



**RSBO Rijn ~ IJssel**

**Regionale bijeenkomst vrijwillige ouderenadviseurs Rijn ~IJssel**

**Westervoort, 26 april 2010**

Dhr. W. Derksen, voorzitter van RSBO RIJ opent deze bijeenkomst en heet iedereen van harte welkom. Hij benadrukt dat de maatschappelijke ontwikkelingen van individualisering, zelfredzaamheid en mondigheid voor vele ouderen een probleem is. Vrijwillige ouderenadviseurs kunnen voor ouderen een steun zijn. Deze regio bestaat uit 10 gemeenten waarin 26 afdelingsbesturen actief zijn. Afdelingsbesturen stellen het werk door voa's zeer op prijs. Zo gauw je als voa gaat adviseren en verwijzen moet de kwaliteit goed blijven aldus dhr. Derksen.

Eufride Klein Rouweler (directeur SBOG en beleidsmedewerker Ouderenadvisering) vertelt dat de themagroep Ouderenadvisering, de docenten voa en de provinciale projectgroep Ouderenadvisering tezamen komen met een 'Handreiking tot samenwerking tussen vrijwillige en beroeps ouderenadviseurs'. Doel is duidelijkheid te bieden en de samenwerking te bevorderen. De handreiking gaat in op het belang en de uitgangpunten van samenwerken en maatschappelijke ontwikkelingen waardoor ouderen steeds vaker om hulp vragen. Naast praktische informatie komt verdiepende informatie over de voa's en beroeps aan de orde. (hun taken verantwoordelijkheden, opleiding ed.)

Vanuit de landelijke ouderenbonden is er een klachtenprocedure opgesteld. Mocht een oudere een klacht hebben over een voa, dan zal eerst in gesprek worden gegaan met het afdelingsbestuur, vervolgens met themagroep van SBOG en vervolgens met de landelijke bonden. Klachtenprocedure is te vinden op [www.sbog.nl](http://www.sbog.nl).

In 2009 heeft SBOG twee cursussen voa gegeven (in Dieren en Culemborg), een cursus tot vrijwillige zorgondersteuner in Beuningen en een cursus tot preventief huisbezoeker in Velp. Tevens zijn er 4 informatiebijeenkomsten voor afdelingsbesturen georganiseerd over het voa en belastingproject.

In iedere regio komen beroeps ouderenadviseurs 2 keer per jaar bijeen waarbij ook een contactpersoon namens de voa's aanwezig is. In deze regio zijn contactpersonen: mw. B. Scharten, mw. E. Arents en dhr. J. Groot. Laatstgenoemde leidt vervolgens het onderstaande gesprek.

**Gemeente Arnhem**

**dhr. Bloemendaal.**

Dhr heeft 4 a 5 keer per jaar overleg met SWOA: de 3 voa's uit Arnhem en een beroeps ouderenadviseur. Gezamenlijk zijn zij nu in gesprek met de gemeente. In het beleid van SWOA staat dat beroeps open staan voor samenwerking met de voa's. Vraag van anderen hoe de grote stad Arnhem kan werken met maar 3 voa's? Vanuit SWOA zijn vele ouderenwerkers werkzaam. De samenwerking tussen voa's en beroeps is pril. De voa's worden nog niet betrokken bij het wijkgericht werken waar ouderenwerkers werken. Mw. Scharten biedt zich aan te ondersteunen zodat het voa werk breder ondersteund/ gedragen wordt. Dhr Bloemendaal neemt dit mee.

Dhr heeft als voa en belastinginvuller voldoende werk, hij heeft vooral een bestaande klantenkring waar hij regelmatig komt. Zijn naam staat genoemd in het afdelingsblad. Nieuwe klanten zijn vnl PCOB leden of via-via. Af en toe wordt hij door een beroeps gevraagd ergens naar toe te gaan om te

ondersteunen bij het invullen van formulieren. Ouderen vragen vaak hoe van koop naar huurwoning te kunnen gaan en hoe dan om te gaan met de financiën.

#### **Elst, Overbetuwe,      dhr. Koster en dhr. Daam.**

Eind 2008 hebben de heren de voa-opleiding afgerond. Afgelopen jaar is er een overeenkomst getekend door de beroeps en de voa's/ KBO. Voor STUW (ouderenvoer) en gemeente heten zij cliëntondersteuner, in praktijk ondersteunen zij soms ook jongeren. Het is voor hen geen verplichting om iedereen te helpen. Als ze voor de KBO werken heten ze voa. De beroeps verwijst regelmatig door naar de voa's. Dhr Daam is dan contactpersoon. 2 Keer per jaar is er overleg tussen voa's en beroeps. Het gemeentelijk Meldpunt wordt ook bemand door de beroeps. Dhr. Koster werkt ook als belastinginvuller en komt zo veel bij ouderen. In Elst is ook een formulierenbrigade en het gehandicaptenplatform actief. De lijnen met andere organisaties zijn kort, de samenwerking verloopt prima. Dhr. Koster ondersteunt ook ouderen in hun administratie, soms vraagt men veel, aldus dhr. Daam wel eens te veel. Samen bespreken zij dit: hoever ga je als voa?... Dhr Koster belt altijd nog na of gaat nog eens langs, vele ouderen bellen hem ter bevestiging.

#### **Huissen, Lingewaard,    dhr. Baptist**

Dhr heeft in 2009 de cursus tot voa afgerond. Hij is ook belastinginvuller (eerder al 30 jaar voor FNV) en komt zo veel bij ouderen. Hij heeft nog geen contact gehad met zijn afdelingsbestuur en ook niet met de andere voa . Dhr heeft al contact met de beroeps eens per 2 maanden vanuit belastinginvulwerk. Zij verwijzen naar elkaar. Hij mist ondersteuning vanuit de gemeente, bv van Wmo-loket medewerkers. Vele mensen kennen hem waardoor hij vele ouderen ondersteunt..

#### **dhr. Van Laarhoven**

Dhr. Van Laarhoven kende zijn collega-voa nog niet, samen maken ze zo afspraken. Hij heeft goede contacten met de beroeps, geen structureel overleg. Er zijn niet veel ouderen die hij ondersteunt. Het contact met afdelingsbestuur is goed. Ongeveer 4 jaar geleden hebben alle voa's uit Lingewaard getracht overleg te plegen met SWO Lingewaard, dit verliep niet goed waardoor een aantal voa's uit vooral Bemmelen zijn afgehaakt. In het regionaal netwerk van beroeps is Bemmelen niet vertegenwoordigd.

#### **Dieren, Rheden, Rozendaal      mw. Reinten**

Mw Reinten heeft de cursus tot voa gedaan nadat ze de cursus deed tot preventief huisbezoeker. Het contact met mede voa's en beroeps is prima. Het huisbezoekproject begint nu goed te lopen in Dieren. Mw. ondersteunt nu ouderen bij de aanvraag voor persoonlijke alarmering.

#### **mw. Baltus**

Mw Baltus is al langer voa. 2 Keer per jaar is er overleg met alle voa's en beroeps en het COSBO bestuur, 4 keer per jaar met voa's en de beroeps. Meestal zijn deze laatste themabijeenkomsten, voa mogen ook zelf aangeven waarover het kan gaan.

### **Dhr. Oud**

Uit het huisbezoekproject komen vele signalen die de gemeente serieus neemt. Bv Het gemeentelijke loket in Velp gaat sluiten, er komt een mobiel Loket. Dit mobiele loket gaat naar gebouwen waar vele ouderen komen/ wonen. Wellicht komen daaruit weer vragen voor de voa's. Uit het huisbezoek project komen ook weer vragen voor de voa's. Dhr. Oud ondersteunt ouderen vooral bij financiële zaken in een adviserende rol.

### **Mw Arents**

Mw. Arents werkt als voa met veel plezier mee aan het huisbezoekproject.

### **Doesburg**

### **Dhr. Scharten**

Er werkt in Doesburg een parttime beroeps en 7 voa's op een gemeente met 11.000 inwoners. Dhr Scharten ondersteunt ouderen, de laatste tijd vooral bij hun administratie. Hij ondersteunt niet heel veel ouderen. Het contact met de beroeps is goed, eens per 7 weken hebben zij overleg en stemmen af. Aanmelding van cliënten verloopt vnl. via de beroeps, vanuit de afdeling heeft dhr Scharten geen werk. Eens per jaar is er overleg met de voa's en het CSO. De beroeps heeft regelmatig overleg met het CSO. Ook het contact met het Wmo-loket is goed. In deze kleine gemeente zijn de lijnen kort.

### **Mw Scharten - de Groot**

Mw. is afgelopen jaar actief geweest in gemeente Rheden voor het huisbezoekproject. Ze heeft vele huisbezoekers opgeleid. Toen de beroeps langdurig ziek werd heeft mw Scharten bijgesprongen om het huisbezoekproject te laten slagen.

### **Hr van Bommel**

Dhr ervaart de besprekingen met de beroeps als positief, vooral als er een thema aan gekoppeld wordt. Hij zoekt veel info zelf op. Afgelopen jaren heeft hij ongeveer 10 ouderen per jaar geholpen. Hij verwacht de komende jaren een toename van vragen vanwege de maatschappelijke ontwikkelingen. Wekelijks is er in het Carion gebouw een loketdienst voor ouderen van 10 tot 11.30 uur. Dit loket wordt bemand door de voa's, iedere voa is gemiddeld eens per maand actief. Er komen niet veel ouderen naar dit loket.

### **Dhr Polman**

Dhr onderstreept het prettige overleg met de beroeps, hij vraagt ook advies aan de beroeps. Hij heeft contact met twee zorgcentra om daar ouderen te ondersteunen/ vragen te beantwoorden. Hij doet dit op een informele wijze en heeft de indruk dat ouderen een drempel ervaren om naar het seniorenloket te gaan en zo met hun 'probleem' naar buiten te komen. Hij is van mening dat je als voa naar mensen toe moet.

Alle voa's zijn van mening dat een preventief huisbezoekproject voor Doesburg goed zou zijn.

### **Zevenaar**

### **Dhr. Willems**

In Zevenaar werken 2 voa's en een aantal vrijwilligers, zij werken mee aan het preventief huisbezoekproject. Dhr Willems doet hier ook aan mee. Eens per 6 weken hebben zij overleg met de beroeps en worden de bezoeken verdeeld. De samenwerking verloopt goed, ook met het Wmo loket,

de lijnen zijn kort. Dhr. Willems zou graag meer voa's willen en bespreekt dit met de beroeps en het afdelingsbestuur. De gemeente pikt de signalen uit het huisbezoekproject goed op. Er worden nu bv scootmobielcursussen gegeven ism VVN.

### Signalen/ opmerkingen

- Ook in Doesburg zijn jaarlijks scootmobielcursussen/ rollator
- In Elst lijken mensen niet te willen klagen over stoepen/ toegankelijkheid want er wordt toch niets mee gedaan door de gemeente. In Rheden en Doesburg leert de ervaring dat de gemeente deze signalen wel serieus neemt.
- In Rheden wordt per wijk/kern de signalen aangepakt, bv buslijnen zijn verbeterd en er zijn meer loketmogelijkheden. De gemeente publiceert hierover in kranten
- In Elst hebben de voa's meegelopen met de beroeps om in te werken en dit als zeer plezierig ervaren. De laatste tijd is er
  - Meer aandacht gekomen voor het Wmo loket
  - De SWO heeft zich meer bekend gemaakt
  - De gemeente informeert de burgers beter
  - Het SWO, de voa en het Wmo loket is daardoor voor ouderen beter te vinden/ bereikbaar.
- **Allen maken zich zorgen om de dienstverlening van banken die afneemt, voor ouderen een groot probleem.**

Plaats	Contact met	Goed	Niet goed	Diverse meningen
Arnhem	Afdelingsbestuur	X		
	Beroeps ouderenadviseur	X		
	Collega voa's	X		
Overbetuwe	Afdelingsbestuur	X		
	Beroeps ouderenadviseur	X		
	Collega voa's	X		
Lingewaard	Afdelingsbestuur			X
	Beroeps ouderenadviseur	X		
	Collega voa's			X
Dieren, Rheden	Afdelingsbestuur	X		
	Beroeps ouderenadviseur	X		
	Collega voa's	X		
Doesburg	Afdelingsbestuur	X		
	Beroeps ouderenadviseur	X		
	Collega voa's	X		
Zevenaar	Afdelingsbestuur	X		
	Beroeps ouderenadviseur	X		
	Collega voa's	X		

Afwezig, Duiven - Westervoort

Verslag voa's Rijn ~IJssel april 2010