

OUDEREN VRAGEN ...?

Dat is de vraag!

Denkbeelden van ouderen over 'diensten aan huis'

**Eindverslag van de
Proeftuin vraaggestuurde diensten aan huis
regio Noord-Oost Overijssel**

**Stichting BMP
Amsterdam, februari 1998**

OUDEREN VRAGEN ...?

Dat is de vraag!

Denkbeelden van ouderen over 'diensten aan huis'

**Eindverslag van de
Proeftuin vraaggestuurde diensten aan huis
regio Noord-Oost Overijssel**

Auteur: Saskia Moerbeek

**Stichting Bevordering Maatschappelijke Participatie
Sarphatikade 14
1017 WV Amsterdam
telefoon: 020-4282728
fax: 020-4282928**

INHOUDSOPGAVE

| | | |
|-----|--|-----------|
| I | Inleiding | 5 |
| II | Het verloop deexperimenten en methodische conclusies | 12 |
| III | De visie | 19 |
| IV | Algemene conclusies en aanbevelingen | 23 |
| | Bijlagen | |
| * | verslag Ommen | 31 |
| * | verslag Hardenberg | 36 |
| * | verslag Avereest | 46 |
| | Leden Stuurgroep | 53 |

VOORWOORD

Wanneer ouderen zelf invulling geven aan 'diensten aan huis', komen ze tot heel andere conclusies dan wanneer woningcorporaties of zorgaanbieders dit doen.

Dat is een van de conclusies van de Proeftuin 'vraaggestuurde diensten aan huis' die in de regio Noord-Oost Overijssel heeft plaatsgevonden. Aan deze Proeftuin, die plaatsvond tussen september 1997 en maart 1998 is door velen gewerkt.

In de eerste plaats door ouderen zelf, maar ook door zorgaanbieders en gemeenten. Door deel te nemen aan de Initiatiefgroep voor de proeftuin hebben zij laten zien hoe belangrijk zij het vinden dat ouderen zelf aan het woord komen over de inhoud en de organisatie van 'diensten aan huis'.

Wij gaan er van uit dat de conclusies en aanbevelingen in dit rapport bouwstenen leveren om in de gemeenten van Noord-Oost Overijssel tot vernieuwing van het aanbod aan zelfstandig wonende ouderen te komen. We hopen dat de conclusies betreffende 'vraagsturing' voor de Stuurgroep experimenten Volkshuisvesting en voor de zorgpartijen in andere regio's aanleiding zijn zich op de functie en de positie van het aanbod op het gebied van 'diensten aan huis' voor ouderen te bezinnen.

februari 1998

Stichting Bevordering Maatschappelijke Participatie

I INLEIDING

Meer nadruk op de vraagzijde

Binnen de zorg- en dienstverlening steeds meer belang gehecht aan de invloed van de consument. Deze ontwikkeling heeft verschillende achtergronden.

Ouderen blijven steeds langer zelfstandig wonen. De mate waarin zelfstandig wonende ouderen hulp behoeven varieert sterk. Daarbij komt dat de diversiteit wat betreft culturele achtergronden, levenspatronen en smaken de laatste jaren snel toeneemt. Het wordt steeds moeilijker om te voorspellen aan welke diensten en welk soort zorg ouderen behoefte hebben. Aanbieders van zorg en diensten vragen steeds vaker af wat de vraagzijde wil.

Nog niet zolang geleden was het zorgaanbod vooral een zaak van het particulier initiatief, veelal aan de verschillende maatschappelijke zuilen verbonden. Later raakte de overheid hier nadrukkelijker bij betrokken. De invloed van de kerken en van de overheid op de inrichting van het zorgaanbod neemt af. Hiermee verliezen de aanbieders de vaste normen en waarden waar ze zich in hun werk op baseerden. Ze zoeken nieuwe ijkpunten om hun dienstverlening op te baseren.

Patiënten en cliënten van de zorg- en dienstverlening worden zich er steeds meer van bewust dat hun belangen niet vanzelfsprekend samenvallen met die van de aanbieders. Patiënten en consumenten organiseren zich in tal van verenigingen, die de zorg vanuit een eigen perspectief benaderen en die eigen opvattingen over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening vertegenwoordigen. Ouderenorganisaties maken nadrukkelijk deel uit van deze beweging.

Al met al zijn de opvattingen over de zorg- en dienstverlening aan ouderen de laatste jaren snel veranderd. De instellingsgerichte manier van werken, waarbij het vastomschreven aanbod van verzorgingshuizen en thuiszorginstellingen het uitgangspunt was, is verlaten voor een meer functiegerichte manier van werken. 'Zorg op maat' is steeds belangrijker geworden. Sinds enige tijd duikt het begrip 'vraagsturing' steeds vaker op. Met vraagsturing wordt bedoeld dat de vraag van de cliënt of patiënt centraal staat en dat het aanbod er op gericht moet zijn zo flexibel mogelijk op deze vraag in te spelen.

Verzoek van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting

Eind 1995 stelde de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) aan de stichting Bevordering Maatschappelijke Participatie (BMP) de vraag om in Noord Overijssel een Proeftuin 'vraaggestuurde diensten aan huis' te ontwikkelen.

De stichting BMP heeft de nodige ervaring met projecten die tot doel hebben ouderen zelf programma's te laten ontwikkelen. Bovendien voerde de stichting in de regio IJssel Vecht een experiment uit in het kader van het LOROZ (Landelijk Ontwikkelingsplan Ouderenbelangen in de Zorg).

De SEV is al geruime tijd aan het experimenteren met Proeftuinen diensten aan huis. Tot nu toe is de inhoud van de 'dienstenpakketten' bepaald door de aanbieders en niet door de consumenten. De meeste experimenten die de SEV (gedeeltelijk) financiert vinden plaats in stedelijke gebieden. Ouderen kunnen zich abonneren op een vast pakket diensten. In deze pakketten zijn zaken opgenomen als:

- hulp bij klussen
- tuinonderhoud
- noodhulp
- vormen van alarmering etcetera

Geëxperimenteerd wordt vooral met het abonnementen-systeem, de prijsstelling en de aantallen betrokken aanbieders en cliënten.

De SEV heeft een tweetal motieven voor een vraaggestuurde Proeftuin in Noord Overijssel. Allereerst is de SEV geïnteresseerd in de vraag of de in andere gebieden ontwikkelde pakketten 'diensten aan huis' aansluiten bij de wensen en behoeften van ouderen in een plattelandsomgeving. De tweede vraag die SEV bezighoudt heeft betrekking op de schaal waarop 'diensten aan huis' op het platteland georganiseerd moeten worden. Kan dit het best lokaal of regionaal gebeuren?

Vooronderzoek

De stichting BMP is begonnen met een vooronderzoek naar het draagvlak voor een dergelijke Proeftuin in de beoogde regio en naar de concrete mogelijkheden om deze gestalte te geven.

Het vooronderzoek leidde tot de conclusie dat:

- de Proeftuin het best uitgevoerd kan worden op sub-regionaal niveau;
- van de vier sub-regio's in Noord-Overijssel, de regio rond Hardenberg het meest in aanmerking komt;
- er grote onduidelijkheid bestaat over het begrip 'vraagsturing' en de praktische mogelijkheden om dit te realiseren.

Overwegingen vooraf

In januari 1997 is de stichting BMP gestart met de voorbereiding van de eigenlijke Proeftuin. De stichting had een aantal overwegingen die doorslaggevend geweest zijn bij de opzet hiervan.

Vraagsturing houdt volgens de stichting BMP meer in dan 'invullen' van dienstenpakketten. Vraagsturing heeft ook te maken met de mate waarin ouderen vanuit een georganiseerde setting invloed kunnen uitoefenen op het aanbod. Ouderen in de regio Noord-Oost Overijssel houden zich in georganiseerd verband nauwelijks bezig met de zorg- en dienstverlening. De Proeftuin zou erop gericht moeten zijn om ouderen als 'vraagzijde' bijeen te brengen.

Het begrip vraagsturing wordt in de praktijk op verschillende manieren ingevuld. Vaak wordt er een aanbod ontwikkeld op basis van enquêtes en behoeftenonderzoeken. Soms worden er organisatorische vormen bedacht waardoor het aanbod beter in kan spelen op de individuele vragen van ouderen. De Proeftuin zou mogelijkheden moeten bieden om met deze vormen te experimenteren. Daarnaast vond de stichting BMP het belangrijk dat ouderen de vrijheid zouden krijgen om een geheel eigen invulling aan het begrip 'diensten aan huis' te geven.

Voorts is de stichting BMP van mening dat voorstellen en plannen die door ouderen zelf ontwikkeld worden, alleen kans van slagen hebben wanneer ze vanaf het begin zijn ingebed in de omgeving. De Proeftuin zou een draagvlak in de regio moeten kennen. Gemeenten zouden aangesproken moeten worden om de Proeftuin mee te financieren en aanbieders zouden het belang van de Proeftuin moeten onderschrijven. De uitvoering van de Proeftuin zou in handen van plaatselijke instellingen moeten liggen.

Start Proeftuin

In februari 1997 is de stichting BMP met een plan voor een Proeftuin met drie deelexperimenten, naar de zorgpartijen in de regio gestapt. Als doelstelling voor de Proeftuin stond geformuleerd:

- het ontwikkelen van instrumentarium om degenen die gebruik maken of gebruik willen maken van 'diensten aan huis' (in dit geval ouderen), zelf invloed te geven op de ontwikkeling van het aanbod;
- uitspraken doen over de schaal waarop diensten aan huis in een plattelandsomgeving georganiseerd kunnen worden;
- het doen van op de lokale situatie geënte voorstellen voor de inhoud en de organisatie van 'diensten aan huis'.

Op basis van het plan van de stichting BMP is een regionale Initiatiefgroep gevormd, die tot taak kreeg het maatschappelijk draagvlak voor de Proeftuin verder te ontwikkelen en de feitelijke start per september 1997 voor te bereiden. Deze Initiatiefgroep werd gevormd door vertegenwoordigers van aanbieders op het gebied van zorg- en welzijn, gemeenten en ouderen.

De Initiatiefgroep heeft zich nadrukkelijk beziggehouden met de programma's voor de deelexperimenten en de verdelingen van de experimenten over de vier gemeenten in de regio; Hardenberg, Gramsbergen, Avereest en Ommen. Drie van de vier gemeenten bleken bereid de kosten van een deelexperiment voor hun rekening te nemen. De plaatselijke instellingen voor welzijnswerk/ouderenwerk, toonden zich bereid de uitvoering van de experimenten op zich te nemen. Dit zijn de stichting Samenlevingsopbouw De Stuw in Hardenberg, de stichting Welzijn Ouderen Avereest (SWOA) en de stichting Vechtstreek-de Sprong in Ommen. Omdat de functionaris van de SWOA halverwege een andere baan vond is zijn rol overgenomen door een functionaris van de stichting Ouderenwerk Overijssel (SOO).

Voor de instellingen was de vraag om mee te doen aan een experiment gericht op visie- en planontwikkeling door ouderen, tamelijk nieuw. Voor de stichting BMP was het een belangrijke vraag in hoeverre plaatselijke instellingen, die zich veelal bezighouden met concrete dienstverlening, in staat zouden zijn de deelexperimenten te begeleiden.

Het voornaamste doel van de experimenten was om ouderen de ruimte te geven het onderwerp 'diensten aan huis' van alle kanten te bekijken en te commentariëren en hen zo mogelijk eigen voorstellen en plannen te laten formuleren.

De gemeenten hechtten er sterk aan dat de experimenten ook tot concrete aanbevelingen voor de gemeentebesturen zouden leiden.

Drie uiteenlopende 'opdrachten'

De Initiatiefgroep stelde uiteindelijk de volgende 'opdrachten' voor de deelexperimenten vast:

De groep in Hardenberg kreeg als 'opdracht': "Ontwerp een flexibel pakket diensten aan huis, waarbij wordt aangesloten bij de flexzorg voor WBO-geïndiceerden en waarin de individuele vraag van ouderen centraal staat".

De groep in Avereest kreeg als opdracht mee: "Ontwerp het ideale pakket 'diensten aan huis' en gebruik de op de gezamenlijke studiedag ontwikkelde ijkpunten als leidraad".

De 'opdracht voor het Ommense experiment luidde: 'ontwikkel een enquête waarin de vragen die ouderen zelf belangrijk vinden centraal staan. Laat ouderen de enquête uitvoeren en geef hen de mogelijkheid om de antwoorden te interpreteren en een aantal aanbevelingen te formuleren".

Bij de verdeling van de opdrachten is rekening gehouden met de verschillen tussen de gemeenten.

Stuurgroep

Bij de start van de Proeftuin heeft de Initiatiefgroep zich omgevormd tot Stuurgroep. Deze Stuurgroep is aangevuld met vertegenwoordigers uit de plaatselijke groepen en een oudere uit Gramsbergen. Ook de begeleidende instellingen zijn in de Stuurgroep vertegenwoordigd. De Stuurgroep heeft tot taak gehad de voortgang van de deelexperimenten te volgen en zo nodig bij te sturen en om tussentijdse conclusies uit de experimenten te wegen en van commentaar te voorzien. De Stuurgroep heeft daarbij het accent vooral gelegd op visieontwikkeling.

Vooruitblik op de conclusies

De Proeftuin heeft tot een aantal wezenlijke conclusies geleid. Een van die conclusies is dat ouderen, wanneer ze de ruimte krijgen, niet denken in termen van 'pakketten diensten aan huis', maar dat ze veel meer nadruk leggen op het belang van sociale verbanden, persoonlijke netwerken en geestelijke ondersteuning. 'Diensten aan huis' betekent aansluiting bij een omgeving die oog heeft voor de levensfase waarin ouderen verkeren en de fysieke mogelijkheden die ze hebben. Men vindt dat het één en ander tot consequentie heeft dat er een verschuiving plaats moet vinden van 'zorg-budgetten' naar budgetten voor welzijn en opbouwwerk.

Een tweede conclusie is dat ouderen niet zomaar op kunnen treden als 'sturende vrager'. Alleen uitgaan van de individuele vraag van ouderen is onvoldoende om van vraagsturing te kunnen spreken. Vaak kennen individuele ouderen hun vraag nauwelijks. Adequate en gecoördineerde signalering van de wensen en behoeften van ouderen, gecombineerd met sturing door een groep die een programma heeft dat gericht is op ideeën uitwisseling en dat de eigen ervaring als uitgangspunt neemt, is een voorwaarde voor inhoudelijke vraagsturing door ouderen.

Een laatste conclusie is dat de uitvoering van 'diensten aan huis', waarin nabijheid en vertrouwensrelaties centraal staan, in een regio als Noord-Oost Overijssel, een lokale aanleg is.

Het opzetten van projecten die ouderen stimuleren om zich tot vraagzijde te ontwikkelen kan wel vanuit een regionale setting gebeuren. Niet alleen ouderenorganisaties, maar ook aanbieders en gemeenten moeten initiatiefnemers tot dergelijke projecten zijn. Buitenstaanders kunnen hierbij de functie van katalysator vervullen.

Dankwoord

De Proeftuin 'diensten aan huis' in de regio Noord-Oost Overijssel kent een groot aantal betrokken organisaties, personen en financiers.

In de eerste plaats willen wij de leden van de Initiatiefgroep en de Stuurgroep danken voor de open en constructieve wijze waarop zij de ontwikkelingen rond en in de Proeftuin hebben besproken en van commentaar voorzien.

Onze speciale dank gaat uit naar de leden van de lokale groepen die hun ervaring als ouderen in hebben willen brengen en die op vrijwillige basis, met groot respect voor elkaar, de in dit verslag verwoorde voorstellen hebben ontwikkeld. Daarnaast willen we de stichting samenlevingsopbouw De Stuw in Hardenberg, Stichting Vechtstreek-de Sprong in Ommen en de Stichting Welzijn Ouderen in Avereest, alsmede de SOO, danken voor de professionele wijze waarop zij de lokale experimenten hebben uitgevoerd. Tenslotte danken we de SEV en de gemeenten Hardenberg, Avereest en Ommen voor het financieel mogelijk maken van de Proeftuin.

Leeswijzer

Hoofdstuk II van dit rapport gaat in op het verloop van de deelexperimenten en de methodische conclusies die daaruit zijn te trekken. In Hoofdstuk III staat de visie van de Stuurgroep rond een aantal kernbegrippen verwoord. Hoofdstuk IV bevat de algemene conclusies van de Proeftuin en een serie aanbevelingen voor de gemeenten, organisaties en instellingen op plaatselijke en landelijk niveau.

De verslagen van de drie deelexperimenten met de daarbij behorende aanbevelingen aan gemeenten en instellingen zijn als aparte bijlagen opgenomen.

II HET VERLOOP VAN DE DEELEXPERIMENTEN EN METHODISCHE CONCLUSIES

De uitkomsten van de Proeftuin zijn bepaald door verschillende factoren. De opdrachten aan de deelexperimenten, de samenstelling van de plaatselijke groepen en de wijze waarop de begeleiders hun rol hebben ingevuld zijn het meest van invloed geweest.

Hieronder wordt per lokatie aangeven waartoe de combinatie van 'opdracht', groepssamenstelling en begeleiding heeft geleid. De lokale groepen hebben gewerkt in de periode september 1997 tot en met februari 1998. Voor het precieze verloop van de experimenten wordt verwezen naar de deelverslagen die als aparte bijlagen zijn opgenomen.

Ommen: een enquête door ouderen

De groep in Ommen had als 'opdracht' om zelf een enquête op te stellen en uit te voeren. De verwachting was dat het samen werken aan de vragen zou leiden tot betrokkenheid van de groep bij het vraagstuk van 'diensten aan huis' en dat het soort vragen een beeld zou geven van wat de groep zelf belangrijk vindt op dit terrein. Voorts bestond er de hoop dat een enquête door ouderen zelf uitgevoerd tot een betere respons van ouderen zou leiden dan gewoonlijk bij dit soort enquêtes het geval is.

Tijdens de uitvoering van het experiment in Ommen bleek het moeilijk om de groep te overtuigen van het belang van vraagsturing en de mogelijkheden en onmogelijkheden die het instrument enquête met zich meebrengt. Men heeft zich in Ommen willen beperken tot het opstellen van de enquête en het verzamelen van de antwoorden. De uitkomsten van de enquête en de gedachten die leidraad waren voor het opstellen van de enquête zijn verder niet in bredere kring besproken. Hierdoor is het moeilijk om aan te geven of een enquête kan werken om een eerste gesprek onder ouderen op gang te brengen en of er grote verschillen bestaan tussen hetgeen wat men invult en hetgeen in diepgaander gesprekken naar boven komt.

Tijdens de discussies in de groep over het soort vragen dat men wilde stellen, werd gewezen op weinig overzicht dat ouderen hebben wat betreft het bestaande aanbod.

Er werd vermoed dat er toch wel de nodige klachten zouden zijn over het tijdgebrek van het personeel van onder andere de Thuiszorg Ook werd er verwacht dat ouderen meer behoefte zouden hebben aan sociale contacten en geestelijke ondersteuning dan ze nu vaak krijgen.

Bovenstaande gedachten zijn verwerkt in een eenvoudige enquête die verspreid is onder alle zelfstandig wonen ouderen van boven de 65 jaar in Ommen. Het aantal vragenformulieren dat is teruggekomen is hoger dan de groep had verwacht. Hoewel het aantal niet hoog genoeg is om van een representatief beeld te kunnen spreken, geven de antwoorden zeker inzicht in de wensen en behoeften van ouderen op het gebied van 'diensten aan huis'. Tevens geven de antwoorden een inzicht in de mate van tevredenheid die er in Ommen bestaat met betrekking tot de bestaande voorzieningen. De antwoorden die binnengekomen zijn bevestigen de vermoedens van de groep, dat sociale contacten gemist worden, maar ten dele. Het beeld dat er weinig overzicht bestaat over het aanbod wordt meer bevestigd. Aan de voorzieningen die binnen een standaard 'pakket diensten aan huis vallen' is bij een derde van de ouderen die de vragen beantwoordden, behoefte. De ouderen zijn zeer tevreden over hun huisvesting, maar de veiligheid van de woonomgeving laat te wensen over.

Een beperkt middel

Over de enquête zoals die in Ommen is uitgevoerd valt een aantal uitspraken te doen:

- de vragen in de enquête geven een beeld wat de groep belangrijk vindt op het gebied van 'diensten aan huis'. Dit beeld stemt inhoudelijk aardig overeen met dat van de twee andere groepen.
- de vraagstelling van de enquête is voor ouderen redelijk toegankelijk gebleken en de toon sprak hen aan. Met name de groep tussen de 70 en 80 jaar heeft actief gereageerd. Mede hierdoor was de respons op de enquête hoger dan men van te voren had verwacht.
- De eenvoud in de vraagstelling waar naar is gestreefd heeft tot antwoorden geleid die voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Doordat er verder niet met ouderen gesproken is over de betekenis van hun antwoorden zijn er over de inhoud van een eventuele dienstenpakket nog weinig conclusies te trekken. Wel kan geconcludeerd worden dat een omschreven dienstenpakket een onderwerp is om verder uit te werken.

- De antwoorden van de ouderen die de enquête hebben ingevuld onderschrijven maar ten dele het beeld dat sociale contacten en sociale verbanden belangrijk zijn. Het vermoeden bestaat dat op deze vragen oppervlakkig geantwoord is.
- De enquête is het meest helder op de punten waar naar overzichtelijke en concrete informatie wordt gevraagd. In dat opzicht is de enquête zeker bruikbaar voor de gemeente Ommen.
- Het opstellen van een enquête is voor de groep in Ommen toch een tamelijk afstandelijk proces gebleven. De samenstelling van de groep, die deels uit vrijwilligers van het eigen circuit van Vechtstreek-de Sprong en deels uit ouderen uit de buitengebieden bestond, heeft hierbij een rol gespeeld. Pogingen van de begeleider om de betrokkenheid van de Ommense groep bij 'diensten aan huis' te vergroten leidden tot weinig verandering op dit punt.

Hardenberg: ontwerp een flexibel aanbod

De groep in Hardenberg die als opdracht had om een flexibel pakket 'diensten aan huis' te ontwerpen, is gaandeweg de route steeds meer betrokken geraakt. De groep heeft zich actief gebogen over de vraag hoe 'diensten aan huis' in Hardenberg georganiseerd zouden moeten worden en welke rol ouderen daar zelf in dienen te vervullen. In de groep is tijdens de eerste bijeenkomsten intensief gesproken over de behoefte van ouderen aan sociale contacten, geestelijke ondersteuning en eigen netwerken. Er is geconcludeerd dat de bestaande professionele zorg slechts zeer beperkte mogelijkheden heeft om in de behoefte van ouderen aan contact en gesprek te voorzien. De groep heeft gekozen voor een centraal uitgangspunt: 'hulp waar nodig'. Daarbij is het accent gelegd op de individuele vragen van ouderen en is vastgesteld dat in principe alle vragen belangrijk zijn. Dit uitgangspunt is leidraad geweest bij het denken over een organisatorische opzet voor 'diensten aan huis' die aansluit bij bestaande ontwikkelingen in de gemeente.

Er is gekozen voor het model van een 'dienstenbemiddelaar' die gevoed wordt door signalen die binnen komen bij diverse netwerken in wijken en buurtschappen, door signalen die bij een vaste groep ouderen binnenkomen en door de signalen die via een centraal loket binnenkomen.

De groep in Hardenberg heeft op systematische wijze alle aspecten van een flexibel aanbod 'diensten aan huis' doordacht.

Ze heeft uitgebreid gesproken met relevante instellingen en organisaties in de gemeente en op basis daarvan haar eigen conclusies getrokken.

Werkbare aanbevelingen

Over de opdracht aan de Hardenbergse groep en de route die zij gevolgd heeft kunnen de volgende uitspraken worden gedaan:

- De natuurlijke neiging van de groep was om zich eerst te verdiepen in het bestaande aanbod op het gebied van zorg- en dienstverlening. Toch hebben de groepsleden zich eerst, conform het programma, geconcentreerd op de vraag wat volgens hen de wensen en behoeften van ouderen op het gebied van 'diensten aan huis' zijn. Door deze inhoudelijke invulling als uitgangspunt te nemen bij de verdere ontwikkeling van het plan is de groep in staat geweest met een eigen voorstel te komen. Men is niet blijven steken in 'commentaar' op het bestaande aanbod.
- De opdracht om uitdrukkelijk te kijken naar de flexzorg en naar de individuele vragen van ouderen heeft geleid tot een model dat goed aansluit bij het beleid en de huidige planontwikkeling binnen de gemeente. In het model spelen ouderen als groep ook een rol bij de uitvoering van de plannen.
- In Hardenberg is het samenspel tussen begeleiding en groep goed verlopen. De groep is voor een belangrijk deel samengesteld uit ouderen die niet tot het eigen circuit van De Stuw behoren. De selectie is op zorgvuldige wijze uitgevoerd. Van de kant van de begeleiding was er veel aandacht voor de manier waarop de discussies in de groep het best konden verlopen en de wijze waarop de individuele groepsleden het meest tot hun recht kwamen. De lokale groep toonde zich betrokken en voelde zich verantwoordelijk voor de eigen plannen.

Avereest: vrije opdracht

De groep in Avereest had als opdracht een ontwerp te maken voor het 'ideale pakket diensten aan huis'. Hoewel men de opdracht aanvankelijk vaag vond, is de groep vanaf het begin enthousiast betrokken geweest bij het vraagstuk. In de eerste inventariserende besprekingen heeft men uitgebreid gesproken over de wensen en behoeften van ouderen, het fenomeen van structurele vereenzaming en de verschillen in behoeften van verschillende groepen ouderen.

Pas in laatste instantie heeft men zich gebogen over de vraag of de bestaande structuren voldoen.

De groep in Avereest komt tot de conclusie dat er veel veranderingen gaande zijn rond de positie van ouderen op het platteland. De individualisering neemt toe. Ouderen zijn steeds meer op zich zelf aangewezen. Kinderen wonen ver weg. Potentiële mantelzorgers hebben steeds vaker een baan. De betekenis van bestaande verbanden als kerken en verenigingen neemt af. Er is onder ouderen veel meer behoefte aan sociale contacten en vanzelfsprekende sociale verbanden rond onderwerpen die men zelf belangrijk vindt, dan aan 'pakketten diensten aan huis'. Het is volgens de plaatselijke groep niet aan de professionals van de Thuiszorg om in al deze behoeften te voorzien. Er zou meer aandacht besteed moeten worden aan de mogelijkheden die ouderen zelf hebben om elkaar bij te staan en iets voor elkaar te betekenen. Hierin zouden ze ondersteund moeten worden door een professionele opbouwwerker. Daarnaast dienen alle organisaties en instellingen die zich bezighouden met ouderen, zich te bekommeren om de behoefte aan sociale verbanden, veiligheid en geestelijk contact van ouderen.

Voorbeeld van vraagsturing

Over de opdracht en het proces in Avereest zijn de volgende opmerkingen te maken.

- De inhoudelijke conclusies van de groep zijn uitgewogen en vernieuwend te noemen. De groep is verder gegaan dan alleen een opsomming van de wensen en behoeften van ouderen, maar heeft hieraan een eigen visie gekoppeld.
- De opdracht tot het 'ideale' ontwerp is aan Avereest gegeven omdat hier het gunstigste klimaat aanwezig leek voor een dergelijke opdracht. De bereidheid van alle partijen om mee te werken aan de uitvoering van het programma weerspiegelt dit klimaat. Het is niet gemakkelijk te zeggen hoe de uitkomsten van een dergelijk opdracht in een andere setting gewaardeerd zullen worden.
- Hoewel de opdracht was om het ideale pakket 'diensten aan huis te ontwerpen', heeft de groep vanaf het begin oog gehad voor de realiteit. Met name het vraagstuk van de betaalbaarheid heeft in de groep een belangrijke rol gespeeld.

- De groep in Avereest die voor het merendeel uit vrouwelijke bestuursleden van de SWOA, ouderenbonden, Vrouwenraad, vrijwilligerscentrale etcetera bestond, bleek een hechte zelfstandige groep die zonder veel problemen de wisseling in begeleiding aan kon en in staat was om zelf conclusies te trekken.

METHODISCHE CONCLUSIES

Uit het verloop van de Proeftuin kan geconcludeerd worden dat het initiatief om tot 'vraagsturing' te komen niet automatisch en vanzelfsprekend bij de plaatselijke ouderenorganisaties hoeft te liggen. Buitenstaanders kunnen in een regio een belangrijke katalysator zijn om een proces dat op zich belangrijk wordt gevonden, op gang te helpen. Het vormen van een initiatiefgroep van aanbieders, gemeenten, ouderen en andere betrokkenen is een belangrijke stap om in een regio tot daadwerkelijke planontwikkeling te komen.

Ouderen bewegen om met eigen plannen en voorstellen te komen over de inrichting van het aanbod is geen eenvoudige zaak. Het proces van de Proeftuin laat zien dat het in ieder geval belangrijk is dat:

- met de ouderen aan wie gevraagd wordt een plan te ontwikkelen, van te voren nadrukkelijk besproken wordt, of zij bereid zijn over de grenzen van hun 'eigen' organisatie heen te kijken. Ouderen die direct betrokken zijn bij de uitvoering van diensten hebben vaak wat meer de neiging om hun eigen concrete ervaringen centraal te stellen en opmerkingen over hun 'werk' als kritiek te ervaren;
- er in het programma van de groep niet alleen aandacht is voor de resultaten en de uitkomsten van de besprekingen, maar dat de groepsleden ook ruim de gelegenheid krijgen om met elkaar van gedachten te wisselen en elkaar te leren kennen;
- het programma eerst de inhoud centraal stelt en de groep de wensen en behoeften van ouderen laat inventariseren, voordat het bestaande aanbod beoordeeld wordt. Op deze wijze bestaat er de meeste kans dat de groep met vernieuwende ideeën komt;

- er in de opdracht aan de groep de nodige ruimte zit. Zowel een gebonden opdracht in de geest van Hardenberg als een vrije opdracht in de geest van Avereest, kunnen tot goede resultaten leiden, zolang er aandacht is voor de samenstelling van de groep en de methodische kanten van de begeleiding. Een vrije opdracht of een opdracht tot het ontwerpen van een 'ideaal-plaatje' kan ouderen enthousiasmeren en het hen gevoel geven dat ze een unieke bijdrage kunnen leveren.
- het middel enquête op zich een te beperkt middel is om in te zetten als instrument bij vraagsturing. Een enquête kan wel een functie hebben wanneer deze wordt ingebed in een breder programma en wordt gebruikt als methode om een groep ouderen te laten formuleren wat men zelf belangrijk vindt.

III DE VISIE

Het verloop van de deelexperimenten is door de Stuurgroep van de Proeftuin regelmatig besproken en gewogen op zijn meer algemene maatschappelijke en politieke betekenis. In dit hoofdstuk is de visie van de Stuurgroep op een zestal onderwerpen samengevat:

Bestaand aanbod: weinig overzicht en weinig communicatie

Een belangrijk onderwerp dat door alle drie de plaatselijke groepen aan de orde is gesteld betreft de informatievoorziening en voorlichting aan ouderen over het aanbod op het gebied van diensten en zorg. Hoewel er veel informatie wordt verspreid, dringt dit nauwelijks tot ouderen door. Bij velen ontbreekt het overzicht wat er aan aanbod voor hen bestaat. Op het punt van informatievoorziening, zo blijkt ook uit de enquête die in Ommen is gehouden, voldoen de bestaande systemen maar ten dele. De ervaring met de lokale groepen leert dat bij velen pas een besef ontstaat van de organisatie van het aanbod en van de wensen en behoeften die men zelf heeft, wanneer hierover met anderen wordt gesproken.

Uit de Proeftuin kan geconcludeerd worden dat er nauwelijks sprake is van communicatie tussen het aanbod van zorg en diensten, en ouderen. Instellingen weten de ouderen nauwelijks aan te spreken en hebben weinig idee wat er onder ouderen leeft. Als er gezocht wordt naar communicatie gebeurt dit meestal met individuele ouderen, die het inzicht en het overzicht missen om een echte gesprekspartner te kunnen zijn. Als gevolg hiervan wordt er regelmatig aanbod ontwikkeld waarvoor weinig afnemers blijken te bestaan. Ook van de zijde van de ouderen wordt er weinig ondernomen om de instellingen aan te spreken. Meestal blijft het bij het 'binnenshuis' formuleren van kritiek. Het in Hardenberg ontwikkelde model biedt de mogelijkheid om de communicatie tussen ouderen als zorgvragers en het aanbod (professioneel en vrijwillig) vorm te geven. Het model voorziet in communicatie met individuele ouderen en in sturing van het aanbod door een groep ouderen.

Zorginstellingen: liever nieuw aanbod

Over het algemeen zijn ouderen in de verschillende gemeenten redelijk te spreken over de zorg en diensten die zij ontvangen. Er zijn weinig klachten over de wijze waarop zelfstandig wonende ouderen benaderd worden. Wel zijn er in alle drie de groepen opmerkingen gemaakt over de organisatie van het aanbod. Dit betreft vooral de voortdurende wisseling in personeel en het feit dat het personeel van met name de Thuiszorg in te strakke werkschema's moet werken. De Stuurgroep constateert dat de zorginstellingen van de bestaande klachten op de hoogte zijn, maar dat ze deze niet echt erkennen. Liever denkt men na over nieuw aanbod, dan dat men de wensen en behoeften die betrekking hebben op de organisatie van het huidige aanbod serieus neemt.

Nadruk op sociale contacten en sociale verbanden

De klachten over de te strakke werkschema's van het personeel van bijvoorbeeld de Thuiszorg hangen samen met de behoefte van veel ouderen aan sociale contacten en geestelijk ondersteuning. Hoewel het belangrijk is dat het personeel van de Thuiszorg en ook van verzorgingshuizen tijd en aandacht voor de cliënten heeft, blijkt uit de experimenten dat de behoefte aan sociale contacten en sociale verbanden veel groter is dan de vraag waaraan deze instellingen kunnen voldoen.

In de Stuurgroep is vastgesteld dat deze behoefte nauw verband houdt met het verdwijnen van bestaande sociale structuren op het platteland en met het toenemen van de gemiddelde levensduur. Het is de verwachting van de Stuurgroep dat de toekomstige ouderen in de regio, omdat zij relatief gezonder oud worden, minder behoefte aan zorg en meer behoefte aan levendige sociale verbanden zullen hebben, die aansluiten bij hun fysieke mogelijkheden. De Stuurgroep ziet het als een maatschappelijke verantwoordelijkheid die verder reikt dan die van zorg- en dienstverlenende instellingen om nieuwe sociale verbanden voor en met ouderen te creëren. De politiek, ouderenorganisaties, kerken en professionele opbouwwerkers hebben hierin elk een eigen verantwoordelijkheid.

Klussen in integraal aanbod

Wat betreft de behoefte van ouderen aan klussendiensten, tuinonderhoud etcetera concludeert de Stuurgroep dat er op dit terrein een zekere behoefte bestaat (zie enquête uitkomsten). Ook hier geldt dat de voorzieningen die er zijn onvoldoende bekend zijn, of veel te ver van de mensen afstaan. Uit de discussies in de lokale groepen komt naar voren dat het van belang is om geen strak onderscheid te hanteren tussen behoefte aan sociale contacten en behoeften op het gebied van vervoer, klussendiensten etc. Ouderen beleven die behoeften niet als gescheiden, maar nauw met elkaar samenhangend. Iemand met wie men een goed sociaal contact heeft en die weet wat er aan aanbod is of die mee kan helpen de buurt in te schakelen, is soms meer waard dan een aparte klussendienst of een dienstenpakket.

Systematische signalering

Uit alle drie de experimenten blijkt hoe belangrijk het wordt gevonden dat de wensen en behoeften van ouderen (die regelmatig veranderen) systematisch gesignaleerd worden. Daarbij dient ook aandacht te zijn voor 'de vraag achter de vraag' en de nog niet duidelijk geformuleerde vraag. Ouderen zelf kunnen een belangrijke rol vervullen bij de signalering. Een heel belangrijk punt daarbij is dat de signalen die op de verschillende plaatsen binnenkomen, bij huisartsen, zorginstellingen, vrijwilligersdiensten, ouderenbonden etcetera bijeengelegd worden en door ouderen zelf geïnterpreteerd worden. De indruk bestaat dat er nu wel veel gesignaleerd wordt, maar dat daar in de praktijk weinig over gecommuniceerd wordt. Mede hierdoor is het punt van de behoefte aan sociale verbanden nooit eerder opgepakt en omgezet in concrete plannen.

Sturing door de vraagzijde: geen eenmalige activiteit

De ouderen in de plaatselijke groepen konden zich in eerste instantie nauwelijks een beeld vormen van de betekenis van het begrip vraagsturing. Zij zagen zichzelf niet vanzelfsprekend als de aangewezen personen om met voorstellen voor de inhoud en vormgeving van het aanbod op het terrein van 'diensten aan huis' te komen. Gaandeweg de Proeftuin raakte de groepen in Avereest en Hardenberg steeds meer betrokken en werd het hen in toenemende mate duidelijk dat zij in staat zijn om als vraagzijde sturing te geven.

In Ommen lagen de ervaringen en de inschattingen rond de mogelijkheden van vraagsturing, zoals in het vorige hoofdstuk is gebleken, anders dan in Hardenberg en Avereest. De groep in Ommen ziet het toch vooral als een taak van het zorgaanbod zelf om de vragen van ouderen boven tafel te krijgen en blijft huiverig de plaats van de professionals in te nemen.

Tot slot

De uitkomsten en het verloop van de Proeftuin overziend komt de Stuurgroep tot de conclusie dat vraagsturing door ouderen zeer wel mogelijk is. Dit kan echter niet opgevat kan worden als een eenmalige activiteit. Traditioneel zijn ouderen niet geneigd hun eigen ervaringsdeskundigheid hoog aan te slaan. Pas gaandeweg het proces van verkenning ontstaat het inzicht in de waarde van de eigen bijdrage. Voorwaarde voor een reële invulling van de sturing is dat ouderen in de gelegenheid worden gesteld diepgaand en blijvend met elkaar van gedachten te wisselen over hun wensen en hun behoeften en het beeld dat zij van hun omgeving hebben. Sturing door de vraagzijde vraagt ook om heldere structuren waarin de communicatielijnen tussen ouderen en aanbieders nauwkeurig zijn uitgewerkt. Het Hardenbergse model kan ook voor andere gemeenten als voorbeeld dienen.

IV ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De Proeftuin in de regio Noord-Oost Overijssel heeft een relatief lange voorbereiding gekend en een relatief korte periode van uitvoering. In zekere zin is er dus sprake geweest van een momentopname. Ondanks deze bespreking zijn er de nodige conclusies en aanbevelingen te formuleren.

CONCLUSIES

Aanbod en ouderen: gebrek aan communicatie

Uit de Proeftuin komt duidelijk naar voren dat ouderen wanneer zij in de gelegenheid worden gesteld zich in het vraagstuk van 'diensten aan huis' te verdiepen, niet denken in termen van 'pakketten' of een vast omschreven aanbod, maar in termen van sociale verbanden, netwerken en communicatie. Zij ervaren hun leefsituatie als een geheel en maken weinig onderscheid tussen materiële en immateriële noden.

De aanbieders daarentegen hebben onder invloed van de budgettering en de nadruk op meetbare producten, steeds meer de neiging tot differentiatie. Binnen het aanbod is sprake van een zekere verkokering. Bovendien bestaat er een kloof in tussen aanbieders en ouderen. Ze communiceren nauwelijks met elkaar en weten elkaar niet te vinden op het niveau van ideevorming en planontwikkeling. Maar al te vaak wordt er gegist naar elkaars motieven en bedoelingen. Hierdoor wordt er aan de ene kant aanbod ontwikkeld dat niet wordt afgenomen en wordt er aan de andere kant gemopperd dat de aanbieders taken laten liggen die misschien al lang niet meer van hen verwacht mogen worden.

Communicatie ontstaat niet vanzelf, maar heeft structuren. In Hardenberg is een poging gedaan tot het ontwikkelen van een model waarin de communicatie centraal staat. Het gaat daarbij niet alleen om de communicatie tussen aanbieders en ouderen, maar ook om de communicatie tussen aanbieders onderling. In het model neemt de dienstenbemiddelaar een belangrijke plaats in. Een kenmerk van deze bemiddelaar is, dat hij werkt en redeneert op basis van de vragen van ouderen.

Nadruk op sociale verbanden vraagt andere financieringsstromen

De nadruk die in de deelexperimenten gelegd is op communicatie en het ontwikkelen van sociale verbanden is niet ingegeven door een hang naar vroeger, maar door het besef dat de individualisering van de samenleving vraagt om nieuwe impulsen op maatschappelijk terrein. Elk mens, ook een oudere, leeft in relatie tot anderen en bevestigt zijn bestaan in contact met anderen. Daar waar de betekenis van oude verbanden als kerken, vakbonden en familie minder wordt, dienen nieuwe verbanden ontwikkeld te worden. De persoonlijke netwerken van ouderen dienen aan te sluiten bij hun interesses en de manier waarop zij als individu in het leven staan.

Al te lang is er gemopperd op de Thuiszorg en het personeel van verzorgings- en verpleeghuizen, dat te weinig aandacht heeft voor de cliënten. Natuurlijk dient de zorg professioneel te geschieden en mag er geen verwaarlozing optreden. Toch is de vraag of de geconstateerde behoefte aan sociale ondersteuning en persoonlijke netwerken gezien mag worden als een taak van de professionele, door de overheid gefinancierde zorg. Wanneer dit werkelijk tot de taken van bijvoorbeeld de Thuiszorg zou behoren zou de zorg onbetaalbaar worden en de oplossing waarschijnlijk onbevredigend blijven. Van de professionals mag verlangd worden dat zij in staat zijn vertrouwensrelaties op te bouwen met ouderen. Er mag echter niet van hen verlangd worden dat zij in alle sociale behoeften van ouderen voorzien. Vanuit de Proeftuin in de regio Noord-Oost Overijssel wordt een pleidooi gehouden tot het aanwenden van extra budgetten voor het plaatselijke welzijns- en opbouwwerk ten behoeve van ouderen. De voornaamste functie van dit welzijns- en opbouwwerk is het ondersteunen van de zelfredzaamheid van ouderen en het doorbreken van spiralen die tot vereenzaming leiden.

Materiële diensten ook van belang

De nadruk op het sociale en immateriële wil niet zeggen dat materiële diensten zoals die in dienstenpakketten zijn opgenomen niet van belang zijn. In alle drie de experimenten zijn deze diensten als wezenlijk aangemerkt. Zij zijn voor de ouderen die meegedaan hebben aan de experimenten echter niet het vertrekpunt in hun denken geweest.

Wanneer ouderen beschikken over voldoende contacten en netwerken, dan lost het vraagstuk van 'diensten aan huis' zich eenvoudig op, is de verwachting.

Klussendiensten etcetera kunnen dan een ondersteunende rol spelen.

Ouderen: vraagsturing mogelijk

Ouderen in de regio Noord-Oost Overijssel zijn in staat gebleken om als vraagzijde sturing te geven, in die zin dat zij wat betreft de inhoud en de vormgeving van diensten aan huis met eigen voorstellen zijn gekomen. Of de groepen ouderen in Hardenberg en Avereest ook op termijn sturing aan de uitvoering van hun plannen kunnen geven is nog niet duidelijk.

Voordat er ook in andere regio's sprake kan zijn van vraagsturing, dient er aan een aantal voorwaarden te zijn voldaan:

- er dient een groep ouderen te zijn die de bereidheid heeft over de grenzen van de eigen organisaties of 'achterban' heen te kijken en die niet te nauw verweven is met het bestaande dienstenaanbod;
- er dient voor deze groep een programma te bestaan dat hen helpt zich zelf de juiste vragen te stellen en dat voorkomt dat de discussie zich repeteert;
- In dat programma staat de inventarisatie van de wensen en behoeften van ouderen, ongeacht het bestaande aanbod voorop. De groep beschouwt zich zelf de eerste plaats deskundig op dit terrein;
- De groepsbegeleiding moet gericht zijn op het 'losmaken' van groepsleden uit hun dagelijkse discussies en het aanmoedigen van het formuleren van nieuwe, nog niet verkende gezichtspunten;
- Het middel enquête kan deel uitmaken van een dergelijks groepsproces. Op zich zelf staand voldoet een enquête, ook al is die door ouderen opgesteld, niet als instrument op het gebied van 'vraagsturing'.

Uitvoering 'diensten aan huis' lokaal

De uitvoering van 'diensten aan huis' kan het best op lokaal niveau gebeuren. Voor ouderen is het van groot belang dat zij een vertrouwensrelatie kunnen ontwikkelen met degenen die hen terzijde staan.

In alle drie de gemeenten is duidelijk geworden dat aanbod dat van buiten de gemeente komt, niet aanslaat bij ouderen. De eigen lokale gemeenschap is nog altijd het referentiepunt.

Het opzetten van projecten die ouderen stimuleren om zich tot sturende vraagzijde te ontwikkelen, kan het best vanuit een regionale setting gebeuren. Niet alleen ouderenorganisaties, maar juist ook aanbieders en gemeenten kunnen initiatiefnemers zijn tot dergelijke projecten. 'Buitenstaanders' als de kunnen daarbij als katalysator fungeren.

Op regionaal niveau is het gemakkelijker om de doelstelling 'sturing door de vraagzijde' te bewaken, omdat niet direct naar praktische oplossingen hoeft te worden gezocht voor elk probleem dat zich aandient. Ook is het op dit niveau soms gemakkelijker vastgeroeste patronen te doorbreken. Het regionale niveau biedt tenslotte de mogelijkheid om meerdere partijen bij een initiatief te betrekken en voldoende maatschappelijk draagvlak te ontwikkelen. Het lokale niveau is daar soms te kleinschalig voor.

Plaatselijke instellingen belangrijke functie

De plaatselijke instellingen zijn in staat gebleken de programma's voor de dealexperimenten voor het belangrijkste deel uit te voeren. Het succes van de groepen in Hardenberg en Avereest hangt deels samen met de kwaliteiten van de begeleiding. In Hardenberg is veel nadruk gelegd op de selectie van de groepsleden en de methodische instrumenten die het groepsproces kunnen ondersteunen. In Avereest heeft de SWOA een open en uitnodigend karakter, dat maakt dat mensen graag betrokken zijn bij initiatieven van deze stichting en zich graag door de (voormalige) ouderenwerker laten inspireren. In Ommen is de begeleiding van het groepsproces het moeilijkst gebleken. De gemeente Ommen is pas laat bij de Proeftuin betrokken. Vanuit deze gemeente heeft er niemand aan de Initiatiefgroep kunnen deelnemen. Hierdoor is een belangrijk deel van de voorbereidende discussies aan Ommen voorbij gegaan. Bovendien heeft de stichting Vechtstreek-de Sprong veel praktische regelende taken in haar pakket. Omschakeling naar een project gericht op visieontwikkeling was voor deze instelling als gevolg hiervan niet eenvoudig. Toch heeft ook het Ommense experiment binnen de context van het middel enquête tot werkbare aanbevelingen geleid.

AANBEVELINGEN

De conclusies van de deelexperimenten en bovenstaande algemene conclusies zijn te vertalen in een aantal aanbevelingen aan de partijen die betrokken zijn bij 'diensten aan huis'.

Het behoeft nauwelijks nog een betoog dat het aanbeveling verdient om de voorstellen van de lokale groepen in de afzonderlijke gemeenten in te voeren. De voorstellen getuigen zowel van visie als van realiteitszin.

Daarbij is het belangrijk dat de **gemeente Hardenberg** bij het vervullen van de functie van dienstenbemiddelaar, oog blijft houden voor het belang van een goede gecoördineerde signalering van de wensen en behoeften van ouderen. En dat de instellingen en organisaties in Hardenberg die te maken hebben met 'diensten aan huis', zelf aandacht schenken aan de broodnodige coördinatie en afstemming.

Voor de **gemeente Avereest** geldt dat de invoering van de voorstellen voor een programma gecombineerd met een opbouwfunctie, niet alleen als een zaak van de SWOA mag worden gezien. Ook hier geldt dat coördinatie en afstemming tussen de verschillende partners een wezenlijke voorwaarde is voor het welslagen van de plannen.

De **gemeente Ommen** kan met de aanbevelingen die op basis van de enquête zijn geformuleerd direct aan de slag. Wel lijkt het verstandig om vervolgesprekken met groepen ouderen te voeren over de inhoud van een eventueel dienstenpakket en de verwachtingen die men heeft van een seniorenvoorzitter.

De **gemeente Gramsbergen** heeft zich slechts zijdelings met de Proeftuin bemoeit, maar wel aangegeven geïnteresseerd te zijn in de uitkomsten. Het is aan te bevelen dat deze gemeente de resultaten van de drie experimenten weegt op hun betekenis voor de ouderen in Gramsbergen en bekijkt op welke wijze in Gramsbergen een groep ouderen gevormd kan worden die zich met 'diensten aan huis' en vraagsturing gaat bezighouden. Van de zijde van de ouderen in Gramsbergen komen geluiden dat men hier zeker in geïnteresseerd is.

De **aanbieders** van zorg en diensten (de Thuiszorg, de verzorgingshuizen, de stichting Meer zorg thuis, de woningcorporaties, klussendiensten etcetera) doen er goed aan zich te realiseren dat er iets wezenlijks schort aan hun communicatie met ouderen in de regio en dat het onvoldoende is zich alleen te baseren op behoeftenonderzoeken.

Voor het ontwikkelen van nieuwe communicatiepatronen zijn er meerdere partijen nodig. Wat betreft de **vraagzijde** is het van belang dat er groepen ouderen (blijven) bestaan die aanspreekbaar zijn op het onderwerp zorg- en dienstverlening. Deze groepen dienen een eigen programma te hebben, zodat voorkomen wordt dat ze vanzelfsprekend 'de agenda' van de aanbieders volgen. De **ouderenbonden** kunnen een rol spelen in het oprichten en/of in stand houden van dergelijke groepen en bij het bewaken van de uitvoering van de voorstellen die in de Proeftuin ontwikkeld zijn.

Vanuit de **Thuiszorg** zullen ook relaties ontwikkeld moeten worden met het vrijwilligerswerk, het opbouwwerk etcetera, opdat de signalen die binnen komen waar niet op ingegaan kan worden, elders worden gemeld.

Het verdient aanbeveling dat **de SEV** zich, samen met haar partners, bezint op de betekenis van omschreven 'pakketten diensten aan huis'. De SEV kan een rol spelen bij het in de praktijk verder uitdiepen van concept van sturing door de vraagzijde. Daarbij dienen ook de voorwaarden voor invloed van ouderen op langere termijn in kaart te gebracht.

Vraagsturing heeft niet alleen betrekking op de kennis van de wensen en behoeften van ouderen, maar ook op de activering van groepen om hun rol als 'stuurders' op te pakken. Een concrete aanbeveling aan de SEV betreft het ontwikkelen van een 'handboek vraaggestuurde diensten aan huis' en het uitzetten van een aantal vervolgotrajecten in andere regio's.

De laatste aanbeveling is gericht op de **landelijke politiek en de landelijke overheid**. De conclusie dat het voor ouderen van groot belang is dat er financiële ruimte komt voor het creëren en ondersteunen van netwerken, zelfhulpgroepen en nieuwe sociale verbanden beperkt zich niet tot Noord-Oost Overijssel. Ook in andere regio's speelt deze problematiek. Het is onvoldoende wanneer de ouderenzorg zich alleen richt op verpleeghuizorg, verzorgingshuiszorg en thuiszorg.

Gemeenten zouden meer financiële armslag moeten krijgen om in het kader van een integraal welzijnsbeleid de sociale noden van ouderen te ledigen door ouderen zelf blijvend te betrekken bij de beleidsontwikkeling. Bovendien dienen de financieringsschotten tussen zorg en welzijn te worden opgeheven. Welzijnswerk/opbouwwerk dat zich richt op het stimuleren en ondersteunen van de vraagzijde verdient een meer centrale plaats in de ouderenzorg.

Amsterdam,
28 februari 1998

BIJLAGEN:

- * **VERSLAG OMMEN**
- * **VERSLAG HARDENBERG**
- * **VERSLAG AVEREEST**

VERSLAG EN AANBEVELINGEN DEELEXPERIMENT OMMEN

Door Willem Kip, St. Vechtstreek-de Sprong

Inleiding

In het voorjaar van 1997 werd St. Vechtstreek-de Sprong benaderd door de St. Bevordering Maatschappelijke Participatie (BMP) uit Haarlem met het verzoek deel te willen nemen aan een experimenteel onderzoek in de regio Noord-Oost Overijssel, in de gemeenten Hardenberg, Avereest, Ommen en Gramsbergen. Avereest en Hardenberg hadden reeds hun medewerking toegezegd. Ook daar zouden experimenten plaatsvinden. Het onderzoek werd door BMP uitgevoerd in opdracht van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en richtte zich op de wensen en behoeften van ouderen op het platteland.

Alvorens BMP bij onze stichting het verzoek deed heeft men eerst contact gehad met de gemeente Ommen. De eerste reactie op de vraag van BMP was zodanig positief dat BMP in vervolg hierop onze stichting benaderde. Van onze stichting werd daadwerkelijke inzet gevraagd met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek. De redenen om onze stichting te benaderen waren zeer legitiem omdat wij inzicht hebben in de aard van de oudere bevolking en beschikken over een groot aantal vrijwilligers.

Uitgangspunt van dit onderzoek was dat middels een drietal experimenten achter de wensen en behoeften van ouderen moest zien te komen. De situatie is nu zo dat het aanbod van zorg- en welzijnsaspecten steeds gedaan wordt door de zorgaanbieders en welzijnsinstellingen, vaak aan de hand van signalen en dat zij dit aanbod zelf ontwikkelen en uitvoeren. Nog niet vaak is aan de ouderen zelf gevraagd wat hun echte wensen en behoeften zijn.

Aan de hand van de vraag van BMP en de daarbij gegeven uitleg is eerst intern door de directie en de ouderenwerker van Vechtstreek-de Sprong overleg gevoerd. Voor ons was het van belang of wij dit wilden en of we er tijd voor vrij konden maken in de reguliere werkzaamheden. Wij hebben ons daarbij de vraag gesteld of wij een meerwaarde zagen voor ons werk en dan met name voor de ouderen.

Uit het intern overleg kwam naar voren dat wij in principe bereid waren mee te werken aan dit onderzoek en het een hogere prioriteit wilden geven. Voorwaarde was wel dat het mede gedragen moest worden door de gemeente. Dit omdat er een begroting voor ingediend moest worden bij de gemeente, voor extra gelden. Daarnaast wilden wij ook de medewerking van de ouderenbonden ANBO en PCOB. In gesprekken met de PCOB bleek dat deze organisatie niet mee wilde doen met het onderzoek. De ANBO had wel belangstelling en er nam iemand van de ANBO zitting in de werkgroep.

De gemeente wilde eerst meer duidelijkheid hebben over de vraag hoe de uitkomst van het onderzoek op plaatselijk niveau verwerkt zou worden.

Belangrijk was dat het geen algemeen verhaal zou worden, waar plaatselijk niets of weinig mee gedaan kon worden. Hoewel BMP en onze stichting natuurlijk geen antwoord konden geven wat de uitkomst zou zijn, werd wel aangegeven dat het eindrapport duidelijk zou zijn naar elk van de drie plaatsen toe. Toegespitst op de plaatselijke situatie. Stichting Vechtstreek-de Sprong liet daadwerkelijke deelname aan dit onderzoek afhangen van de financiële toezeggingen van de gemeente Ommen. Door de gemeente werd aangegeven dat de ingediende begroting wat te hoog was en aangepast diende te worden. Dit werd door onze stichting gedaan en het wachten was op goedkeuring hiervan. Omdat BMP graag verder wilde met het onderzoek was men in Avereest en Hardenberg inmiddels wel begonnen. Hoewel Vechtstreek-de Sprong in september nog geen duidelijkheid had van de gemeente meenden directie en ouderenwerker toch te moeten starten om niet te ver achter te lopen bij de andere plaatsen. Eind september werd een start gemaakt.

De opdracht

De opdracht aan het experiment in Ommen luidde: *"Ontwikkel een enquête waarin de vragen die ouderen zelf belangrijk vinden centraal staan. Laat ouderen de enquête uitvoeren en geef hen de mogelijkheid om de antwoorden te interpreteren en een aantal aanbevelingen te formuleren."*

De bedoeling was om de waarde van het instrument enquête uit te proberen en te kijken welke vragen ouderen belangrijk vinden om te stellen.

St. Vechtstreek-de Sprong diende 8 tot 12 personen (ouderen) te vinden die bereid waren om mee te doen aan dit onderzoek. Voorwaarde hierbij was dat men voldoende zicht had op leeftijdsgenoten. Uiteindelijk waren 10 personen bereid hieraan mee te werken. Deze selectieve groep had een brede achtergrond. Er waren mensen bij die actief betrokken waren bij het vrijwilligerswerk van St. Vechtstreek-de Sprong. Zowel de stad Ommen als de buitengebieden waren goed vertegenwoordigd. Tijdens de eerste kennismaking kon men zijn mening geven over het onderzoek. Dit aan de hand van de ontvangen stukken. De eerste reacties waren weinig enthousiast. Men stelde vragen als: "Moet dat nou weer, er is al genoeg in Ommen en omgeving voor ouderen." Een aantal deelnemers, met name die actief waren in het vrijwilligerswerk had een positief beeld van het totale aanbod voor ouderen. De ouderenwerker heeft geprobeerd uit te leggen dat het bestaande aanbod steeds was gestoeld op bevindingen van beroepsinstellingen en niet gebaseerd op wat ouderen wensen en/of willen. De oudere kan alleen reageren op wat de markt aanbiedt. Doel van het onderzoek is juist de andere kant te benadrukken. Wat willen ouderen zelf zonder dat men dat direct afzet tegen het reeds bestaande aanbod.

Vanwege de reactie van groep werd voor de tweede bijeenkomst gevraagd om BMP er bij te halen, zodat die zelf dieper in kon gaan op de vragen van de deelnemers. Dit is gebeurd en heeft geleid tot een verdere voortzetting van het onderzoek. Gezamenlijk werd er al brainstormend een aantal vragen ontwikkeld.

Deze vragen hadden betrekking op de mate waarin het bestaande aanbod bekend is bij ouderen en op hun tevredenheid hierover, op de behoefte aan sociale contacten van de ouderen en op hun behoefte aan een pakket 'diensten aan huis' of onderdelen hiervan (klussen, boodschappen etc.)

In de groep is veel gesproken over de inschatting dat de mensen in Ommen het materieel allemaal goed hebben. Als er behoeften zijn, stelde de groep, dan liggen die op het geestelijke vlak. De vraag is alleen hoe je ouderen daarover aan de praat krijgt. Veelvuldig is in de groep besproken dat de vrijwilligerscentrale al vele pogingen heeft gedaan om ouderen te vragen wat ze willen, maar dat dit tot weinig resultaten leidt. De verwachting dat de enquête iets nieuws zou opleveren was laag.

Uiteindelijk is er toch een aantal vragen opgesteld, nadat duidelijk was geworden dat het vrijwilligerswerk, mochten er toch onverwachte resultaten zijn, hier voordeel van kon hebben. De vragen die in de discussie naar voren kwamen zijn door de ouderenwerker in een conceptformulier verwerkt.

In een derde bijeenkomst werden de vragen op het formulier behandeld en door de groep aangepast. In dit alles speelde de tijdsdruk een grote rol. Wilden wij voor het eind van het jaar de enquête bij de ouderen gebracht en weer terug hebben met antwoorden, dan moest er snel gehandeld worden.

Om een groot aantal ouderen vanaf 65 jaar te kunnen bereiken werd de medewerking gevraagd van de wijkmedewerkers van het vrijwilligerswerk voor ouderen van St. Vechtstreek-de Sprong. De wijkmedewerkers werden verzocht om bij het contactblad voor ouderen "de Blikopener" een enquêteformulier af te willen geven en dit na een bepaalde periode (binnen 14 dagen) weer op te willen halen bij de mensen. Ongelukkig genoeg viel dit in de maand december. Een maand waarin veel mensen het te druk hebben met andere zaken. Hoewel veel vrijwilligers wel bereid waren het formulier af te geven wilden velen het niet meer ophalen.

Naast het aspect van drukte was er ook nog een andere reden. Begin 1997 was er eveneens de medewerking van de vrijwilligers gevraagd voor een ander onderzoek te weten het "Valpreventieproject" van de gemeente Ommen. Twee keer in een jaar tijd was blijkbaar teveel.

Omdat wij wilden dat de ouderen toch zoveel mogelijke bereikt werden was er voor de stichting geen andere keus dan het zo te doen. Vrijwilligers en ouderen werd de gelegenheid geven om het formulier tot 8 januari op te halen dan wel zelf bij onze stichting in te leveren. Het resultaat was dat van de 1900 verspreide formulieren er uiteindelijk 316 helemaal of gedeeltelijk ingevuld terug kwamen. Een score van ruim 16%. Deze score was hoger dan verwacht.

In januari is de groep nog een keer bijeen geweest om de uitkomsten te bespreken. Wat betreft de respons was iedereen opgevallen dat er uit de buitengebieden een lage respons was.

Op de vraag wat de mogelijke oorzaak hiervan zou kunnen zijn gaf men aan, dat er in de buitengebieden veel aan naoberschap wordt gedaan (buren die op elkaar letten en voor elkaar zorgen). Er is veel minder verschuiving onder de bevolking, velen hebben een eigen woning en wonen er hun leven lang. Hierdoor heeft men nog een band met de omgeving en vertrouwt men op elkaar.

De suggestie van BMP om op basis van de enquête groepsinterviews te houden of om met individuele ouderen naar aanleiding van de enquête nog eens dieper door te praten, vond bij de groep weinig weerklank. Men liet het bij de volgende conclusies en aanbevelingen:

- * Het grootste deel van de teruggekomen formulieren is ingevuld door ouderen in de leeftijdsgroep 70 - 80 jaar
- * De buitengebieden geven niet veel respons
- * Veel personen zijn op de hoogte van allerlei voorzieningen
- * Het minst bekend is men met het Overlegorgaan Gehandicaptenbeleid Ommen, Kwijtscheldingsmogelijkheden en mogelijkheden voor Bijzondere Bijstand
- * Zowel in de gesprekken binnen de werkgroep als via de antwoorden op het vragenformulier wordt duidelijk dat de voorlichting in de volle breedte te wensen overlaat. Elke organisatie of instelling verzorgt z'n eigen voorlichting en publiciteit. Op zich prima maar het geeft de ouderen geen inzicht in het totale aanbod van (zorg)voorzieningen.
- * Een redelijk aantal mensen zou gebruik willen maken van een ouderenadviseur of seniorenvoorlichter.
- * Ongeveer een derde van het totaal geeft aan wel over een persoonsgebonden budget te willen beschikken om zelf 'diensten aan huis' te kunnen inkopen.
- * Vragen omtrent sociale contacten werden door de meeste personen ingevuld.
- * Veel personen geven aan dat zij voldoende sociale contacten hebben.
- * Veel personen geven aan dat men een hobby heeft en/of aan één of meerdere activiteiten deelneemt.
- * Een groot aantal personen is tevreden met zijn/haar woonsituatie.
- * Een redelijk aantal personen geeft aan dat men een minder veilige woonomgeving heeft. Dit wordt vooral in de buitengebieden aangegeven.

Bovenstaande bevindingen geven aan dat men in Ommen redelijk tevreden is met het bestaande aanbod en dat men nog niet direct behoefte heeft om zelf diensten te bedenken. Toch mag de conclusie getrokken worden dat, hoewel aarzelend, het de moeite waard is om een 'pakket diensten aan huis, nader in te vullen en uit te werken. Hierbij is te denken aan het bestaande aanbod vanuit de Algemene Hulpdienst om te zetten naar een dienstenpakket waarop men een abonnement kan nemen.

Aanbevelingen

- * Om de voorlichting aan ouderen goed te stroomlijnen is het aan te bevelen een centraal informatie en adviescentrum op te zetten vergelijkbaar met een VVV.
- * Het is aan te bevelen een dergelijk centrum zo dicht mogelijk bij de mensen in de nabijheid van het centrum van Ommen te situeren.
- * De te verstrekken informatie dient betrekking te hebben op de terreinen wonen, zorg en welzijn.
- * Het is aan te bevelen een bewaarboekje uit te geven waarin alle voorzieningen op genoemde terreinen gerubriceerd staan vermeld.
- * Hoewel de buitengebieden zeer matig gereageerd hebben is het toch aan te bevelen dat daar met name naar de straatverlichting gekeken wordt. Dit kwam een aantal keren naar voren sluit aan bij opmerkingen die in het kader van het "Valpreventie-project" zijn gemaakt.
- * Het is aan te bevelen om in samenspraak met de ouderenbonden en het vrijwilligerswerk voor ouderen en de Raad van Advies van de Algemene Hulpdienst "Graag gedaan" te Ommen, te bekijken in hoeverre het huidige aanbod van de Algemene Hulpdienst omgezet kan worden in een "pakket diensten aan huis".
- * Het is zinvol om ouderenpanels in het leven te roepen die zich thematisch buigen over nieuwe en veranderende ontwikkelingen in de samenleving en deze te toetsen op hun betekenis voor de Ommense samenleving.
- * Het is de moeite waard om in samenspraak met de ouderenbonden en het vrijwilligerswerk voor ouderen te bekijken of er personen ingezet kunnen worden als seniorenvoorlichter.

Tot slot

Tot slot mag de conclusie getrokken worden dat het middel "enquête" een redelijk middel is om snel een grote groep mensen te bereiken en respons te krijgen. Anderzijds mag de conclusie zijn dat de bereidheid van ouderen om een enquête in te vullen en zo mee te willen werken aan mogelijke veranderingen ten gunste van henzelf, niet groot is.

Het middel 'enquête' vergt inzet van veel mensen en die zijn moeilijk te krijgen. Een klein deel is altijd bereid om zich voor iets dergelijks in te zetten. De meesten zijn vaak niet overtuigd van de zin van een onderzoek. Daarbij is tevens de tijdsinvestering welke van de mensen gevraagd wordt aan de hoge kant.

Langs deze weg wil de stichting Vechtstreek-de Sprong de ouderen die de moeite hebben genomen om de enquête in te vullen en terug te sturen hartelijk dank zeggen. Ook alle anonieme vrijwilligers die toch actief zijn geweest met het bezorgen van de formulieren en het deel dat de moeite heeft genomen om de formulieren weer op te halen, wordt langs deze weg hartelijk bedankt.

Ommen, februari 1998

VERSLAG EN AANBEVELINGEN DEELEXPERIMENT HARDENBERG

Door Heleen den Brecker, st. Samenlevingsopbouw De Stuw

1. Opdracht en werkwijze

Het experiment in Hardenberg heeft in het teken gestaan van individuele bemiddeling en een flexibel pakket van 'diensten aan huis'.

De opdracht was om een ontwerp te maken voor de organisatie van een flexibel pakket 'diensten aan huis', dat vraaggestuurd tot stand komt en waarbij ouderen het aanbod blijvend kunnen sturen. Daarbij zouden ook de ervaringen van het project Flexzorg, georganiseerd door Zorgcentrum Hardenberg-Gramsbergen en Thuiszorg Salland, betrokken worden.

Het deelproject Hardenberg is uitgevoerd door twee medewerkers van Stichting Samenlevingsopbouw De Stuw, Heleen den Brecker en Henny Harkema.

De eerste concrete stap van het project is geweest het samenstellen van een lokale groep ouderen, die ideeën en suggesties zou inbrengen om te komen tot het bedoelde ontwerp. De groep zou zoveel mogelijk een afspiegeling moeten zijn van de Hardenbergse ouderen. Via contacten van de medewerkers van De Stuw en externe sleutelpersonen is een groot aantal ouderen benaderd om deel te nemen aan het project. Met hen die interesse toonden is een kennismakingsgesprek gevoerd, waarin informatie is gegeven en wederzijdse verwachtingen zijn uitgesproken.

Op basis van een zorgvuldige afweging is een groep van 12 personen samengesteld. Deze personen zijn allen 55 jaar of ouder. De groep kent een evenredige verdeling naar geslacht, leeftijd, leefsituatie (gehuwd, alleenstaand), woonplaats binnen de gemeente Hardenberg (buitengebieden en kern/wijken), kerkelijke gebondenheid, e.d.

Deze groep heeft invulling gegeven aan het project, vooral door te discussiëren tijdens de groepsbijeenkomsten en door gesprekken te voeren met zorgaanbieders en instanties. Tijdens de bijeenkomsten is gebruik gemaakt van verschillende methoden om informatie, ideeën, suggesties e.d. van de groepsleden te achterhalen. Bijvoorbeeld de metaplanmethode, interview, inleidingen over voorbeeldprojecten, werken met praktijksituaties en gesprekken in subgroepen.

De bijeenkomsten zijn steeds door de medewerkers van De Stuw voorbereid.

Gestart is met een verkenning van de inhoud van een flexibel pakket diensten aan huis: Welke wensen en behoeften hebben ouderen? Daarna is aandacht besteed aan de omgeving: Hoe ziet het bestaande aanbod van diensten er uit; welke organisatie doet wat?

Vervolgens is de organisatorische kant van een flexibel pakket besproken. Op basis van de gegevens uit de groep is een model ontworpen, dat invulling geeft aan een flexibel pakket diensten aan huis en waarbij vraagsturing een rol speelt.

Het model is als concept voorgelegd aan vertegenwoordigers van een aantal geselecteerde instellingen en organisaties om het te toetsen aan de praktijk.

Mede op basis van de informatie uit de gesprekken is het model verder ingevuld en tot slot is het eindverslag besproken.

2. De ervaringen en de constatering met betrekking tot de groep ouderen

Zoals reeds vermeld, is voor de samenstelling van de lokale groep ouderen een bewuste selectie gemaakt.

Kandidaten zijn bevroegd op motivatie, kennis, ervaring en het vermogen om boven de eigen situatie uit te stijgen en in grotere verbanden te denken. De motivatie om aan het project deel te nemen, was voor de leden van de groep verschillend. Deze varieerde van interesse voor het onderwerp en betrokkenheid bij het thema, tot ervaringen uit de praktijk met ouderen in relatie tot hulp- en dienstverlening.

Aanvankelijk gaven veel groepsleden aan het project en de omschrijving vaag te vinden. Anderen gaven blijk van herkenning en waren direct in staat de stap verder te maken in de richting van ideeënvorming.

Ook na de studiedag, die als start diende voor het project, bleven er nog vele vragen open. Voor een groot deel zijn die in de loop van het project beantwoord.

Vooraf is aangegeven dat het eindprodukt een concreet plan, rijp voor uitvoering in de praktijk zou kunnen zijn, maar dat geen garanties gegeven konden worden dat het produkt ook ingevoerd of overgenomen zou worden.

Gesteld kan worden dat de groep als totaal enthousiast, serieus en zeer betrokken heeft gefunctioneerd. De presentie van de groepsleden was groot; enkele personen zijn één of meer keren afwezig geweest vanwege andere verplichtingen of ziekte.

De groepsleden hadden daarbij ook een positief-kritische houding ten opzichte van het programma en hebben zeker ook een eigen inbreng gehad wanneer zij andere ideeën hadden dan de begeleiders. Zeker in het kader van vraagsturing is dat als positief aspect ervaren.

Vraagsturing bleek voor de meeste groepsleden een nieuw begrip. Het is niet voor iedereen vanzelfsprekend om zichzelf als oudere centraal te stellen; enkelen aarzelen ten aanzien van hun eigen rol als oudere in het geheel en zijn geneigd de sturing, op traditionele wijze, in eerste instantie over te laten aan de zorgaanbieders en instanties.

In de loop van het project, toen met name de rol van ouderen in het model wat meer invulling kreeg, is voor meer groepsleden duidelijk geworden dat de mogelijkheid bestaat om vraagsturing te organiseren. En wordt het ook voor hen die zich toch wat bescheiden en afwachtend zouden opstellen, duidelijker om hun stem te kunnen laten gelden.

Ook de ervaringen uit de gesprekken met vertegenwoordigers van instellingen en organisaties die een rol (kunnen) spelen op het terrein van diensten aan huis, hebben positief bijgedragen aan de beeldvorming van de rol van ouderen als vrager ten opzichte van de aanbodzijde. Hoe de ouderen deze positie verder uitgewerkt zien, volgt in het navolgende.

Inhoudelijke conclusies

De groepsbijeenkomsten hebben veel informatie opgeleverd over de wensen en behoeften van ouderen in relatie tot een flexibel pakket 'diensten aan huis'.

Over de inhoud van het pakket is door de groep een groot aantal aspecten aangegeven. Alle genoemde punten zijn gerubriceerd in tien categorieën, te weten:

- * verzorging en huishoudelijke hulp
- * informatie
- * financiën
- * contact
- * praktische hulp
- * veiligheid
- * recreatie/ontspanning
- * wonen
- * mobiliteit: vervoer en toegankelijkheid/bereikbaarheid
- * overig

Als motto geldt voor de groep dat ouderen "hulp waar nodig" moeten kunnen krijgen, dat er sprake is van zorgzekerheid. Opvallend hoog scoort de categorie "contact". Volgens de groepsleden hebben ouderen veel behoefte aan een vorm van contact, aandacht, ontmoeting, bezoek, een praatje e.d.. Geconstateerd is dat contacten gewoonlijk spontaan ontstaan, maar dat voor ouderen die contacten verliezen en niet in staat zijn nieuwe te leggen (mobiliteit, kwetsbaarheid) iets georganiseerd zou moeten worden. Isolement en gevoelens van eenzaamheid kunnen leiden tot een grotere hulpvraag. Het is dan de vraag of het leggen van contacten altijd via een organisatie zou moeten verlopen, of dat dit in de directe omgeving ontwikkeld zou kunnen worden.

Ook het begrip "informatie" scoort hoog in de groep.

Het zou voor iedere oudere duidelijk en inzichtelijk moeten zijn welke diensten er zijn, waar de verschillende diensten kunnen worden aangevraagd en wat de kosten zijn.

De categorie verzorging en huishoudelijke hulp vindt men van eveneens van groot belang. Het gaat voornamelijk om huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en maaltijdvoorziening. Daarbij wordt aangemerkt dat er één persoon moet zijn die regelt.

Kijkend naar de omgeving, de aanbieders van diensten, is de constatering van de groep dat er veel aan hulp- en dienstverlening geboden wordt. Deze hulp- en dienstverlening is afkomstig van zowel vrijwilligersorganisaties als professionele organisaties. Ouderen worden met dit aanbod geholpen om (langer) zelfstandig te kunnen blijven functioneren. Geconcludeerd is echter ook, dat binnen het aanbod ook vele knelpunten bestaan: tekorten aan hulp, c.q. wachtlijsten, veel wisselingen van hulpverleners, onduidelijk waar en hoe de hulp of dienst aangevraagd kan worden, hulp- en dienstverlening niet goed bereikbaar (formulieren, tijdsduur) of zelfs niet leverbaar, kosten zijn niet voor iedereen betaalbaar, inefficiënt werken e.d..

Een ander probleem is dat antwoorden op vragen naar hulp- en dienstverlening in nagenoeg alle gevallen aanbodgericht worden ingevuld, dus gericht op wat beschikbaar is, en niet op basis van de behoefte van de individuele oudere, meer functiegericht. In die zin ontbreekt flexibiliteit, hetgeen in het project de kern vormt. Ook is aangegeven dat als er sprake is van tekorten of wachtlijsten, door de betreffende instelling of organisatie geen alternatieven geboden, dan wel gezocht worden. Coördinatie van de aanbodzijde is nodig en ontbreekt.

Gebaseerd op de in het voorgaande beschreven wensen, behoeften en knelpunten, is een model ontworpen voor een flexibel aanbod 'diensten aan huis'. In dit model is zoveel mogelijk verband gelegd met de Hardenbergse situatie om de realiteitszin niet uit het oog te verliezen. De wensen en ideeën van de groepsleden hebben echter de basis gevormd. Het model als totaal is niet geheel nieuw, maar wel vernieuwend. Met name de signalering van de wensen en behoeften van ouderen heeft een belangrijke plaats in het model. De gehanteerde begrippen zijn tijdens de groepsbijeenkomsten besproken op inhoud en onderlinge relaties. Op een aantal ervan is accent gelegd omdat deze nieuw zijn en/of kernbegrippen vormen in relatie tot de opdracht: de "groep ouderen", de functie "dienstbemiddelaar" en de "netwerken".

Uitgangspunt voor het model zijn de vragers van diensten enerzijds en de markt van aanbod van diensten, de instellingen en organisaties, zowel professioneel als vrijwillig, anderzijds.

Wat volgens ouderen ontbreekt is een orgaan waar ouderen al hun vragen kunnen stellen, maar waar zij ook hulp en/of diensten kunnen halen. Om hierin te voorzien, denkt de groep aan het **centraal loket**, zo mogelijk met dependances, steunpunten, in de grotere kernen van de gemeente.

Het organiseren van het ene loket is een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Een aantal taken en functies is reeds wettelijk bepaald, mede in het kader van de totstandkoming van het indicatie-orgaan.

Mede daarom is aan dit onderdeel van het model binnen het project geen prioriteit gegeven. Wel zijn grote lijnen aangegeven.

De groep is van mening dat het loket een zo breed mogelijk takenpakket moet krijgen. Daarnaast moet het loket een coördinerende taak hebben en moeten bestaande grenzen/muren tussen instellingen en organisaties geslecht worden om diensten zo flexibel mogelijk aan te kunnen bieden.

Daarbij stellen ouderen een aantal eisen, c.q. voorwaarden aan het loket:

- het moet duidelijk bekend gemaakt worden, goed toegankelijk en bereikbaar zijn met een herkenbaar telefoonnummer
- het moet 24 uur per etmaal (telefonisch) bereikbaar zijn

- alle dienstverlenende organisaties, zowel professioneel als vrijwillig, moeten in het loket vertegenwoordigd zijn, of minimaal een werkrelatie met het loket onderhouden
- de bemensing moet zodanig zijn, dat ouderen in alle openheid en rust hun vragen kunnen stellen, c.q. hun verhaal kwijt kunnen, zonder gehinderd te worden door omstanders, beperkte tijd of onvoldoende aandacht.

Het loket zal volgens de groep voor veel ouderen ook dan nog een drempel opwerpen. Daarom hebben ouderen, naast het bestaan van dit loket, behoefte aan iemand die benaderd kan worden op momenten dat hij/zij zich onzeker voelt, ziek is, kortom kwetsbaar is door welke omstandigheden dan ook. Iemand die in de directe omgeving bekend is en de weg kan wijzen naar het centraal loket, c.q. naar de instellingen en organisaties. Een mantelzorger, een goede bekende, kan deze adviserende, begeleidende functie vervullen.

Bij het ontbreken van een dergelijke (vertrouwens)persoon, zou de huisarts volgens de groep deze functie kunnen vervullen. De praktijk is echter, dat huisartsen voor dergelijke taken geen tijd meer hebben, of (kunnen) maken. Voor deelnemers aan het project Flexzorg kan de zorgbemiddelaar deze functies vervullen en voor hen de benodigde hulp- en dienstverlening regelen.

In het model is deze omschreven functie benoemd als "dienstenbemiddelaar".

Een **dienstenbemiddelaar** is volgens de groep een beroepskracht die oren en ogen open heeft om signalen van ouderen op te vangen en vraagbaak te zijn.

Dat kan via individuele contacten met ouderen tijdens spreekuren, of op afroep. Deze functionaris heeft de taak om ervoor te zorgen dat vragen van ouderen beantwoord worden. Hij/zij brengt daartoe de vraag verder. De groep vindt het van groot belang dat de dienstenbemiddelaar na enige tijd bij de oudere nagaat of de vraag beantwoord is, c.q. de hulp of dienst verleend is.

Aan de persoon voor de functie van "dienstenbemiddelaar" moeten volgens de groep de volgende eisen worden gesteld:

- is vertrouwenwekkend, heeft respect voor ouderen
- is representatief, niet al te jong
- is in staat de vraag achter de vraag te achterhalen; kan goed luisteren
- is hulpvaardig en inventief
- heeft kennis van de sociale kaart

In relatie tot de beoogde functie "dienstenbemiddelaar" is een actuele ontwikkeling te melden.

De gemeenteraad van Hardenberg heeft in haar vergadering van 17 december 1997 een notitie "Dienstverleningsstructuur" aangenomen. Dit heeft als resultaat de aanstelling van een Ouderenadviseur fulltime voor een projectperiode.

De functie is gebaseerd op de uitkomsten van het woonzorg-onderzoek onder ouderen 65+ in de gemeente (Rapport Woonzorgstructuur gemeente Hardenberg april 1996) en op ontwikkelingen binnen het Zorgcentrum Hardenberg-Gramsbergen; het opheffen van de beheerdersfunctie van de zorgwoningen en de ervoor in de plaats gekomen functie van ouderenconsulent.

In de groep is de functie van dienstenbemiddelaar in het model omschreven en vergeleken met de taak- en functieomschrijving en profielschets van de Ouderenadviseur. Conclusie is geweest dat de functies grotendeels vergelijkbaar zijn. Beide functies gaan uit van de vragen van ouderen en proberen op basis daarvan tot oplossingen te komen. Zij nemen dus niet het aanbod van hulp-en dienstverlening als uitgangspunt. Er is wel sprake van een accentverschil. Dit accentverschil ligt in de benadering van de doelgroep ouderen.

De dienstenbemiddelaar zal zich nadrukkelijk richten op de individuele benadering en bemiddeling, de ouderenadviseur zorgt met nadruk voor het ontwikkelen van sociale verbanden in de leefomgeving van ouderen en is daarnaast ook gericht op individuele ouderen, door het houden van gesprekken en zal op basis van signalen actie nemen. De groep ziet de aan te stellen ouderenadviseur als een goede invulling van de gewenste functie "dienstenbemiddelaar". Ook omdat de individuele bemiddeling van ouderen niet door één persoon voor het totale werkgebied waar te maken is, zal de nieuwe functionaris zich moeten bedienen van bestaande relaties, en zonedig vrijwilligers in moeten schakelen. Daarmee komt het begrip netwerk uit het model in beeld.

Een **netwerk** is een geheel van relaties en contacten tussen personen, die betekenis hebben in de omgeving van (een) oudere(n).

Gegeven is dat ouderen veelal naast familie, burens en kennissen (mantelzorg) ook andere contacten onderhouden. Veel ouderen zijn kerkelijk gebonden, waar diverse contacten uit voortvloeien. Zij zijn lid van een ouderenbond of -organisatie en doen een beroep op vrijwilligersorganisaties. Ook bestaan op enkele plaatsen georganiseerde netwerken, waar ouderen bij betrokken worden. In deze onderlinge relaties en contacten wordt veel informatie uitgewisseld over wat ouderen bezighoudt. Ook hebben ouderen onderling contacten of contacten met andere leeftijdsgroepen op buurt-, wijk-, of dorpsniveau. Ook uit deze contacten komt informatie beschikbaar over de leefsituatie, wensen en behoeften van ouderen. Als deze informatie bijeen gebracht wordt, dient dit twee doelen:

1. wensen en behoeften van ouderen en knelpunten in hun leefsituatie worden bekend en inzichtelijk gemaakt. Op basis daarvan kan actie genomen worden.
2. als informatie over ouderen uitblijft, kan voorzichtig geconcludeerd worden dat met hen geen contacten onderhouden worden. Dit kan een bewuste keuze van betrokkene(n) zijn. Is dat niet zo, dan is het belangrijk te voorkomen dat deze ouderen in isolement geraken.

Voorwaarde is dat bestaande contacten met ouderen of tussen ouderen onderling, de netwerken, zodanig met elkaar in verband gebracht worden dat met de beschikbare informatie de doelen gediend worden.

Deze bundeling van informatie zou bij het loket bekend kunnen worden, bij de dienstenbemiddelaar, maar ook bij de groep ouderen die in het model een plaats heeft. Tussen deze functionele eenheden binnen het model moeten afspraken gemaakt worden om de informatiestroom ook daadwerkelijk te bundelen en te centreren.

Waar ouderen contacten ontberen, kunnen personen daartoe aangezocht worden in de omgeving van ouderen, of via (vrijwilligers)organisaties. Aandachtspunt daarbij is ook ouderen onderling met elkaar in contact te brengen om hen op die wijze een zinvolle tijdsbesteding te bieden (zingeving). Zogenaamde zelfhulpgroepen van ouderen blijken in de praktijk goed te voldoen. De ouderen moeten met elkaar in contact gebracht worden, hetgeen een taak van de "dienstenbemiddelaar" zou kunnen zijn.

In het ontworpen model krijgt vraagsturing vorm door een "**groep ouderen**" samen te stellen. Het onderzoeken van vraagsturing door ouderen is één van de opdrachten in de proeftuin.

Deze groep krijgt tot taak als adviesorgaan, klankbord en stuurgroep te functioneren en overleg te voeren als vertegenwoordiger namens de totale groep ouderen met gemeente en diverse instellingen en organisaties. Voorwaarde om goed te functioneren is dat deze groep ouderen gevoed wordt met signalen van ouderen (vragen, wensen, behoeften, knelpunten). Dat kan via contact van leden van de groep met ouderen, via signalen uit de netwerken en via overleg met de "dienstenbemiddelaar".

De groep moet bestaan uit 10 - 15 personen. Gelet moet worden op enige representativiteit wat de doelgroep ouderen betreft. De personen die in de groep zitting nemen moeten zowel georganiseerde, als niet-georganiseerde ouderen zijn, maar ook gebruikers en niet-gebruikers van hulp- en dienstverlening. Het is wenselijk zoveel mogelijk aan te sluiten c.q. relaties te onderhouden met bestaande cliëntenraden en adviesgroepen.

Om goed te kunnen functioneren zal de groep een formele status moeten krijgen. Gedacht kan worden aan een officiële installatie van de groep door de gemeenteraad. De kandidaten kunnen worden voorgedragen door ouderen, (ouderen)organisaties en instellingen. Ook de bevolking zou algemeen via de pers kunnen worden opgeroepen om ouderen voor te dragen. Voor de selectie van de kandidaten kan het College van Burgemeester & Wethouders een functie hebben. Naast een duidelijke beschrijving in een reglement zullen ook facilitaire middelen ter beschikking moeten komen om de groep zoveel mogelijk zelfstandig te kunnen laten functioneren.

De ontwikkeling van vraagsturing sluit aan bij landelijke ontwikkelingen als het instellen van cliëntenraden en ouderenparticipatie. Ook de gemeente Hardenberg heeft aangegeven behoefte te hebben aan een groep ouderen die gemeentelijk beleid kan toetsen, maar zeker ook bouwstenen voor gemeentelijk ouderenbeleid aandraagt.

De voorstellen van de groep sluiten in die zin dan ook nauw aan bij die van de gemeente, zoals uit het door de groep met de wethouder ouderenbeleid en een beleidsmedewerker welzijn gevoerde gesprek naar voren kwam.

Aanbevelingen

Op basis van de informatie uit de groepsbijeenkomsten, c.q. het ontworpen model voor een vraaggestuurd, flexibel pakket 'diensten aan huis' voor ouderen, kan een aantal aanbevelingen geformuleerd worden, met het doel de uitkomsten van de Proeftuin zoveel mogelijk in de Hardenbergse situatie te realiseren.

1. vraagsturing van ouderen ontwikkelen

De Proeftuin heeft bewezen dat ouderen zelf een duidelijke mening en ideeën hebben. Zeker over onderwerpen die hen direct aan gaan.

Uit het project is ook gebleken dat vraagsturing thans niet voor alle ouderen vanzelfsprekend is. Ouderen worden steeds mondiger en zullen steeds meer inspraak en invloed wensen, of zelfs eisen. In de komende generatie ouderen zal vraagsturing daarom naar verwachting een duidelijker plaats in de maatschappij krijgen.

Vraagsturing zal in de huidige (Hardenbergse) situatie niet vanzelf ontstaan, maar zal ontwikkeld moeten worden.

Eén van de mogelijkheden is om de "groep ouderen" uit het model daadwerkelijk samen te stellen en een officiële status te geven. Stichting Samenlevingsopbouw De Stuw kan gevraagd worden een aanzet te geven tot de ontwikkeling van de groep, en deze in de beginfase te begeleiden. Een en ander vanzelfsprekend in nauwe samenspraak met ouderen(bonden en -organisaties).

Zoals in het voorgaande uitgewerkt is, zal de gemeente een belangrijke rol spelen in de installatie van de groep. Het is zinvol om voorafgaande aan de initiatieven gesprekken met de wethouder ouderenbeleid te voeren om zaken af te stemmen en formeel de bereidheid tot medewerking te toetsen. Leden van de bestaande lokale groep zouden gevraagd kunnen worden daar een rol in te spelen.

Vraagsturing kan ook worden vormgegeven door het werken met zogenoemde ouderenpanels. Dit zijn groepen ouderen die samengebracht worden om hun meningen, ideeën en wensen te achterhalen over bepaalde thema's. Dit kunnen groepen zijn op gemeentelijk niveau, of wijk- of dorpsgericht samengestelde panels en vaste of eenmalige groepen.

Stichting De Stuw is voornemens om ouderenpanels te organiseren en te begeleiden. In het kader van het Regionaal Ontwikkelings Plan (ROP). Onderzocht wordt in hoeverre deze taak ook regionaal opgepakt kan worden, hetgeen aansluit bij het gebied van de regionale Proeftuin.

2. de ontwikkeling van de functie Ouderenadviseur volgen

De Ouderenadviseur zal volgens planning in het voorjaar 1998 worden aangesteld bij Stichting De Stuw.

Het is zinvol dat een groep ouderen de voortgang in de functie volgt in de vorm van een klankbord/adviesgroep, zoals bedoeld in het model.

Zodra de "groep ouderen" geïnstalleerd is, zou deze een relatie met de functionaris moeten aangaan en die functie kunnen vervullen. Tot die tijd bestaat de mogelijkheid dit vorm te geven door een op tijdelijke basis samengestelde groep ouderen. In de sollicitatieprocedure voor de functie Ouderenadviseur zijn enkele ouderen uit de lokale groep van de proeftuin benaderd om in een adviescommissie zitting te nemen. Deze personen zouden een rol kunnen blijven spelen bij de functie, totdat een formele groep is samengesteld. Deze commissie, bestaande uit drie personen, zou aanvulling kunnen krijgen met andere ouderen.

3. inzichtelijk en functioneel maken van netwerken

In het kader van vraagsturing en ter voorkoming van isolement, is het noodzakelijk contacten en relaties van ouderen te inventariseren. Ofwel de bestaande netwerken inzichtelijk te maken.

Tevens is het van belang om van de verschillende netwerken na te gaan hoe zij omgaan met de informatie die uit de diverse contacten voortkomen. De Stichting Algemene Hulpdienst Hardenberg bijvoorbeeld, nodigt haar vrijwilligers periodiek uit voor een koffie-ochtend. Deze bijeenkomsten zouden functioneel op signalering ingericht kunnen worden. Ook van de ouderenbond PCOB is bekend dat deze meer structuur wil geven aan de bezoeken die aan leden worden gebracht bij (bijzondere) verjaardagen. Ook binnen de verschillende kerken bestaan vele netwerken waar ouderen onderdeel van uitmaken. Zo zijn er meer organisaties waar dit voor kan gelden.

Het maken van deze inventarisatie zou een opdracht aan de aan te stellen Ouderenadviseur kunnen zijn.

4. inspraak bewerkstelligen in de plannen voor het centraal loket

De gemeente zal op korte termijn een centraal loket moeten organiseren, in eerste instantie gericht op de wettelijke opdracht het indicatie-orgaan in te stellen.

Ouderen hebben ideeën over het loket, bijvoorbeeld dat het zo breed mogelijk moet ingericht worden.

Het is van groot belang, ook in het kader van vraagsturing dat ouderen als toekomstige klanten van het loket mee kunnen denken en praten over de invulling ervan.

Voornamelijk om ervoor te pleiten dat in het loket de beschikbare hulp- en dienstverlening flexibel ingezet kan worden in plaats van uit te gaan van de beschikbaarheid van het aanbod.

De gemeente, in de persoon van de wethouder ouderenbeleid, zou initiatief kunnen nemen tot het bespreken van de plannen voor het loket met de groep ouderen.

Mocht de groep nog niet geïnstalleerd zijn, dan kan een tijdelijk ingestelde groep, of de bestaande lokale groep, die functie vervullen. De groep moet in ieder geval in een vroegtijdig stadium bij de gemeentelijke plannen betrokken worden om de inspraak, c.q. invloed zo groot mogelijk te laten zijn.

Hardenberg, februari 1998

VERSLAG VAN HET DEELEXPERIMENT AVEREEST

Door Alie van Popta, Stichting Ouderenwerk Overijssel

Opdracht

Het experiment in Avereest kende geen omschreven opdracht of omschreven instrumenten. Er is gekozen voor een opzet waarbinnen ouderen aan de hand van een toekomstverkenning over wat zij belangrijk vinden in hun derde levensfase, een eigen ontwerp maken van het ideale pakket 'diensten aan huis'. Daarbij kregen zij de vrijheid om ook sectoren die tot nu toe niet voorkomen in het zorgaanbod, bij het ontwerp te betrekken en eventueel niet bestaande vormen te bedenken.

Het eigen ontwerp van het ideale pakket 'diensten aan huis' zou besproken worden met vertegenwoordigers van allerlei organisaties en instanties om zicht te krijgen op mogelijkheden van realisering.

Op basis hiervan zou de groep een advies opstellen betreffende prioriteiten op het gebied van 'diensten aan huis' en met voorstellen betreffende een structuur waarbinnen ouderen sturing geven aan de ontwikkeling van nieuwe initiatieven.

Werkwijze en bevindingen

Er is een groep van 9 ouderen gevormd. Deelnemers zijn bestuurslid van allerlei organisaties of verenigingen. Het betreft sleutelpersonen voor de gemeenschap die veel ouderen kennen. Bij het samenstellen van de groep is gekeken naar personen die kennis hebben van de verschillende sectoren van het ouderenwerk en de belangenbehartiging van ouderen en die in staat zijn over de grenzen van hun eigen organisatie heen te kijken.

De eerste bijeenkomst stond in het kader van brainstormen over toekomstverwachtingen, over invulling van de derde levensfase en over de wensen en behoeften van ouderen op het gebied van 'diensten aan huis'.

Via de metaplan- methode zijn de wensen en behoeften geïnventariseerd en gerubriceerd. Er werden vier hoofdrubrieken vastgesteld:

1. behoefte aan sociale contacten
2. behoefte aan thuiszorg/huishoudelijke hulp
3. behoefte aan klussendienst/tuinonderhoud
4. behoefte aan goed/adequaats vervoer.

Van deze rubrieken scoorden sociale contacten het hoogst, gevolgd door en behoefte aan klussendienst/tuinonderhoud. Onder de rubriek sociale contacten werden 14 afzonderlijke onderwerpen genoemd. Uiteenlopend van geestelijke verzorging, contact met jongeren en het hebben van een vertrouwenspersoon waarmee alle probleempjes besproken kunnen worden, van sociaal tot praktisch en die samen met je naar een oplossing zoekt.

Onder de rubriek klussendienst/tuinonderhoud werden een vijftal onderwerpen genoemd: een adres voor praktische hulp, een vaste klussenman of vrouw, tuinonderhoud, veiligheid in en om het huis en boodschappendienst.

Men vindt het belangrijk dat functionarissen van de Thuiszorg tijd hebben voor een gesprek. Bovendien heeft men klachten over het feit dat er regelmatige personeelswisselingen plaatsvinden.

Doorpratend over de eerste rubrieken stelde de groep dat de behoefte aan sociale contacten en vertrouwensrelaties samenhangt met de individualisering in de maatschappij, het feit dat ouderen langer zelfstandig blijven en het feit dat veel kinderen werken en ver weg wonen. De groep constateerde dat er ouderen zijn die dreigen te vereenzamen, ook in kleine gemeenschappen als Avereest. In sommige gevallen is er sprake van structurele vereenzaming, zonder dat mensen dat zelf echt zo benoemen.

Regelmatig kwam ook de betaalbaarheid van voorzieningen voor mensen die rondkomen van alleen de AOW of de AOW aangevuld met een klein pensioen, aan de orde.

Op basis van de eerste discussies heeft de groep een aantal belangrijke uitgangspunten voor 'diensten aan huis' geformuleerd:

- * Projecten op het gebied van 'diensten aan huis' dienen de sociale netwerken van ouderen te versterken. Ouderen dienen zoveel mogelijk keuze te hebben ten aanzien van de personen die het hun netwerk gaan versterken. Het moet klikken tussen mensen.
- * Vernieuwingsprojecten dienen gericht te zijn op zelfredzaamheid en contacten.
- * Het gaat bij 'diensten aan huis' zowel om sociaal-emotionele ondersteuning, als om dienstverlening.
- * Materiële voorzieningen voor ouderen dienen contacten te stimuleren. Dit geldt ook voor de huisvesting.
- * 'De oudere' bestaat niet. Er dient aandacht te zijn voor de leefstijl van mensen. Ook dient er aandacht te zijn dat religie soms een samenbindende factor is.
- * Ouderen willen zich veilig, nuttig en gewaardeerd voelen.
- * Er dient aandacht te zijn voor de groep minder valide ouderen die meer aan huis gebonden is.

Drie groepsleden hebben bovenstaande punten besproken met Mevr. Drs. H. de Vries van de sector Beleid en Management van de Universiteit van Utrecht en Dhr. Dr. J. Coolen, sectorhoofd van het Nederlands Instituut Zorg en Welzijn.

Beide deskundigen waren van mening dat het feit dat mensen behoefte hebben aan sociale contacten een gegeven is en een maatschappelijke taak is ingeval mensen onvoldoende in staat zijn om deze contacten te organiseren. Veel ouderen zijn niet gewend om te vragen. Het is nodig om na te gaan waar mensen behoefte aan hebben en nieuwe vormen van ontmoeting te bieden. Soms hebben mensen behoefte aan een vertrouwenspersoon en soms aan nieuwe activiteiten en contacten. DE OUDERE bestaat immers niet. Goed om voorzieningen aan te bieden voor specifieke groepen ouderen zoals alleenstaanden, mensen van 75 jaar e.o., bewoners van aanleunwoningen enzovoort.

Vrijwilligers kunnen een belangrijke rol vervullen, maar begeleiding en coördinatie is nodig.

De toenemende verzakelijking binnen de beroepshulpverlening staat haaks op deze wensen van ouderen. Terwijl juist beroepskrachten ouderen zouden kunnen ondersteunen bij het organiseren van persoonlijke netwerken.

Beide deskundigen voerden een pleidooi voor de inzet van ouderen zelf en de inschakeling van de organisaties van ouderen en achten een opbouwwerkfunctie van groot belang.

Middels een actieve inzet van ouderen zou het negatieve beeld omtrent ouderen kunnen verdwijnen.

De resultaten van deze gesprekken werden besproken met de groep en men constateerde het eens te zijn met de adviezen omtrent versterking van de persoonlijke netwerken van ouderen met inzet van vooral ouderen en vrijwilligers.

In de bespreking kwam regelmatig naar voren dat er reeds veel voor ouderen gedaan wordt, maar dat het moeilijk is om mensen gebruik te laten van diensten en voorzieningen.

Dit leidde tot de conclusie dat instellingen en vrijwilligers niet moeten wachten tot ouderen komen, maar dat het bezoeken van ouderen thuis van belang is.

Groepsleden vonden regelmatig dat ouderen onvoldoende geïnformeerd zijn over de bestaande hulp- en dienstverlening.

Tevens ziet men voorlichting als een goed middel om te zorgen dat mensen meer naar elkaar omzien en meer voor elkaar gaan doen.

Op basis van de gesprekken in de groep en de bijdrage van de twee deskundigen, heeft de groep besloten om de punten die in de eerste inventarisatie naar voren waren gekomen uit de werken in een serie concrete vernieuwingsprojecten. De begeleidster maakte hiervoor een opzet.

Na bespreking van deze opzet met de groep is deze opzet besproken met vertegenwoordigers van het verzorgingshuis, de woningcorporatie, de Thuiszorg, de gemeente, vrijwilligersorganisaties en het ouderenbureau.

Uit de gesprekken bleek dat deze gesprekspartners zich voor een belangrijk deel konden vinden in de visie en de voorstellen van de groep. Met name het versterken van sociale verbanden werd belangrijk gevonden. Er werd opgemerkt dat dit een betere coördinatie-structuur vraagt van de dienstverlenende instellingen. Uit de gesprekken werd ook duidelijk dat de Thuiszorg op zich van goede wille is om aandacht te besteden aan ouderen, maar dat dit om financiële redenen nauwelijks mogelijk is. Deze conclusie versterkte het beeld bij de groep dat er op het punt van sociale verbanden en contacten meer nodig is dan een appel op de bestaande voorzieningen. Er zal meer aandacht besteed moeten worden aan opbouwwerk en welzijnswerk. Willen we voorkomen dat ouderen op het platteland steeds meer alleen komen te staan, dan zullen er middelen moeten worden vrijgemaakt om hun netwerken te versterken.

Op basis van de gesprekken met de omgeving en de eigen analyse heeft de groep alle vernieuwingsvoorstellen nog eens onder de loep genomen in een prioriteitenlijst van 8 initiatieven vastgesteld en een voorstel gemaakt voor een structuur waarbinnen dit programma uitgevoerd moet worden en die het voor ouderen mogelijk wordt om de vernieuwingen te sturen.

Functioneren van de groep

De leden van de groep hebben enthousiast gewerkt en diepgaand met elkaar gesproken. Naarmate het groepsproces vorderde werd het voor de groep steeds duidelijker dat zij als ouderen in staat zijn om eigen voorstellen te ontwikkelen die weerklank vinden binnen de gemeente. De groep toonde zich zeer begaan met het lot van andere ouderen. Er werd steeds gekeken welke voorzieningen zij nodig hebben.

De gesprekken met de deskundigen in Utrecht verliepen verschillend. Met name het gesprek met de vertegenwoordiger van het NIZW verliep meer als een college dan als een gesprek. Er was in dit gesprek sprake van een zekere ongelijkwaardigheid tussen de ouderen en de deskundige.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De groep in Avereest heeft uiteindelijk een programma vastgesteld dat de komende jaren in Avereest zou moeten worden uitgevoerd. Dit programma richt zich op het versterken van de netwerken van ouderen, op het ontwikkelen van vertrouwensrelaties en op het bestrijden van eenzaamheid. Kernpunten in dit programma zijn:

De relatie tussen de Thuiszorg, vrijwilligers en het sociaal cultureel werk

Medewerkers van de Thuiszorg zien veel ouderen. Zij ervaren het als frustrerend wanneer ze geen tijd hebben om met ouderen te praten. Het is belangrijk dat de Thuiszorg medewerkers getraind worden in het oppikken van signalen van ouderen en dat zij kanalen hebben om door te verwijzen naar activiteiten van het sociaal cultureel werk of een contactvrijwilliger.

Dit wil overigens niet zeggen dat het daarmee niet nodig is dat functionarissen van de Thuiszorg tijd en gelegenheid krijgen om een vertrouwensrelatie met de ouderen die zij helpen op te bouwen. Als het klikt tussen een oudere en een beroepshulpverlener is dat verrijkend voor beiden. Wisseling van hulpverleners dient zoveel mogelijk voorkomen te worden.

De Thuiszorg dient mogelijkheden te onderzoeken om deze aanbeveling te realiseren.

Het opzetten van een buddyproject

Alleenstaande ouderen komen soms in een spiraal van vereenzaming terecht die zij zelf moeilijk kunnen doorbreken. Alleenstaande en minder valide ouderen met weinig sociale contacten dienen de mogelijkheid te krijgen om een 'buddy' toegewezen te krijgen. Deze persoon staat een oudere met raad en daad bij.

Bemiddeling is van belang omdat het tussen betrokkenen moet klikken. De 'buddy' kan een belangrijke rol spelen in het netwerk dat om iemand heen functioneert.

Projecten in relatie tot vrijwilligerswerk

Er zijn ouderen die geen gebruik maken van het aanbod van diensten van instellingen en organisaties. Wanneer mensen thuis bezocht worden blijkt dat dit zeer gewaardeerd wordt en dat dit tot activering van mensen kan leiden. Jongere ouderen dienen getraind te worden voor activerend huisbezoek aan ouderen boven de 75 jaar. Uit deze huisbezoeken komen signalen voor verbeteringen van diensten, voorzieningen en activiteiten. Ook jongeren zouden mee kunnen doen.

Eén sleutelpersoon krijgt een aantal adressen om regelmatig te bezoeken. Men streeft naar de inzet van zoveel mogelijk ouderen. Vooral ouderen die achteraf wonen zou de doelgroep voor een dergelijk project moeten zijn.

Project in relatie tot de kerken

Kerken vervullen een belangrijke functie voor ouderen.

Pastorale begeleiding kan van belang zijn voor mensen die zich eenzaam voelen. Er wordt gesteld dat ouderen soms graag een gesprek voeren met een bekende pastor vanwege de vertrouwensrelatie.

Soms heeft men behoefte aan een gesprek met een pastor die men minder goed kent omdat dit meer vrijheid biedt om over bepaalde onderwerpen te praten.

Tot nu toe is er nog geen reactie van kerken, omdat de vertegenwoordigers van de kerken niet voor een gesprek uitgenodigd zijn. Het is van belang op korte termijn met de kerken te spreken over de vraag of zij een rol kunnen spelen in de uitbreiding van het pastoraal werk gericht op ouderen.

Projecten Sociale Veiligheid

De criminaliteit op het platteland neemt toe. Ouderen voelen zich vaak onveilig. Waakzaamheid in de buurten geeft een gevoel van veiligheid. Met buurtbewoners kan nagegaan worden hoe het staat met de sociale veiligheid van de wijk en hoe deze versterkt kan worden. Daarbij kan gedacht worden aan het 'politiekeurmerk', maar ook aan andere maatregelen. Met sociale veiligheid wordt niet alleen bedoeld op preventie van criminaliteit, maar ook op het onderhouden van contacten met alleenstaanden, het weten bij wie iemand terecht kan etcetera. Sociale veiligheid wordt in dit verband breed opgevat. Met de buurtverenigingen kan gekeken worden welke initiatieven zij op het gebied van sociale veiligheid willen en kunnen nemen. Wellicht leidt een programma op dit punt tot nieuwe vrijwilligers voor de buurtverenigingen.

Ouderen bellen ouderen

Ouderen kunnen zelf ook een rol spelen in het uitbreiden van hun netwerken. Er dient meer bekendheid gegeven te worden aan bestaande telefoencirkels en dient gekeken te worden of er behoefte is aan nieuwe (kleine) cirkels, die meer omvatten dan allen controleren of iemand op de been is. Ouderen zouden in kunnen schrijven op onderwerpen die hen boeien, zoals huisdieren, televisie of andere punten. Het is de bedoeling dat ouderen op deze manier elkaar bewaken en hun contacten uitbreiden. Bij deze vorm van contact dient het kostenaspect in de gaten te worden gehouden.

Project in relatie tot Mantelzorg

Het verlenen van mantelzorg is vaak een zware opgave. Ook mantelzorgers hebben behoefte aan ontspanning en sociale contacten. Er dient een Oppascentrale te zijn waar oudere mantelzorgers een beroep op kunnen doen. Men streeft naar de inzet van steeds dezelfde personen die in de thuissituatie een mantelzorger aflossen. Zo kan een vrijwilliger als een buddy gaan functioneren van een mantelzorger. Het zou ook goed zijn indien de dagverzorging op zondag open is en de mantelzorgers een deel van het week-end vrij zijn. Een crèche-functie in het verzorgingshuis is een welkome aanvulling.

Opzetten van een project "Ouderen en Cultuur"

Er zijn ouderen die niet geïnteresseerd zijn in het kaarten, biljarten en bingo. Zij hebben behoefte aan andersoortige activiteiten en contacten.

Dit project kan allerlei invulling krijgen.

Kan gaan om:

- * beschrijving van oude foto's voor archieven van de Historische Vereniging
- * organiseren van bijeenkomsten rond streekverhalen
- * opzetten van een seniorencafé en culturele bijeenkomsten
- * ouderen die zelf verhalen vertellen of muziek maken.

DE STRUCTUUR VAN UITVOERING

In Avereest bestaan de nodige voorzieningen voor ouderen. Op zich is de groep tevreden met het functioneren van de meeste voorzieningen, maar er ontbreekt wel een zekere mate van coördinatie. Hierdoor wordt er onvoldoende gesignaleerd en afgestemd. Bij de gemeente bestaat de neiging om de aanbevelingen van het deelexperiment allemaal in de richting van de Stichting welzijn Ouderen Avereest te schuiven. Dit lijkt de groep geen goede zaak. De SWOA kent een functionaris die waardevolle activiteiten doet, deze moeten niet in het gedrang komen door nieuwe taken. Omdat het programma ook betrekking heeft op het functioneren van andere instellingen en organisaties lijkt het verstandig de coördinatie van het programma niet onder te brengen bij alleen de SWOA, maar bij het in Avereest functionerende Platform Ouderen. In dit Platform zijn vrijwel alle organisaties en instellingen op het gebied van het ouderenwerk vertegenwoordigd. Het platform zou de coördinatie van het programma zoals dat door de lokale groep is ontwikkeld tot een aparte taak kunnen rekenen.

Hiervoor zou het Platform wellicht een aantal keer extra bijeen moeten komen. De ouderenbonden, de vrouwenraad en de huurdersvereniging die allen aan het Platform deelnemen zou het op zich kunnen nemen om er op toe te zien dat het programma wordt uitgevoerd in de geest zoals het bedoeld is.

Voor de praktische uitvoering van het programma, zou naast de bestaande functionaris van de SWOA, een opbouwwerker moeten worden aangetrokken. De huidige lokale groep zal na een jaar bijelkaar komen om te beoordelen wat er van de aanbevelingen terecht is gekomen.

Een laatste punt van aandacht vormt het belang van een zorgbemiddelaar voor ouderen. De lokale groep heeft zich met deze functie niet expliciet beziggehouden maar vindt het zonder meer belangrijk dat er een zorgbemiddelaar komt. Zorgbemiddelaar en opbouwwerker zouden als een team kunnen functioneren en er aan kunnen werken dat de scheiding tussen zorg- en dienstverlening wordt opgeheven.

Avereest/Zwolle, februari 1998

LEDEN STUURGROEP

De leden met een * hebben ook deel uitgemaakt van de Initiatiefgroep

| | |
|----------------------------|--|
| dhr. W. van Dijk* | Gemeente Hardenberg |
| dhr. J.J. Hendriks* | Zorgcentrum Hardenberg/Gramsbergen en Zorgnetwerk Noord-Oost Overijssel |
| dhr. G Kremer* | Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO) |
| dhr. J. Liese* | Gemeente Avereest |
| dhr. C.G.J. Loohuis* | Overijsselse Organisatie Bewonerscommissies Bejaardenoorden (OBBB) |
| Mw. C. Muller-Smit* | Bestuurslid Stichting Samenlevingsopbouw de Stuw en bestuurslid Zorgcentrum Hardenberg/Gramsbergen |
| Mw. G. Penning | ouderen Gramsbergen |
| Dhr. H.J. Robberse | lokale groep Ommen |
| Dhr. E.H.H. Schelhaas* | Stichting "de Verenigde Gasthuizen" Kam- pen |
| Mw. T. Schoenmaker-de Mast | lokale groep Avereest |
| Dhr. J. van der Winden | lokale groep Hardenberg |
| Mw. H. den Breeker | Stichting Samenlevingsopbouw De Stuw, Hardenberg |
| Mw. A. van Popta | Stichting Ouderenwerk Overijssel, Zwolle |
| Dhr. W. Kip | Stichting Vechtstreek-de Sprong, Ommen |