

memo aan de gemeenteraad

aan de gemeenteraad
onderwerp Inzet vrijwillige ouderenvoorlichters

van het college van burgemeester en wethouders
datum 2 april 2024
dossiernummer 8108

memo

Samenvatting

Deze memo is opgesteld in aanvulling op de beantwoording van raadsragen van 12-9-2023, over de inzet van de vrijwillige ouderenvoorlichters. Hierin worden de raadsragen beantwoord en de resultaten van de ouderenvoorlichters uit 2023 besproken. Het doel van deze memo is de raad te informeren over de inzet van de vrijwillige ouderenvoorlichters en de raad mee te nemen in de ontwikkelingen en kansen.

Doel

In deze memo worden de gestelde raadsragen beantwoord en de resultaten van de ouderenvoorlichters uit 2023 besproken.

Aanleiding

Deze memo is opgesteld in aanvulling op de beantwoording van raadsragen van 12-9-2023, over de inzet van de vrijwillige ouderenvoorlichters.

Raadsragen

De raadsragen waren:

- Levert de inzet het gewenste inzicht in de zorgbehoefte op?
- Is de vertrouwelijkheid van de betreffende gesprekken een belemmering om beleidsrelevante informatie te verzamelen? Mocht dit zo zijn, welke andere mogelijkheden zijn er dan?
- Hoe ervaren ouders de aandacht?
- Hoe ervaren de ouderenvoorlichters hun inzet en het effect hiervan?
- Zijn er verbetermogelijkheden?

Aanvullende informatie

Ouderenvoorlichting

De vrijwillige ouderenvoorlichters zetten zich in om ouders van 75 jaar en ouder (vrijblijvend) te informeren over passende voorzieningen en mogelijkheden op het gebied van ouder worden in Gouda. Dit heeft als doel dat een oudere zo lang als mogelijk zelfstandig kan blijven wonen én de regie houdt over zijn of haar eigen leven.

Elke Goudse inwoner die 75 jaar wordt (en elke vijf jaar hierna), ontvangt een uitnodiging voor een gesprek met een ouderenvoorlichter per post. Als de oudere een bezoek wenst, kan dit aangegeven worden via het bijgevoegde antwoordformulier. Hierna wordt er een afspraak met de oudere ingepland. Een oudere kan ook op eigen verzoek een gesprek met een ouderenvoorlichter aanvragen. Dit kan per telefoon op 14 0182, of via de [website](#).

Gemiddeld genomen gaan de ouderenvoorlichters één à twee keer per week op huisbezoek. De ouderenvoorlichters ervaren het als zeer prettig dat hun vrijwilligerswerk flexibel is in te delen en geven aan dit voornamelijk te doen om iets terug te doen voor de maatschappij. Alle ouderenvoorlichters zijn zelf reeds met pensioen.

De ouderenvoorlichters komen elke 6 weken bij elkaar voor deskundigheidsbevordering. Deze bijeenkomsten bieden achtergrondinformatie en gaan in op thema's die kunnen spelen bij ouders. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door de coördinator ouderenvoorlichting.

Onderzoek

Om een goed antwoord te kunnen geven op de gestelde vragen, is er een klein onderzoek uitgevoerd. Vijf vrijwillige ouderenvoorlichters, vijf ouders en de twee coördinatoren van de ouderenvoorlichters zijn geïnterviewd. Gelijktijdig heeft er een kwalitatief Wmo-cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden over ouder worden in Gouda. In dit onderzoek is gevraagd naar de ervaringen met de vrijwillige ouderenvoorlichters.

Resultaten

Cijfers

In 2023 zijn in totaal 1570 uitnodigen verstuurd. 292 ouders hebben gereageerd op deze uitnodiging. Bij 289 ouders heeft daadwerkelijk een gesprek plaatsgevonden. Drie ouders gaven aan per brief geen interesse te hebben in een gesprek. Het percentage ouders dat daadwerkelijk een gesprek met een ouderenvoorlichter heeft, ligt daarmee op 18,4%. Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde, wat op 18% ligt.

In het eerste half jaar van 2023 lag dit percentage nog op 16%.

In een enkel geval ervaart een oudere problemen waar hulp bij nodig is. Dan vindt een warme overdracht plaats naar het sociaal team. De oudere geeft hiervoor tijdens het huisbezoek van de ouderenvoorlichter nadrukkelijk toestemming.

In 2023 hebben 10 warme overdrachten naar het Sociaal Team plaatsgevonden.

Inzicht zorgbehoefte

De gesprekken geven inzicht in de vragen en zorgbehoeften van de ouders. De meest voorkomende thema's die uit de gesprekken naar voren komen zijn:

- Het voorbereiden op de laatste levensfase en de bijbehorende problematiek.
- Praktische vragen over het levenseinde, zoals het opstellen van een (levens-) testament en de beschikbare mogelijkheden.
- Zoeken naar passende huisvesting en hoe dit te realiseren.
- Eenzaamheid en de vraag naar mogelijkheden voor sociale activiteiten.
- De behoefte aan goede communicatie en op de hoogte zijn van wat er binnen de gemeente speelt.

Vertrouwelijkheid

Vrijwillige ouderenvoorlichters gaan namens de gemeente op bezoek en de verslaglegging van het gesprek vindt plaats in het zaaksysteem. Er dient door de oudere specifiek toestemming te worden gegeven om de gegevens in het zaaksysteem te mogen verwerken.

Er is geen reden om aan te nemen dat dit een belemmering vormt voor de vertrouwelijkheid van het gesprek.

Ervaren aandacht

De gesprekken worden als zeer prettig ervaren, zowel door de geïnterviewde ouders als de ouderenvoorlichters.

Ervaren inzet

De ouders die geïnterviewd zijn, gaven aan al best goed op de hoogte te zijn van de ondersteuningsmogelijkheden binnen Gouda. Ook de ouderenvoorlichters merken dat veel ouders behoorlijk goed voorbereid zijn. Toch komen ouderenvoorlichters ook ouders tegen die dankzij het huisbezoek op weg geholpen worden. Het gesprek is dan precies de handreiking die nodig was.

Ontwikkelingen en kansen

Communicatie

Tijdens de gesprekken met ouders en ouderenvoorlichters werd helder dat veel ouders de uitnodigingsbrief niet duidelijk vonden. Naar aanleiding van dit signaal is de brief aangepast naar B1 niveau. We verwachten dat de leesbaarheid hiermee voldoende is verbeterd en hiermee een eventuele belemmering is weggenomen.

Er wordt een communicatieplan opgesteld om de bekendheid van de ouderenvoorlichters te verbeteren en de mogelijkheid om zelf een afspraak aan te vragen te promoten. .

Opgemerkt wordt dat ouders vaak weggezet worden als hulpbehoevend, terwijl dat door de oudere zelf niet altijd zo wordt ervaren.

Op dit moment worden na het huisbezoek op verzoek folders nagestuurd over verschillende thema's, die op de betreffende oudere van toepassing zijn. Zowel bij de ouderenvoorlichters als bij de oudere inwoners is behoefte aan een overzichtelijke gids die meteen bij het huisbezoek achtergelaten kan worden. Op dit moment wordt gekeken of een gids haalbaar is.

Opvallend is dat er veel aanvragen voor gesprekken uit de wijk Bloemendaal komen. Tegelijkertijd reageren maar weinig ouderen uit de wijk Kort Akkeren. Ook blijkt het lastig om ouderen met een migratieachtergrond te bereiken. Dit punt wordt meegenomen in het communicatieplan.

Signalering

Omdat de ouderenvoorlichters achter de voordeur komen, vervullen zij een signaleringsrol. Op dit moment bespreken we de mogelijkheid of de vrijwillige voorlichters een rol kunnen spelen in de vroegsignalering van dementie en valpreventie. Ook in ontwikkeling is dat de vrijwillige voorlichters tijdens het gesprek met de oudere de mogelijkheid bespreken om vrijwilliger te worden, om eenzaamheid te bestrijden en (weer) deel te nemen aan de maatschappij. .

Ouderenvoorlichters

In 2023 is gestart met tien ouderenvoorlichters, twee van hen zijn dat jaar gestopt. Door de oplopende vraag naar gesprekken met ouderenvoorlichters is een oproep gedaan om nieuwe vrijwilligers te werven. Eind 2023 jaar vijf extra vrijwilligers gestart, maar in 2024 ook weer vijf vrijwilligers gestopt. De redenen voor het stoppen zijn erg divers. Zo wordt gezondheid aangegeven als reden om te stoppen, maar wordt ook aangegeven dat de ouderenvoorlichters weer ander vrijwilligerswerk wil gaan doen. Dit maakt dat er een redelijk groot verloop is onder de ouderenvoorlichters en het werven een doorlopend proces blijft.

Niet iedereen voelt zich aangesproken

Uit de gesprekken met ouderen blijkt dat veel 75+'ers die nog zelfredzaam zijn geen behoefte hebben aan een huisbezoek van de ouderenvoorlichters.

Zij geven aan dat het belangrijk is om bewust te zijn hoe oud worden geframed wordt. Zet ouderen niet weg als groep die per definitie hulpbehoevend is. Deze feedback wordt meegenomen in het communicatieplan.

Registratie

Op dit moment wordt gekeken hoe we de registratie en terugkoppeling van de huisbezoeken volgens AVG-regels goed kunnen vastleggen. Goede registratie en terugkoppeling helpt bij het genereren van rapporten en het ontdekken van trends over de langere termijn. Er dient door de oudere specifiek toestemming te worden gegeven om de gegevens in het zaaksysteem te mogen verwerken. Het nu gebruikte zaaksysteem wordt niet als gebruiksvriendelijk ervaren en voldoet niet helemaal aan de wensen. Dit punt is in ontwikkeling.

Afgestemd met

Afgestemd met ZNO en MBL