

Spin-in-het-web in het woonservicegebied

In Apeldoorn zijn de beroepsouderenadviseurs netwerkwerkers en spin-in-het-web in de nieuwe woonservicezones. De meeste hulpvragen komen vanuit het netwerk van de nauwe contacten met vrijwillige en professionele aanbieders van zorg- en dienstverlening. De ouderenadviseurs kennen alle organisaties op dat gebied in de gemeente Apeldoorn. Marike Nijland, beroeps ouderenadviseur van Wisselwerk, vertelt enthousiast over haar rol als ouderenadviseur in het woonservicegebied stadsdeel Noordwest in Apeldoorn. Een stadsgebied met vijf verzorgingshuizen en veel zelfstandig wonende ouderen.

De gemeente Apeldoorn is zo'n vijf jaar geleden begonnen met de ontwikkeling van woonservicegebieden. De eerste was in het dorp Loenen. Dat werkte zo goed dat de gemeente besloot om dit concept in te voeren in de rest van de gemeente. In het centrum van Apeldoorn ligt het Pluspunt, een ontmoetingsruimte en kern van het woonservicegebied stadsdeel Noordwest. Vanuit hieruit opereren de ouderenadviseurs. Nijland: "Ik ben de toeleiding, het steuntje in de rug voor mensen en haal de vraag op. Vervolgens geef ik aan de netwerkpartners door waar behoefte aan is. Het sociaal cultureel werk en de activiteitenbegeleider organiseren vervolgens het aanbod. In het Pluspunt was eerst een dagbestedingsactiviteit voor ouderen. Dit bleek een 'te zware' invulling te zijn voor wat de veelal actieve en gezonde ouderen in de wijk wensten. Nu staan er computers om te internetten en worden onder andere gespreks-groepen gehouden. Het moet een thuis zijn waar je gezelligheid kan halen."

Onafhankelijk

De vrijwillige organisaties hebben een belangrijke taak in het beantwoorden van vragen van ouderen en doen dit voor de eenvoudige vragen goed. Het blijkt problematisch te zijn om de ouderen met een complexere vraag door te verwijzen naar een professionele instelling. Dat is dan ook taak van de ouderenadviseur: het leggen van verbindingen. Hiervoor is een breed netwerk, goede samenwerking en vertrouwen in elkaar nodig. Je moet weten wat je aan elkaar hebt. Pas dan kan je goed doorverwijzen. "Dat is het leuke van werken als spin-in-het-web: je bent voor de professionele instellingen een belangrijke onafhankelijk achterwacht," zegt Nijland. "Je kan daadwerkelijk het leven voor iemand weer op de rit te zetten. Ze kunnen door de bomen het bos weer zien. We zijn onafhankelijk. Voor ons maakt het niet uit welk product het is, als het maar bij de



Ouderenadviseur Marike Nijland

persoon past." Werken in een woonservicegebied met een breed netwerk biedt ook andere kansen: het verbinden van sterk en zwak met elkaar. Iedereen woont namelijk in één buurt: jong, oud, allochtoon en autochtoon. "In het opzetten van projecten zoeken we combinaties van doelgroepen en activiteiten, zoals jongeren die een maatschappelijke stage doen in een verzorgingshuis. Dit geeft nieuwe en positieve energie in de buurt."

Meegegroeid

Op de vraag of de taken van de ouderenadviseur veranderd zijn met het werken in een woonservicegebied vertelt Nijland dat vijf jaar geleden de functie ouderenadviseur mee is gegroeid in deze ontwikkeling. "Het netwerk is altijd al belangrijk geweest voor een ouderenadviseur en is niet nieuw. Wel dat je samenwerkingsverbanden aangaat met het verzorgingshuis en zorgaanbieders. Wat we toen merkten was dat de zorgaanbieders en de ouderenadviseurs een andere kijk hadden op de wijk. Al zijn de zorgaanbieders bezig met de extramuralisering van hun diensten, ze kijken toch meer vanuit hun eigen instelling. De zorg wordt gebracht, maar de diensten moet men komen halen in de zorginstel-

ling. De ouderenadviseurs werken vanuit de behoeften van de zelfstandig wonende ouderen. Bij hen gaat het namelijk om veel meer dan alleen een zorgvraag. Het gaat over het welbevinden van mensen: hoe zij invulling geven aan hun dag, zingeving, sociale contacten, betrokken zijn en deelname aan de samenleving. Dat zijn zaken waar de ouderenadviseur op gericht is en iets mee doet. Dat is dan ook de meerwaarde: de verbinding te leggen tussen de behoeften van de ouderen en het aanbod."

Begin met kleine stappen

Voor ouderenadviseurs die aan de slag gaan in een woonservicezone geeft Nijland als tip: "Leer elkaars werelden goed kennen en heb duidelijk voor ogen waar je met elkaar naar toe wilt en wat je wilt. Afstemming over visie, beleid en werkwijze doe je met zowel kaderleden als uitvoerders. Een onafhankelijk gespreksleider kan daarbij behulpzaam zijn. Begin met kleine stappen en overzichtelijke projecten zodat vertrouwen in de samenwerking kan groeien."

Op de vraag naar knelpunten moet Nijland diep nadenken. "We moeten oppassen dat we nu niet ondergaan aan ons eigen succes omdat we het werk niet meer kunnen behappen. Als dit gebeurt gaat het ten koste van de ouderen. Daarom is het zo belangrijk om signalen tijdig door te geven aan de gemeente. Ik zou ook graag de bureaucratie willen veranderen. Wet- en regelgeving beperken en bureaucratiseren instellingen. Gevolg is dat zij in een keurslijf worden gestopt waardoor zij geen oog meer hebben voor het belang van de klant. Die bureaucrativering maakt de samenwerking soms lastig."

Nijland vertelt dat de nieuwste ontwikkeling in Apeldoorn het 1-loket is. "De ouderenadviseurs zijn weliswaar betrokken bij de ontwikkeling hiervan maar hun positie binnen het 1-loket is nog niet helder. Het zal in ieder geval niet in de front-office zijn. Wat ons betreft outreachend en er helemaal zijn voor de klant."

Andrea Kuijpers

Meer informatie

Over ouderenadvisering in Apeldoorn: Marike Nijland, stichting Wisselwerk, tel. (055) 521 96 44. Verdere info over ouderenbeleid en ouderenadvisering in Gelderland, Andrea Kuijpers, tel. (026) 384 63 16; e-mail a.kuijpers@spectrum-gelderland.nl