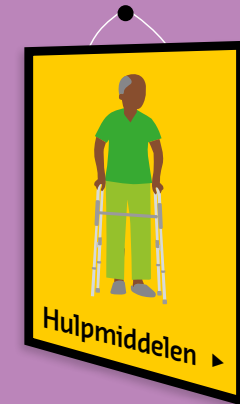


Hoe gaat het met u?

Onafhankelijke cliëntondersteuning voor ouderen



1. Inleiding

Themakaart onafhankelijke cliëntondersteuning ouderen

Waarom aandacht voor onafhankelijke cliëntondersteuning voor ouderen?

Het aantal ouderen in Nederland neemt sterk toe (VWS, 2021). Ondanks dat ouderdom gepaard gaat met kwaaltjes en een hogere kwetsbaarheid (Loketgezondleven.nl, z.d.; RIVM, z.d.), gaat het met veel ouderen goed. Een groot gedeelte van de ouderen geeft aan gelukkig te zijn, veel ouderen hebben een actieve levensstijl en een grote groep ouderen ervaart tot op late leeftijd eigen regie over hun leven (VWS, 2021). Kortom, ouderen zijn zeker niet weg te zetten als een homogene groep eenzame mensen die allemaal veel zorg nodig hebben.

Tegelijkertijd valt niet te ontkennen dat met het ouder worden ook de kans op ongemakken groter wordt. Geestelijke en lichamelijke achteruitgang is iets wat veel ouderen treft. En dat kan niet altijd ondervangen worden door familie, vrienden en burens (KBO-PCOB, 2017). Bijna 40% van de 75-plussers is kwetsbaar. Een percentage dat nog oploopt naarmate mensen ouder worden. Ook groeit de diversiteit onder ouderen en dat vraagt om specifieke aandacht (VWS, 2018).

Vanwege de groeiende diversiteit onder ouderen is het belangrijk om maatwerk en persoonsgerichte zorg of ondersteuning te kunnen bieden. Ouderen zijn een heterogene groep met bijvoorbeeld verschillen als het gaat om sociaaleconomische status, sociaal-culturele identiteit, seksuele voorkeur, opleidingsniveau, religie of woonplaats. Daar komt bij dat niet alle ouderen direct om hulp vragen als zij met fysieke of mentale problemen worden geconfronteerd. Er zijn signalen dat ouderen niet om hulp vragen vanwege bijvoorbeeld gevoelens van schaamte, culturele achtergrond, angst, trots of vanuit het idee dat ze een ander niet tot last willen zijn. Het kan ook komen door de vorm van achteruitgang of omdat ze simpelweg niet meer in staat zijn om zelf ondersteuning aan te vragen. Daarnaast zijn er genoeg ouderen die *niet weten* dat je als burger recht hebt op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning (KBO-PCOB, 2017). Dat er behoefte is aan ondersteuning is niet altijd zichtbaar en wordt door ouderen zelf ook niet altijd kenbaar gemaakt.

Genoeg redenen om in kaart te brengen hoe ouderen over onafhankelijke cliëntondersteuning op de hoogte gebracht kunnen worden. Zodat de ouderen weten van de mogelijkheden voor ondersteuning in de buurt. En zodat onafhankelijke cliëntondersteuners weten hoe ze dat op een inclusieve wijze kunnen doen. Rekening houdend met de diversiteit in onze samenleving en de diversiteit onder ouderen. Daar is deze themakaart voor bedoeld.

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

Onafhankelijke cliëntondersteuning voor zelfstandig thuiswonende ouderen

Doelgroep onafhankelijke cliëntondersteuning ouderen^{1,2}

Onder de doelgroep 'kwetsbare ouderen' verstaan wij: (alleenstaande) zelfstandig wonende ouderen, die een intensieve hulpbehoefte hebben en die ook op allerlei andere gebieden ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze niet digivaardig zijn). Er is geen of nauwelijks sprake van een sociaal netwerk en er is nog niet voldoende aanleiding voor een wettelijk vertegenwoordiger óf voor opname in een verzorgende instelling.

Kwetsbaar en kwetsbaar

Plotseling of langs een glijdende schaal, iedereen kan door toenemende ouderdom in een kwetsbare situatie raken. Bij ouderen met bijvoorbeeld een migratieachtergrond, een LHBTI-achtergrond of bij ouderen met onvoldoende basisvaardigheden (digitaal, lezen en schrijven) kan de situatie schrijnender worden als zij om verschillende redenen buiten beeld blijven van de bestaande ondersteuningsnetwerken. Evenals ouderen met een lagere economische status (SES) behoren zij daarom tot de extra risicogroepen.³ Kwetsbaar vanwege hun toenemende leeftijd en kwetsbaar vanwege hun achtergrond.

Er van uitgaande dat veel ouderen ondersteuning zelf niet opzoeken, terwijl daar mogelijk wel behoefte aan is, richt deze themakaart zich op twee in elkaar overlopende stappen:

1. Hoe bereik je ouderen?
2. Hoe ga je het gesprek aan met ouderen en breng je de ondersteuningsbehoefte in kaart?

1 Wanneer ben je oud? Er is geen officiële grens. Deze themakaart richt zicht op alle personen die vanwege 'ouderdomsklachten' het risico lopen dat zij niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen.

2 Formeel gaat het om alleenstaande, nog zelfstandig thuiswonende ouderen, maar vanuit de praktijk zijn er genoeg signalen dat samenwonende ouderen ook de problemen kunnen ondervinden waarvoor onafhankelijke cliëntondersteuning voor ouderen bedoeld is.

3 Over dubbel kwetsbaar en driedubbel kwetsbaar, alhoewel niet specifiek gericht op ouderen, zie ook: www.rutgers.nl en www.movisie.nl

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

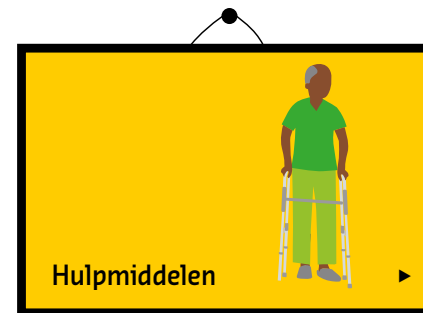
3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

De rollen en taken van onafhankelijke cliëntondersteuners verschillen vaak. Eén van de taken van de onafhankelijke cliëntondersteuner is de ondersteuningsbehoefte in kaart brengen en ouderen doorverwijzen naar passende hulp of ondersteuning. In sommige gevallen bieden onafhankelijke cliëntondersteuners (zeker als er sprake is van bijvoorbeeld vrijwillige ouderenadviseurs) zelf ook lichte vormen van ondersteuning. Door (preventief) lichte ondersteuning te bieden wordt voorkomen dat ouderen op andere (duurdere) vormen van hulp een beroep moeten doen.

Dit document is opgedeeld in drie thema's:



Je vindt in de verschillende hoofdstukken tips en handvatten om ouderen te bereiken en met hen het gesprek aan te gaan. Te beginnen met tips om in contact te komen: van algemene informatiefolders tot meer *outreaching* persoonsgerichte vormen, en eindigend met tips en hulpmiddelen om met ouderen in gesprek te gaan en de eventuele ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen.

Deze tips en handvatten zijn verzameld uit literatuur en opgehaald tijdens drie themabijeenkomsten over cliëntondersteuning voor ouderen. Aan deze bijeenkomst hebben beleidsmedewerkers, sociaal professionals en (vrijwillige) ouderenwerkers deelgenomen uit de koplopergemeenten Apeldoorn, Eindhoven, Goirle, Hilvarenbeek, Ommen, Stadskanaal, Tilburg, Utrecht, Westerkwartier en Zaanstad.

1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

2. Hoe maak je contact?

Het eerste contact is het moeilijkst, zeker gezien de ervaringen dat ouderen niet direct zelf hulp zoeken voor hun ondersteuningsvraag. Je moet ze zien te bereiken. Hoe doe je dat? Hieronder enkele voorbeelden uit de praktijk.

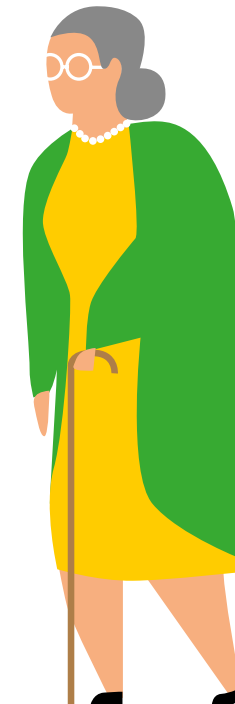
☆ Doelgroepgerichte folders⁴

Via huis-aan-huis-bladen en bijvoorbeeld in een magazine ingesloten, kun je doelgroepgerichte folders verspreiden.

“ Vrijwillige ouderenadviseur Agaath Vermast: ‘In Zaanstad lijken doelgroepgerichte folders meer succes te hebben dan dikke gemeentelijke voorzieningengidsen’

Deze doelgroepgerichte folders kun je ook achterlaten bij plekken waar ouderen komen. Denk aan:

- Apotheken
- Bibliotheken
- Buurt-, wijk- en dorpscentra
- Centra voor fysiotherapie
- Huisartsen
- Individuele professionele hulpverleners
- Meldpunten en samenwerkingsverbanden van eerstelijns hulpverleners
- Kerken, moskeeën, synagogen
- Seniorenflats
- Sportfaciliteiten voor ouderen
- Supermarkten, winkelcentra
- Woningbouwverenigingen
- Ziekenhuizen.



⁴ Zie ook stap 5 van de thema publicatie ‘[Stappenplan strategische communicatie onafhankelijke cliëntondersteuning](#)’

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

☆ Beschreven ervaringsverhalen in lokale media, stads- of dorpsbladen of magazines van ouderenbonden

In lokale media kun je ervaringsverhalen beschrijven van hulpvragen en oplossingen. Mogelijke potentiële ondersteuningsvragers kunnen zich hier misschien in herkennen en daardoor in actie komen.

Het helpt niet om alleen een aanbodgerichte aanpak via schriftelijke informatie te hanteren, bijvoorbeeld in de vorm van een voorzieningengids waarin alle voorzieningen van de gemeente vermeld staan. Wanneer je dat toch doet, voorzie deze schriftelijke informatie dan van doelgroepgerichte folders en combineer met de andere genoemde benaderingswijzen in deze themakaart.

☆ Inzet sleutelfiguren

Met name voor het bereiken van ouderen met een migratieachtergrond is het belangrijk om invloedrijke personen uit gemeenschappen te betrekken, die dezelfde cultuur delen en dezelfde taal spreken (FNO, 2020; Herber et al., 2018; Pharos, 2019; Van Eden & Avric, 2020).

☆ Persoonsgerichte informatie

Je kunt persoonsgerichte informatie, bijvoorbeeld in de vorm van een felicitatiekaart bij verjaardagen, meteen koppelen aan de vraag of er behoefte is aan ondersteuning. Bijvoorbeeld een aanbod voor een gesprek met een seniorenvoorlichter. Dit wordt ook door sommige koplopergemeenten uitgevoerd. Het blijkt wel dat dezelfde AVG-regels in verschillende gemeenten soms anders uitgelegd worden. Bij de ene gemeente mag je persoonsgerichte informatie koppelen aan informatie over ondersteuning, en bij een andere gemeente mag het niet. De beleidsmedewerker uit Stadskanaal zegt hierover: 'Wij hebben het laten uitzoeken door onze *privacyofficer* en het mag.' Het is bekend dat meerdere gemeenten verjaardag data van inwoners gebruiken om inwoners te benaderen. Gebruik hierbij op naam gerichte antwoordkaarten waarop de inwoner kan aangeven dat hij niet benaderd wil worden.

Online training Sociale wijkteams en privacy

Deze online training is bedoeld voor professionals in wijkteams, maar nuttig voor iedereen die met persoonsgegevens van inwoners te maken heeft. In de online training ontdek je waar je op moet letten bij het verzamelen, verwerken en delen van persoonsgegevens van cliënten. Kijk [hier](#) voor de training.

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

Gemeenten die aan dit document bijgedragen hebben adviseren om bij schriftelijke informatie rekening te houden met toegankelijkheid voor alle groepen, bijvoorbeeld slechtzienden of laaggeletterden. Daarnaast is het belangrijk om bij de vormgeving van folders en andere communicatie-uitingen te laten zien dat je als cliëntondersteuner/gemeente een veilige plek biedt voor iedereen. 'Plaats niet alleen man/vrouw-foto's, maar gebruik ook foto's van twee mannen of twee vrouwen in je communicatie-uitingen.' (Broers & Meijsen, 2018). Maak in je communicatie ook duidelijk dat je oog hebt voor mensen met een beperking en voor mensen met een migratieachtergrond.

☆ Regionale radio

Maak gebruik van de regionale omroep. Ouderen luisteren namelijk veel naar de radio.

☆ Benader lokale religieuze organisaties

Neem contact op met lokale religieuze organisaties (kerken, moskeeën, synagogen); zij hebben mogelijk in beeld welke ouderen behoefte hebben aan ondersteuning.

☆ Lift mee met periodiek gezondheidsonderzoek onder 75-plussers

Om te weten welke ouderen in jouw gemeente mogelijk ontvankelijk zijn voor benadering, kan je gebruik maken van de GGD. Zij mogen via de gemeente ouderen op naam benaderen. Hierbij is ook de mogelijkheid om doelgroepgericht folders mee te sturen.



1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

☆ Gebruik de kracht van ouderen

Geef ouderenbonden en ouderenadviseurs alle ruimte om aan de slag te gaan. Sluit aan bij de kennis van de ouderenbonden en ouderenadviseurs én verlaag de drempel bij de oudere inwoners. Zo heb je een grotere kans op een gevoel van wederzijdse herkenning.

Bij ouderen zijn de Vrijwillige Ouderen Adviseurs (VOA) de belangrijkste informele cliëntondersteuners, vaak verbonden aan een ouderenbond. Voor het bereiken van ouderen met een migratieachtergrond is het Netwerk van Organisaties van Ouderen met een Migratieachtergrond (NOOM) een bron van informatie.

☆ Ga er op af

Sluit aan bij het gegeven dat ouderen niet zelf hun hand opsteken:

- Maak contact via plekken of activiteiten die ouderen al kennen: sluit aan bij een koffieochtend, ga langs in het buurthuis, benader ouderen via de huisarts, een zorgorganisatie of tafeltje-dek-je.
- Ga de straat op en spreek ouderen aan: Wat vindt u van uw buurt? Welke hobby's heeft u? Kent u activiteiten hier in de buurt? Zou u daar aan mee willen doen? Kan ik u daarbij helpen? Vind een positieve insteek om het gesprek aan te knopen. Houdt rekening met de achtergrond van de ouderen die u benadert.
- Probeer ouderen rondom belangrijke culturele gebeurtenissen op een toegankelijke manier te verrassen:
 - Met Kerst helpen met de kerstboom optuigen
 - Met Sinterklaas een chocoladeletter met een gedicht aanbieden
 - Met Ramadan ouderen een goede Ramadan wensen of belangstellend vragen of je gedurende de Ramadan iets voor hen kan betekenen
 - En met een beetje creativiteit zijn er tal van gelegenheden om ouderen te bezoeken

☆ Aanbellen bij iemand mag altijd

Je kunt ouderen bezoeken, dat is natuurlijk zeer arbeidsintensief, maar het wordt gedaan door bijvoorbeeld vrijwillige ouderenadviseurs op basis van signalen of omdat men weet waar ouderen wonen. Ook corona-proof kunnen ouderen – met in achtname van de coronaregels – persoonlijk bezocht worden (Hofman & Schrijver, 2020).

1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

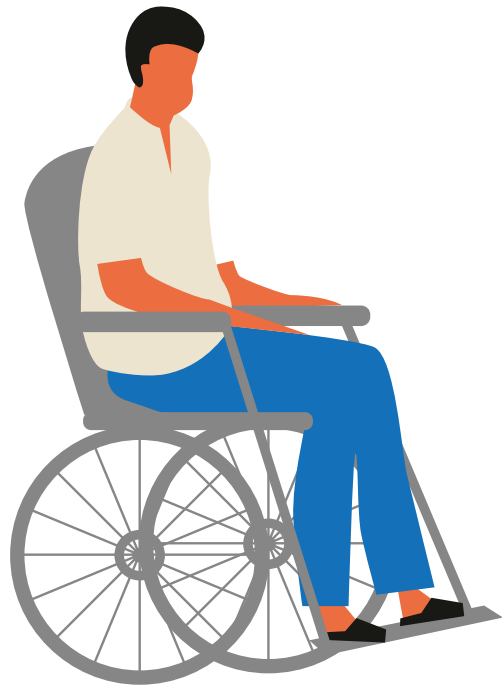
4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

☆ Organiseren van bijeenkomsten in wijk, buurt of dorpscentra

Zoek de bijeenkomsten op waar ouderen al zijn: ouderen in beweging, ouderenbijeenkomsten in centra of bijeenkomsten bij ouderenverenigingen. Ook daar waar ouderen al in beeld zijn, bijvoorbeeld bij de maaltijdbezorging of thuiszorg, kan je ingangen vinden om te vragen of de mate van ondersteuning nog steeds aansluit bij de bestaande ondersteuningsbehoefte of dat er meer wenselijk is.

Houd bij het benaderen van ouderen of het plannen van activiteiten rekening met gebedstijden. Start bijvoorbeeld met een activiteit om 11.00 uur omdat veel ouderen na het vroege ochtendgebed even terug naar bed gaan. Bied een stilte-ruimte aan zodat zij het middaggebed kunnen verrichten (Nhass & Verloove, 2020).



1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan?

Het contact is gelegd, en nu? Het belangrijkste is dat je je verdiept in de achtergrond van de oudere en een vertrouwensrelatie aan gaat. Neem daar de tijd voor. Hieronder vind je tips voor cultuur sensitieve, inclusieve gesprekstechnieken en communicatie.

☆ Neem de tijd voor een goed gesprek

Geef ouderen persoonlijke aandacht en sluit aan bij wat ouderen zelf aangegeven wat zij belangrijk vinden.

☆ Tips voor goede communicatie

Communiceren is het overbrengen en ontvangen van een boodschap. Hoe de ander jouw boodschap ontvangt en daarop reageert, is telkens weer de vraag. Misverstanden liggen altijd op de loer. Kenmerken van goede communicatie zijn:

- Je neemt de tijd en het moment voor de ander
- Je maakt écht contact en luistert aandachtig
- Je toont respect voor het standpunt van de ander
- Je houdt rekening met de culturele achtergrond van de ander
- Je oordeelt niet, stelt je mening uit en luistert actief
- Je zorgt voor veiligheid en houdt rekening met de privacy van de ander

Voorbeeld van sensitieve vraagstelling

Vraag altijd op een neutrale wijze naar iemands relatie of partner. Vraag niet 'Bent u getrouwd (geweest)?' of 'Wie is uw man of vrouw?' Maar vraag wel 'Wie is/was uw partner?' of 'Wie is/was/zijn de belangrijkste persoon/personen in uw leven?' (Broers & Meijssen, 2018).

1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

Communiceren is meer dan een gesprek voeren. Niet spreken is regelmatig de beste manier van communiceren. Denk aan het spreekwoord: 'Spreken is zilver, zwijgen is goud'.

Goede communicatie is luisteren naar iemand en proberen te begrijpen van het hele verhaal. In communicatie kan altijd ruis ontstaan. Externe ruis kun je meestal gemakkelijk verminderen. Zet je telefoon uit, spreek af op een goed moment in een rustige ruimte, zodat je er met je aandacht bij kunt zijn. Focus je op de ander en het gesprek.

De volgende tips helpen je om minder last van ruis te hebben:

- Wees een OEN (open, eerlijk en nieuwsgierig)
- Laat OMA thuis (je eigen oordelen, meningen en aannames)
- Neem ANNA mee (altijd navragen, niet zomaar aannemen)
- Smeer NIVEA (niet invullen voor een ander)
- Gebruik LSD (luisteren, samenvatten (checken) en respectvol doorvragen)

Samengevat: Je luistert aandachtig en open, checkt wat je hebt gehoord ('Als ik u goed begrijp dan..., klopt dat?') en je vraagt door als je aanvoelt dat degene die je spreekt daar open voor staat en dat mogelijk zelfs waardeert. Voorop staat dat je een band opbouwt, omdat het niet in alle culturen beleefd is om door te vragen. Bovendien is tussen de regels doorlezen en non-verbale signalen oppikken erg belangrijk (niet alle mensen communiceren expliciete). Kortom: pas je aan, aan het niveau en de belevingswereld van degene die tegenover je zit.

Je stelt hierbij open vragen (wie, wat, wanneer, hoe etc.) waardoor de ander zijn eigen verhaal vertelt, en gesloten vragen vooral om informatie te checken.

Een goed gesprek

Hier vind je [tips](#) voor een goed gesprek en een link naar een werkboek met oefeningen om het goede gesprek te voeren.

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

Organisaties om contact mee op te nemen

- [KBO-PCOB](#)
- [NOOM](#)
- [Joods Maatschappelijke Welzijn](#)
- [COC](#)
- [Pelita](#)

Samenwerkingsverband KBO_PCOB_NOOM: 'Oudere migranten worden desgewenst te woord gestaan door een vrijwilligers die zelf een Caribische, Chinese, Italiaanse, Kaapverdische, Marokkaanse, Molukse, Spaanse, Surinaamse of Turkse achtergrond hebben.'

★ **Cultuursensitieve gesprekstechnieken**

Bovengenoemde tips gelden voor alle ouderen, zeker ook voor ouderen met een migratieachtergrond. Kies daarom altijd voor een cultuursensitieve aanpak. Houd rekening met de waarden, normen en cultuur waar de ouderen in geworteld zijn. Schakel – indien mogelijk – onafhankelijke clientondersteuners in die dezelfde culturele achtergrond hebben of zoek contact met organisaties van culturele ouderen. Het NOOM is hier een goede ingang voor.



1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

Tip van NOOM

Het bereiken van migrantenouderen gaat via tussenstapjes. In de wereld van migrantenouderen zijn veel vrijwilligers actief die activiteiten organiseren en contacten met andere organisaties onderhouden. Het NOOM noemt hen sleutelfiguren of bruggenbouwers. Zij zijn de aangewezen personen om in contact te komen met migrantenouderen. Als een organisatie die onafhankelijke clientondersteuning biedt, contact wil maken met een organisatie van migrantenouderen, is het belangrijk om tijd te investeren in het leggen van contact. Het sturen van een mail of een brief zal vrijwel zeker geen respons opleveren. Vuistregel is dat het beter is om contacten te leggen op voorspraak van anderen die bekend zijn met de groep. Persoonlijk contact is essentieel. Ga een keer (niet onaangekondigd) langs. Vraag of je langs mag komen om kennis te maken. Houd er rekening mee dat er tijd nodig is om een goed contact op te bouwen. Neem tijd om vertrouwen op te bouwen en kom niet direct to-the-point.

Een medewerker van NOOM vertelt: 'Weet je wat ik lang geleden geleerd heb in een uitwisselingsproject met de vrouwenorganisatie in Shanghai? Wij hadden een heel programma voor ons bezoek uitgestippeld. We wisten precies waar we het over wilden hebben. Zij zeiden: zullen we eerst vriendschap sluiten? Dat is echt een goede les geweest, die ik nog dagelijks kan gebruiken.'

Een organisatie van migrantenouderen heeft eigen manieren om met de achterban te communiceren. Dat kan heel verschillend zijn. In de Hindoestaanse gemeenschap bijvoorbeeld, met name in de grote steden, is radio een gebruikelijk kanaal. In andere groepen is het beter om een aankondiging op te hangen in het buurthuis of persoonlijk flyers uit te delen aan mogelijke geïnteresseerden. Weer anderen vragen de dominee in de kerk of de imam in de moskee om een bijeenkomst aan te kondigen.

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

Pelita, een organisatie die zich richt op het ondersteunen van Molukse en Indische ouderen, benoemt in de themabijeenkomsten verschillende factoren waarvan het belangrijk is dat cliëntondersteuners zich daar bewust van zijn bij het ondersteunen van Molukse en Indische ouderen:

- 1 Onder een groot gedeelte van de groep ouderen is vraagverlegenheid
- 2 Het gevoel niet begrepen te worden (*'Jullie Nederlanders snappen toch niks van Indië en hoe wij daar hebben geleefd en de oorlog hebben doorgemaakt'*).
 - a. Direct en rechtstreeks uitvragen werkt niet. Je moet altijd luisteren naar de vraag achter de vraag.
 - b. Spreek iemand niet direct aan met 'je' en 'jij', maar altijd met 'u'. Ook al zegt een Indische oudere 'zeg maar jij', daarmee bedoelt hij of zij eigenlijk dat hij toch het liefst uit respect met 'u' aangesproken wil worden.
 - c. Ga nooit met de rug naar een oudere uit de doelgroep staan – dat wordt gezien als respectloos.
- 3 Sociaal gewenste antwoorden geven.
 - a. Vraag je 'Gaat het goed?', dan kan het antwoord zijn: 'Ja, het gaat goed', terwijl het eigenlijk helemaal niet zo goed gaat.
- 4 Schaamte, en liefst zwijgen, want hulp vraag je niet. Veel ouderen uit Molukse/Indische groepen, schamen zich er voor dat praktische hulp en zorg niet meer verzorgd wordt binnen de eigen families en/of de Indische en Molukse gemeenschappen, zoals men vanuit het oude Indië gewend was. (Geldt ook bijvoorbeeld voor Marokkaanse families).
- 5 Groot wantrouwen jegens en afstand tot de Nederlandse overheid. Door de jaren heen hebben veel 'Indische kwesties' in de ogen van de doelgroep onvoldoende overheidserkenning gekregen, bijvoorbeeld van oorlogsleed en financiële afwikkeling van koloniale kwesties. Hierdoor zijn de Indische en Molukse repatrianten teleurgesteld in de Nederlandse overheid.

Huishoudelijke hulp

Bij een aanvraag voor huishoudelijke hulp vanuit de WMO, en vóór het bezoek van de WMO consulent van de gemeente, maakt de oudere toch het hele huis zelf schoon. Ook al moet hij of zij met pijn en moeite op handen en knieën. De lekkere hapjes staan klaar voor het 'hoge bezoek'. Zo wordt de WMO consulent op het verkeerde been gezet, en krijgt die geen goed zicht op de daadwerkelijke beperkingen van de cliënt. Het kan zijn dat de WMO voorziening wordt afgewezen, en de Indische oudere haakt vervolgens af.

Voor nog meer tips voor het contact leggen met ouderen met een Molukse of Indische achtergrond: neem contact op met [stichting Pelita](#).

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

☆ Oog voor diversiteit onder ouderen

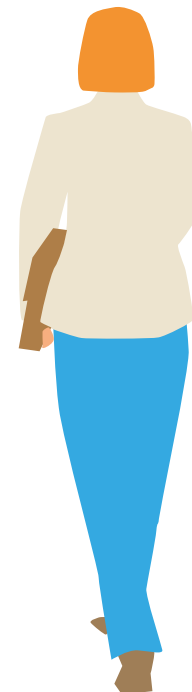
Hier vind je materialen die je ondersteunen om oog te hebben voor alle diversiteitsfactoren. Op de zorg gericht maar ook zeer waardevol voor een ieder die in het sociaal domein werkzaam is als professional of vrijwilliger.

☆ Roze ouderen 50+

Specifiek voor ouderen met een LHBTI achtergrond: [de Roze 50+ gids](#). In de toolkit vind je verwijzingen naar infographics, stappenplannen en onderzoeken over oudere LHBTI-personen in Nederland. De praktijkvoorbeelden die ook in de toolkit staan, kun je gebruiken om je te laten inspireren.

☆ Intercultureel vakmanschap

Veel sociaal professionals worstelen met de grote diversiteit van hun cliënten. Hoe om te gaan met al die verschillen? Om professionals te ondersteunen heeft KIS een nieuwe E-learningmodule over intercultureel vakmanschap ontwikkeld voor professionals in het sociaal domein. 'Dit valt echt te leren, het gaat om een combinatie van houding, vaardigheden, en kennis', stelt projectleider Jamila Achahchah, van het Kennisplatform Integratie en Samenleving. Geïnteresseerd in de e-module om te achterhalen hoe het met jouw houding, vaardigheden en kennis is gesteld? [Ga naar de e-module](#).



1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

4. Hulpmiddelen om het goede gesprek aan te gaan

Voor de gesprekken met ouderen zijn diverse hulpmiddelen beschikbaar, allen gericht om de eventuele ondersteuningsvragen in beeld te krijgen om zelfstandig te kunnen blijven wonen en te kunnen leven naar eigen wensen. En mocht naar voren komen dat er meer gerichte ondersteuning nodig is, dan is de toegang naar gerichte ondersteuning in beeld gebracht en draagt de onafhankelijke cliëntondersteuner het stokje over. Indien nodig en op verzoek van de oudere kan de ondersteuner ook beschikbaar blijven voor raad en ondersteuning. Hierna vind je alle hulpmiddelen.

☆ Activerend huisbezoek aan ouderen

De kern van 'Activerend huisbezoek bij ouderen' is dat een vrijwilliger ouderen wekelijks aan huis bezoekt. Hierbij is systematische aandacht voor sociale ondersteuning en activering. De huisbezoeker gaat te werk volgens een doelgerichte methode, die gericht is op situatieverheldering, perspectiefontwikkeling en actieondersteuning. Het betreft een onderzochte methodiek die is opgenomen in de databank sociale interventies. In methodebeschrijving staat ook aangegeven wanneer je de methode niet moet gebruiken en aan wie je dan de noodzakelijke hulpverlening moet overlaten. Deze methodiek is opgenomen in de databank sociale interventies.

☆ De vijf kamers van Diekstra

Deze aanpak wordt actief gebruikt in de gespreksgroepen 'Levenskunst' die in Zaanstad worden georganiseerd, door vrijwillige ouderenadviseurs. Lees het interview met Agaath Vermast, vrijwillige cliëntondersteuner in Zaanstad voor een volledige beschrijving voor de aanpak achter 'gesprekken levenskunst', gericht op ouderen. Hierin komen groepen ouderen van ongeveer tien personen samen om te praten over zaken waar zij tegenaan lopen.

Heb je vragen over de gespreksgroepen 'Levenskunst'? Neem contact op met de coördinator: Agaath Vermast, levenskunstgezondoudworden@gmail.com.

1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

De vijf kamers

'Leven is in zekere zin als het bewonen van een huis met 5 kamers. Een werkkamer, een relatiekamer, een gezondheidskamer, een vrijetijdskamer en een spirituele of zingevingkamer. Op gelukkige, maar ook op de meest vreselijke dagen, probeer ik in ieder van de kamers wat tijd door te brengen. Ook al is het maar heel even. Behalve werken - wat ik sowieso veel doe - ook muziek maken, genieten van kleine dingen zoals eten of gezelschap, gesprekken met mensen voeren over wat hen bezighoudt, praten over de zin en onzin van waar we hier mee bezig zijn, een brief schrijven aan iemand die mij dierbaar is, een boek lezen om me in stilte te voeden met gedachten. Ik wil iedere dag, wat er ook is gebeurd, ervaren dat er altijd meer is. In mij, in het leven. Daarom maak ik, als het maar enigszins kan, een dagelijkse rondgang door mijn huizen.' (5kamers, 2018)

☆ Leefgebiedenwijzer

Hoewel deze methodiek oorspronkelijk ontwikkeld is voor inwoners die in een herstelfase zitten om potentiële krachten te herontdekken, is hij ook in preventieve zin toe te passen.

Aan de hand van een krachtgerichte dialoog (Dimensies van eigen kracht: ik ben ...; ik kan ...; ik wil ...; ik heb ...; ik weet ...;) worden bij elk van de levensgebieden zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid en werk en activiteiten de vragen gesteld die bij die levensgebieden horen. Zo krijgt de ondersteuner een beeld van de huidige situatie van de oudere. Ook worden per leefgebied enkele vragen gesteld die een krachtgerichte dialoog ondersteunen. Ze zijn geordend naar drie hoofdvragen: Welke krachten bezit u nu? Wat wilt u in de toekomst? Welke krachten heeft u in het verleden gebruikt? Op deze manier kan op systematische wijze nagegaan worden of de oudere nog behoefte heeft aan extra ondersteuning om zelfstandig te (blijven) wonen en te leven.

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen

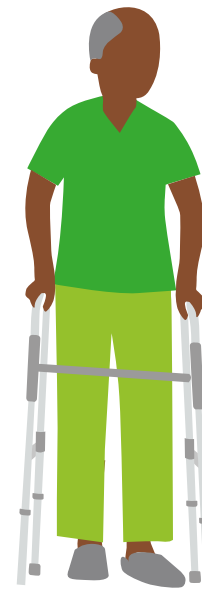
☆ Methode Houben (interactief levensloop beleid)

De methodiek van Piet Houben (emeritus hoogleraar Toegepaste Sociale Gerontologie, consultant en trainer) is gericht op mensen die zich samen met hun omgeving in hun tweede levenshelft willen blijven ontwikkelen. Houben beschouwt de levensloop niet bij voorbaat als een opgaan, blinken en verzinken, maar als een voortdurende mogelijkheid tot groei. Biologisch mag een mens van boven de vijftig jaar over zijn top heen zijn, psychologisch en sociaal heeft hij nog veel groeipotentieel in huis, dat er om vraagt aangesproken en benut te worden. Piet Houben reikt concrete handvatten aan voor het interactief ontwikkelen van levensthema's (Vijf gebieden: Lichaam en geest, Sociale relaties, Materiële situatie, Arbeid en Prestatie, Waarden en inspiratie) die ouderen een inspirerend toekomstperspectief kunnen bieden. Houben heeft in het kader van zijn betrokkenheid bij de Levensloop Academie veel ervaring opgedaan in het trainen en coachen van groepen ouderen.

De Visie en werkvormen zijn uitgewerkt in zijn boek Interactief levensloop beleid (2009).

☆ Prettig oud in eigen buurt

In deze methodiek wordt heel veel aandacht besteed aan de manieren om ouderen te benaderen. Er is niet één manier om ouderen te bereiken. Ouderen zijn verschillend en er zijn dus verschillende benaderingswijzen. De ene ouder bereik je direct, een andere indirect. 'En daarnaast wordt ouderen ook gevraagd wat ze belangrijk vinden in de buurt om aangenaam te kunnen leven. Hun persoonlijke wensen gecombineerd met wat zij van belang vinden in hun buurtomgeving. Deze methodiek is in twee pilotgemeenten uitgevoerd waarbij ouderen zijn bevroegd op acht gebieden die van belang zijn voor een prettige leefomgeving.



1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

☆ Test je positieve gezondheid

Hoe gaat het? Die vraag krijg je vaak als je bij een arts of hulpverlener komt. Vaak is de achterliggende veronderstelling dat er gevraagd wordt naar je ziekte of klacht, je gaat tenslotte niet voor niets naar de dokter of een hulpverlener. Maar dat vertelt nog niet alles over je gezondheid en je welbevinden. En ook niet wat er nodig is om je beter te voelen. Daarom moet je weten wat belangrijk is. En daar over praten. Met een vriend(in), de buurvrouw, met je huisarts of met een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De tool Positieve Gezondheid helpt daarbij. De 6 pijlers van Positieve Gezondheid zijn:

- Lichaamsfuncties – Ik voel me gezond en fit
- Mentaal welbevinden – Ik voel me vrolijk
- Zingeving – Ik heb vertrouwen in mijn eigen toekomst
- Kwaliteit van leven – Ik geniet van mijn leven
- Meedoen – Ik heb goed contact met andere mensen
- Dagelijks leven – Ik kan goed voor mezelf zorgen

Binnen het Koploperproject cliëntondersteuning gebruiken de gemeentes Roerdalen en Westerkwartier de methode Positieve gezondheid. Bij de start van de tool Positieve Gezondheid wordt ook wel eens gebruik gemaakt van het spinnenweb van Machteld Huber om de uitgangssituatie van de 6 pijlers van Positieve Gezondheid in te vullen.

Besproken thema's in themasessie Ondersteuning Ouderen

Tijdens de themabijeenkomsten over cliëntondersteuning voor ouderen zijn tal van ander thema's aan de orde gekomen, zoals deskundigheidsbevordering, relatiebeleid en -uitvoering, samenwerking van formele en informele partijen, aansluiting van de Wmo/Wlz en andere wetten, samenwerking tussen de verschillende lokale organisaties die cliëntondersteuning vorm moeten geven en het belang van een goede coördinator. Een aantal van deze thema's komen aan de orde in andere themakaarten.

1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

☆ Afsluitend: Méér dan onafhankelijke clientondersteuning!

Bent u betrokken bij de ondersteuning van ouderen, zowel in preventieve zin, in de vorm van vraagverheldering als in de vorm van directe ondersteuning, volg dan de activiteiten van het programma Beter Oud.

Het programma BeterOud richt zich erop om ouderen hun leven zo zelfstandig en waardevol mogelijk te laten leiden, ook als zij afhankelijk worden van zorg of ondersteuning. Binnen het consortium BeterOud zetten ouderen, professionals en organisaties zich samen in om die ambitie te realiseren. Het gedachtegoed is: Positieve Gezondheid, het gaat niet meer om de aan- of afwezigheid van ziekte, maar om het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en daarbij zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Dat doet het programma BeterOud door:

- Actuele vraagstukken te agenderen
- Ouderen, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals uit verschillende werkvelden te verbinden en te inspireren met goede en vernieuwende voorbeelden

Bij het ouder worden wordt de kans op mentale of fysieke ongemakken groter. Toch blijken veel ouderen enorm veerkrachtig te zijn tot op late leeftijd. En veel ouderen kunnen heel goed voor zich zelf zorgen, ook na een periode van tegenslag. Het loont om die veerkracht te stimuleren. Heb jij daar als cliëntondersteuner tips bij nodig, raadpleeg dan 'Goed gebruik van veerkracht maken doe je zo!' En vergeet niet de diversiteitstips daarbij in acht te nemen.

- Neem de tijd, investeer in de relatie
- Denk en handel inclusief
- Ga uit van de veerkracht van ouderen

“Agaath Vermast: Ik ben flink ziek geweest en heb zware chemotherapieën gehad. Ik kan nu bijna alles weer doen, al moet ik wel opletten natuurlijk. Ik heb dit werk nodig om op te staan én ik help graag mensen, dus het mes snijdt aan twee kanten. Het houdt me mentaal sterk en ik krijg er veel waardering voor. Mensen worden blij van ons werk, dat bezorgt mij levensvreugde.

1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

5. Bronnen*

- Broers, H., & Meijsen, E. (2018). *Hoe ondersteun je ouderen met lesbische, homo-, bi- of transgender (LHBT)gevoelens?* Movisie. www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-08/Hoe-ondersteun-je-ouderen-met-LHBT-gevoelens.pdf
- Doorduyn, T., & Cense, M. (2014). *Dubbel kwetsbaar: Transgenders en seksueel grensoverschrijdend gedrag*. Rutgers WPF. www.rutgers.nl/sites/rutgersnl/files/PDF/Rapport_Dubbel_kwetsbaar-transgenders_en_grensoverschrijdend_gedrag.pdf
- Faculteit Maatschappij & Gedrag. (2020, 3 juli). *Gemiddeld komen zelfstandig wonende ouderen goed de crisis door, maar wel verschil tussen groepen*. Universiteit van Amsterdam. www.uva.nl/shared-content/faculteiten/nl/faculteit-der-maatschappij-en-gedragswetenschappen/nieuws/2020/07/de-coronacrisis-en-zelfstandig-wonende-ouderen.html?cb
- FNO. (2020). *Tips uit de praktijk voor projecten voor en met ouderen met een migratieachtergrond*. www.fnozorgvoorkansen.nl/wp-content/uploads/2020/01/FNO_FACTSHEET_2DEF-voor-en-met-ouderen-migratieachtergrond.pdf
- Herber, G., Lemmens, L., Spijkerman, A., De bruin, S. & Van Oostrom, S. (2018). *Preventieve activiteiten voor ouderen die onvoldoende bereikt worden: wat zijn kansrijke elementen?* RIVM. www.rivm.nl/documenten/preventieve-activiteiten-voor-ouderen-die-onvoldoende-bereikt-worden-wat-zijn-kansrijke
- Hofman, E., & Schrijver, E. (2020, 7 april). *Aandacht voor ouderen in tijden van corona: Initiatieven en knelpunten om vraag en aanbod te koppelen*. Movisie. www.movisie.nl/artikel/aandacht-ouderen-tijden-corona
- KBO-PCOB. (2017, 22 mei). *Ouderen, naasten en zorgverleners ervaren grote knelpunten*. www.kbo-pcob.nl/nieuws/ouderen-naasten-en-zorgverleners-ervaren-grote-knelpunten
- Loketgezondleven.nl. (z.d.). *Kwetsbaarheid van ouderen*. RIVM. www.loketgezondleven.nl/gezondheidsthema/gezond-en-vitaal-ouder-woorden/kwetsbaarheid-ouderen
- Pharos. (2019). *Checklist voor gemeenten: Hoe bereik en betrek je inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond in je gemeente?* www.pharos.nl/wp-content/uploads/2019/02/checklist_voor_gemeenten-participatiechecker.pdf
- Meijsen, E., & Timmerman, S. (2020). *Driedubbel kwetsbaar: Verkenning van de situatie van dak- en thuisloze LHBTI-jongeren in Nederland*. Movisie. www.movisie.nl/publicatie/verkenning-situatie-dak-thuisloze-lhbt-i-jongeren-nederland

1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

- Mostert, H. (2021). *Goed in Gesprek: 20 eenvoudige, activerende oefeningen om luister- en gespreksvaardigheden te versterken*. Zorg voor beter/Vilans. www.zorgvoorbeter.nl/zorgvoorbeter/media/documents/thema/goed-in-gesprek/werkboek-goed-in-gesprek.pdf
- Nhass, H., & Verloove, J. (2020). *Tussen verveling en vereenzaming: Een kwalitatief onderzoek naar hoe ouderen met een Marokkaanse achtergrond eenzaamheid en ouder worden in Nederland beleven*. Kennisplatform Integratie & Samenleving. www.kis.nl/sites/default/files/tussen-verveling-en-vereenzaming.pdf
- RIVM. (z.d.). *Kwetsbare ouderen*. www.rivm.nl/ouderen-van-nu-en-straks/kwetsbare-ouderen
- Van Eden, D., & Avric, B. (2020, 9 december). *Onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners met een migratieachtergrond*. Movisie. www.movisie.nl/artikel/onafhankelijke-clientondersteuning-inwoners-migratieachtergrond
- 5kamers. (2018). *Inspiratie voor het concept van de 5 kamers*. www.5kamers.nl/inspiratie-concept-5-kamers
- VWS. (2018). *Programma Langer Thuis*. www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/06/15/programma-langer-thuis
- VWS. (2021). *Dialognota Ouder Worden 2020-2040*. www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2021/04/Dialognota-Ouder-woorden-2020-2040.pdf

1. Inleiding ▶

2. Hoe maak je contact? ▶

3. Hoe ga je het gesprek aan? ▶

4. Hulpmiddelen ▶

5. Bronnen ▶

* Deze bronnenlijst is exclusief hierboven vermelde hulpmiddelen, methodieken, organisaties, websites en tips waar op de desbetreffende plek in de themakaart al naar wordt doorverwezen met een hyperlink. Naast deze bronnen, is deze themakaart gebaseerd op input uit de themabijeenkomsten binnen het Koploperproject.

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen. Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



Dit document is opgesteld vanuit verschillende themabijeenkomsten van het Koploperproject Cliëntondersteuning. In dit project gaan gemeenten aan de slag met het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en kwaliteit van cliëntondersteuning. Het Koploperproject Cliëntondersteuning is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering ervan. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS.

Colofon

Datum: mei 2021

Auteurs: Bard Briels, Lars Ramaker, Pien van der Sanden (allen Movisie), Ingrid Redeker (Vilans)

Eindredactie: Sanne Meulman, Sifra van der Kolk

Deze themakaart is tot stand gekomen met medewerking van beleidsmedewerkers, sociaal professionals en (vrijwillige) ouderenwerkers uit de gemeenten Apeldoorn, Eindhoven, Goirle, Hilvarenbeek, Roerdalen, Stadskanaal, Tilburg, Utrecht, Westerkwartier en Zaanstad.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

1. Inleiding

2. Hoe maak je contact?

3. Hoe ga je het gesprek aan?

4. Hulpmiddelen

5. Bronnen