

Clïentondersteuning voor ouderen?

De Ouderenadviseur!

Met
handreiking
tot
Samenwerking

Het aantal ouderen neemt de komende jaren fors toe: in 2005 was 14% van de bevolking 65 jaar of ouder, in 2040 zal dat 24% zijn. Veel van deze ouderen willen graag zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Steeds meer ouderen blijven tot op hoge leeftijd actief en gezond. Er zijn echter ook kwetsbare ouderen. Vrijwilligers en beroeps ouderenadviseurs kunnen ouderen hulp en ondersteuning bieden.

Met veel ouderen gaat het goed, er is echter ook een groep ouderen die kwetsbaar is. Deze kwetsbaarheid kan met het klimmen der jaren ontstaan maar ook plotseling intreden. Vaak is de oorzaak afnemende gezondheid of mobiliteit, slechte levensomstandigheden, een afnemend sociaal netwerk of een ingrijpende gebeurtenis (bijvoorbeeld overlijden van de partner). Veel ouderen ervaren moeilijkheden bij

het zoeken naar de juiste hulp: bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren, het aanvragen van subsidies, het aanpassen van de woning en het krijgen van de juiste zorg en ondersteuning. Mede door de Wmo is er sprake van ingrijpende en veelvuldige wijzigingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg, wonen, mobiliteit en inkomen. Decentralisatie van bevoegdheden brengt de nodige veranderingen

en onduidelijkheid met zich mee zoals veranderingen in de AWBZ, bij het Persoonsgebonden budget (PGB), huur- en zorgtoeslagen, wijziging in ziektekostenverzekeringen, de indicatiestelling voor zorg. Gemeenten bedienen hun burgers vanuit het Wmo-loket, voor veel ouderen is de weg hiernaartoe echter nog onvoldoende bekend.

Ouderenadviseur

Ouderen kunnen voor hulp en ondersteuning op de terreinen welzijn, wonen en zorg terecht bij ouderenadviseurs. Zij bieden cliëntondersteuning, werken outreachend (ook ongevroegd) en hebben specifieke aandacht voor de doelgroep ouderen. De ouderenadviseur onderscheidt zich wat betreft zijn takenpakket en doelstelling ten opzichte van andere consulenten/ cliëntondersteuners. Hij streeft samen met de cliënt naar vasthouden wat er is, dit waar mogelijk versterken en afnemende competenties compenseren.

In Gelderland zijn vrijwillige (voa's) en beroeps ouderenadviseurs (boa's) werkzaam.

Om alle ouderen de ondersteuning te geven die zij nodig hebben, zijn veel vrijwilligers én beroeps nodig. De vrijwilliger kan door de laagdrempeligheid van zijn of haar inzet een belangrijke rol spelen bij het signaleren, ondersteunen en begeleiden van (eenzame) ouderen. De beroeps kan met haar of zijn relaties in het netwerk het best de complexe zaken op zich nemen. Voor een goede samenwerking tussen de vrijwillige en de beroeps ouderenadviseur is afstemming noodzakelijk, met als uitgangspunt wederzijds respect voor elkaar.

Samenwerken en afstemmen

Sinds 2001 werkt de Provinciale projectgroep Ouderenadvisering (met deelnemers van Spectrum en de SBOG) aan het bevorderen van samenwerking, ondersteuning en afstemming voor de vrijwillige en beroeps ouderenadviseurs. In deze publicatie gaan we uitgebreid in op beide vormen van ouderenadvisering, het belang van samenwerken en de ontwikkelingen. Binnenin vindt u een handige handreiking tot samenwerking. Hiermee kunt u praktisch aan de slag om samenwerking tussen vrijwillige en beroeps ouderenadviseurs te laten slagen.

Vrijwillige ouderenadviseur

Taakomschrijving

Een vrijwillige ouderenadviseur (voa) ondersteunt, bemiddelt of verwijst op verzoek een oudere op het gebied van wonen, welzijn, zorg, inkomen en recht (of andere relevante zaken). Het takenpakket van de voa kan het hele scala van sociale regelgeving en regionale en lokale (zorg)voorziening en diensten beslaan. De concrete taak is afhankelijk van de vraag van de oudere. Centraal staat het goed kunnen luisteren en samen met de oudere bekijken wat precies de vraag is en waar de oplossing gevonden kan worden. De voa kan mogelijkheden aandragen, de weg wijzen, ondersteunen en helpen. Een voa is voor een oudere laagdrempelig, zelf al wat ouder en flexibel in tijd. De oudere blijft zelf verantwoordelijk voor de besluiten. Taken van de voa:

- Vraagverheldering
- Hulpvraag signaleren, inventariseren en registreren
- Geven van voorlichting, informatie en advies
- Bieden van individuele ondersteuning aan hulpvragers
- Doorverwijzen

Opleiding en ondersteuning

De projectgroep VOA van de Samenwerkende Bonden van Ouderen in Gelderland (SBOG) verzorgt de cursus tot vrijwillige ouderenadviseur in Gelderland. De cursus bestaat uit zes dagdelen verspreid over zes weken en wordt gegeven door twee VOA-docenten. Een half jaar later is er een terugkombijeenkomst. De landelijke ouderenorganisaties bieden een docentenopleiding voa aan hiertoe geselecteerde vrijwilligers aan. Dit is een training van zeven dagen met o.a. Vilans lesmateriaal. Vervolgens leiden zij weer de voa's op. Momenteel zijn een vijftiental docenten actief in Gelderland. Jaarlijks worden voa's (en beroeps) uitgenodigd voor twee bijscholingsbijeenkomsten in het voor- en najaar waar actuele ontwikkelingen worden besproken bijvoorbeeld wettelijke ontwikkelingen, thema's als dementie, eenzaamheid, ouderenmishandeling. In het voorjaar zijn er zeven regionale werkbijeenkomsten voor voa's. Ook plaatselijk kan aanvullende scholing gegeven worden. Werving van nieuwe voa's gebeurt via de besturen van de lokale ouderenbonden. Dit kan ook in overleg met de beroeps ouderenadviseur.

Registratie

De SBOG heeft een registratieformulier afgestemd op de taken van de voa's. De registratie levert voor afdelingsbesturen inzicht in de hulpverlening die voa's hebben verleend. Met deze cijfers kunnen gemeenten beleid ontwikkelen en is het voor afdelingsbesturen mogelijk subsidie aan te vragen om voa's te kunnen ondersteunen. De registraties hebben een signalerende rol en bieden inzicht in de hulp aan ouderen. Voor de SBOG zijn deze registraties van belang om beleid te ontwikkelen en als verantwoording naar de subsidiegever, de Provincie Gelderland. Beroeps worden vaak vanuit de gemeente geacht te registreren.

Uitgangspunt van voa's

Voa's hebben de opleiding van de SBOG gevolgd en zijn lid van een ouderenbond. Met dit lidmaatschap werkt een voa onafhankelijk van een organisatie, en wordt de kwaliteit bewaakt van de voa. De voa valt lokaal onder het afdelingsbestuur/ samenwerkingsverband die de voa ook ondersteunt. Deze kwaliteitsborging is voor de SBOG van belang. De voa ondersteunt alle ouderen, lid of geen lid van ouderenbond. Voa's volgen de bijscholingsbijeenkomsten en melden zich af indien zij niet kunnen komen. De SBOG registreert wie niet komt en belt de voa indien hij langere tijd afwezig is bij bijscholingsbijeenkomsten.

Beroeps ouderenadviseur

Taakomschrijving en opleiding

De beroeps ouderenadviseur heeft vanuit een professionele instelling de opdracht gekregen om ouderen te adviseren. Deze instelling kan een gemeente zijn (bijvoorbeeld vanuit het Wmo loket), een Stichting Welzijn (Ouderen) of bijvoorbeeld een zorggerelateerde instelling.

De functie beroeps ouderenadviseur staat beschreven in de CAO Welzijn, het is een functie op HBO niveau, veelal HBO Maatschappelijk Werk met een aanvullende opleiding. Kern van de functie: het verstrekken van persoonsgerichte informatie, het geven van advies en begeleiding, en dit laatste ook bij het geven van invulling aan de dagbesteding waardoor de zelfredzaamheid en het welbevinden van de ouderen wordt behouden of vergroot. Uitgangspunt is dat de oudere zoveel mogelijk de regie over het eigen leven behoudt.

Resultaatgebieden volgens de CAO zijn:

- Contact leggen en onderhouden met de doelgroep
- Signaleren, inventariseren en onderzoeken van de hulpvraag (vraagverheldering)
- Voorlichten, informeren en adviseren
- Regelen en coördineren van zorg- en hulpverlening
- Communicatieve en organisatorische ondersteuning bieden
- Hulpverlening optimaliseren

In de praktijk zal de beroeps zich veelal richten op (al dan niet meervoudige) complexe hulpvragen. Vaak heeft hij ook coördinerende taken:

- Coaching en ondersteuning van voa's met wederzijdse instemming
- Aansturen van de voa's en het bieden van werkbegeleiding aan de voa in de uitoefening van zijn functie

Kenmerken van de functie

- **Onafhankelijk.** De ouderenadviseur werkt niet vanuit het belang van de organisatie, maar vanuit het belang van de cliënt. Het is niet de opdracht om ouderen toe te leiden naar andere diensten van de organisatie. De onafhankelijkheid van de ouderenadviseur is gewaarborgd in de Code Ouderenadviseur en het Professioneel Statuut Ouderenadviseur.
- **Deskundig.** De ouderenadviseur is de specialist op het gebied van ouderen, in het bijzonder ouderen met afnemende competenties. Daarnaast is hij bekend met allerlei voorzieningen, wet- en regelgeving en diensten, die ingezet kunnen worden voor mensen in deze levensfase.
- **Vraaggericht.** De vraag van de oudere staat centraal. De oudere houdt zeggenschap over dat wat de ouderenadviseur onderneemt om hem of haar te helpen. Daar waar nodig wordt ongevraagd contact gelegd op basis van signalen uit de omgeving.
- **Outreaching.** Naast het inspelen op vragen van de cliënt, is een actieve benadering van de doelgroep een belangrijke kwaliteit van de ouderenadviseur. Via voorlichting, het organiseren van activiteiten en preventieve huisbezoeken kan actief contact worden gelegd met potentiële cliënten.
- **Integraal.** De ouderenadviseur werkt integraal op de terreinen wonen, welzijn, zorg en financiën. Deze benadering is een belangrijke kwaliteit om adequaat in te kunnen spelen op de problematiek van ouderen.
- **Netwerker.** De ouderenadviseur is door haar outreachende en onafhankelijke positie de spin in het web van samenwerkingpartners. Door samenwerking is meer creativiteit mogelijk en is het eenvoudiger passende initiatieven te ontwikkelen en voorzieningen te organiseren.

Op de website www.competentieweb.nl staat een uitgebreide omschrijving van het beroep, kerntaken en competenties van de ouderenadviseur.

Regionale netwerken

Sinds 2007 ondersteunt Spectrum in Gelderland regionale netwerken ouderenadvisering.

Deelnemers aan de netwerkbijeenkomsten die 2-3 maal per jaar aangeboden worden in zes Gelderse regio's zijn: beroeps ouderenadviseurs en de regionale contactpersonen van de vrijwillige ouderenadviseurs.

Aanleiding voor deze netwerken was de behoefte vanuit het werkveld aan regionale afstemming en uitwisseling en de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten die verbetering behoefde. De doelstelling en inhoud van deze netwerkbijeenkomsten is:

- Versterking beroepsontwikkeling
- Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten optimaliseren
- Actuele thema's behandelen (zoals eenzaamheid, samenwerking Wmo loket, allochtone ouderen, AWBZ wijzigingen)
- Uitwisseling actualiteiten
- Casusbespreking

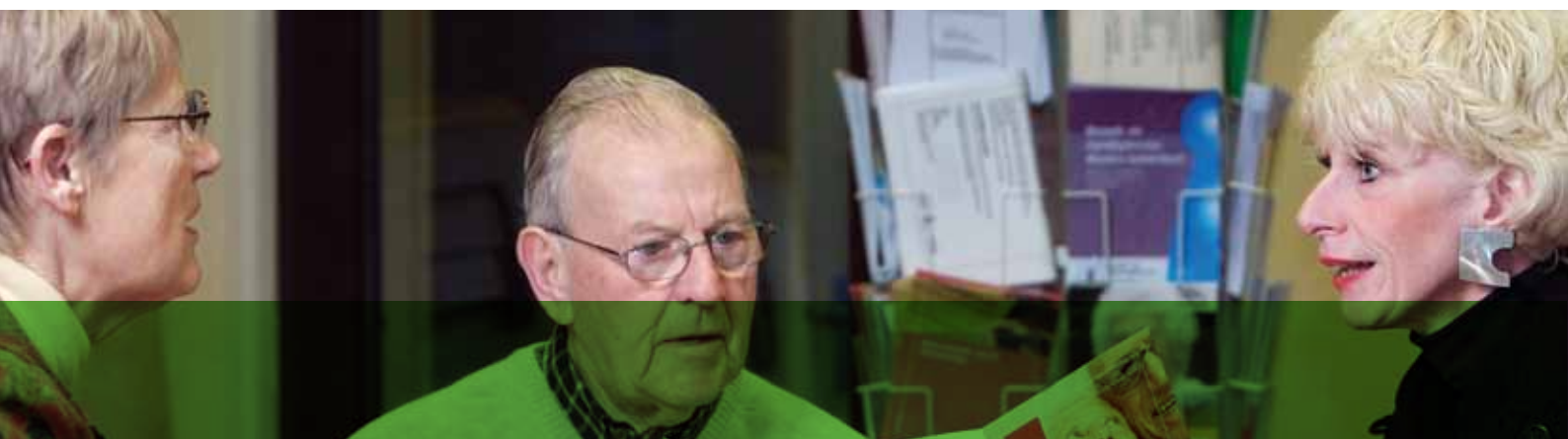
Voorwaarden voor samenwerking

Er bestaan diverse vormen van samenwerking. Dit is ook afhankelijk van de lokale situatie. Ook de organisatie van de ouderenbonden is divers. In veel gemeenten werken afdelingsbesturen lokaal samen op het gebied van belangenbehartiging in een SBO of COSBO. Vanuit deze samenwerkingsvorm is een contactpersoon voa aangewezen vanuit het bestuur die hen ondersteunt.

Er zijn ook kleine afdelingsbesturen, zonder samenwerkingsverband. In een kleine kern met bijvoorbeeld maar 1 of 2 voa's zonder beroeps in de buurt zal een voa individueel werken en enkel contact met het afdelingsbestuur hebben. Daartussen zijn diverse vormen. Samenwerken in een team van ouderenadviseurs (voa's en beroeps) versterkt elkaar en komt de hulpverlening aan ouderen ten goede.

Enkele voorwaarden voor samenwerking:

- Regelmatig, structureel werkoverleg tussen voa en beroeps als structureel afstemmingskader. Hierin komen diverse onderwerpen aan bod: verwijzingen, casusbespreking, werkafspraken, vaardigheden, kwaliteiten, registraties.
- Afdelingen van ouderenbonden dienen in een gemeente samen te werken en gezamenlijk de voa's te ondersteunen vanuit dit samenwerkingsverband (COSBO/SBO). Iedere COSBO heeft een contactpersoon voa die de voa ondersteunt en contacten legt.
- De samenwerkingsovereenkomst moet een gemeenschappelijk product zijn van de bestuurlijke verantwoordelijke van de beroeps en van de bestuurlijke verantwoordelijke van de voa (het COSBO) dat zij regelmatig evalueren (bijvoorbeeld in een stuurgroep).



SBOG
Deken Dr. Mulderstraat 6d
6881 AB Bemmelen
T (0481) 45 36 80
E info@sbog.nl
www.sbog.nl



spectrum
CMO Gelderland

Spectrum CMO Gelderland
Postbus 8007
6880 CA Velp
T (026) 384 62 00
E info@spectrum-gelderland.nl
www.spectrum-gelderland.nl

Colofon

Met dank aan het docententeam van de SBOG en de (beroeps en vrijwillige) ouderenadviseurs die meegedacht hebben over de inhoud van deze brochure.

Tekst

Eufride Klein Rouweler (SBOG), Elma van Dongen (Spectrum CMO Gelderland)

Eindredactie

John Smeets

Fotografie

Fotoburo Seen

Vormgeving

Jacqueline de Maertelaere

Druk

Advadi Westervoort

Oktober 2010