



Het basispakket gewogen

Het basispakket gewogen

Colofon

Deze brochure is een uitgave van de
Gemeente Amsterdam
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling,
ter gelegenheid van de werkconferentie het basispakket gewogen,
6 november 2003 in Felix Meritis te Amsterdam.

Bestelwijze

Schriftelijk Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling
Afdeling Maatschappelijke en Gezondheidszorg
Team Ouderen, Irma Vroegop
Postbus 1840, 1000 BV Amsterdam
Telefonisch bij Irma Vroegop, 020 – 552 2087
Downloaden via www.kenniscentrumouderen.amsterdam.nl

Samenstelling en tekst: R.F.M. Borkus, J.J. Berkhout
(Adviesgroep Terts)
Eindredactie en eindverantwoordelijkheid: DMO/MGZ
Vormgeving en druk: Stadsdrukkerij Amsterdam NV

© Gemeente Amsterdam
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling
Afdeling Maatschappelijke en Gezondheidszorg
Team Ouderen
November 2003

Inleiding

Deze brochure geeft een samenvatting van drie onderzoeken die in 2002/2003 gehouden zijn in het kader van de monitoring van het basispakket voor ouderen in de gemeente Amsterdam. In de onderzoeken stonden de tevredenheid met het huidige basispakket en de verdere wensen en behoeften van ouderen centraal. Hoewel de drie onderzoeken heel verschillend van opzet en uitvoering waren, vullen de resultaten elkaar goed aan.

Aan de onderzoeken heeft een groot aantal ouderen meegewerkt. 1350 ouderen hebben deelgenomen aan de telefonische enquête van O+S¹, 70 oudere migranten en ondersteuners namen deel aan de groepsgesprekken door CABO² en bij 3700 ouderen van 75 jaar en ouder is tijdens een huisbezoek een uitgebreide vragenlijst afgenomen. De gegevens van de huisbezoeken zijn verzameld en gebundeld door de SOM³. Hiermee is een hoge participatiegraad bij de ouderen bereikt, waaronder zo'n 4500 75-plussers.

In deze brochure worden de resultaten en conclusies van de onderzoeken geïntegreerd weergegeven. De resultaten van de onderzoeken zijn geanalyseerd om na te gaan of bijstelling van (de uitvoering van) het basispakket nodig is en welke prioriteiten daarbij gesteld moeten worden. Zo blijven de voorzieningen van het basispakket toegesneden op de vraag van de Amsterdamse ouderen.

- 1 Tevredenheid van ouderen met het basispakket voor ouderen, M. Groeneveld, E. Lindeman, J. Slot, O+S, Amsterdam, 2003
- 2 ...en dit hebben oudere migranten in Amsterdam nodig!, L. Alkema, Stichting CABO, Amsterdam 2003
- 3 Preventieve huisbezoeken 75+, stedelijke rapportage 2de helft 2002, T. Slappendel, SOM, Amsterdam 2003

1. Het basispakket voor ouderen?

In Amsterdam woont 95% van de ouderen zelfstandig. Zij kunnen, indien gewenst, een beroep doen op een aantal welzijnsvoorzieningen. In 2002 hebben centrale stad en de stadsdelen een convenant gesloten, waarin is vastgelegd welke welzijnsfuncties voor ouderen minimaal aanwezig moeten zijn.

Het basispakket dient bij te dragen aan de volgende doelstellingen;

- ouderen de mogelijkheid bieden zo volwaardig mogelijk te participeren in de samenleving;
- voorkomen dat kwetsbare ouderen in een sociaal isolement geraken;
- meer samenhang brengen in de voorzieningen voor thuiswonende ouderen;
- het bereik van en de toegankelijkheid voor thuiswonende ouderen vergroten; daarbij is gerichte aandacht voor allochtone ouderen.

De functies en producten die het basispakket omvat zijn:

Functies	Producten
1. Voorlichting, advies en begeleiding	Telefonisch spreekuur Huisbezoeken Themagroepen/gespreksgroepen Procesmatige begeleiding
2. Regiefunctie	Ouderenadviseurs Thuisadministratie
3. Hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen	Maaltijden aan huis Boodschappendienst
4. Wonen	Kleine woningaanpassingen Klussenhulp
5. Welzijnsactiviteiten	Ontplooiing en educatie: sociaal-culturele activiteiten
6. Inkomen	Inkomensondersteunende maatregelen
7. Veiligheid	Alarmering en alarmopvolging Telefooncirkel
8. Mobiliteit	Aangepast vervoer
9. Belangenbehartiging	Ondersteuning ouderenadviesraad

Er zijn binnen de groep 'ouderen' (mensen van 55 jaar en ouder) grote verschillen in vitaliteit, sociaal netwerk, inkomenspositie en integratie in de samenleving. Gebruikers van het basispakket zijn met name ouderen met een afnemende zelfredzaamheid, de zogenaamde 'kwetsbare ouderen'⁴. Zij kunnen te maken te krijgen met een cumulatie van beperkingen die hen kwetsbaar maken, zoals:

- een klein sociaal netwerk (geen partner, kinderen, burens of vrienden),
- een laag inkomen (alleen AOW of slechts een klein pensioen),
- problemen met taal en cultuur (moeite met verstaan, spreken en lezen),
- fysieke beperkingen (moeite met bukken, tillen, lopen, zien, horen),
- cognitieve beperkingen (geheugenproblemen),
- psychische problemen (lusteloosheid, depressiviteit).

Veel ouderen hebben daarnaast behoefte aan zorg, woningaanpassing of een andere woning, waarvoor ze langs andere wegen in aanmerking kunnen komen. De afstemming tussen deze sectoren is voor ouderen wezenlijk. Dit sluit aan bij de gemeentelijke ambitie om te komen tot inbedding van het basispakket in het totaal aan arrangementen van wonen, welzijn en zorg, waarop zelfstandig wonende ouderen een beroep kunnen doen.

4 Van Tafeltje-dekje tot ouderenadviesing, E. Duijf, IgLO-brochure, VNG Den Haag, 2000

2. Het basispakket onderzocht

Bij de totstandkoming van het basispakket is besloten om de uitvoering ervan te 'monitoren'. Daaruit is duidelijk geworden dat alle producten van het basispakket in alle stadsdelen worden geboden, tenzij er in een stadsdeel een gebrek aan belangstelling van de ouderen voor één of meer producten blijkt te bestaan.

Conform het convenant is nagegaan hoe het basispakket zich meer vraaggestuurd kan ontwikkelen. Daartoe heeft de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling twee onderzoeken laten uitvoeren en de rapportage van Huisbezoek 75+ gebruikt, om een goed beeld te krijgen van de ervaringen en tevredenheid met (onderdelen van) het basispakket.

2.1 Tevredenheid van ouderen met het basispakket voor ouderen

De Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S) heeft onderzoek gedaan naar 'wat ouderen vinden van de kwaliteit van het huidige aanbod van het basispakket en welke behoeften ouderen hebben op het terrein van welzijn, wonen en zorg'. Hiervoor zijn in het voorjaar van 2003 ruim 4000 55-plussers benaderd, die als gebruiker van één of meer producten van het basispakket ingeschreven staan bij de wijkposten van alle stadsdelen. Het onderzoek is toegespitst op de producten die te maken hebben met het streven ouderen zo lang mogelijk thuis te laten wonen, namelijk:

- telefonisch spreekuur en inloopspreekuur;
- huisbezoekproject;
- maaltijden aan huis;
- alarmering en alarmopvolging;
- thuisadministratie;
- klussenhulp en kleine woningaanpassing.

Bij 1349 ouderen is een telefonische enquête afgenomen. Dit is een hoge respons van 72% van de ouderen die men daadwerkelijk telefonisch of schriftelijk bereikt heeft. Van deze groep is een profielschets

gemaakt, naar geslacht, leeftijd, huishouden, opleiding, zelfredzaamheid en inkomen om een goed beeld te krijgen van de mensen die op dit moment van de producten gebruik maken (zie bijlage 1).

2.2 ...en dit hebben oudere migranten in Amsterdam nodig

Stichting CABO, centrum voor advies en beleid ouderen migranten, heeft in het voorjaar van 2003 onderzoek gedaan met het doel 'te achterhalen wat de wensen en behoeften van oudere migranten zijn op het terrein van een basispakket aan voorzieningen'⁵. De volgende vragen hebben centraal gestaan:

- Welke voorzieningen hebben oudere migranten minimaal nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen?
- Hoe moeten deze voorzieningen worden vormgegeven zodat ze ook daadwerkelijk zullen worden gebruikt door oudere migranten?
- Hoe kunnen oudere migranten het beste worden voorgelicht over de voorzieningen?

Er is gewerkt met groepsgesprekken met oudere migranten (Turkse mannen, Turkse en Marokkaanse vrouwen, Surinaamse ouderen, Chinese ouderen), met vertegenwoordigers (experts) van Turkse, Marokkaanse en Zuid-Europese zelforganisaties en met professionals in het werkveld. Hierbij is samengewerkt met het bureau O+S. In totaal hebben 73 personen aan de groepsgesprekken deelgenomen.

2.3 Preventieve huisbezoeken 75+

De Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning van Maatschappelijke Dienstverlening (SOM) heeft een overzicht gemaakt van de registratie van gegevens bij de preventieve huisbezoeken 75+, die sinds medio 2002 in alle stadsdelen met een uniforme vragenlijst worden 'opgenomen'. De huisbezoeken hebben tot doel om 'zelfstandig wonende 75-plussers te informeren over regelingen en voorzieningen, eventuele problemen te signaleren en, indien gewenst, te verwijzen naar het ouderenwerk'. De preventieve huisbezoeken zijn gericht op zelfstandig wonende ouderen die niet bekend zijn bij de wijkpost voor ouderen. Bij ongeveer tweederde van de ouderen die benaderd

worden, wordt ook een huisbezoek afgelegd. De uniformering van de gegevens van de huisbezoeken maakt het mogelijk te komen tot stedelijke verslaglegging en het genereren van beleidsinformatie.

De rapportage 2003 is de eerste inventarisatie die gebaseerd is op deze stadsdeeloverschrijdende aanpak. Van drie stadsdelen zijn de gegevens nog niet beschikbaar (De Baarsjes, Zeeburg en Oud-West). De huisbezoeken worden in sommige stadsdelen door vrijwilligers afgelegd, in andere stadsdelen door beroepskrachten van het ouderenwerk. In totaal zijn er in de periode medio 2002 tot begin 2003 bijna 6000 mensen aangeschreven en zijn er 3700 bezocht.

5 ...en dit hebben oudere migranten in Amsterdam nodig!, L. Alkema, Stichting CABO, Amsterdam 2003

3. Gebruik en tevredenheid

Hieronder geven we een geïntegreerd overzicht van de resultaten van de drie onderzoeken. Hiermee willen we een goed beeld geven van het gebruik van en de tevredenheid over het basispakket bij de doelgroepen van het basispakket, mede aan de hand van de kwaliteitscriteria *bekendheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid, bekwaamheid, bejegening en betaalbaarheid*.

3.1 Gebruikers en hun oordeel over het basispakket

Driekwart van de deelnemers aan de O+S-enquête maakt al langer dan een jaar gebruik van één of meer producten. Deze mensen hebben de volgende kenmerken:

- ze zijn meestal ouder dan 75 jaar;
- hebben moeite met de dagelijkse taken;
- zijn vaak alleenstaand;
- met een laag inkomen.

Het basispakket en de toegang via de wijkpost voorzien in een behoefte bij 70% van de ouderen, met name ouderen van 75 jaar en ouder. Slechts een klein deel van de ouderen heeft in het afgelopen jaar meerdere producten van het basispakket gebruikt.

We bespreken hier de onderzochte producten en daarbij gaan we uit van de zes kwaliteitscriteria: *bekendheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid, bekwaamheid, bejegening en betaalbaarheid (de 6 B's)*.

Tabel 1: Samenvatting zes belangrijke ouderenvoorzieningen

Producten	algemeen oordeel rapportcijfer	bekendheid*	gebruik afgelopen jaar*	profiel gebruikers t.o.v. ingeschrevenen wijkpost
(telefonisch) spreekuur	8,0	65%	16%	ouderen van alle leeftijden, iets meer moeite met ADL ⁶
Huisbezoekproject	8,0	**	**	hogere opleiding, hoger inkomen
Maaltijdbezorging	6,8	90%	10%	meer 75+, meer alleenstaanden, meer moeite met ADL
Alarmering	8,0	91%	32%	meer 75+, meer alleenstaanden, lager inkomen, meer moeite met ADL
Thuisadministratie	8,4	63%	11%	ouderen van alle leeftijden, meer alleenstaanden, lagere opleiding, lager inkomen, iets meer moeite met ADL
Klussenhulp	8,1	86%	35%	goede afspiegeling ingeschrevenen wijkpost

* bekendheid en gebruik voorzieningen gemeten onder ouderen die ingeschreven staan bij de wijkpost.

** bekendheid en gebruik huisbezoekproject niet te vergelijken met overige voorzieningen, omdat huisbezoekproject voor selecte groep ouderen is.

3.2 Informatie en advies

Het spreekuur en het huisbezoek bieden mogelijkheden om informatie en advies te vragen en een aanvraag in te dienen voor bepaalde voorzieningen of producten van het basispakket.

Het *spreekuur* wordt door alle leeftijdsgroepen van ouderen bezocht; het huisbezoek gebeurt op initiatief van de wijkposten en is bedoeld voor 75-plussers.

Met het *huisbezoek* worden ouderen bezocht, die nog niet bij de wijkpost bekend zijn en dus nog geen gebruik maken van de voorzieningen van het basispakket. Ongeveer een derde van de in aanmerking komende ouderen is niet bezocht, deels omdat men geen contact heeft kunnen leggen (37%), deels omdat de oudere het zelf niet nodig vindt (34%). De tevredenheid over het spreekuur en het huisbezoek is groot. De betrokkenen zijn, op een enkele uitzondering na, heel tevreden over de bekwaamheid van en de bejegening door de medewerkers. Ouderen die thuis bezocht zijn ervaren het huisbezoek niet als inmenging in de persoonlijke levenssfeer. Voor sommigen kan het huisbezoek op latere leeftijd plaatsvinden (6%), anderen hadden het liever al op jongere leeftijd gehad (14%).

Ouderen hebben behoefte aan actuele informatie en vooral aan adequate hulp als ze een voorziening nodig hebben. Ze vinden het belangrijk dat zaken die tijdens het spreekuur of huisbezoek met de medewerker besproken zijn, zo snel mogelijk in gang gezet en afgehandeld worden. Men vindt het vervelend om verwezen te worden naar een ander 'loket'. Sommige ouderen zouden vaker een huisbezoek willen, liefst van dezelfde persoon.

Oudere migranten vinden de functie informatie en advies, in de vorm van ruime inloopsprekuren en huisbezoek heel belangrijk. Enkele aandachtspunten die deze ouderen heel belangrijk vinden:

- meer informatie en gesprekken in hun eigen taal;
- het vertrouwen in de organisatie wordt vergroot als de organisatie bekend is bij de zelforganisatie;
- veel informatie wordt van mond tot mond verspreid via de zelforganisaties.

Met de huisbezoeken worden ook de mensen bereikt die niet deelnemen aan een zelforganisatie. Vooral Surinaamse en Chinese ouderen hebben liever huisbezoek. Voor Chinese ouderen is het wel een voorwaarde dat de bezoeker Chinees praat.

De oudere migranten signaleren dat er nog veel wijkposten zijn waar geen allochtone medewerkers werken. Voor het vertrouwen in de organisatie is dit een belangrijke voorwaarde, omdat men dan het gevoel heeft dat er aandacht en begrip voor hen is.

Bekendheid, bereikbaarheid en beschikbaarheid

Het is voor ouderen belangrijk dat ze weten welke voorzieningen er in het stadsdeel beschikbaar zijn en hoe zij daarvan gebruik kunnen maken. Veel ouderen kennen slechts een beperkt aantal voorzieningen van het basispakket. De behoefte aan informatie is groot. Ook ouderen die nog geen prijs stellen op een huisbezoek, willen graag actuele informatie over het basispakket ontvangen. De vraag wordt gesteld of het niet beter is de huisbezoeken aan te bieden als er sprake is van 'calamiteiten' of nieuwe situaties (bijv. ziekenhuisopname, mensen die weduwe of weduwnaar worden).

In het Huisbezoeken 75+-project blijkt dat door de huisbezoeken de bekendheid met en het gebruik van de verschillende voorzieningen door 75-plussers toeneemt. De invulling van het huisbezoek verschilt echter per stadsdeel. Sommige werken met vrijwilligers, andere met beroepskrachten. Soms vinden ouderen dat de huisbezoekers te jong zijn en hen niet goed aanvoelen. Uit de 3700 huisbezoeken zijn in totaal 642 verwijzingen voortgekomen, dus uit zo'n 15-20% van de huisbezoeken.

De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de wijkpost is van doorslaggevend belang, omdat dit de toegangspoort is tot de meeste producten van het basispakket. De bereikbaarheid van de verschillende wijkposten wordt in het algemeen als heel goed beoordeeld, uiteenlopend van een tevredenheid van 100% in enkele stadsdelen (Pijp, Westerpark, Oud-West) tot 70% in Geuzenveld/Slotermeer. Wat betreft de beschikbaarheid zijn er enkele kritiekpunten, met name wat betreft de spreekuurtijden die ruimer zouden moeten zijn. De indruk bestaat dat de verantwoordelijke organisaties hier niet altijd dezelfde prioriteit aan geven.

Bekwaamheid en bejegening

Ouderen zijn over het algemeen erg te spreken over de deskundigheid en vriendelijkheid van de betrokken medewerkers en er zijn wat dit betreft nauwelijks verschillen tussen de stadsdelen. De scores betreffende de bekwaamheid (medewerkers zijn voldoende bekwaam) lopen uiteen van 100% in stadsdeel Centrum Blankenberg tot 90% in Slotervaart/OTV. Wat betreft de bejegening blijkt dat men in de meeste wijkposten altijd vriendelijk bejegend wordt.

De ouderen hebben daarnaast hoge verwachtingen van de slagvaardigheid van de medewerkers. Ze verwachten dat de medewerkers de zaken die besproken zijn ook in korte tijd kunnen realiseren. Zij zijn verontwaardigd als dit niet gebeurt.

3.3 Andere producten van het basispakket

Onderzocht zijn de producten 'maaltijden aan huis', 'thuisadministratie', 'alarmering', 'klussenhulp en kleine woningaanpassingen'. Bijna alle ouderen kennen de maaltijdservice en de alarmering, maar ze worden met name door 75-plussers gebruikt. Voor beide diensten geldt dat het inkomen een reden voor niet-gebruik kan zijn. De prijzen van maaltijden en alarmering vindt men niet onredelijk, maar ze zijn voor ouderen met een laag inkomen toch te duur.

Redelijk tevreden zijn de afnemers van de *maaltijdservice*. Lastig vindt men dat je aan de maaltijdservice 'vast zit' en niet gemakkelijk een dag kan overslaan als je niet thuis bent. Voor oudere migranten is deze service niet interessant, enerzijds omdat ze vaak nog met hun (dikwijls jongere) partner wonen, anderzijds omdat het vaak diepvriesmaaltijden betreft die niet op een voor hen acceptabele wijze zijn samengesteld en klaargemaakt.

De *alarmering* werkt in het algemeen goed, vindt driekwart van de ouderen. Men wordt in de meeste gevallen snel teruggebeld en de medewerkers bieden vriendelijke, goede hulp of schakelen de goede hulp in na de oproep.

Oudere migranten hebben nog weinig behoefte aan de alarmering en alarmopvolging, maar zien wel een probleem bij het gebruik van de apparatuur. Ouderen die de Nederlandse taal slecht spreken, kunnen niet goed duidelijk maken wat er aan de hand is, of wat er moet gebeuren. Ook verstaan zij de medewerker aan de andere kant van de lijn vaak niet. De alarmering is voor de oudere migranten alleen zinvol als hij wordt beantwoord door meertalige medewerkers.

Ouderen hebben de mogelijkheid om hulp te vragen bij hun *persoonlijke administratie* en deze zo nodig geheel door een medewerker van de wijkpost te laten uitvoeren. Deze service is gratis en 11% van de

geënquêteerden maakt er gebruik van, gespreid over alle leeftijds-groepen van 55 jaar en ouder. Oudere migranten gebruiken vaak het inloopspreekuur als mogelijkheid voor hulp bij hun administratie.

De klussenhulp en kleine woningaanpassingen aan huis zijn ook een belangrijke voorziening voor ouderen, waarvan zo'n 35% van de geënquêteerden gebruik gemaakt heeft. Gemiddeld heeft men er twee keer een beroep op gedaan en verwacht dat ook in de toekomst te blijven doen. De kosten die men voor de werkzaamheden moet betalen vindt men in het algemeen geen bezwaar (sommige klussen zijn gratis).

Ook veel oudere migranten hebben behoefte aan kleine woning-aanpassingen, maar velen zijn niet bekend met de klussenhulp. Zij zijn echter bang dat het inschakelen van buitenstaanders hoge kosten met zich mee zal brengen. Veel oudere migranten klagen over achterstallig onderhoud. Men vindt het vervelend dat men in een huurwoning moet betalen voor bepaalde voorzieningen of verbeteringen. Ze wonen nogal eens in een woning die niet geschikt is voor ouderen, maar ze kunnen daar niet weg door de geringe doorstroming én omdat ze hulp nodig hebben bij het vinden van een andere woning.

Bekendheid, bereikbaarheid en beschikbaarheid

De bekendheid van de producten is in het algemeen groot en voor ouderen gemakkelijk bereikbaar. De levertijd is geen probleem, maar voor zowel de administratieve diensten als de klussenhulp zijn wachtlijsten ontstaan met de toename van het aantal ouderen dat hier gebruik van maakt. De klussenhulp is niet in alle stadsdelen beschikbaar. Ook hebben nogal wat ouderen behoefte aan uitgebreidere hulp, bijvoorbeeld bij schilderen of behangen.

Bekwaamheid en bejegening

Op enkele uitzondering na zijn de ouderen tevreden over de bekwaamheid en bejegening door de medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren.

Betaalbaarheid

De kosten van sommige diensten worden geheel of gedeeltelijk aan de ouderen in rekening gebracht door het stadsdeel. Het oordeel van de ouderen over de betaalbaarheid van de diensten 'maaltijden aan

huis', 'alarmering' en 'klussenhulp/woningaanpassing' loopt tussen de stadsdelen uiteen, mogelijk omdat de eigen bijdragen per stadsdeel verschillen. Overigens vinden de ouderen niet dat de prijzen te hoog zijn; slechts enkelen vinden ze te duur. Ouderen die meer voorzieningen nodig hebben, niet alleen van het basispakket maar ook van zorginstellingen, krijgen te maken met cumulatie van eigen bijdragen. Bij de huisbezoeken blijkt dan ook een aanzienlijk aantal van de verrichte verwijzingen betrekking te hebben op financiële knelpunten. Ook veel oudere migranten zijn bang dat ze teveel zelf moeten betalen, vooral als ze vinden dat ook anderen hiervoor verantwoordelijk zijn (bijvoorbeeld aanpassingen en voorzieningen in een huurhuis). Ouderen met een laag inkomen krijgen te maken met eigen bijdragen die nogal oplopen wanneer men van verschillende producten en voorzieningen (bijvoorbeeld thuiszorg) gebruik moet maken. De ouderen vinden de producten in het algemeen niet te duur voor wat geboden wordt, maar de cumulatie maakt het aanbod duur. De kosten van de producten kunnen voor oudere migranten een drempel zijn.

4. Vindt men het aanbod voldoende?

Bij de telefonische enquête is de ouderen gevraagd of ze het basispakket nu voldoende vinden, maar die vraag vinden de meesten moeilijk te beantwoorden.

Uit de suggesties die sommige ouderen doen als hen gevraagd wordt wat ze eventueel missen en wat beter kan, komen de volgende wensen naar voren:

- uitstapjes aanbieden (algemeen en voor verschillende groepen oudere migranten);
- het vervoer moet beter kunnen, maakt het leven veel aangenamer;
- de rollator moet gemakkelijk mee kunnen in de bus;
- het vervoer naar huisarts en ziekenhuis moet beter, nu moet men veel te lang wachten;
- meer seniorenwoningen, aanleunwoningen of groepswoningen;
- bij aanmelding voor diensten moeten steeds weer dezelfde vragen beantwoord worden ("instellingen kunnen toch samenwerken!");
- instellingen werken langs elkaar heen: "maak één loket".

De indruk bestaat dat de jongere oudere gemakkelijker informatie vergaart en assertiever is en daarmee gemakkelijker toegang heeft tot voorzieningen. De 75-plussers komen nog wel eens tekort, door wachtlijsten, slechte uitleg en doorverwijzingen. Deze ouderen zien de huisarts als een belangrijke informatieleverancier en ook een 'zorgloket' zou een uitkomst zijn als daar iemand zit die meteen de juiste zorg kan organiseren of goed verwijst naar adequate hulp.

4.1 Wat mist men?

Er is ook gevraagd of men bepaalde voorzieningen mist, die men eigenlijk in het aanbod zou willen hebben. Voor 81% van de ouderen is het aanbod voldoende, maar enkele aanvullende producten/diensten worden door een klein aantal ouderen genoemd:

- hulp bij grote klussen, zoals behangen, schilderen, tuinonderhoud;
- huisbezoek voor ouderen en eenzamen;
- stadsmobiel en minibus die vaker en op tijd rijden;

- meer sportvoorzieningen (bijvoorbeeld zwemmen, gym) en cursussen voor ouderen;
- hulp bij financiële problemen;
- hulp bij het zoeken van een andere woning (oudere migranten);
- meer en vooral praktisch taalonderwijs;
- beveiliging van de huizen;
- meer zitbanken op straat.

4.2 Gebruik van andere voorzieningen

Naast de producten van het basispakket maakt de onderzochte groep ouderen ook veel gebruik van andere voorzieningen, zoals

thuiszorg, wijkverpleging, gezinszorg	44%
aangepast vervoer (stadsmobiel/buurtbus)	38%
WVG-voorzieningen	21%
clubs voor ouderen	18%
eettafels, wijkrestaurant	5%

Dit onderstreept dat het bereik van het basispakket onder de groep kwetsbare ouderen groot is.

4.3 Verwachtingen voor de toekomst

De behoefte aan *informatie en advies* (spreekuur en huisbezoek) zal naar verwachting verder toenemen. Slechts 13% van de gevraagde ouderen verwacht hier in de toekomst geen gebruik van te zullen maken. Ook bij het huisbezoek aan 75-plussers blijkt de grote behoefte hieraan en niet alleen eenmalig, maar naar behoefte ook aan vervolfbezoeken.

Bijna de helft van de ouderen die nu nog geen *maaltijden* en *alarmering* afnemen, verwacht er in de toekomst wel gebruik van te zullen maken. Bij oudere migranten is deze behoefte veel kleiner en anders. Taalproblemen en culturele verschillen rond de etensbereiding belemmeren de afname van deze diensten.

Thuisadministratie en klussen aan huis zijn voor ruim 40% van de ouderen diensten waarvan ze in de toekomst gebruik zullen maken. Belangrijk argument hiervoor is dat de kinderen niet in de buurt wonen.

Voor oudere migranten zal de voorlichting over het basispakket aanzienlijk moeten worden uitgebreid. Het slechten van de *taalbarrière* is een belangrijke voorwaarde voor het behoud van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van allochtone ouderen. Meertalige informatie en spreekuren en het opzetten van taalonderwijs voor oudere migranten, kunnen de bekendheid én het gebruik sterk vergroten. Integratie van mondelinge voorlichting en taalonderwijs wordt als een mogelijkheid genoemd, gericht op het leren spreken van het Nederlands.

5. Conclusies

De drie onderzoeken overziende wordt duidelijk dat het basispakket in een grote behoefte voorziet, met name bij ouderen van 75 jaar en ouder en kwetsbare ouderen van jongere leeftijd. Het feit dat het Huisbezoek 75+-project leidt tot een toename van het aantal gebruikers van het basispakket (15-20% verwijzingen) spreekt boekdelen. Verwacht mag worden dat de behoefte van ouderen aan de producten en diensten verder zal toenemen.

De term 'basispakket' is weliswaar niet bekend, maar veel producten wel. Van de zes onderzochte producten uit het basispakket zijn de producten 'alarmering' en 'maaltijdbezorging' de twee bekendste voorzieningen. Naast alarmering maken de cliënten van de wijkpost het meeste gebruik van de klussenhulp.

Veel van de ouderen die gebruikmaken van het basispakket maken ook gebruik van AWBZ- (thuiszorg, etc.) en WVG-voorzieningen (woningaanpassing, etc.), namelijk respectievelijk 44% en 21%, wat duidelijk maakt dat de 'kwetsbare ouderen' de belangrijkste doelgroep van het basispakket zijn.

Bij oudere migranten is het basispakket nog onvoldoende bekend, deels omdat de ouderen de producten en diensten nog niet zo hard nodig hebben (vaak wonen ze nog met een partner), deels omdat ze niet goed geïnformeerd zijn. De taalbarrière is voor veel oudere migranten erg groot, wat voor het gebruik van verschillende producten een probleem is (alarmering, spreekuur, schriftelijke informatie). Oudere migranten verwachten een toeschietelijke houding van de wijkposten wat betreft de taalbarrière. Het vertrouwen in en het contact met de organisatie kan verder verbeterd worden. Oudere migranten hebben vaak een aantal problemen tegelijk, die de zelfstandigheid belemmeren en contact met de wijkpost noodzakelijk maken (slechte huisvesting, laag inkomen, taalproblemen, slechte gezondheid).

De huisbezoeken bij 75-plussers geven inzicht in de individuele levenssituatie van de ouderen en bieden de mogelijkheid om snel op knelpunten in te spelen. Ook worden de ouderen actief en persoonlijk

geïnformeerd over de voorzieningen die er voor hen zijn. De huisbezoeken leveren meteen 'resultaat' op, blijkt uit de hoeveelheid verwijzingen die uit de huisbezoeken voortvloeit (15-20%). Onder de groep Amsterdammers van 75 jaar en ouder die in 2002/2003 nog niet bezocht zijn (ruim 30.000-35.000) zit naar verwachting nog een grote latente vraag naar producten en diensten uit het basispakket. Er zijn beperkte verschillen tussen de stadsdelen wat betreft de uitvoering en kosten van de producten van het basispakket, die deels zijn ingegeven door de samenstelling van de bevolking.

6. Aanbevelingen

Kijkend naar de tevredenheid van de gebruikers kunnen we concluderen dat men tevreden is met het basispakket. We kunnen nu een volgende stap zetten, aan de hand van kwantificeerbare doelen en kwaliteitseisen, gericht op het bevorderen van de bekendheid en het gebruik van het basispakket bij de meest relevante doelgroepen, de 75-plussers en de oudere migranten. Deze groepen kennen een cumulatie van beperkingen in de zelfredzaamheid. Het bereik kan onder deze doelgroepen nog aanzienlijk worden uitgebreid.

De systematische en persoonlijke benadering met huisbezoeken is veelbelovend, niet alleen voor 75-plussers maar ook voor oudere migranten en andere kwetsbare groepen. Zo'n aanpak zorgt voor een grotere bekendheid en gebruik van het basispakket én een grotere tevredenheid bij de ouderen over de persoonlijke aandacht. De bezochte ouderen kunnen direct hun knelpunten aankaarten bij de vrijwilliger of ouderenwerker en de ouderenwerker kan direct starten met het regelen van voorzieningen.

Voor het bereiken van oudere migranten is een extra inspanning nodig en is een combinatie van taalonderwijs en voorlichting mogelijk, waarmee het verstrekken van informatie en het slechten van de taalbarrière gecombineerd worden.

Gezien de cumulatie van beperkingen en behoeften bij kwetsbare ouderen, die ook in de onderzoeken naar voren komt, dient de gemeente prioriteit te geven aan 'thuiswonende alleenstaande ouderen met een laag inkomen' en aan 'oudere migranten voor wie de taalbarrière groot is'. Deze groepen zijn per stadsdeel te inventariseren en kunnen gericht worden benaderd in de vorm van huisbezoeken met actuele informatie over het basispakket. Deze aanpak kan voor zowel autochtone als allochtone ouderen gelden.

Er bestaat een latente vraag bij 75-plussers die een groot beslag zal leggen op de frontoffice (de wijkposten), aangezien gebleken is dat onder de huidige groep 75-plussers 10-20% potentiële klanten van een wijkpost/basispakket zitten.

Nawoord

In de plannen van het kabinet (miljoenennota) wordt aangegeven hoe de kosten van de gezondheidszorg de komende jaren teruggedrongen kunnen worden. Door herverdeling van verantwoordelijkheden komen er niet alleen taken op gemeentelijk niveau (wet op de maatschappelijke zorg) te liggen maar ook bij de burgers. Met name voor kwetsbare groepen roept dit het gevoel op dat het sociaal vangnet drastisch wordt ingeperkt.

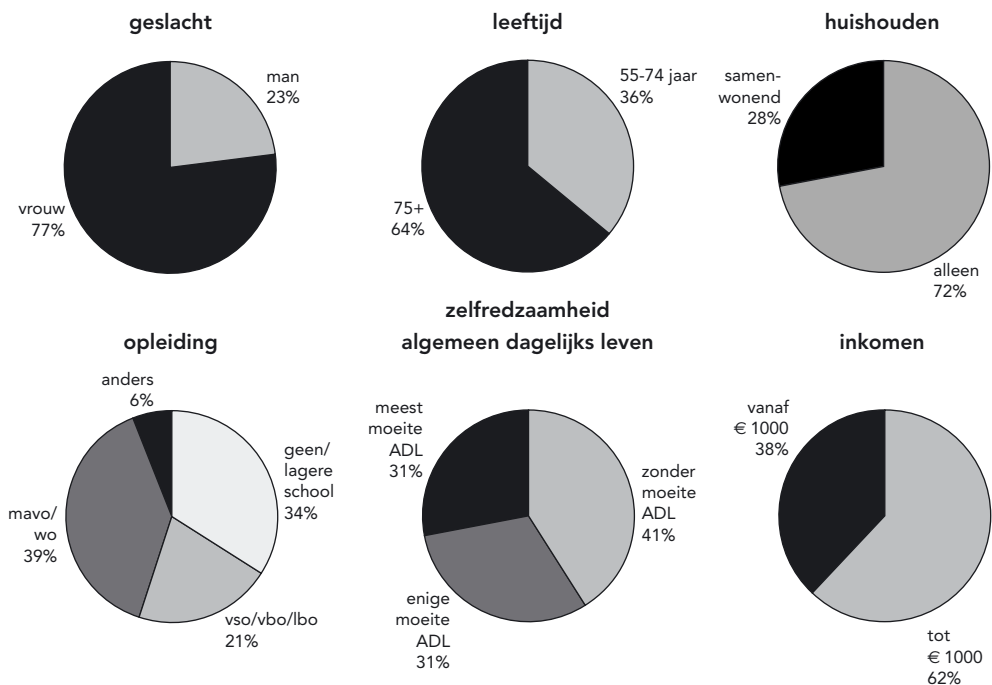
Stadsdelen en centrale stad hebben in het bestuursakkoord 2002-2006 afspraken gemaakt om voor alle inwoners in Amsterdam een goed vangnet te bieden. Het huidige basispakket voor ouderen is één van die peilers. Amsterdam is met het basispakket van welzijnsvoorzieningen voor thuiswonenden ouderen op de goede weg én anticipeert op wat er vanuit rijkswegen op de gemeenten afkomt. In Amsterdam zullen steeds meer mensen die thuis blijven wonen (in plaats van in een instelling) een beroep gaan doen op gemeentelijke voorzieningen. Daarbij moet gedacht worden aan gehandicapten en (ex)- psychiatrische patiënten. Ook zij zullen de gemeente aanspreken op hun toekomstig wettelijke taak en verwachten dat het voorzieningenaanbod in de stadsdelen toereikend is en in alle stadsdelen van een gelijk niveau. Deze kabinetsplannen en de verdergaande extramuralisering betekenen voor de ontwikkeling van het toekomstige basispakket dat een kritische bezinning op het huidige pakket en de beschikbaarheid voor een bredere groep noodzakelijk is.

Naast deze landelijke ontwikkeling, die voor de toekomst van het basispakket van invloed zijn, is er de convenantafpraak om de producten binnen het basispakket meer te richten op de wensen en behoeften van de gebruikers. Het tevredenheidsonderzoek, het onderzoek onder oudere migranten en de resultaten uit de huisbezoeken 75+ hebben aan gegeven dat er verbeterpunten mogelijk én noodzakelijk zijn. De centrale stad en stadsdelen staan voor de taak ook in deze situatie de kwaliteitsontwikkeling van het basispakket voort te zetten.

Tot slot een woord van dank aan iedereen die op zijn/haar wijze een bijdrage geleverd heeft aan de verschillende onderzoeken. In het bijzonder gaat onze dank uit naar de ouderen zelf.

Bijlage

Figuur 1. Profiel 55-plussers die bij de wijkpost voor ouderen staan ingeschreven en mee hebben gedaan aan het onderzoek (n=1349)



De onderzoekers gaan er van uit dat de deelnemers aan het onderzoek een goede afspiegeling vormen van de hele populatie Nederlands sprekende 55-plussers. Uit deze figuur kunnen we duidelijk opmaken dat de geënquêteerden voor een groot deel behoren tot de groep kwetsbare ouderen.

