modernisering van het welzijn ouderen. Wel worden verschillende accenten gelegd. Ook blijkt uit de diverse reacties dat elementen van de functie van ouderenadviseur veelal zijn ingebed in het huidige functiepakket. Bijvoorbeeld wat betreft informatievoorziening aan ouderen en bijvoorbeeld het verlenen van individuele hulp/assistentie bij tal van vragen. Per stichting welzijn ouderen zullen de standpunten ten aanzien van de ouderenadviseurs naar voren worden gebracht, naast de brede ondersteuning die wordt uitgesproken over de ouderenadviseurs.

SWO Alblasterdam

Naar voren wordt gebracht dat er in Alblasterdam al wordt gewerkt via een formule waarbij preventie, voorlichting, signalering en bevordering zelfredzaamheid (bij uitstek de kenmerken voor het functioneren van ouderenadviseurs) voorop staan. Via huisbezoeken wordt inzicht verkregen in wat er onder de ouderen in de gemeente leeft.

Naar de mening van de SWOA zijn de functies van ouderenadviseur en indicatieadviseur sterk verweven. Door de kleinschaligheid van de gemeente en de SWOA zijn de taken van de diverse medewerkers binnen de stichting sterk met elkaar verweven.

Als nieuw element van de ouderenadviseur nieuwe stijl is met name: actief informatie verzamelen.

Als mogelijk knelpunt wordt gesignaleerd dat vermeden moet worden dat bij de ouderen de indruk wordt gewekt dat er snel iets aan de problemen kan gebeuren. Het verzorgingshuis heeft bijvoorbeeld een wachtlijst van 100 ouderen, terwijl de capaciteit van het verzorgingshuis recent is gereduceerd van 109 naar 76.

SWO Dordrecht

Wat betreft de functie van ouderenadviseur zie de beschrijving van de projecten in paragraaf 4.3.3

Op basis van de opgedane ervaringen bezint de SWOD zich op het perspectief van de ouderenadviseur.

Vragen die daarbij een rol spelen zijn:

- * Maakt de SWOD de principiële keus om de functie van ouderenadviseur verder vorm en inhoud te geven, uitgaande van de in de notitie opgenomen plaats- en positiebepaling.
- * Wat betekent deze keus voor de samenwerkingsverbanden met de Wielborgh en de Merwelanden ten aanzien van de ouderenadviseur?
- * Onder welke voorwaarden wordt deze samenwerking voortgezet?
- * Is er in het voortraject van de brede indicatiestelling een rol weggelegd voor de ouderenadviseur?

SWO Gorinchem

De SWOG ziet de ouderenconsulent als een maatschappelijk werker die mensen individueel begeleidt bijvoorbeeld bij vragen naar zorg, formulieren invullen etc. etc. Het omvat tevens de functie van zorgmakelaar/zorgcoördinator.

Het serviceproject van de SWOG voorziet gedeeltelijk in een dergelijke functie. Echter de SWOG is er nog te weinig op toegerust.

IGO Hardinxveld-Giessendam

IGO kan zich goed vinden in de kernbegrippen die gelden voor een ouderenadviseur: preventie, voorlichting, signalering en begeleiden.

Over de relatie ouderenconsulent - indicatiestellers wordt opgemerkt dat de indicatiestellers lang niet alle signaleren afvangen. De indicatiestelling vindt plaats op basis van concrete vragen om zorg. De ouderenadviseur is eveneens gericht op ouderen die zich niet met zorgvragen bezighouden.

Voor het onderbrengen van de ouderenconsulent bij het IGO bestaan verschillende opties:

- ouderenconsulent aanstellen voor 5 uur per week, een dergelijke bezetting van de ouderenadviseursfunctie zou echter minimaal zijn.
- via banenpool/Melkertbaan iemand aantrekken voor meer uren?

Wellicht zijn er nog andere aanvullende subsidiemogelijkheden (herinstroom WAO, reïntegratie gehandicapte werknemer e.d.

Ook kunnen vrijwilligers een rol spelen in relatie tot de ouderenadviseur. Het meest concreet bij de uitvoering van huisbezoeken.

GOW Hendrik Ido Ambacht

Wat betreft de ouderenadviseur lopen er verschillende initiatieven naast elkaar.

1. Ouderenconsulent vanuit het plandocument van de provincie;
2. Zorgcoördinator vanuit middelen van het verzorgingshuis (uit een pot transmurale verzorgingsgelden waarvoor als eis geldt dat dit in samenwerking met anderen wordt gerealiseerd);
3. Regionaal indicatieorgaan dat ook een dergelijke functie zou kunnen invullen.

GOW ziet een sterke band tussen de ouderenconsulent en het lokale loket. De functie van het loket (en de consulent) is info/advies/bemiddeling voor het hele terrein van wonen, welzijn en zorg, waarbij een mandaat voor enkelvoudige hulpvragen (oogdruppelen e.d.) wenselijk is.

GOW ziet de ouderenadviseur in de toekomst duidelijk functioneren in het kader van het loket.

De ouderenadviseur heeft hierbij de volgende taken/inbreng:

- bezoekt mensen thuis;
- adviseert mensen op het hele terrein van wonen, welzijn en zorg;
- bemiddelt naar de mensen thuis;
- behartigt de belangen van ouderen;
- onderhoudt contacten met alle (zorg)instellingen;
- heeft (beperkte) bevoegdheden om zorg te regelen;
- heeft een rol bij plaatsing in verzorgingshuis en verpleeghuis (voorbereiding, begeleiding).

Stichting Welzijn Ouderen Leerdam

De SWOL kan zich goed vinden in de kernbegrippen die het functioneren van de ouderenadviseur kenschetsen, te weten: preventie, signalering, zelfredzaamheid en voorlichting. Er bestaat met name een relatie naar de mogelijkheid huisbezoeken af te leggen en ouderen op individuele basis te begeleiden.

Ook kan de ouderenconsulent wellicht een rol spelen met betrekking tot de allochtone ouderen die nog veel slechter dan de Nederlanders de weg naar de voorzieningen weten te vinden. (Leerdam heeft circa 12% allochtonen, waaronder een flinke groep oudere Molukkers.)

Welzijn Ouderen Nieuw Lekkerland

Als mogelijke taak en werkwijze van een ouderenconsulent wordt gezien: mensen op pad helpen met vragen om zorg, omgaan met voorschriften etc. Het accent dient dus te liggen op individuele begeleiding van ouderen. Het zit eigenlijk verweven in het huidige werk van de zorgcoördinator.

Raakvlak met integrale indicatiestelling: mensen met zorgvragen komen binnen bij het loket. De ouderenconsulent zou problemen kunnen signaleren bij de mensen die geen beroep doen op de zorg.

SWO Papendrecht

Als belangrijke functies van de ouderenadviseur worden gezien:

- begeleiden van aanvragen om hulp;
- intensief contact met ouderen op individuele basis.

Het functioneren van de ouderenadviseur sluit in belangrijke mate aan op het huidige werk van de SWOP. In het kader van de modernisering van de ouderenzorg krijgt de functie meer accent en is ook de opleiding meer toegespitst op de 'nieuwe' functies.

In Papendrecht komen de mensen met vragen om individuele begeleiding naar het dienstencentrum. Binnen de huidige capaciteit kan dat niet worden opgepakt. Binnen de huidige capaciteit bestaat evenmin de mogelijkheid om mensen (op basis van signalen) te bezoeken.

De SWOP is van mening dat het initiatief moet blijven liggen bij de ouderen zelf, dus niet door middel van huisbezoeken de ouderen attenderen op voorzieningen. Door de aanwezigheid van twee dienstencentra zijn de contacten met de ouderen intensief.

Ouderenconsulent heeft ook een 'volgende' taak, met name voor die mensen die geen professionele zorg krijgen (anders zou het tot de taak van de hulpverlener moeten worden gerekend om de zorgbehoefte van mensen adequaat in beeld te brengen).

Wat betreft de realisatie van de functie van de ouderenadviseur gaat de voorkeur van de SWOP ernaar uit om binnen een of twee gemeenten een pilotproject te starten. Als de ouderenadviseur voor alle gemeenten zou moeten gaan werken zou de inzet te sterk worden verbrokkeld. Wellicht dat de realisatie van het RIO ruimte schept voor ouderenadviseur.

Stichting Ouderenwerk Sliedrecht

Als belangrijkste functies voor de ouderenconsulent worden door de SOS gezien (zie beleidsnotitie):

- preventie;
- opsporen van ouderen in probleemsituaties;
- versterken sociale netwerken.

Van de 3000 ouderen in Sliedrecht worden er 700 bereikt via het dienstencentrum en circa 500 via het meldpunt. De vraag is of dat adequaat is of dat er mensen tussen wal en schip vallen. Een ouderenconsulent zou daarin inzicht kunnen geven.

Ook wil de SOS graag een soort ouderenopbouwwerk gerealiseerd zien die de mantelzorg en de zelfredzaamheid van ouderen kan versterken.

Stichting Welzijn Ouderen Zwijndrecht

De SWOZ oriënteert zich op de mogelijkheden voor het ontwikkelen van de functie van ouderenadviseur. Ten behoeve van ouderen in enkele wijken en complexen worden tijdelijke ouderenadviseurs/zorgconsulenten ingezet in de opbouwfase van woon/zorgpakketten. De SWOZ is actief participant in deze ontwikkelingen en stelt tegen vergoeding een ouderenwerker ter beschikking die de functie van ouderenadviseur/zorgconsulent op zich neemt.

De visie van de SWOZ is dat de ouderenadviseurs erop uit moeten trekken om informatie, advies en bemiddeling aan te bieden. Zij moeten daarbij vooral gebruik maken van de van oudsher goed ontwikkelde netwerken binnen welzijn ouderen. Het belang van de ouderenadviseur is ook en vooral het belang voor de klant.

Belangrijk is dat er duidelijkheid komt over de financiering van de ouderenadviseurs. In principe zijn daarvoor twee partijen in beeld: de gemeente en ziektekostenverzekeraars. Naast deze beide financiers zijn er ook mogelijkheden op basis van allerlei gelden vanuit de transmuralisering van de zorg.

De SWOZ benadrukt dat de taak van coördinatie ook in de toekomst erg belangrijk blijft. In de literatuur krijgt die taak te weinig aandacht. Toch dient er ergens een punt zijn waarin alle informatie bij elkaar komt en waarin gezamenlijk beleidslijnen worden uitgezet.

4.5 Raakvlakken tussen ouderenadviseurs, indicatieadviseurs en lokale loketten

Tussen het werk van de ouderenadviseur en andere recent ontwikkelde functies zoals de eenloketfunctie en de integrale indicatieadviseur bestaan duidelijke raakvlakken. De raakvlakken en verschillen tussen deze functies zullen achtereenvolgens worden behandeld in de paragrafen 4.5.1 en

4.5.1 Raakvlakken ouderenadviseurs - indicatieadviseurs

Algemeen aanvaard zijn de volgende uitgangspunten waaraan een indicatieadviseur dient te voldoen, te weten: onafhankelijk, integraal, objectief en deskundig (BIO, 1997). De genoemde uitgangspunten worden hieronder toegelicht.

De indicatiestelling dient **onafhankelijk** plaats te vinden, dat wil zeggen los van de oneigenlijke belangen van financiers, zorgaanbieders en hulpvragers. Deze randvoorwaarde heeft vooral betrekking op de organisatorische kant van het indicatieproces.

Om een goede afweging te kunnen maken welk aanbod het best tegemoet komt aan de vraag van de cliënt, is het noodzakelijk de hulpvraag zoveel mogelijk **integraal** te benaderen en in de relevante

context te bezien. Zo kan de cliënt zorg op maat krijgen. Een integrale benadering voorkomt ook dat de cliënt verschillende indicatieprocedures moet doorlopen.

Uniformiteit in en transparantie van het indicatiestellen vereisen een zo **objectief** mogelijke werkwijze. Een grote mate van objectiviteit draagt ook bij aan de onafhankelijkheid van de indicatiestelling. Een objectieve en inzichtelijke indicatiemethodiek neutraliseert immers mogelijke belangen van organisaties en personen.

Het kunnen toepassen van een objectieve indicatiemethodiek en het hanteren van een integrale benadering vereisen **deskundigheid**. De indicatiesteller moet een deskundige zijn met een brede oriëntatie, die de oorspronkelijke eigen discipline of achtergrond kan overstijgen. Hij moet het veld van wonen, zorg en welzijn kunnen overzien. Zo kan de indicatiesteller de cliënt creatieve en zonnig alternatieve oplossingen voor de geconstateerde hulpvraag aanreiken. Communicatieve vaardigheden en een attitude om in te kunnen voelen wat het voor iemand betekent om beperkingen te ervaren zijn van groot belang om zorg op maat te kunnen leveren.

Bovengenoemde eisen zijn, zoals blijkt uit de informatie verkregen vanuit de landelijke ontwikkelingen, de regionale praktijkervaringen en de meningen van de SWO's in de regio eveneens zonder meer van toepassing op ouderenadviseurs. Ook van deze adviseurs wordt verwacht dat zij onafhankelijk, objectief en deskundig zijn en de problematiek van de oudere integraal benaderen.

Ook een aantal andere eisen die aanvullend worden gesteld aan indicatieadviseurs zijn zonder meer van toepassing op ouderenadviseurs. Het gaat daarbij onder meer om: *cliënt centraal, aanmelding laagdrempelig, effectief, niet bureaucratisch, zorg op maat en het inbouwen van een signaalfunctie*.

Andere eisen zoals: *uniform/transparant, indicaties taakstellend, efficiënt, klachtenregeling en vatbaarheid voor beroep* lijken minder van toepassing op de ouderenadviseur.

Ook wat betreft het werkterrein: wonen, welzijn en zorg lijken de werkterreinen volledig overeen te komen.

Toch zijn er eveneens duidelijke verschillen tussen indicatieadviseurs en ouderenadviseurs.

Dat onderscheid wordt duidelijk indien de breedte en de diepte van de indicatiestelling wordt bekeken.

Met breed wordt bedoeld het erbij betrekken van andere clusters dan verpleging en verzorging, zoals hulpmiddelenverstrekking in het kader van de WVG, welzijn, diensten en aangepaste huisvesting

Met diep wordt bedoeld inclusief hulpvraaganalyse, indicatieadvisering, toetsing en toewijzing voor een of meerdere clusters. Dit in tegenstelling tot 'ondiep' waarmee wel wordt aangegeven dat het uitsluitend om de informatie en adviesfunctie en de aanmelding van de hulpvraag gaat.

In het onderstaande schema wordt aangegeven welke wettelijke taken (het donkergekleurde deel van het schema) worden uitgevoerd door de indicatieadviseurs en wordt eveneens aangegeven de maximale breedte en diepte van de indicatieadvisering.

Schema 4.1 De mogelijke breedte (horizontaal) en diepte (verticaal) van de indicatieadvisering, het grijze deel betreft de wettelijke taken.

	huisvesting	hulp- middelen	welzijn	verpleging en verzorging		
				thuiszorg	vzh	vph
info & advies						
aanmelding						
analyse vraag						
indicatie advies						
ind beoord./rmh. toets						
zorgtoewijzing						
evaluatie						
regie en coördinatie						

In dit schema wordt uitgegaan van de systematiek van het BIO model-protocol. De voorzieningen zijn van links naar rechts geordend: van voorzieningen die primair moeten worden overwogen naar voorzieningen die pas worden overwogen als de voorliggende voorzieningen geen of een onvoldoende adequate oplossing bieden (BIO, 1997).

Zoals blijkt is de indicatieadviseur wettelijk slechts op een beperkt terrein van de voorzieningen werkzaam. Met name het integrale aspect komt nog weinig tot uiting.

Van ouderenadviseurs mag worden verwacht dat zij het gehele terrein van huisvesting, hulpmiddelen, welzijn en zorg kunnen overzien.

Het werkterrein van de ouderenadviseur is echter ten opzichte van de indicatieadviseur meer beperkt.

In de eerste plaats richt de ouderenadviseur zich op ouderen, dit in tegenstelling tot indicatieadviseurs die in principe bedoeld zijn voor de totale bevolking.

Ook liggen de taken van de ouderenadviseur sterk op de bovenste rij van schema 4.... Met name taken op het terrein van informatie en advies zijn van belang. In samenwerking met de indicatieadviseurs kunnen aspecten als evaluatie en regie en coördinatie eveneens door de ouderenadviseur worden uitgevoerd. Indien de ouderenadviseur een vertrouwensrelatie heeft opgebouwd met ouderen, dan lijkt het zelfs min of meer vanzelfsprekend dat de ouderenadviseur een rol blijft spelen op het moment dat voorzieningen noodzakelijk zijn om bij te dragen aan de kwaliteit van leven.

Conclusie:

De ouderenadviseur en indicatieadviseur zijn in belangrijke mate op hetzelfde terrein actief. Er zijn zowel overeenkomsten als verschillen. In de praktijk van het functioneren is het daarom uiterst gewenst als beide functies sterk in elkaars verlengde functioneren.

De ouderenadviseur heeft belangrijke functies te vervullen wat betreft:

- ouderen zonder expliciete hulpvraag, die echter wel enige ondersteuning nodig hebben om hun zelfstandigheid te kunnen handhaven;
- informeren en adviseren van alle ouderen;
- signaleren van problematiek bij ouderen (latente hulpvragen in beeld brengen).

De indicatieadviseur heeft tot primaire taak het uitvoeren van de wettelijke taken op het terrein van de zorg. Voorzien is een verbreding van de indicatieadvisering in de toekomst.

Indien het de intentie is om ten behoeve van de ouderen een zo breed en diep mogelijk geïntegreerde aanpak te realiseren, dan is een integratie van de beide functies op termijn wenselijk.

4.5.2 Raakvlakken lokale loketten - ouderenadviseurs

In paragraaf 4.3 is beschreven welk type vragen ouderenadviseurs door ouderen krijgen voorgelegd en op welke wijze de ouderenadviseurs kunnen worden bereikt.

De onderwerpen die daarbij het meest aan de orde komen zijn: wonen, financiën/sociale regelingen, zorg en WVG (vervoer). Daarnaast komt bij elk van de ouderenadviseurs een aantal vragen op het terrein van de dienstverlening van Welzijn Ouderen aan bod.

In het onderstaande schema wordt in beeld gebracht wat voor soort vragen aan bod komen bij de loketten in Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, de informatielijn (inbel- en inlooppunt) Dordrecht en het Centraal Loket in Zwijndrecht (waarbij de SWOZ de leiding heeft) in vergelijking met de vragen die bij de ouderenadviseurs aan bod komen.

Schema 4.2 Overzicht van het soort vragen dat bij ouderenadviseurs en loketten/informatielijn wordt aangeboden

	ouderenadviseurs	lokale loketten/ informatielijn
wonen/huisvesting	✓	✓
welzijn (alarmering, maaltijdverstrekking, activiteiten)	✓	✓
financiën/sociale regelingen	✓	✓
mobiliteit	✓	✓
aanvullende zorg (dagopvang, tijdelijke opname)	✓	✓
wijkverpleging, gezinszorg	✓	✓
verzorgingshuizen, verpleeghuizen	✓	✓

bron: interviews en jaarverslagen 1996/1997

Zoals blijkt uit het bovenstaande schema komt het soort vragen dat binnenkomt bij de diverse loketten en bij de informatielijn sterk overeen met het soort vragen dat wordt behandeld door de ouderenadviseurs.

De taken omvatten veelal de volgende aspecten: het verstrekken van informatie en advies, doorverwijzing en bemiddeling. De medewerkers van de loketten in Alblasserwaard/Vijfheerenlanden evenals de medewerkers aan het Centraal Loket in Zwijndrecht zijn daarnaast betrokken bij (onderdelen van) de indicatiestelling. Ook lijken bij de ouderenadviseurs wat meer vragen binnen te komen op het terrein van de financiën/sociale regelingen dan bij de ouderenloketten en het informatiepunt het geval is. Mensen die met dergelijke vragen komen worden op individuele basis geholpen door de ouderenadviseurs.

De wijze waarop de ouderenadviseurs hun diensten aanbieden aan de ouderen (open spreekuren, huisbezoeken) wijkt echter niet wezenlijk af van de werkwijze van de loketten en het informatiepunt.

Conclusie:

Tussen het functioneren van lokale loketten en ouderenadviseurs bestaan in belangrijke mate raakvlakken. In principe zouden beide functies goed geïntegreerd kunnen worden. Wel zouden de vragen die nu bij de loketten binnen komen wat meer op het terrein kunnen komen te liggen van financiën en sociale regelingen. In principe staan de loketten nu ook open voor dergelijke vragen. Een wezenlijk verschilpunt is eveneens dat het loket ouderen niet individuele hulp geeft, maar meer gericht is op voorlichting, advisering, bemiddeling en verwijzing. De ouderenadviseur begeleidt en helpt de individuele ouderen, bijvoorbeeld bij het regelen van vragen op het terrein van financiën.

4.6 Alternatieven voor de inbedding van ouderenadviseurs

In de literatuur en vanuit gesprekken met Welzijn Ouderen worden vier varianten aangetroffen voor de inbedding van de ouderenadviseur.

1. Volledig onafhankelijk (Flesseman).
 2. Organisatorisch ondergebracht in een SWO, in een aparte afdeling werkend op basis van een statuut waarin het onafhankelijk functioneren wordt vastgelegd (Dordrecht, Haarlemmermeer).
 3. Organisatorisch ondergebracht in een organisatie op het terrein van de zorg (verzorgingshuis), eveneens werkend op basis van een statuut om de onafhankelijkheid te kunnen waarborgen (Dordrecht).
 4. Organisatorisch ondergebracht bij de gemeente (Arnhem).
- ad 1. Het volledig onafhankelijk onderbrengen wordt met name bepleit vanuit de ervaringen met de Flesseman. Echter in de notitie van de VOG wordt daar om pragmatische overwegingen van afgeweken. Duidelijk wordt daarin gesteld dat: de functie is gezien het complexe en professionele karakter ingebed in een professionele organisatie.
- ad 2. Met de professionele organisatie zoals genoemd onder ad 1 wordt met name gedoeld op een Stichting Welzijn Ouderen. In Dordrecht en de Haarlemmermeer zijn de ouderenadviseurs ondergebracht in een aparte sector/afdeling van een stichting welzijn ouderen.
- ad 3. Vrijgekomen WBO gelden stellen verzorgingshuizen in een aantal gevallen in staat de functie van ouderenadviseur te realiseren. De ouderenadviseur kan daarbij werken

uitsluitend voor de bewoners van het verzorgingshuis en/of WBO geïndiceerden die op de wachtlijst staan. Eveneens is echter denkbaar dat vanuit het verzorgingshuis ook zelfstandig wonende ouderen worden verzorgd. In deze constructie dient echter wel het onafhankelijk functioneren van de ouderenadviseur goed (statutair) te worden vastgelegd.

- ad 4. In enkele gemeenten in Nederland (bijvoorbeeld Arnhem) zijn ouderenadviseurs verbonden aan de gemeente. Ook de gemeente kan worden gezien als een professionele organisatie waarbinnen een dergelijke functie realiseerbaar is.

Zoals reeds eerder is besproken gelden voor de functie van ouderenadviseur de volgende uitgangspunten: onafhankelijk, objectief, integraal, deskundig, cliënt centraal, aanmelding laagdrempelig, effectief, niet bureaucratisch, zorg op maat en het inbouwen van een signaalfunctie. In de notitie van de VOG (1997) wordt wat betreft het inbedden van de ouderenadviseur de volgende punten naar voren gebracht:

- De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de ouderenadviseur is *laagdrempelig*;
- De functie is gezien het *complexe en professionele karakter* ingebed in een professionele organisatie;
- Afstemming met andere organisaties is noodzakelijk. Ook andere organisaties begeven zich op het terrein van informatie en advies, veelal als secundaire functie. Het geven van informatie, advies en voorlichting is een *kernfunctie* van het Welzijn Ouderen;

Gezien deze uitgangspunten en voorwaarden is een inbedding van de ouderenadviseur in een SWO in een aparte sector waarbij de onafhankelijkheid via een statuut wordt gewaarborgd een oplossing die voor de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden/Drechtsteden adequaat en realistisch lijkt.

Gezien de raakvlakken met de indicatieadvisering en de bestaande ouderenloketten lijkt een inbedding in samenhang met deze beide voorzieningen echter voor de hand te liggen. Met name daar waar de Stichtingen Welzijn Ouderen een belangrijke rol spelen bij de ouderenloketten en de integrale indicatieadvisering op lokaal niveau. Een oplossing waarbij ouderenloket, indicatieadvisering en ouderenadviseur los van elkaar zouden komen te staan zou afbreuk doen aan de zo gewenste één-loket functie en de integrale benadering van de ouderen.

5. HUISBEZOEKEN

5.1 Inleiding

Als een van de innovaties wordt in het rapport Modernisering Ouderenzorg het houden van huisbezoeken gepresenteerd. Deze bezoeken worden afgelegd bij ouderen boven een bepaalde leeftijd. Tijdens deze huisbezoeken kunnen (latente) individuele en structurele problemen van ouderen worden gesignaleerd. (Graveland e.a. 1996). Daarnaast levert de informatie die door het afleggen van dergelijke huisbezoeken wordt verzameld relevante gegevens op voor het ouderenbeleid.

5.2 Landelijke ontwikkelingen

Huisbezoeken kunnen gericht worden op verschillende groepen ouderen en verschillende thema's. Veelal zijn huisbezoekprojecten gericht op ouderen in de vierde levensfase, van 75 jaar en ouder. Soms omvat het een gehele gemeente, in een aantal gevallen worden de ouderen per wijk bezocht. Dat laatste veelal om pragmatische redenen in verband met het vele werk dat aan het houden van huisbezoeken vast zit. In de praktijkillustraties wordt daar nader op ingegaan.

Bijzondere varianten van het huisbezoek zijn bijvoorbeeld het partnerbezoek-project in Nijmegen, waar mensen enige tijd na het overlijden van de echtgeno(o)t(e) worden bezocht om te informeren hoe het met hen gaat en informeel wat informatie over voorzieningen te geven.

Huisbezoeken zijn niet altijd gericht op het verkrijgen van een breed inzicht in de gezondheid en het welzijn van de ouderen. Ook zijn er voorbeelden van projecten waarbij sterk thematisch te werk is gegaan. Bijvoorbeeld het houden van huisbezoeken bij ouderen om ze op de hoogte te brengen van de mogelijkheden van bepaalde subsidies (huursubsidie) en de ouderen te assisteren bij het aanvragen van een dergelijke subsidie (Arnhem).

Ook zijn huisbezoeken in een aantal gevallen gekoppeld aan meer praktische diensten. Zo bieden in principe bezoeken die aan ouderen worden gebracht in het kader van klussendiensten, boodschappendiensten, service-diensten, maaltijdverstrekking, boekendiensten e.d. aangrijpingspunten om informatie van en over ouderen te verzamelen.

De term huisbezoekproject wordt in dit rapport gekoppeld aan projecten die tenminste voldoen aan de volgende criteria: systematisch, periodiek, alle ouderen boven een bepaalde leeftijd en gestandaardiseerd.

5.3 Enkele illustraties van huisbezoekprojecten

In deze paragraaf zal aan de hand van een drietal praktijkvoorbeelden op huisbezoekprojecten worden ingegaan. Het betreft praktijkillustraties vanuit Zwijndrecht, Dordrecht en Leiden.

Per project zal worden ingegaan op het doel, de opzet en organisatie, het bereik, de resultaten, de ingeschakelde vrijwilligers, de follow-up en de evaluatie.

5.3.1 Zwijndrecht

Doel

Het doel van het project huisbezoek 75+ in Zwijndrecht omvat:

1. informatieverstrekking aan mensen, die mede door leeftijd en mobiliteit vaak onvoldoende op de hoogte zijn van voor hen belangrijke voorzieningen en regelingen.
2. waar nodig individuele hulp- en/of dienstverlening op basis van gesignaleerde vragen en/of knelpunten.
3. het verkrijgen van inzicht in veel voorkomende vragen en/of problemen, waardoor beleidsmatige aanpassingen voor onderdelen van het ouderenbeleid kunnen worden aangestuurd.

Opzet en organisatie

De coördinatie en uitvoering van het huisbezoekproject berust bij de SWOZ. De samenwerking met de ondersteunende werkgroep bestaat uit advisering/overleg bij aanzienlijke wijzigingen. In de werkgroep zijn vertegenwoordigd: ANBO, KBO, Opmaat, Dienst Sociale zaken en SWOZ. De huisbezoeken worden uitgevoerd door vrijwillige enquêteurs.

Door de SWOZ worden de volgende taken uitgevoerd:

- werving van vrijwilligers via zowel organisaties als individueel;
- geregelde besprekingen waarin wordt ingegaan op onder meer verdeling van de bezoekadressen, voorkeuren van vrijwilligers, informatie-uitwisseling, aanpassingen enquêteformulier, problemen;
- organiseren van op dit werk gerichte (bij)scholing;
- individuele begeleiding waar nodig of gewenst;
- een schriftelijke benadering van alle mensen van de gekozen doelgroep met de vraag of een huisbezoek op prijs wordt gesteld;
- uitvoering van het huisbezoek, invulling van het formulier, verstrekken van voorlichtingsboekje, noteren speciale wensen en knelpunten;

- ontwikkeling en samenstelling computerprogramma voor automatisch gegevensbeheer en invoering gegevens.

Doelgroep en bereik

Aangeschreven zijn alle alleenstaande en zelfstandig wonende personen van 75 jaar en ouder (1.089). In totaal zijn er 597 personen huisbezoeken afgelegd (55%).

Resultaten

De huisbezoeken leveren een groot aantal interessante resultaten en aanbevelingen op over onder meer de volgende terreinen: gezondheid en verzorging, wonen en woonomgeving en financiën. Zie eveneens onder follow-up.

Huisbezoekers

De huisbezoeken zijn uitgevoerd door daarvoor getrainde vrijwilligers. In 1994/1995 is gewerkt met 13-14 vrijwilligers. Via een grootscheepse wervingsactie is het aantal vrijwilligers gegroeid naar 19.

Follow-up

Uit een analyse van de follow-up naar aanleiding van de acties volgend op de huisbezoeken blijkt dat van de 271 acties die waren geadviseerd er 55 daadwerkelijk zijn gerealiseerd (20%).

Evaluatie/toekomstplannen

Op basis van de opgedane ervaringen worden de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- alle zelfstandig wonende ouderen van 75 jaar en ouder zullen worden aangeschreven (ook echtparen);
- het onderzoek/enquête zal middels een ruime steekproef worden uitgevoerd;
- het formulier wordt aanzienlijk gecomprimeerd, subjectiviteit in de vraagstelling wordt uitgesloten;
- wel zullen alle ouderen worden bezocht i.v.m. voorlichting, mogelijkheid van hulp- en dienstverlening en sociale contacten.

5.3.2 Dordrecht

In Dordrecht wordt reeds sinds 1993 met huisbezoeken gewerkt. Het betreft projecten in respectievelijk 'Oud Krispijn' en 'Binnenstad'. Het huisbezoekproject is uitgevoerd door de SWOD in samenwerking met het Sociaal Geografisch Bureau (SGB) van de gemeente Dordrecht. Het SWOD heeft zorggedragen voor de organisatie en de uitvoering van het huisbezoek. Het SGB heeft het huisbezoekproject begeleid met onderzoek naar de leefsituatie van ouderen van 75 jaar en ouder.

Doel

Het doel van het project is om door middel van huisbezoeken en aan de hand van een door het SGB opgestelde vragenlijst, in contact te komen met zelfstandig wonende ouderen van 75 jaar en ouder, teneinde:

- met de te benaderen oudere na te gaan in hoeverre er behoefte bestaat aan informatie, onder meer met betrekking tot regelingen en voorzieningen de doelgroep aangaande;
- daadwerkelijk te voorzien in de benodigde informatie (maatwerk);
- op maat en individueel te adviseren met betrekking tot regelingen en voorzieningen.

Nevendoelen zijn:

- het direct kunnen doorverwijzen naar of bemiddeling bij al of niet complexe hulpvragen;
- het genereren van gegevens met betrekking tot leefsituatie en zorgbehoefte van beoogde doelgroep;
- ondernemen van een positieve actie naar de ouderen in de betreffende wijken.

Opzet en organisatie

De uitvoering van het project is in handen van het SGB en de SWOD. Ter ondersteuning is een adviesgroep samengesteld bestaande uit: Dienst Welzijn van de gemeente, Raad voor het seniorenbeleid, ouderenbonden, SGB en SWOD.

Huisbezoekers

De huisbezoeken zijn uitgevoerd door medewerkers van de SWOD

Doelgroep en bereik

De projecten in Dordrecht concentreren zich op (zelfstandig wonende) ouderen van 75 jaar en ouder.

Als reden wordt aangegeven dat in deze leeftijdsgroep een grotere zorgbehoefte bestaat, meer mobiliteitsproblemen, problemen met zelfstandig wonen en functioneren in de samenleving.

In Oud Krispijn zijn 425 adressen benaderd. Bij 205 adressen is door een huisbezoekster een vragenlijst ingevuld en aan de hand daarvan informatie verschaft.

In de Binnenstad zijn 593 huisadressen aangeschreven. Het aantal ouderen dat bezocht is bedroeg 296 (50%).

Resultaten

De huisbezoeken leveren tal van relevante gegevens op over de ouderen, onder meer wat betreft: gezondheid, benodigde hulp, woon- en verhuiscriteria, mobiliteit, sociale contacten, tijdsbesteding, maatschappelijke positie, inkomen, sociaal leefklimaat, bekendheid/gebruik/behoefte aan voorzieningen, (on)veiligheid en slachtofferschap.

Evaluatie - resultaten effectmeting

Door het SGB is volgend op de huisbezoeken een effectmeting uitgevoerd. Daarmee is geïnventariseerd in hoeverre ouderen, die hebben deelgenomen aan het huisbezoekproject, na verloop van enige maanden meer gebruik maken van voorzieningen, een betere kennis hebben van voorzieningen, beter op de hoogte zijn van de alternatieven voor hulp en beter hulp verkrijgen. Uit de resultaten van een effectmeting blijkt onder meer dat de reactie van de ouderen op de huisbezoeken over het algemeen zeer positief is en dat er duidelijk aantoonbare effecten optreden wat betreft de bekendheid en het gebruik van een aantal voorzieningen. Het leveren van (mondeling) maatwerk levert dus veel betere resultaten op dan bijvoorbeeld het schriftelijk verspreiden van informatie. Wel wordt geconcludeerd dat (uiteeraard) ouderen de keuze moet worden gelaten wel of niet deel te nemen aan het huisbezoekproject.

5.3.3 Leiden

In Leiden is het project huisbezoek/welzijnsbezoek voortgekomen uit een idee om te starten met een project verjaardagsbezoek. Een voorwaarde voor het verkrijgen van voor de uitvoering van het project benodigde adressen van de gemeente was alle aandacht te schenken aan die ouderen, die niet of nauwelijks door de instellingen bereikt worden.

Doel

Het doel is 'ouderen die niet of in onvoldoende mate door de hulpverlening (inclusief vrijwilligershulp) bereikt worden, maar op grond van behoefte en wensen wel bereikt zouden moeten worden, in contact te brengen met de voor hen passende vormen van hulpverlening'.

Dit is te bereiken door:

- a. Het opsporen van de in onvoldoende mate bereikte groep zelfstandig wonende ouderen en na te gaan welke problemen onder hen leven, waaronder dreigend isolement/vereenzaming.
- b. Het scheppen van een kader via contactlegging met de professionele en vrijwilligershulpverlening in de wijk, waar gesignaleerde problemen verder gehoor kunnen vinden.
- c. Het tot stand brengen van samenwerking en afstemming tussen de reeds bestaande bezoekdiensten in de wijk, met het oog op inschakeling bij het project van effectieve en doelmatige continuering van het bezoekwerk in de wijk, gericht op alle ouderen.

Opzet en organisatie

De voorbereidingen hebben 8 - 9 maanden gevraagd en hebben bestaan uit:

- * formeren van een begeleidingscommissie met vertegenwoordigers van het buurthuiswerk Binnenstad, de stichting Ouderenwerk en de sector Welzijn van de gemeente;
- * formeren van een projectgroep, waarin vrijwilligersorganisaties uit de Binnenstad zitting namen;
- * ontwerpen van een lijst met aandachtspunten, te gebruiken tijdens het huisbezoek;
- * folders voor vrijwilligers en hulpverleners;
- * werven en instrueren van vrijwilligers;
- * contacten leggen met hulpverleners;
- * start samenstelling van een handleiding te gebruiken bij vervolgprojecten.

De huisbezoeken hebben geduurd van 1 december 1994 tot eind januari 1996 (14 maanden).

Doelgroep en bereik

Aangeschreven zijn alle extramuraal wonende ouderen van 75 jaar en ouder in de Binnenstad, inclusief bewoners van seniorenwoningen en aanleunwoningen. Ook zijn bewoners van een verzorgingstehuis bezocht na overleg met de directie.

In totaal zijn 568 75-plussers aangeschreven. Bij de brief was een antwoordkaart ingesloten, waarop men kenbaar kon maken bezoek niet op prijs te stellen. Mensen die dit aangaven zijn uiteraard niet bezocht.

Van deze 568 konden er 67 niet worden bereikt (in de meeste gevallen omdat men inmiddels was opgenomen), van de resterende 501 is er bij 253 (51%) een huisbezoek afgelegd.

Desgevraagd gaf tweederde van de bezochte ouderen aan een herhalingscontact na ongeveer een half jaar te willen hebben. Dit betreft dus ruim eenderde van de 75-plussers in de Binnenstad.

Resultaten

Zie follow-up

Huisbezoekers

De huisbezoeken zijn uitgevoerd door vrijwilligers, waarbij veel aandacht is besteed aan het werven, selecteren en trainen van de vrijwilligers.

Van de 22 vrijwilligers die zich aanmeldden hebben er 14 daadwerkelijk meegewerkt bij de uitvoering van de huisbezoeken. Uit de evaluatie blijkt dat naar de mening van praktisch alle ouderen vrijwilligers dergelijke huisbezoeken goed kunnen uitvoeren (vriendelijk en deskundig).

Follow-up, ondernomen acties

Bij 45% van de bezochte ouderen is naar aanleiding van het huisbezoek actie ondernomen nog afgezien van acties die zijn ondernomen naar aanleiding van het huisbezoek bij de bewoners van een complex aanleunwoningen. Deze meegeteld komt het percentage ouderen waarvoor actie is ondernomen op 64% van de bezochte ouderen. Ook is bij veel ouderen informatiemateriaal achtergelaten.

Voor de start van het project was door de organisatie al contact opgenomen met de voorzieningen in de Binnenstad, zodat de voorzieningen waren voorbereid op het project en waren afspraken gemaakt over de afhandeling van gesignaleerde knelpunten.

Dankzij die afspraken konden de nodige acties adequaat worden uitgevoerd.

Evaluatie

De evaluatie levert de volgende punten op.

- * Van de ouderen geeft 51% aan een bezoek te wensen.
- * Het overgrote deel van de ouderen heeft geen problemen met de actieve benadering en het maakt hen niet uit of zij door vrijwilligers of beroepskrachten worden bezocht.
- * Bij 114 ouderen is in totaal een 140-tal hulpvragen op divers gebied gesignaleerd.
- * Bij 23% van de bezochte ouderen werden knelpunten gesignaleerd, 36% geeft aan vervolcontacten op prijs te stellen.
- * De instellingen die benaderd worden verlenen alle medewerking bij het oplossen van de gesignaleerde problemen.
- * Het is moeilijk om via bestaande vrijwilligersgroepen mensen aan contacten te helpen, vanwege het te kleine aantal vrijwilligers.
- * Vrijwilligers zijn uitstekend te motiveren tot het uitvoeren van de huisbezoeken.
- * De vrijwilligers hebben enthousiast meegedaan aan de deskundigheidsbevordering.
- * De situatie van bewoners van verzorgingstehuizen verschilt zodanig dat het weinig zinvol is om deze in een dergelijk project te betrekken.

Handleiding

Door de Stichting Ouderenwerk Leiden is een uitvoerige handleiding opgesteld voor het opzetten en organiseren van welzijnsbezoek aan ouderen.

De handleiding bestaat uit de volgende delen:

- De beschrijving van de doelstelling van het welzijnsbezoek bij ouderen. Uitgangspunten, organisatie en werkwijze.
- De beschrijving van een stappenplan voor de voorbereidingsperiode en tijdens de uitvoeringsperiode.
- De inhoud van de training voor vrijwilligers.
- Te gebruiken formulieren, brieven e.d.

5.4 Visie vanuit de diverse instellingen in de regio

Ook in de regio's Alblasserwaard/Vijfheerenlanden bestaan binnen diverse SWO's plannen om huisbezoek-projecten op te starten. De activiteiten in het kader van de huisbezoeken worden sterk in het verlengde gezien van het functioneren van de ouderenadviseurs.

In Gorinchem, Dordrecht en Zwijndrecht bestaat al de nodige ervaring met dergelijke projecten.

De projecten in Dordrecht en Zwijndrecht zijn in paragraaf 5.2 beschreven.

Per SWO zal in deze paragraaf een schets worden gegeven van huisbezoeken die de diverse SWO'en uitvoeren en de eventuele plannen met betrekking tot het uitvoeren van huisbezoekprojecten.

SWOA (Alblasserdam)

Huisbezoeken vinden bij het SWOA plaats in het kader van de indicatie-advisering. Het zien van de aanvrager in de eigen omgeving heeft een toegevoegde waarde.

Bij het doen van een intake voor een aangevraagde voorziening wordt informatie gegeven over de bestaande voorzieningen. Het doel is ouderen zo te informeren dat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven en/of gebruik kunnen maken van een voorziening ter overbrugging van het wachten op een voor hen noodzakelijke maar niet voorhanden zijnde oplossing.

De SWOA beraadt zich momenteel op de mogelijkheden om in de toekomst een huisbezoekproject in uitvoering te nemen.

SWOD (Dordrecht)

Het huisbezoekproject in Dordrecht wordt uitvoerig beschreven in paragraaf 5.2.

Het standpunt van de SWOD over de huisbezoeken is dat dit absoluut tot de taken hoort van de SWOD in het kader van de modernisering van Welzijn Ouderen. De ouderenadviseur kan bij de ondersteuning van de vrijwilligers die de huisbezoeken afleggen een belangrijke rol spelen.

SWOG (Gorinchem)

In Gorinchem is in 1996 een tweetal huisbezoekprojecten uitgevoerd. Daarbij werden in twee wijken respectievelijk 50 en 59 huisbezoeken afgelegd.

Het doel van de huisbezoeken is:

- persoonlijk contact met de doelgroep;
- informatie vragen, indrukken opdoen, signalen opvangen;
- zonodig informatie verschaffen, meedenken, adviseren;
- bekendheid vergroten SWOG.

De huisbezoeken worden gedaan door speciaal daarvoor opgeleide vrijwilligers toegerust met een voor dit doel ontwikkelde vragenlijst.

IGO (Hardinxveld-Giessendam)

Het huisbezoek in Hardinxveld-Giessendam bestaat voornamelijk uit het afhandelen van vragen die via het ouderenloket binnenkomen en waarvoor een huisbezoek noodzakelijk is om de zaken goed te kunnen afhandelen. Zo worden onder meer gestructureerd huisbezoeken afgelegd bij ouderen die op de wachtlijst staan voor bejaardenverzorgingstehuizen. Momenteel beziet de Instelling Gecoördineerd Ouderenwerk de mogelijkheden om tot de opzet van een huisbezoekproject te komen.

GOW (Hendrik-Ido-Ambacht)

In 1995 is een huisbezoekproject uitgevoerd (75-plus project onder mensen van 75 jaar en ouder). Het GOW beschouwt het afleggen van huisbezoeken als een taak van welzijn ouderen en is bezig met voorbereidingen om vervolg te geven aan het huisbezoekproject van 1995.

Huisbezoeken worden voorts door het GOW uitgevoerd in de vorm van intake-gesprekken bij ouderen die bijvoorbeeld een aanvraag doen om in aanmerking te komen voor de maaltijdservice, verrichten van reparaties en andere diensten die via het GOW worden aangeboden. De huisbezoeken worden doorgaans door vrijwilligers uitgevoerd.

SWOL (Leerdam)

Vanuit de SWOL worden geen initiatieven op het terrein van huisbezoek genoemd. Wellicht dat er op incidentele basis huisbezoeken worden afgelegd vanuit de Zorgwijzer bij het indiceren van welzijnsvoorzieningen of het informeren van ouderen. Ook voor de SWOL geldt dat het uitvoeren van een huisbezoekproject een wens voor de toekomst is.

L&N Smit's Stichting (Nieuw Lekkerland)

In Nieuw Lekkerland wordt een felicitatiedienst verzorgd door de L&N Smit's Stichting. Een dergelijke dienst biedt in principe de mogelijkheid om signalen over behoefte aan zorg op te vangen. Momenteel wordt dat echter nog niet als zodanig ingezet, maar een huisbezoekproject is in voorbereiding.

Er wordt een zorgproject uitgevoerd waardoor een aantal voorzieningen gerealiseerd kon worden om tegemoet te komen aan het ontbreken van een verzorgingshuis in Nieuw-Lekkerland. In het kader van dit project worden ouderen en in het bijzonder ouderen met een WBO-indicatie, regelmatig bezocht en

zonodig begeleid door een zorgcoördinator. Verder vinden huisbezoeken plaats voor indicatie-advisering voor opname in verzorgings- of verpleeghuis en intake voor maaltijddienst en alarmering.

SWOP (Papendrecht)

Vanuit het Dienstencentrum en het Pluspunt worden regelmatig huisbezoeken afgelegd. Dit kan zijn om onder meer de volgende redenen: eenzaamheid, thuiskomst uit het ziekenhuis, gebruik maaltijden, bejaardenalarm, adviseren over verhuizing of opname in verzorgingshuis etc.

In totaal zijn er in 1996 346 huisbezoeken afgelegd. De huisbezoeken worden afgelegd op basis van een verzoek van de oudere zelf of op basis van een vraag/verzoek vanuit de omgeving van de oudere.

SOS (Sliedrecht)

Het huisbezoek aangeboden door de SOS omvat niet het projectmatig bezoeken van een groep ouderen, maar het aanbieden van dienstverlening voor ouderen die daar behoefte aan hebben.

Voor ouderen die door omstandigheden tijdelijk of langdurig aan huis gebonden zijn en graag bezoek ontvangen of begeleid worden bij bezoek aan arts of specialist kunnen huisbezoek aanvragen. Ook mensen die even weg willen maar hun partner, vader of moeder niet alleen kunnen laten kunnen huisbezoek aanvragen.

SWOZ (Zwijndrecht)

Het huisbezoekproject in Zwijndrecht wordt uitvoerig beschreven in paragraaf 5.2.

Er wordt veel belang gehecht aan het huisbezoekproject. De SWOZ en de gemeente krijgen op die manier een goed inzicht in de behoefte van de ouderen in de gemeente, terwijl vanuit de SWOZ informatie naar de ouderen kan worden overgedragen en op individueel niveau op vragen van ouderen kan worden ingegaan.

5.5 Conclusies

Aan het houden van huisbezoeken wordt in de regio een hoge prioriteit toegekend. Ook voorziet deze wijze van werken in belangrijke mate in die functies die van belang worden gevonden in het kader van de modernisering van de ouderenzorg.

Vanuit diverse projecten zijn rapportages beschikbaar die een handvat bieden voor het organiseren van een huisbezoekproject.

Door de Stichting Dienstverlening Leiden is een handleiding ontwikkeld die in belangrijke mate zou kunnen dienen als richtlijn om zelf huisbezoekprojecten op te kunnen zetten. Daarbij zou er de voorkeur naar uit moeten gaan om in de regio binnen de SWO overeenstemming te bereiken over een protocol dat zoveel mogelijk op elkaar aansluit of zelfs identiek is. Op die wijze kunnen gegevens onderling worden uitgewisseld en kunnen de geaggregeerde gegevens dienen ter ondersteuning van het regionale ouderenbeleid.

De handleiding bij de opzetten en organiseren van welzijnsbezoek bij ouderen zoals die door de Stichting Dienstverlening Leiden is ontwikkeld lijkt een goed handvat te bieden voor het opzetten van huisbezoekprojecten.

6. IMPLEMENTATIE OUDERENADVISEURS

In de begroting van het projectvoorstel waarmee de Provincie Zuid-Holland accoord is gegaan is een post opgenomen voor de implementatie van de ouderenadviseurs. Voorzien is een adviesfunctie van 50 uur per week. De functie wordt ingeschaald op het functieniveau van ten hoogste 27.

De begroting voor de implementatie is als volgt opgebouwd:

salariskosten ouderenadviseurs 50 uur x 52 weken x 35,-	91.000,-	
organisatiekosten 10%	9.100,-	
begeleidingskosten en deskundigheidsbevordering	6.500,-	
diverse kosten	<u>400,-</u>	
totaal		107.000,-

In het voorstel wordt aangegeven dat de structurele kosten in de daarop volgende jaren eveneens circa 107.000 gulden bedragen. De subsidietoekenning van de provincie Zuid-Holland betreft vooralsnog een subsidie voor één jaar.

Voor het inzetten van deze middelen om te experimenteren met de functie van ouderenadviseur doen zich de volgende alternatieven voor:

- a. Gedurende één jaar uitvoeren van twee of drie pilots in de regio met ouderenadviseurs die op basis van de beschikbare subsidie worden aangetrokken.
- b. Gedurende één jaar inzetten van twee of drie part-time ouderenadviseurs die samen voor de gehele regio de functie van ouderenadviseurs vervullen.
- c. De middelen via een verdeelsleutel toewijzen aan de stichtingen welzijn ouderen die elk op deze wijze in staat worden gesteld een geringe uitbreiding van het personeel te realiseren en zo op kleine schaal ervaring op te doen met de functie van ouderenadviseur.
- d. Wellicht behoort het eveneens tot de mogelijkheden om op basis van het beschikbare budget de bestaande stichtingen welzijn ouderen in staat te stellen eigen functionarissen (ouderenwerkers) via bij- en nascholing meer expliciet in te zetten als ouderenadviseurs.

ad a. Twee/drie pilots in de gehele regio.

Het opzetten van twee of drie pilots is een (ook door enkele stichtingen welzijn ouderen geopperde) reële mogelijkheid. In onderling overleg tussen de stichtingen welzijn ouderen zouden twee of drie

proeflocaties kunnen worden geselecteerd. De begrote capaciteit van 50 uur biedt de mogelijkheid om twee of drie part-time ouderenadviseurs aan te trekken.

Een van de moeilijkheden die zich daarbij voor kan doen hangt samen met het feit dat de functie van ouderenadviseur vooralsnog slechts voor één jaar is gefinancierd. De onzekerheid over structurele financiering kan goed gekwalificeerde krachten ervan weerhouden voor een dergelijke functie te solliciteren. Bovendien is er een kans dat - bij het niet beschikbaar komen van structurele financiering - de ouderenadviseurs waarin is geïnvesteerd niet binnen de regio kunnen blijven werken als ouderenadviseur.

Het opzetten van twee of drie proeflocaties sluit daarentegen goed aan bij de huidige opzet en werkwijze van de ouderenadviseurs zoals die zich landelijk lijkt te ontwikkelen. Een werkgebied van circa 20.000 tot 30.000 inwoners (circa 5.000 ouderen) per ouderenadviseur is daarbij een reëel uitgangspunt.

Bij de keuze voor twee/drie pilotprojecten ligt voor de hand om zowel een pilotproject te starten in de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden als in de regio Drechtsteden.

In de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden zou ervoor kunnen worden gekozen de ouderenadviseur in te bedden in een van de huidige loketten. Bij voorkeur een loket dat eveneens een rol speelt (gaat spelen) bij de integrale indicatieadvisering. De samenhang in het functioneren tussen ouderenloket, integrale indicatieadvisering en ouderenadviseur kan op deze manier goed worden ontwikkeld en worden overgedragen naar andere situaties in de regio.

In de Drechtsteden, waarbij in de gemeente Dordrecht al ouderenadviseurs functioneren, zou eveneens gekozen kunnen worden voor een constructie waarbij de ouderenadviseur optimaal in de gelegenheid wordt gesteld te (gaan) functioneren in samenwerking met de indicatieadvisering.

ad b. Inzetten van twee/drie ouderenadviseurs voor de gehele regio.

Het aantrekken van twee of drie ouderenadviseurs die voor de hele regio gaan werken is in principe de tweede mogelijkheid. In de praktijk lijkt dit echter moeilijk realiseerbaar. De ouderenadviseurs zouden in een dergelijke constructie op tal van locaties spreekuren moeten houden, elk voor een heel beperkt deel van de tijd.

Een dergelijke constructie zou ervoor zorgen dat de ouderenadviseurs per locatie nauwelijks tijd hebben voor de ouderen en dat zij slecht bereikbaar zijn. Belangrijke uitgangspunten zoals het wekken van vertrouwen bij de ouderen en een laagdrempelige toegang kunnen zo niet worden gerealiseerd. Bovendien geeft het grote logistieke problemen om in elke gemeente (elke stichting welzijn ouderen) een locatie op te zetten waarin de ouderenadviseur zijn/haar werk kan doen.

ad c. Een -beperkte- personeelsuitbreiding voor alle stichtingen welzijn ouderen.

Het verdelen van de middelen over alle stichtingen welzijn ouderen, waardoor alle stichtingen welzijn ouderen in staat worden gesteld een (beperkte) personeelsuitbreiding te realiseren, vormt het derde alternatief. Op deze wijze kan elke instelling op eigen wijze invulling geven aan de functie van ouderenadviseur. Zoals uit de interviews met de stichtingen welzijn ouderen naar voren kwam zijn er tussen het huidige werk van met name de functionerende loketten van de stichtingen welzijn ouderen en de functie/werkwijze van ouderenadviseurs tal van raakvlakken. Door de inzet van extra menskracht per instelling kan een stimulans worden gegeven aan de ontwikkeling van de functie van ouderenadviseur. Door samenwerking en afstemming tussen de stichtingen welzijn ouderen van de diverse initiatieven kan veel ervaring worden opgedaan en kan per stichting welzijn ouderen een verschillend accent worden gelegd. Wel zou via een gezamenlijke PR in de regio de bevolking attent kunnen worden gemaakt op het bestaan van de functie en kan worden gewerkt aan een duidelijke profilering van de functie. Op deze wijze kan door een gefaseerde groei de functie van ouderenadviseur in de regio tot ontwikkeling worden gebracht.

Voor de stichting welzijn ouderen die reeds ouderenadviseurs in dienst heeft biedt de extra ruimte wellicht de mogelijkheid om op kleine schaal ervaring op te doen met het functioneren van ouderenadviseurs in relatie met de integrale indicatieadvisering zoals die wordt ontwikkeld. Een dergelijke ervaring is ook voor andere stichtingen welzijn ouderen uiterst relevant.

ad d. Investeren in personeel en organisatie.

De vierde mogelijkheid vormt een wezen een variant op c. De middelen worden nu echter niet ingezet voor een personeelsuitbreiding, maar primair om het eigen personeel en de eigen organisatie zo goed mogelijk toe te rusten om de functie van ouderenadviseur uit te kunnen voeren. Deels betreft het geld voor opleidingen/bijscholing, deels echter eveneens het aanpassen van de organisatie en de accommodatie. Ook hierbij lijkt aansluiting bij de huidige loketten van de diverse stichtingen welzijn ouderen en/of de integrale indicatieadvisering uitgelezen mogelijkheden te bieden, waarbij goed wordt aangesloten en gebruik wordt gemaakt van de in de diverse gemeenten ontwikkelde structuren en netwerken.

Conclusie

De vier mogelijkheden overziend, dan gaat de voorkeur uit naar c en/of d. De keuze voor een van deze of de beide alternatieven biedt de stichtingen welzijn ouderen in de regio de mogelijkheid de functie van ouderenadviseur tot ontwikkeling te brengen. Aansluiting bij de huidige loketten van de diverse stichtingen welzijn ouderen en/of lokale loketten ten behoeve van de integrale indicering wonen,

welzijn en zorg lijken de beste mogelijkheden te bieden om de functie van ouderenadviseur tot ontwikkeling te brengen.

LITERATUUR

BOOTSMA- VAN DER WIEL A, GUSSEKLOO J, OOIJENDIJK WTM. Wonen, zorg en welzijn: een onderzoek in de gemeente Bodegraven. Leiden: AZL/TNO, 1997.

BREED INDICATIE OVERLEG (BIO). Modelprotocol geïntegreerde indicatiestelling voor het terrein van wonen, welzijn en zorg. Utrecht: BIO, 1997.

COMMISSIE MODERNISERING OUDERENZORG (COMMISSIE WELSCHEN). Ouderenzorg met toekomst. Zoetermeer: Hageman, 1994.

GRAVELAND II, HOUBEN PPJ, RAAIJMAKERS ALP, TENG HB, SCHUIJT-LUCASSEN. Modernisering ouderenzorg, ook welzijn. Utrecht: Uitgeverij SWP, 1996.

JETTEN TMO. Handboek organisatie en opzet geïntegreerde indicatiestelling ouderenzorg. Amersfoort: Twijnstra Gudde, 1994.

JONG A DE, LEOPOLD T, SEGERS T, VRIES B DE. Het profiel ouderenadviseur; Vijf Gouden Maatstaven voor de adviseur, de organisatie en het beleid. Amsterdam: Concern/Bureau Welzijnsmarketing/Studie- en Adviescentrum Ouderenadviseurs i.o., 1997.

LENSSEN P. Ouderenadviseurs 'Flesseman', een daverend succes. Leeftijd, 1992;11:10-13.

MINISTERIE VAN VWS. Beleidsbrief indicatiestelling in de care-sectoren. Rijswijk: Ministerie van VWS, 1996.

MINISTERIE VAN VWS. Besluit van 15 november 1996, houdende regeling van de indicatiebeoordeling bij verpleging en verzorging en wijziging van enige besluiten in verband met de Overgangswet verzorgingshuizen (Besluit indicatiebeoordeling verpleging en verzorging). Stb 1996.

MINISTERIE VAN VWS. Beleidsbrief voortgang indicatiestelling. Rijswijk: Ministerie van VWS, mei 1997.

MINISTERIE VAN VWS. Brief Thuiszorg en zorg thuis, kansen voor de toekomst: Verkenningen Ouderenzorg 1995-2010. Rijswijk: Ministerie van VWS, mei 1997.

MINISTERIE VAN VWS. Beleidsbrief thuiszorg. Rijswijk: Ministerie van VWS, september 1997.

NATIONALE RAAD VOOR DE VOLKSGEZONDHEID. Indicatiestelling en zorg op maat. Zoetermeer: NRV, 1994.

MEIJ R de & NIJREES JJ. Concept Ontwerp Regionaal Indicatieorgaan Alblasserwaard / Vijfheerenlanden. Enschede: HHM, november 1997

OUIJENDIJK WTM, BOOTSMA-VAN DE WIEL A, GUSSEKLOO J. Ouderen interviewen ouderen over wonen, zorg en welzijn. Senior 1997;10:25-27.

OUIJENDIJK WTM, LOURIJSSSEN E. Versterking van de positie van de zorgvrager. Leiden: TNO-PG, 1997.

PROVINCIE ZUID-HOLLAND. Modernisering ouderenzorg in Zuid-Hollands perspectief. Papendrecht: Provincie Zuid-Holland, 1996.

STIMULERING MODERNISERING OUDERENZORG (STIMO). Resultaten landelijke inventarisatie indicatieorganen. Zoetermeer: STIMO, 1997.

STICHTING WELZIJN OUDEREN DORDRECHT. Op de bres voor ouderen; evaluatie van de functie van ouderenadviseur. Dordrecht, SWOD, 1997.

STICHTING WELZIJN OUDEREN DORDRECHT. Project huisbezoek binnenstad; evaluatie project huisbezoek zelfstandig wonende ouderen en resultaten onderzoek leefsituatie in de Binnenstad. Dordrecht, SWOD/SGB, 1996.

STICHTING WELZIJN OUDEREN DORDRECHT. Huisbezoek aan ouderen 1996-2000. Dordrecht, SWOD, 1996.

STICHTING WELZIJN OUDEREN HAARLEMMERMEER. Diverse beleidsstukken en verslagen. Haarlemmermeer. SWOH, 1995-1997.

STICHTING WELZIJN OUDEREN ZWIJNDRECHT. Project Huisbezoek 75+, 1994/1995. Zwijndrecht, SWOZ, 1996.

STICHTINGEN WELZIJN OUDEREN. Jaarverslagen en beleidsdocumenten 1994-1997. Alblasserwaard-Vijfheerenlanden-Drechtsteden: SWO, 1994-1997.

VERLAAN AC. Handleiding bij het opzetten en organiseren van welzijnsbezoeken bij ouderen. Leiden, Stichting Dienstverlening Leiden, 1996.

VERLAAN AC. Eind-evaluatie pilotproject welzijnsbezoek binnenstad. Leiden, Stichting Dienstverlening Leiden, 1996.

VOG SECTIE WELZIJN OUDEREN. Profiel ouderenadviseurs. Utrecht, maart 1997

Bijlage 1
Profiel ouderenadviseur

Profiel ouderenadviseur

In de hieronder opgenomen notitie is het profiel van de ouderenadviseur geformuleerd, zoals vastgesteld door de sectie Welzijn Ouderen van de VOG.

Inleiding

De ouderenadviseur kan ouderen helpen keuzen te maken en kan stimuleren sociale netwerken te ontwikkelen. Als vraaggestuurde ondersteuner levert hij/zij een belangrijke bijdrage aan de zelfstandigheid van ouderen.

Instellingen Welzijn Ouderen hebben op veel plaatsen traditioneel een intermediaire positie tussen de doelgroep ouderen en voorzieningen voor ouderen. Er is in de loop van de jaren veel kennis opgedaan op de terreinen wonen, welzijn en zorg, met name ook gericht op preventie.

Vanuit deze kennis wordt het geven van voorlichting, informatie en advies aan ouderen als een van de kernactiviteiten van instellingen Welzijn Ouderen al vele jaren uitgevoerd. Deze ervaring biedt een uitstekend uitgangspunt om de functie van ouderenadviseur een goede invulling te geven.

Er bestaat echter onzekerheid hoe deze functie in te vullen, de behoefte aan een adequate vormgeving is gewenst. Deze notitie probeert daarin te voorzien, met name om vanuit een heldere profilering op landelijk niveau een steun in de rug te zijn voor **vele** regionale en lokale initiatieven.

De maatschappelijke relevantie:

Waarom er op dit moment ruim aandacht is voor de ontwikkeling van de functie ouderenadviseur is het beste te verklaren door het volgen van de ontwikkelingslijn, ingezet door de adviezen van de Commissie Dekker (1985) inzake de vernieuwingen in de gezondheidszorg. Belangrijkste ontwikkelingslijnen in die tijd uitgezet waren: kostenbesparing, marktwerking en privatisering van het stelsel.

Deze trend werd voortgezet in het Advies van de Commissie Modernisering Ouderenzorg, "Ouderenzorg met Toekomst" (mei 1994), waarbij items als substitutie, scheiding tussen wonen en zorg en meer klantgerichte benadering gehanteerd werden. In het advies wordt het belang van welzijnswerk voor ouderen benadrukt, maar niet uitgewerkt. Een pleidooi voor de functie ouderenadviseur is in het rapport terug te vinden. De ouderenadviseur wordt daarin omschreven als een functionaris, die zich onafhankelijk van financiers en aanbieders een beeld vormt van de woon- en

leefsituatie en vooruitzichten van zelfstandig wonende ouderen en hen ondersteuning biedt bij het treffen van maatregelen.

Ook in de beleidsbrief "Modernisering ouderenzorg" (september 1995) van het huidige kabinet wordt welzijn, naast de overige items, als belangrijk substitutie-element genoemd, maar niet uitgewerkt. Ook in deze beleidsbrief wordt de functie ouderenadviseur genoemd en daarbij gekoppeld aan het alomgewenste 1-loket.

De consequenties van dit beleid voor de doelgroep ouderen, maar ook voor gehandicapten chronisch zieken en allochtonen, kortom de meer kwetsbare groepen in de samenleving, wordt langzaam duidelijk. De eigen verantwoordelijkheid voor het verkrijgen van voorzieningen, informatie, ondersteuning e.d. wordt groter. De samenhang tussen het geheel van voorzieningen op de drie terreinen welzijn, zorg en wonen wordt en is al zo ingewikkeld, dat dit bijna niet meer te overzien is door diegenen die er gebruik van moeten maken. Versterking van de vraagzijde is daarmee een nog belangrijker functie van het welzijnswerk geworden.

In december 1996 verscheen het onderzoek "Modernisering Ouderenzorg, ook welzijn" (Houben e.a.), gemaakt in opdracht van de VOG op initiatief van de sectie Welzijn Ouderen. In dit inhoudelijk onderzoek worden toekomstgerichte beleidsaanbevelingen geformuleerd met betrekking tot de periode 2010. Het onderzoek, in antwoord op de adviezen van de Commissie Welschen, de betekenis van de modernisering ouderenzorg voor het gehele terrein van welzijnswerk voor ouderen.

Uiteindelijk komt men in dit rapport op 3 kernfuncties, die in de toekomst van belang zijn in het welzijnswerk voor ouderen:

- a. Maatschappelijke activering van ouderen in de derde levensfase; mobilisering van vitale ouderen, gebruik maken van human capital van de groeiende groep ouderen, stimuleren van belangenbehartiging en ondersteuning van zelf-organisaties.
- b. Sociale preventie met het oog op te verwachten problemen in de vierde levensfase maatschappelijke uitsluiting, het verwerken van verlieservaringen en bevorderen van zingeving en het versterken van steunkracht en vermogen tot regievorming.
- c. Persoonsgerichte begeleiding en hulpverlening van verzorgingsbehoevende ouderen, met name in de vierde levensfase; het signaleren en reageren op lichamelijke, sociale, levensbeschouwelijke en psychische problematiek, gericht op het behouden dan wel opnieuw vinden van evenwicht tussen zichzelf en de omgeving.

Naast dit op de doelgroep gerichte aanbod dient het welzijnswerk een taak te hebben bij de ontwikkeling van een welzijnsfacetbeleid van overheden, niet-welzijnsinstellingen en bedrijven.

De betekenis van deze functiegerichte aanbevelingen voor de werksoort Welzijn Ouderen dient nader bediscussieerd en uitgekristalliseerd te worden.

Helder is, dat er een verschuiving aan het plaatsvinden is naar een meer individualistische benadering in het ouderenwerk. De betrokkenheid van de werksoorten maatschappelijk werk en sociaal cultureel werk is ook in ontwikkeling en zal groter worden.

De functie ouderenadviseur, zoals hieronder wordt gedefinieerd, kan een bijdrage leveren aan de vernieuwing van het welzijnsaandeel in de modernisering ouderenzorg.

1. Definitie ouderenadviseur.

De ouderenadviseur is *een professioneel opererende deskundige*, die het zelfstandig functioneren van de oudere bevordert en streeft naar vergroting van de zelfredzaamheid en het welbevinden van de oudere. De ouderenadviseur werkt, op verzoek van de oudere, op de terreinen welzijn, zorg en wonen.

2. Doelgroep van de ouderenadviseur

De ouderenadviseur werkt voor, 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.

Onderdeel van de woon- en leefsituatie is de *mantelzorg*, dat wil zeggen familie, buren, vrienden of andere mensen die dichtbij de oudere staan en hulp bieden. Ook aan mantelzorg(st)ers wordt ondersteuning geboden.

3. Werkwijze van de ouderenadviseur

- De ouderenadviseur stelt zich actief op naar ouderen (outreaching), signaleert en schenkt veel aandacht aan preventieve mogelijkheden;
- De ouderenadviseur vormt zich een beeld van de leef- en woonsituatie van de oudere en van zijn-/haar toekomstmogelijkheden. Op basis hiervan geeft de ouderenadviseur *voorlichting, informatie en advies* en treft zonodig de geëigende maatregelen;
- De ouderenadviseur helpt de oudere bij het verhelderen en uiteenrafelen van zijn/haar behoeften, waardoor hij/zij kan komen tot een zo goed mogelijk geformuleerde vraag aan de juiste aanbodorganisatie. (*vraagarticulatie*);

- De ouderenadviseur heeft *snel (korte lijnen) contact* met de dienstverlenende instellingen en kan daardoor doelmatig en doeltreffend werken. De ouderenadviseur zoekt uit welke mogelijkheden er zijn en *begeleidt de oudere bij de keuze* van een passend aanbod. Indien nodig leidt de adviseur de oudere toe naar voorzieningen;
- De ouderenadviseur geeft *gevraagd en ongevraagd advies* aan organisaties over hoe zorg- en hulpverleningsaanbod en de woonomstandigheden beter kan aansluiten op de vraag van de oudere. Eveneens stimuleert de ouderenadviseur het welzijnswerk verbeteringen in de sociale omgeving van de oudere te ontwikkelen.

4. *Positie / bet domein van de ouderenadviseur:*

- De ouderenadviseur opereert *onafhankelijk van financiers en zonder op voorhand rekening te houden met de beperkte mogelijkheden* op het terrein van welzijn, zorg en wonen;
- De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de ouderenadviseur is *laagdrempelig*;
- De functie is gezien het *complexe en professionele karakter* ingebed in een professionele organisatie;
- Afstemming met andere organisaties is noodzakelijk. Ook andere organisaties begeven zich op het terrein van informatie en advies, veelal als secundaire functie. Het geven van informatie, advies en voorlichting is een *kernfunctie* van het Welzijn Ouderen;
- Het domein van handelen van de ouderenadviseur bevindt zich dicht bij de ouderen, in opdracht van de oudere en de ouderenadviseur zal optreden als belangenbehartiger, indien gewenst c.q. noodzakelijk op het moment dat het aanbod niet aansluit bij de vraag van de oudere.

5. *Profiel van de ouderenadviseur:*

- De blik c.q. kennis van de ouderenadviseur bestrijkt verschillende gebieden: welbevinden, redzaamheid, levensgeschiedenis, gezondheid, huisvesting, financiën, veiligheid en relaties en werkt geheel vanuit de vraagzijde;
- De ouderenadviseur heeft kennis van de sociale kaart (gezondheidszorg, dienstverlening, wet- en regelgeving, sociaal cultureel werk, welzijn en huisvesting) en de netwerken binnen zorg, welzijn en wonen;
- De ouderenadviseur heeft uitstekende sociale vaardigheden, is onderhandelingsvaardig, kan goed organiseren en zelfstandig werken;
- De ouderenadviseur kan goed signaleren, registraties verwerken en opstellen van op beleidsontwikkeling gerichte rapportages;

- Persoonlijke eigenschappen van de ouderenadviseur kenmerken zich door: affiniteit met de doelgroep, invoelend vermogen gecombineerd met een zakelijke houding, flexibiliteit en doortastendheid, creativiteit en oplossingsgericht denken en handelen.

Schema Profiel Ouderenadviseur

DE OUDERE	DE ADVISEUR	DE ORGANISATIE		DE OVERHEID/ VERZEKERAAR
> is zelfstandig, als: 1. opdrachtgever 2. regisseur 3. coördinator	Vijf beschrijvingen van de adviseur. De adviseur:	Zeven kwaliteiten van de adviseur > De adviseur:	Vijf maatstaven om de adviesfunctie van een organisatie te beoordelen.	Vijf maatstaven voor (overheids)beleid:
1. Opdrachtgever van de adviseur voor: ▼	> Is opdrachtnemer voor bruikbare diensten en zorg service en bemiddeling	> Zijn of haar wensen kent.	> Er is duurzaamheid in de organisatie voor adviseurs.	> De beschikbaarheid van de adviseurs en een aanvaardbare werkdruk voor de adviseurs.
zijn of haar persoonlijk welzijnsplan: - welzijn - wonen - sociale participatie	> Is vertrouwenspersoon, nodig voor het goede begrip van de persoonlijke situatie.	> Oplossingen kent en weet te bedenken, die passen bij zijn of haar wensen en situatie.	> Het oordeel van gebruikers wordt regelmatig gemeten.	> Een welzijnsbeleidsplan voor ouderen: - aanbod afstemmen op persoonlijk welzijn - wzelfstandig wonen en behoud van een leefbare omgeving - deelname aan het sociale leven (o.a. vervoer).
2. Regisseur bij de ontwikkeling en uitvoering van het persoonlijk welzijnsplan.	> Assisteert bij het: doorzien, vergelijken en mobiliseren van het aanbod.	> Zijn of haar partner is in het baas blijven over het eigen leven.	> Het bekende vertrouwde adres.	> Genoeg variatie in het hulp- en zorgaanbod. Ook ouderen zijn vrije consumenten.
3. Coördinator van het geschikte dienstenpakket	> Assisteert bij de afstemming van het aanbod.	> De vinger aan de pols houdt en bekijkt of de hulp echt bij het eigen welzijnsplan past.	> Deskundigheid wordt gegarandeerd.	> Toegankelijkheid: tijdig, in de juiste omvang en op het juiste moment.
> Bewaakt de ontvangen diensten en zorg.	> Assisteert bij contacten met aanbieders.	> Keuzes respecteert.	> Onpartijdigheid wordt gegarandeerd.	> Versterken van de positie van de gebruikers als partij

bron> Concern/Bureau Welzijnsmarketing, 1997

Reprografie: TNO-PG
Projectnummer: 3640431