



## *Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg*

# NIEUWSBRIEF

*Deze Nieuwsbrief is een gezamenlijke uitgave van de Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties en het Nationaal Programma Ouderenzorg.*

*Wilt u zich abonneren? Zijn uw gegevens gewijzigd? Geen belangstelling meer? Meld dit dan via 030-2769985 of [l.weel@ouderenorganisaties.nl](mailto:l.weel@ouderenorganisaties.nl).*

### **Inhoud**

- 1 Krachtig Cliëntperspectief**
- 2 Het Nationaal Programma Ouderenzorg**
- 3 Ondersteuning van de ouderen**
- 4 De voorzitter van de Stuurgroep aan het woord....**
- 5 Even voorstellen.... De projectleider**
- 6 De Projectgroep**
- 7 Diversiteit in het Nationaal Programma Ouderenzorg**
- 8 Aan het woord**
- 9 Wist u dat....**

### **“Krachtig cliëntperspectief”**

Voor u ligt de eerste nieuwsbrief van het project “Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg”. Deze nieuwsbrief is bestemd voor de ouderen, de mantelzorgers en de belangenbehartigers van ouderen, die actief zijn in de regionale netwerken in het kader van het Nationaal Programma Ouderenzorg. Met deze nieuwsbrief willen we u iedere drie maanden op de hoogte brengen van de ontwikkelingen in het project “Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg”. Als u zich er op wilt abonneren kan dit door contact op te nemen met Lilian Weel, tel 030 2769985, e-mail: [l.weel@ouderenorganisaties.nl](mailto:l.weel@ouderenorganisaties.nl).

In dit eerste nummer maakt u kennis met de verschillende onderdelen van het project. Kort zal in gegaan worden op het Nationaal Programma Ouderenzorg. De nadruk zal daarbij liggen op de ouderen en de positie die zij innemen in de regionale netwerken. Daarna wordt het project “Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg” geïntroduceerd. Een aantal personen vertellen daarbij iets over hun rol in dit project. De nieuwsbrief heeft twee vaste rubrieken. In ieder nummer zal een kort interview geplaatst worden met een oudere, mantelzorger of belangenvertegenwoordiger over een belangwekkende, grappige, of dramatische gebeurtenis die heeft

plaatsgevonden. Als u dus iets te vertellen heeft wat ook interessant kan zijn voor de ouderen in de overige netwerken wordt u uitgenodigd om contact op te nemen met de projectleider. Daarnaast komt er in de nieuwsbrief de vaste rubriek: **Wist u dat....?** Daar in wordt in het kort informatie gegeven over feiten die van belang kunnen zijn voor ouderen, mantelzorgers en belangenbehartigers die actief zijn in de netwerken. Als u tips voor deze rubriek hebt, bent u van harte welkom om die bij Lilian Weel te melden. U kunt haar bereiken op telefoonnummer: 030 2769985 en via e-mailadres: [l.weel@ouderenorganisaties.nl](mailto:l.weel@ouderenorganisaties.nl).

### **Het Nationaal Programma Ouderenzorg**

De vergrijzing in Nederland schrijdt momenteel met steeds rassere schreden voort. Het percentage 65-plussers stijgt van 14% nu naar 23% in 2040. Ook worden we steeds ouder. Was de gemiddelde leeftijd in 1950 gemiddeld 70 jaar, in 2007 was dit al 77,8 jaar. Bij vrouwen is er in dezelfde periode al sprake van een stijging van 9 jaar tot gemiddeld 81,7 jaar in 2007. Met het toenemen van de leeftijd maken we ook meer gebruik van de gezondheidszorg, vaak ook intensieve zorg. Van de 2,2 miljoen 65-plussers die Nederland in 2006 telde, kampten 1,4 miljoen met multimorbide problematiek (een combinatie van ziekten). Deze multimorbiditeit maakt de zorg voor ouderen complex. De Nederlandse gezondheidszorg is hier nog niet op ingesteld. En, ondanks dat er in de ouderenzorg gelukkig veel goed gaat, gaat er daardoor te veel niet goed. Maar liefst 30 tot 40% van de ouderen krijgen niet de hulp die voor hen nodig is. Ook het welzijnswerk sluit onvoldoende aan bij de behoeften van ouderen met complexe problematiek.

Het ministerie van VWS heeft de organisatie Zorg Onderzoek Nederland Medische Wetenschap (ZonMw) de opdracht gegeven een programma te ontwikkelen met als doelstelling het realiseren van concrete verbeteringen in de zorg voor ouderen met complexe problematiek. Begin 2008 heeft ZonMw het Nationaal Programma Ouderenzorg opgestart. In het Nationaal Programma Ouderenzorg staat de oudere

met complexe geriatrische problematiek centraal. Het programma heeft als doel een meerwaarde op te leveren voor deze groep ouderen. De meerwaarde van het programma is gelegen in een betere zelfredzaamheid, meer functiebehoud en minder kans op zorg en behandelingen die onnodig belastend zijn. De kern is een beter op elkaar afgestemde zorg waarin de oudere centraal staat. Het programma wil dit bereiken door het opzetten van regionale netwerken ouderenzorg, het binnen deze netwerken uitvoeren van experimenten/projecten en het verspreiden en implementeren van de hieruit voortkomende resultaten, waarbij de voorwaarde is dat daarbij de stem van de kwetsbare ouderen centraal staat. Het betreft hier de stem van de autochtone ouderen én die van de migrantenouderen. Voor meer informatie over het Nationaal Programma Ouderenzorg, zie [www.nationaalprogrammaouderenzorg.nl](http://www.nationaalprogrammaouderenzorg.nl).

### **Ondersteuning van de ouderen**

Omdat de stem van de ouderen zo'n belangrijke plek heeft in het programma heeft ZonMw de Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO) de opdracht gegeven de ouderen in de netwerken hierin te ondersteunen. Dit is een goede keuze geweest. De CSO is het samenwerkingsverband van de ouderenbonden: de Unie KBO en de PCOB, en het NOOM (Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten) en de NVOG (Nederlandse Vereniging van Organisaties van Gepensioneerden). Bij deze lidorganisaties zijn ruim 550.000 ouderen aangesloten. De ANBO is niet aangesloten maar neemt wel deel aan de projectgroep (zie onder) en is daarmee een volledige partner in het project "Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg". Om de ondersteuning duidelijk vorm te geven is bij de CSO op 1 december 2008 het project "Krachtig Cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg" van start gegaan. Het doel van het project is om ouderen met complexe problematiek en hun mantelzorgers een krachtige stem te geven binnen de regionale netwerken van het

Nationaal Programma Ouderenzorg. De CSO heeft een projectleider in dienst genomen die het project trekt. Zij wordt aangestuurd door een stuurgroep en ondersteund door een projectgroep. Hieronder stellen de voorzitter van de Stuurgroep en de projectleider zich voor. Ook komt een van de leden van de projectgroep aan het woord.

### **De voorzitter van de Stuurgroep aan het woord....**

“Ik ben mevrouw Greweldinger. Begin 2008 ben ik gevraagd voor het Nationaal Programma Ouderenzorg. Ik was blij verrast daarover. Ik voel me erg betrokken bij het programma. Het heeft veel raakvlakken met mij. Functioneel door mijn werk als voorzitter van de Commissie Zorg bij de CSO. Maar ook vanuit mijn eigen ervaring. Ik heb aan den lijve gemerkt wat het is om kwetsbaar te zijn. Ook was ik mantelzorger voor mijn man toen hij erg ziek was. Ik merkte gaandeweg dat er veel meer zorg tegen aan gezet moest worden, ook voor zijn persoonlijke geluk! Pas na lange tijd zijn we uiteindelijk bij de geriater terecht gekomen. Die begreep tenminste wat er gedaan kon worden.

Ik heb vanaf mijn jeugd altijd gewerkt in de maatschappelijke zorg. Nadat mijn vijf kinderen groot waren heb ik allerlei bestuursfuncties bekleed. Eerst bij Provinciale Staten, later ook bij de KBO. Zorg was daarin een steeds terugkerend thema. Later werd dat de geriatrische zorg. In het Nationaal Programma Ouderenzorg bekleed ik verschillende functies. Hier zal ik me beperken tot mijn rol binnen het project “Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg”. Ik ben de voorzitter van de Stuurgroep van dit project. Ik zorg er voor dat het onderwerp op tafel blijft. Bij de samenstelling van de Stuurgroep hebben we erg op functies gelet. Zo zit de directeur van de CSO in de stuurgroep als schakel met de praktijk, een afgevaardigde van ZonMw om de verbinding te leggen met de beheerder van het programma. En tenslotte hebben we een lid van de programmacommissie gevraagd om als adviseur zitting te nemen. De programmacommissie beoordeelt de

projecten die door de netwerken worden ingediend. Zij vormt de verbinding met de onderzoekkant.

De stuurgroep wil functioneren als een soort klankbordgroep voor de begeleiding van de projectleider zodat zij handen in haar rug krijgt. Het is zaak dat de projectleider zo nodig op ons terug kan vallen. Wij spelen via onze achtergrond informatie naar haar door.

Ik hoop dat met onze ondersteuning de projectleider in staat is om de ervaring en kennis van ouderen goed door te laten klinken in de netwerken. Alleen zo zal de ketenzorg waaraan zoveel behoefte is, gestalte krijgen met daarbij vraaggerichte gezondheidszorg als een vanzelfsprekendheid. Want dat is essentieel; samenwerking van alle geriatrische functies is meer dan de som der delen. Het heeft echt een meerwaarde!”

### **Even voorstellen.... De projectleider**

“Sinds 1 december 2008 ben ik bij de CSO in dienst als projectleider van het project “Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg”. Mijn naam is Lilian Weel. Het is mijn taak om ouderen, hun belangenbehartigers en de mantelzorgers ondersteuning te bieden bij hun werkzaamheden in de regionale netwerken die opgezet zijn in het kader van het Nationaal Programma Ouderenzorg. Mijn ondersteuning is aanvullend op de ondersteuning die de ouderen op dit moment al ontvangen in de netwerken.

Hoe deze ondersteuning er uit komt te zien hangt wat mij betreft af van de signalen die ik krijg van de ouderen, de belangenbehartigers en de mantelzorgers in de netwerken. Zij zijn de centrale spelers in het veld en dus weten zij het beste hoe ik hen van dienst kan zijn.

Ik zie mezelf graag als een spin in het web van het Nationaal Programma Ouderenzorg. Ik heb contacten met de ouderen, de mantelzorgers en de belangenbehartigers in alle acht regionale netwerken. Dankzij deze positie kan ik belangrijke kennis en ervaring die in het ene netwerk is opgedaan doorsluizen naar een ander netwerk als daar behoefte aan is. Ik kan ook zien welke aanpak goed werkt en onder welke

omstandigheden een aanpak kans van slagen heeft. Verder denk ik aan het organiseren van landelijke bijeenkomsten, trainingen en workshops. Ik hoop van de ouderen thema's en onderwerpen te vernemen waarover men meer informatie wil.

Wat ik belangrijk vind, is, dat er ook los van het project goede contacten ontstaan tussen de ouderen in de verschillende netwerken. Ik hoop dat die contacten ontstaan in de wandelgangen tijdens de landelijke bijeenkomsten. Op de website van de CSO komt een aparte pagina over het project "Krachtig Cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg". Daarnaast is er de nieuwsbrief die iedere drie maanden verspreid zal worden onder de ouderen, de mantelzorgers en de belangenbehartigers. Ook andere partijen binnen de netwerken kunnen mij benaderen met ondersteuningsvragen. Zolang ze maar tot doel hebben het cliëntperspectief te versterken.

Ik vind het een uitdagende opdracht! Het is ook een erg belangrijke opdracht en ik streef er naar om het tot een succes te maken. Momenteel voer ik gesprekken met de trekkers, de coördinatoren, de ouderen, de mantelzorgers, de ouderenorganisaties en Zorgbelang. Ik hoop dat veel ouderen en hun belangenbehartigers me binnenkort weten te vinden als dat nodig is. U kunt mij bereiken op telefoonnummer: 030 2769985 en via e-mailadres:

[l.weel@ouderenorganisaties.nl](mailto:l.weel@ouderenorganisaties.nl). Ook hoop ik dat u binnenkort een kijkje komt nemen op de website: [www.ouderenorganisaties.nl](http://www.ouderenorganisaties.nl). Daar kunt u doorklikken naar het project "Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg".

### **De projectgroep**

Ten behoeve van het project 'Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg' is – naast de Stuurgroep – ook een Projectgroep opgezet. In de projectgroep zitten beleidsmedewerkers van de landelijke ouderenorganisaties Unie KBO, PCOB, de ANBO, het NOOM en de CSO en een ervaringsdeskundige. De projectgroep wordt geleid door de projectleider Lilian Weel.

De projectgroep heeft een adviserende rol. De beleidsmedewerkers hebben goede voeling met de achterban, zo'n 550.000 ouderen. Via allerlei kanalen weten zij wat er leeft onder de leden. Zij hebben aldus een heldere visie op ouderenzorg vanuit het cliëntperspectief. Zij weten wat kwetsbare ouderen belangrijk vinden als het gaat om goede ouderenzorg. Een van de leden van de projectgroep is Yvonne Heygele. Zij zit namens het NOOM in de projectgroep. Hier onder introduceert zij het NOOM en vertelt zij iets over de rol van het NOOM binnen de projectgroep.

### **Diversiteit in het Nationaal Programma Ouderenzorg**

Het NOOM (Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten) is een van de organisaties die participeren in het CSO-project 'Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg'. Binnen het NOOM werken organisaties van oudere migranten van Turkse, Marokkaanse, Surinaamse, Molukse, Zuid-Europese en Chinese herkomst samen om hun belangen voor het voetlicht te brengen. De wensen en behoeften, problemen en dilemma's van ouderen die in Nederland geboren zijn en ouderen die tijdens hun leven naar Nederland zijn verhuisd komen voor het overgrote deel overeen. Alle ouderen willen graag oud worden in een omgeving die voor hen herkenbaar is en bij hen past. Voor oudere migranten zijn er wel een aantal zaken die extra aandacht behoeven om hen in staat te stellen om als volwaardige burger te participeren. Daarom is het belangrijk dat zij hun krachten hebben gebundeld en een eigen organisatie hebben opgericht. Het NOOM functioneert bovendien voor overheid, politieke en maatschappelijke organisaties als een toegangspoort om in contact te komen met ouderen in de diverse allochtone gemeenschappen. Vanuit deze functie als bruggenbouwer en makelaar participeert het NOOM graag in de projectgroep 'Krachtig cliëntperspectief in het Nationaal Programma Ouderenzorg'. Het is een goede manier om in samenwerking met de andere ouderenorganisaties de visie van de oudere migranten te laten doorklinken, zodat recht

gedaan kan worden aan de diversiteit van ouderen in Nederland.

#### **Aan het woord: ....**

Deze rubriek is bedoeld voor een kort interview met een oudere, een mantelzorger en/of een belangenbehartiger van de ouderen. Als u dus iets leuks, interessants of dramatisch meemaakt en u wilt het delen met de ouderen in de andere netwerken, hoop ik dat u contact opneemt met Lilian Weel. U kunt haar bereiken op telefoonnummer: 030 2769985 en via e-mailadres: [l.weel@ouderenorganisaties.nl](mailto:l.weel@ouderenorganisaties.nl).

#### **Wist u dat.....**

.....veel ouderen in de netwerken zich inzetten om de behoeften van de ouderen met complexe problematiek over het voetlicht te krijgen? In de netwerken wordt er hard over nagedacht. Ook zijn er concrete plannen waarmee de netwerken aan de slag zijn.

Zo is in Utrecht (NUZO) de Ouderendelegatie van de Stuurgroep van plan om de ouderen met complexe problematiek persoonlijk te gaan bezoeken als zij straks weer projectvoorstellen gaan beoordelen. Bijvoorbeeld: Als een project zich richt op bewoners van een verpleeghuis dan organiseert men gedurende een middag een panelbijeenkomst in een verpleeghuis met de bewoners aldaar. Men bevraagt de bewoners wat men van het projectvoorstel vindt. Dit doet men door gebruik te maken van het begrijpelijk geschreven voorstel. De mening van de bewoners wordt vervolgens meegenomen in de beoordeling van het projectvoorstel door de Ouderendelegatie van de Stuurgroep. Omdat van te voren niet bekend is welke doelgroepen er bezocht gaan worden, legt men nu al contacten met de instellingen en de bewoners.

In Nijmegen (ZOWEL NN) is in het kader van de voorbereiding van een van transitieprojecten de opdracht gegeven aan de ouderenadviseurs en aan Zorgbelang om een vragenlijsten af te nemen bij ouderen (niet alleen ouderen met complexe problematiek) om wat te vragen?. Door ouderenadviseurs zijn bij 20 ouderen

huisbezoeken gedaan. Medewerkers van Zorgbelang hebben gesprekken gevoerd met 6 ouderen (2 allochtonen en 4 autochtonen). De resultaten zijn in een verslag beschreven. De resultaten zijn besproken in het doelgroepenpanel met daarbij de vraag hoe de wensen en behoeften van ouderen met complexe problematiek zo goed mogelijk achterhaald kunnen worden. De leden van het doelgroepenpanel vonden dat de resultaten aanleiding gaven tot meer verdieping. Tijdens een vergadering heeft het doelgroepen panel vervolgens brainstormend nagedacht over het hoe. Men kwam op de volgende ideeën: de narratieve onderzoeksmethode gebruiken: ouderen met complexe problematiek in een persoonlijk gesprek zonder sturing (met vragen e.d.) hun verhaal laten doen. Anderzijds wil men focusgroepen organiseren met ouderen met complexe problematiek, bijvoorbeeld in de locatie van een zorgcentrum.

Deze initiatieven zijn belangrijk en de moeite waard om onder de aandacht van een breder publiek te brengen. Wellicht wordt u er door geïnspireerd en komt u tot ideeën voor uw eigen netwerk. Anderzijds is de kans groot dat ook de ouderen in andere netwerken nadenken over hoe de behoeften van ouderen met complexe problematiek kan worden achterhaald. Wilt u uw kennis op dit vlak met andere netwerken delen? Wij horen het graag. U kunt hiervoor contact opnemen met Lilian Weel. U kunt haar bereiken op telefoonnummer: 030 2769985 en via e-mailadres: [l.weel@ouderenorganisaties.nl](mailto:l.weel@ouderenorganisaties.nl)