

Samenvatting

Sociaal werk voor ouderen tijdens corona

Praktisch intercollegiaal advies bij het
uitwerken van zeven kerndiensten

Jenny Zwijnenburg

Voorwoord

Ineens is er een persconferentie over een voor velen tot dat moment 'ver van mijn bed' coronavirus, met maatregelen waarbij het kernwoord sociale onthouding is. En dan sta je met je sociaal beroep ineens voor de uitdaging om je werk dat altijd draait om menselijk contact heel anders te organiseren. Voor sociale professionals, geworteld in de samenleving, is de coronacrisis ook een positieve aansporing om nieuwe en andere praktische oplossingen en invalshoeken te zoeken en om te innoveren.

Ons landelijk collectief Krachtproef organiseerde een inspiratiesessie met 76 sociaal (ouderen) werkers, waarin Sjef van der Klein en Jenny Zwijnenburg hun ruime ervaring en praktische wijsheid over sociaal ouderenwerk in deze tijden van corona deelden. In een uur tijd vlogen de ideeën en oplossingen over de virtuele tafel heen. Jenny Zwijnenburg nam enthousiast en vakbekwaam de uitdaging op zich om van deze sessie een handzame publicatie te maken waarbij de praktische wijsheid waarmee we ons werk doen de rode draad is.

Het is een mooie manier om die vakbekwaamheid van ons beroep zichtbaar te maken. We zijn blij dat het Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk de publicatie en de werkwijze ondersteunt en ook door denkt over de uitdagingen en kansen van het digitaal sociaal werk.

Joop Hofman
voorzitter Krachtproef



Het Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk ondersteunt vakmanschap en de ontwikkeling daarvan in sociaal werk. Sociaal Werk Nederland, FNV Zorg & Welzijn en CNV Zorg & Welzijn vormen samen het platform en zijn er van overtuigd dat sociaal werkers als geen ander in staat zijn om maatschappelijke vraagstukken aan te pakken door toegevoegde waarde in te zetten voor mensen, wijken en buurten. Werkgevers en werknemers willen hen dan ook gezamenlijk hierin optimaal ondersteunen.

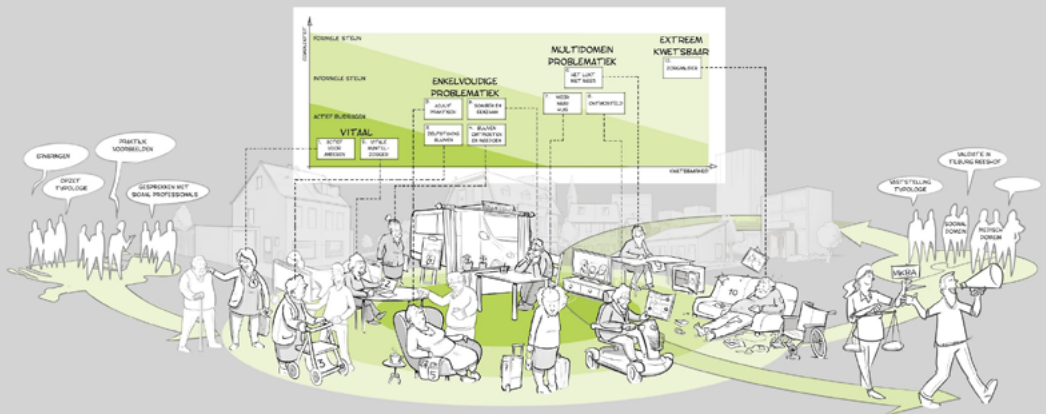
Als dan in zo'n bijzondere tijd Jenny Zwijnenburg en Sjef van der Klein, de sociaal werkers van het jaar van 2014 en 2018, het initiatief nemen om vakmanschap en creativiteit te laten zien en te organiseren, dan is dit voor het platform zeker reden om dit initiatief van harte te ondersteunen.

Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk



Inleiding

Sociaal werkers zetten zich tijdens deze coronacrisis in om wijkbewoners en zeker de meest kwetsbare onder hen zo goed mogelijk te ondersteunen. In korte tijd hebben sociaal werkers hun werk zo ingericht dat zij mensen kunnen voorzien van wat zij nu nodig hebben. Praktische hulp, maar zeker ook sociaal contact in een eenzame tijd. In een digitale inspiratiesessie, georganiseerd door Krachtproef op 26 maart 2020, werd de kennis die 76 sociaal werkers in de afgelopen weken werkenderwijs hebben opgedaan, geïnventariseerd.



Bron VWS (www.programmalangerthuis.nl/actielijnen/ondersteuning-en-zorg-thuis/versterken-sociale-basis)

Vervolgens is er een beschrijving gemaakt van zeven kerndiensten met veel praktische tips. De beschrijving telt echter meer dan dertig kantjes. We beseffen dat dat voor een aantal collega's teveel leeswerk met zich meebrengt. Om snel te kunnen beoordelen wat nuttig is en wat niet volgt hieronder een samenvatting. Het aanbod van diensten dat in een werkgebied nodig is, hangt

af van de context, het type ouderen en de aanwezige sociaal werkers. De volgende vragen zijn bruikbaar om hierop te reflecteren:

- Is er aanbod van maatregelen om alle praktische zaken waar ouderen tegenaan lopen op te lossen?
- Worden vervangende ontmoetingsactiviteiten georganiseerd?
- Zijn er ideeën om vitale ouderen, die zich normaliter inzetten als vrijwilliger, betekenisvol te laten zijn voor anderen?
- Hoe kunnen mantelzorgers worden ontlast? En hoe kunnen zij contact houden met hun dierbaren als die niet bij hen in huis wonen?
- Hoe krijg en houd je de ouderen in beeld die niet digivaardig zijn en die geen eigen sociaal netwerk hebben dat hen kan wijzen op mogelijkheden voor hulp?
- Wat kun je bieden aan mensen met wie het voor de coronacrisis al niet goed ging op het gebied van zelfredzaamheid (vroeg-dementerenden, GGZ, zorgmijders, LVB, NHA)?

Reflectie op deze vragen in de online meeting leverde de onderstaande kerndiensten op:

1. Advies- en hulpdienst
2. Sociaal belcontact
3. Van direct naar digitaal contact
4. Ambulant contact
5. Praktische diensten
6. Vervangende ontmoetingsactiviteiten
7. Ouderen actief voor anderen

Wij gaan uit van de praktische wijsheid van de sociaal professionals die de omschrijving van de kerndiensten lezen. Zij kunnen ongetwijfeld zelf besluiten welk materiaal zij uit de uitgebreide beschrijving wel en niet willen gebruiken.

Kerndienst 1: Advies- en hulppunt

Wij bevelen aan om per gemeente één centraal telefoonnummer ter beschikking te stellen en dat in te richten als advies- en hulppunt. Dit punt moet breed bekendheid krijgen door gebruik te maken van alle kanalen waarmee ouderen bereikt kunnen worden: sociale media, het plaatselijke huis-aan-huisblad, regionale tv etc. Het advies- en hulppunt is de plek in een gemeente waar vraag en aanbod aan elkaar worden gekoppeld. Het punt richt zich op twee zaken:

1. Het advies- en hulppunt is een aanspreekpunt voor ouderen en hun naasten. Er vindt vraagverheldering plaats waardoor de behoeften van ouderen in beeld komen. Deze behoeften worden gekoppeld aan het beschikbare aanbod.
2. Er worden allerlei burgerinitiatieven ontwikkeld waar ouderen gebruik van kunnen maken. In aanvulling daarop ontwikkelen welzijnsorganisaties eigen diensten en hulpaanbod. Bij het advies- en hulppunt wordt het aanbod in een gemeente gebundeld.

In de beschrijving zijn enerzijds tips opgenomen over de te volgen werkwijze in gesprekken. Daarnaast zijn tips opgenomen over hoe je burgerinitiatieven kunt benaderen en ondersteunen. Veiligheid van ouderen is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Er zullen ook ouderen zijn die niet naar een advies- en hulppunt bellen, terwijl zij wel hulp nodig hebben. Er zijn verschillende manieren waarop deze ouderen bereikt kunnen worden. Tot slot staat een format voor een informatiebrief opgenomen, zodat voor ouderen en hun naasten helder is wat is afgesproken.

Kerndienst 2: Sociaal belcontact

Eenzaamheid is een groot probleem nu veel ouderen aan huis gekluisterd zijn. Regelmatige belcontacten met vrijwilligers geven de mogelijkheid voor ouderen om hun hart te luchten. Ook hier geldt weer dat sociaal werkers hun praktische wijsheid inzetten om de juiste vorm te vinden. In de beschrijving zijn tips opgenomen over de vorm van de dienst en de inhoud van de gesprekken.

Naast de lokale diensten zijn er ook diverse landelijke nummers waar ouderen een luisterend oor kunnen vinden.

Kerndienst 3: Van direct naar digitaal contact

Digitaal contact kan voor sommigen een waardevol alternatief zijn voor face-to-face contact. Ouderen die voor de coronacrisis al vaardig waren met een smartphone of pc kunnen gemakkelijk overstappen op digitaal contact met naasten via bijvoorbeeld Whatsapp of Skype¹. Wat betreft contact tussen cliënt en hulpverlenend sociaal werker geeft Marcha Hartman- van der Laan, auteur van het boek *Sociaal werk in de digitale samenleving* vijf tips om dit goed en veilig te kunnen doen².

Voor ouderen die geen smartphone of tablet hebben, maar voor wie beeldbellen of whatsappen wel van grote waarde zou kunnen zijn, kunnen er smart devices worden ingezameld, geïnstalleerd en uitgebreid. Als je aan de slag wil met dit project, kun je het beste te rade gaan bij de beleids- en IT-afdeling van jouw organisatie.

Het initiatief 'Hallo Familie'³ ontwikkelt momenteel vaardigheden om de telefoons en tablets effectief in te zetten (denk aan installeren, verspreiden, instrueren). Voor de meest actuele informatie ga je naar <https://hallo-familie.nl/>.

Naast 'gewone' smart devices zijn er ook speciale devices gericht op ouderen zoals 'Compaan' en 'My Memory Lane'.

Kerndienst 4: Ambulant contact

Om het risico op verspreiding van het coronavirus zo klein mogelijk te maken, blijft iedereen zoveel mogelijk thuis. Dat betekent dat hulpverleners

- 1 Elkaar groepsgewijs ontmoeten kan ook, dit wordt beschreven bij kernproject 6
- 2 <https://www.bpsw.nl/publicaties/factsheet-hoe-pak-je-online-werken-op-in-het-sociaal-werk/>
- 3 Elke van Looveren van Jumbo, Anneke Vogels van WriteNow Online Communicatie, Ron van Zelst van roem events en Coen Hendriks van Zenzo Maatschappelijk Vastgoed. Zij werken o.a. Samen met ONS Welzijn

(wijkteam, thuisbegeleiding, GGZ, overig sociaal werk) zoveel mogelijk digitaal en telefonisch contact met ouderen onderhouden. Voor de meest kwetsbare ouderen is deze vorm van contact veelal geen goede vervanging voor face-to-face contact. Het is van belang om te weten of je op een veilige manier face-to-face afspraken met mensen kunt hebben. Het RIVM geeft de volgende richtlijn: *Zorgverleners buiten het ziekenhuis mogen en kunnen, mits zichzelf en de cliënt niet ziek zijn, met 1,5 meter afstand 'gewoon' contact hebben.*⁴

Zie voor verdere aanwijzingen: <https://lci.rivm.nl/PBM-thuiszorg>. Organisaties zijn als het goed is op de hoogte van deze richtlijn. Het afwegingskader van Bauke Koekoek is bruikbaar om de afweging te maken of je wel of geen ambulante contact kunt hebben met kwetsbare ouderen. Naast de afweging of een oudere gebaat is bij ambulante contact is er de afweging welke sociale werkers dit contact kunnen bieden. Iedere werker mag voor zichzelf de afweging maken. Een alternatieve manier om face-to-face contact te hebben is om af te spreken in de buitenlucht. Dit heeft, waar dat kan, de voorkeur. Het is gemakkelijker om 1,5 meter afstand te houden en het risico dat het virus zich verspreidt, is kleiner. Daarnaast is bewegen in de buitenlucht gezond en een goede afleiding.

Kerndienst 5: Praktische diensten

Ouderen kunnen door de coronacrisis te maken krijgen met diverse praktische problemen. De meest urgente taak is zorgen dat mensen levensmiddelen in huis hebben. Hiervoor kan een boodschappendienst worden opgezet. Daarnaast kunnen andere praktische diensten worden georganiseerd zoals maaltijden verzorgen en het lezen van de post. Wat betreft vervoer van personen wordt aangeraden om dit niet met vrijwilligers te doen.

⁴ <https://www.zorgwelzijn.nl/corona-het-rivm-zegt-niet-dat-je-niet-naar-clienten-toe-mag/>

Kerndienst 6: Vervangende ontmoetingsactiviteiten

Ouderen kunnen elkaar steunen in deze tijd. Waar het mogelijk is, stimuleren we onderling contact. Door heel het land worden creatieve vervangende ontmoetingsactiviteiten georganiseerd. Ook zijn er initiatieven gericht op recreatie. Onderling contact kan plaatsvinden via apps, belcirkels of groepsgesprekken ('Telebakkie') met de gewone telefoon.

Informatie over vervangende ontmoetingsactiviteiten is te vinden in de uitgebreide beschrijving en ook op de site van het Oranjefonds (<https://www.oranjefonds.nl/doejemee>) staan voorbeelden beschreven die ter inspiratie kunnen dienen. Als er budget nodig is om een activiteit uit te voeren, kan er een aanvraag worden gedaan bij het Oranjefonds.

Kerndienst 7: Ouderen actief voor anderen

Men neigt in deze tijd al snel naar het benaderen van ouderen als slechts de ontvanger van hulp. We weten echter uit onderzoek dat mensen het veel fijner vinden om hulp te bieden dan hulp te ontvangen. Dat geldt ook voor ouderen. Het overgrote deel van de ouderen dat nu thuis zit heeft talenten waarmee ze een ander vrolijk kunnen maken.

Het is een uitdaging voor sociaal werkers om manieren te verzinnen om deze talenten aan te spreken. Dat mag voor andere ouderen zijn, maar zeker ook voor andere groepen.

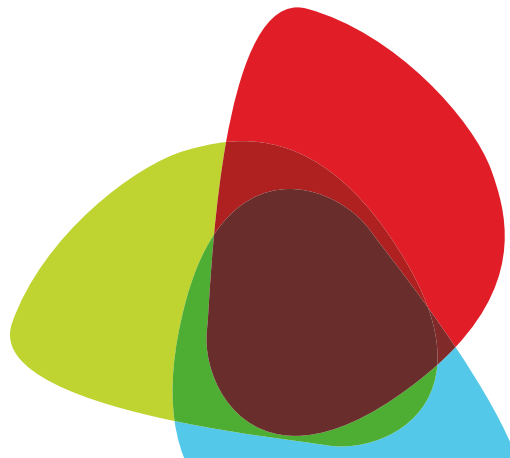
Het kunnen eenvoudige lichtvoetige projectjes zijn. Denk niet te ingewikkeld. Voorbeelden staan in de uitgebreide beschrijving en draaiboeken staan op <https://krachtproef.org/>.

Nawoord

Hopelijk is de coronacrisis binnenkort verleden tijd, maar deze beschrijving verliest dan niet zijn waarde. Een aantal van de kerndiensten blijft deel uitmaken van het aanbod van sociaalwerkorganisaties, zoals dat al voor de coronacrisis het geval was. Digitaal contact wordt nooit een vervanging voor fysieke ontmoeting, maar wel een waardevolle aanvulling. Het is in te zetten voor de communicatie met ouderen en digitaal ontmoeten is een snelle en effectieve manier om sociaal werkers uit heel het land samen te brengen. En het biedt een goed inzicht op nieuwe kansen op de arbeidsmarkt in de sector.

Heb je aanvullingen of suggesties?

Mail ze dan naar secretariaataaneen@gmail.com.



Colofon

Ontwikkeling

Jenny Zwijnenburg

Sjef van der Klein, Marien van Schijndel, Joop Hofman

Redactie en realisatie

Mascha Boelaars

Myrthe Tijhuis

Vormgeving

9meter

Met dank aan

Alle deelnemende sociaal werkers aan de videoconferentie op 26 maart 2020.

Krachtproef

www.krachtproef.org

Deze samenvatting en de gehele publicatie 'Sociaal werk voor ouderen tijdens corona' zijn te vinden op www.sociaalwerk-werkt.nl.

© Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk

Utrecht, april 2020

