

Uitvoeringsplan Stedelijke Agenda Ouderen

Raadsinformatiebijeenkomst	2 juni 2016	
Voorzitter	Heleen de Boer	
Tijd	20.00 – 21.00 uur	
Zaal	Trouwzaal	
Soort Bijeenkomst:	Bespreken commissiebrief	
Werkvorm bijeenkomst	Regulier	
Geagendeerd door:	Marloes Metaal (CDA)	
Doel van de bijeenkomst	De raad hoort graag de mening van betrokkenen	
Betrokken ambtenaren/ Presentatoren	Erik Loomans José Jeltjes	Maatschappelijke Ontwikkeling Beleidsadviseur Sociaal Domein
Meepraters	Mw. A. Vollenberg Malou Saat-Kuijer Martina van den Dool	Adviescommissie voor het Ouderenbeleid (ACO) Telefonische Hulpdienst Utrecht Directeur COSBO-Stad-Utrecht
Portefeuillehouder(s)	Kees Diepeveen	
Aanwezige griffiemedewerker(s)	Mieke Tiwon	
Programma	Vragen raadsleden Mening van betrokkenen / Meepraters aan het woord Vragen raadsleden	
Vervolg	De gemeenteraad debatteert over dit onderwerp tijdens de vergadering van de commissie Mens & Samenleving van 23 juni.	

Onderwerp en doel van de bijeenkomst:

Het CDA wil graag een reguliere Raadsinformatiebijeenkomst waarin de fractie diverse ouderenorganisaties en andere belanghebbende zou willen vragen hun ideeën over dit stuk met ons te delen.

Bijdragen

Malou Saat-Kuijjer, directeur Telefonische Hulpdienst Utrecht

Goedenavond. Mijn naam is Malou Saat en ik ben directeur van de Stichting Telefonische Hulpdienst Utrecht.

Ik zal heel kort iets vertellen over onze organisatie: de Telefonische Hulpdienst Utrecht is al 40 jaar actief in Utrecht en wordt gefinancierd door de gemeente Utrecht.

De vrijwilligers van de Telefonische Hulpdienst Utrecht zijn 24 uur per dag bereikbaar voor een persoonlijke gesprek. 24 uur per dag, alle dagen van de week, het hele jaar door. Ook met de feestdagen. Daarnaast zijn we op werkdagen bereikbaar via de chat. Alle contacten zijn vertrouwelijk, anoniem en gratis.

In 2015 hebben de vrijwilligers 15.143 gesprekken gevoerd, dat zijn er 2 per uur, dag en nacht, het hele jaar door.

Iedereen die behoefte heeft aan contact kan ons bellen, de gesprekken gaan over allerlei onderwerpen: eenzaamheid, relatieproblemen, over verlies, zorgen, zelfmoord.

En vaak ook wordt er niet zozeer gesproken *over* eenzaamheid, maar heeft de beller even behoefte aan een praatje, soms heeft hij of zij al dagen lang de eigen stem niet meer gehoord.

Wij weten niet wie onze bellers zijn, en juist die anonimiteit maakt dat het veilig is om ons te bellen: een mantelzorger zal misschien niet makkelijk haar hart luchten over de naaste die zij verzorgt, maar bij ons hoeft zij haar naam niet te zeggen, er wacht haar geen waardeoordeel, er is alleen een luisterend oor en eventueel wat begripvolle vragen en medeleven.

Toch wordt er wel een registratie van alle gesprekken gemaakt: de vrijwilligers noteren hun bevindingen in een anonieme casusregistratie.

Omdat wij niet weten wie onze bellers zijn, en we dat ook niet aan hen vragen, is de informatie in de casusregistratie gebaseerd op wat de bellers ons vertellen. Dat is niet helemaal nauwkeurig, maar de gegevens bieden toch voldoende informatie.

	alle bellers	2014	2016*		ouderen	2014	2016*
1	eenzaamheid	22%	16%	1	eenzaamheid	32%	33%
2	psychosociaal	20%	16%	2	psychosociaal	20%	19%
3	relatieproblemen	12%	11%	3	gezondheid	16%	25%
4	gezondheid	9%	11%	4	relatieproblemen	9%	10%
5	psychiatrie	9%	7%	5	psychiatrie	6%	5%
	materiële problemen	2%	2%		materiële problemen	3%	3%

*Het betreft de maanden januari, februari, maart en april van 2016

25% van onze gesprekken wordt gevoerd met mensen die ouder zijn dan 60 jaar. Dat is al jaren zo. In de eerste maanden van 2016 ging 33% van deze gesprekken met ouderen over eenzaamheid. In dezelfde periode gingen de gesprekken met "alle bellers" slechts in 16% van de gevallen over eenzaamheid.



Gemeente Utrecht

Na “eenzaamheid” was “gezondheid” een belangrijk gespreksonderwerp: 25% van de gesprekken ging daarover. In 2014 was dat nog 16%. Ouderen maken zich in toenemende mate zorgen over wat er met hen gebeurt als ze ziek worden.

Een groot aantal ouderen heeft psychische problemen ten gevolge van eerder opgelopen trauma: vele van hen hebben als jong volwassene of als kind de Tweede Wereldoorlog meegemaakt, daarnaast was huiselijk geweld, misbruik of verwaarlozing vaak geen onderwerp van gesprek in hun leven. Met het klimmen van de jaren komen oude trauma's boven. Wij merken dat in de gesprekken.

Het belangrijkste deel van de registratie is misschien wel het korte, subjectieve verslag dat de vrijwilliger schrijft over het gesprek. Ik vond deze notitie van een vrijwilliger in zo'n verslag:

Ze hebben hem gereanimeerd en naar het UMC gebracht, nu weer naar huis gestuurd. Van hem had het niet hoeven, want hij heeft kip noch kraai. Een babbeltje met de THD vindt hij wel gek, maar toch... dan spreek je nog eens iemand. Maar veel, zegt hij, heeft hij niet meer te zeggen. Twee keer per dag komt er een verpleegster om hem zijn pillen te geven en verder is er niks. Mijn indruk: dit is één gesprek per dag in een leven waar hij geen raad meer mee weet.

Deze notitie geeft aan waar veel ouderen mee worstelen: eenzaamheid, zingeving.

Het Uitvoeringsplan Stedelijke Agenda Ouderen biedt veel betrokkenheid, plannen, analyses. Ik lees dat het een streven is ouderen zo lang mogelijk thuis te laten blijven, ook als er 24-uurs zorg nodig is. Mits dat veilig kan natuurlijk.

Veiligheid is een belangrijk criterium, maar zou “geluk” niet ook een criterium moeten zijn? Zouden “zingeving en zinservaring” niet een rol moeten spelen? Of in ieder geval op de agenda moeten staan, mede onderwerp moeten zijn van gesprek?

Wij horen het vaak aan de telefoon: “wat heb ik nog voor nut?”, “ik ben alleen nog maar een last voor iedereen”. Zoals de vrijwilliger formuleerde: “een leven waar hij geen raad meer mee weet”.

Ik ben blij dat de vrijwilligers van de Telefonische Hulpdienst Utrecht een bijdrage kunnen leveren op dit gebied: zingeving is ook: gesprekspartner zijn. Al is het maar voor even, voor de duur van een telefoongesprek. Een luisterend oor helpt. Het helpt de last even te verlichten, maar het helpt soms ook iemand verder op weg.

Naast alle goede plannen voor de zorg, ook de zorg voor mantelzorgers, wil ik een lans breken voor “geluk en zingeving”: aspecten in het menselijk bestaan waar we allemaal behoefte aan hebben, naar streven, ook als we oud zijn of worden.

Misschien is het fysiek wel *mogelijk* thuis te blijven wonen, maar zou het levensgeluk meer baat hebben bij een samenlevingsvorm met anderen, wie weet. Wellicht biedt de optiek van “geluk” nieuwe vergezichten, kansen en mogelijkheden.

Ondertussen blijven de vrijwilligers van de Telefonische Hulpdienst Utrecht werken aan hun bijdrage aan levensgeluk en zingeving. En soms ook ondersteunen bij psychische problemen en het verstrekken van informatie.

Malou Saat-Kuijer

Martina van den Dool, directeur COSBO–Stad–Utrecht

Uitvoeringsplan Stedelijke Agenda Ouderen (RIA 2–1–2016)

Als belangenbehartiger voor ouderen in Utrecht zijn wij vanzelfsprekend content met alle aandacht die deze groep inwoners van de gemeente en alle andere betrokken partijen tegenwoordig krijgt.

Zaken waarover wij op diverse plekken al onze bezorgdheid hebben geuit, zoals een integrale aanpak van vroegsignalering en voorkoming van overbelaste mantelzorgers, zien wij gelukkig terug in de gepresenteerde Stedelijke Agenda. Ook merken wij dat er in vroege stadia van beleidsontwikkeling gebruik wordt gemaakt van de kennis en ervaring uit de stad en het is mooi te zien dat er pogingen zijn ondernomen dat ook met ouderen zelf te doen.

- De ambities van gemeente en Zilveren Kruis zijn helder, de lat ligt hoog. Wij missen daarbij echter een financiële vertaalslag, die duidelijk maakt binnen welke marges zaken uitgevoerd kunnen gaan worden.

Want: deze Agenda wordt gepresenteerd door twee grote machtige verantwoordelijke partijen, met veel financiële middelen, die op basis van moderne werkmethoden (co-creatie, dialoog, pitchsessies, etc.), met veel minder toegeruste actoren, zoals maatschappelijke organisaties of actieve bewoners, iets van de grond willen krijgen. Het steeds moeten leveren van kennis, ideeën en die helpen uitvoeren vergroot de druk op deze partijen enorm. Dat gaat wringen op zeker moment. Zorg voor transparantie over de financiële kant van dit plan en laat daarbij betrokkenen niet te lang investeren zonder dat daar iets tegenover staat.

- De ideeën voor deze Agenda zijn opgehaald bij inwoners en organisaties uit de stad. Daarmee is de lijst van op te pakken zaken toch een beetje een momentopname, en tegelijkertijd ook niet heel vernieuwend.

Sommige zaken lopen al, via andere beleidsprogramma's van de gemeente of particuliere/maatschappelijke initiatieven (mbt tot oa beweging/sport, eenzaamheidsbestrijding, digitaliseringshulp, burenhulp). Uit onze contacten in de stad blijkt wel hoe lastig het is geworden om nog een totaaloverzicht te krijgen van alles wat in de stad gaande is op dit brede terrein en wie daarin een rol hebben. Wie houdt het overzicht en voorkomt onnodige dubbelingen?

(SAMEN–in–de–Stad is al een goed voorbeeld van pogingen tot verbinding en afstemming, maar dan nog...)

- Wij missen hierbij het uitgangspunt dat ouderen vooral ook zelf leidend en bepalend zijn in wat volgens hen zelf bijdraagt aan de kwaliteit van hun persoonlijk leven. Niet voor iedereen is bv het idee van langer thuis wonen de beste manier om oud te worden: eenzaamheid en isolement liggen op de loer. Daarom zouden thema's als 'Hoe wil ik oud worden' en 'zingeving' best prominenter op de agenda mogen staan om samen met partijen in de stad mee aan de slag te gaan. Het welzijn/welbevinden van ouderen is van grote invloed op de gezondheidstoestand.

Daarnaast is het belangrijk dat ouderen duidelijke informatie krijgen over alle mogelijkheden, ook zoets als cliëntondersteuning, zeker als zij zich in het woud van wmo/wlz–regelingen begeven.

TIP: een consultatiebureau voor ouderen?!

<https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/gezondheid-welzijn-ouderen-monitoren> **COSBO–Stad–Utrecht**
COSBO–stad–Utrecht; Churchilllaan 11 / 16e etage; 3527 GV Utrecht 030–2965108; info@cosbo-stad-utrecht.nl

• Zelf is COSBO al betrokken bij de aanpak voor vroegsignalering, onderdeel van de Agenda. Het is zeer nuttig dat er op dit punt meer afstemming komt en goede afspraken worden gemaakt, maar de vraag is nog hoe zicht wordt gehouden op de uitvoering in de praktijk. Is er daadwerkelijk voldoende specifieke kennis over aanwezig bij professionals? Hebben medewerkers van buurtteams, de thuiszorg of Wmo-loket de kennis om te signaleren? Dat vragen wij ons nog af. In het plan staat b.v. dat er specifiek aandacht is voor mensen met dementie, migranten of ouderen met een verstandelijke beperking, maar hoe krijgt dat dan vorm?1

1 *Wordt er bijvoorbeeld nog geput uit de quickscan uit 2012 "Mantelzorg, de Versnippering te lijf"?*

http://www.alzheimer-nederland.nl/media/464918/rapportage_utrecht__definitief.pdf

In dit kader wijzen wij ook op het belang van casemanagers dementie, omdat dit soort kennis niet voldoende bij buurtteams voorhanden is.

• Misschien wel het belangrijkste punt van aandacht: hoe wordt de continuïteit van de uitvoering gewaarborgd op alle onderdelen van de Agenda? Het stuk maakt duidelijk dat sommige ideeën niet worden uitgevoerd als niemand ze oppakt. Dat is jammer, want zo'n concreet idee voor een kaart met belangrijke telefoonnummers zou de gemeente ook als eigen voorlichtingstaak kunnen zien

(idee: U Centraal dit laten doen in combinatie met de Plusgids?).

Bij de plannen die wel worden uitgevoerd, zullen diverse actoren betrokken zijn. Maar sommige organisaties werken op basis van aanbesteding, dus met eindtermijnen. En voor nieuwe spelers, m.n. sociaal ondernemers, is ondanks de hoeveelheid tijd die zij in het voortraject hebben gestoken nog onduidelijk of die uren zich vertalen in een concrete opdracht. Daarnaast zullen inwoners met bepaalde ideeën aan de slag kunnen gaan. Dit maakt het plan voor een langere termijn kwetsbaar. Partijen of personen met wie nu gewerkt gaat worden, kunnen er op enig moment uitstappen of het opgeven, zeker als verantwoordelijkheden en middelen niet helder zijn geregeld. Wat dan?

TERZIJDE: Wij zien dit risico/nadeel overigens ook elders in het sociaal domein terug: het wijkgerichte werken vereist nauwe samenwerking tussen partijen (buurtteams, sociaal makelaars, wijkverpleging) die op basis van aanbestedingsbeleid geen langdurige inzet kunnen garanderen. Wat net is opgebouwd aan kennis en netwerken, zal bij herziene aanbestedingscontracten verloren gaan. Dat is niet in het belang van met name de mensen die van de zorg en hulp afhankelijk zijn.

COSBO Stad Utrecht
Martina van den Dool