



Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

Herijking Thuisadministratie 2008

Project: 8138

In opdracht van: Dienst Zorg en Samenleving

dr. Ellen Lindeman

drs. Merel Groeneveld

drs. Maddy Roelofs

Weesperstraat 79
1018 VN Amsterdam
Telefoon 020 527 9524
e.lindeman@os.amsterdam.nl

Postbus 658
1000 AR Amsterdam
Fax 020 527 9595
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, november 2008



Herijking Thuisadministratie 2008

Herijking Thuisadministratie 2008

Inhoud

Inleiding	5
1 Thuisadministratie in de stadsdelen	7
1.1 Stadsdelen en instanties die er thuisadministratie verzorgen	7
1.2 Productomschrijving en protocol werkwijze	8
1.3 Doelstelling ondersteuning thuisadministratie	8
1.4 Inhoud thuisadministratie	10
1.5 Groepsgewijs aanbieden thuisadministratie	11
1.6 Personele uitvoering thuisadministratie	13
1.7 Hoe komen cliënten bij instanties terecht?	14
1.8 Intakegesprek en criteria toekenning thuisadministratie	15
1.9 Overeenkomst met afgebakende tijdsperiode	17
1.10 Eigen bijdrage	20
1.11 Start traject	21
1.12 Aantal gebruikers	22
1.13 Type gebruikers	23
1.14 Andere doelgroepen	32
1.15 Kostprijs traject thuisadministratie	34
1.16 Tijdsduur per traject	35
1.17 Afgesloten trajecten	38
1.18 Tevredenheidsonderzoek	41
1.19 Opmerkingen	42
1.20 Conclusies	43
2 Aanpak thuisadministratie elders	45
2.1 Aanbod in Rotterdam	45
2.2 Aanbod in Den Haag	46
2.3 Aanbod in Utrecht	48
2.4 Aanbod in andere gemeenten	49
2.5 Conclusies	51
3 Thuisadministratie efficiënter	53
4 Toekomstige doelgroep	55
4.1 Huidige cliëntengroep	55
4.2 Mogelijke andere doelgroepen	55
4.3 Inschatting grootte doelgroepen en aantal cliënten	56
4.4 Conclusies	60

Herijking Thuisadministratie 2008

Herijking Thuisadministratie 2008

Inleiding

In Amsterdam kunnen ouderen hulp krijgen bij hun administratie in de vorm van het product thuisadministratie. Het product thuisadministratie is nu onderdeel van het basispakket voor ouderen en valt samen met de ouderenadviseur onder de functie regie. Het gaat hierbij om het ordenen van de administratie en vaak het bijhouden van de administratie. Het wordt gefinancierd en uitgevoerd door de stadsdelen en heeft als doel het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen van ouderen te ondersteunen. In 2003 maakten circa 700 ouderen gebruik van thuisadministratie.

Momenteel werkt een projectteam van de gemeente in het kader van het project Wonen-Zorg-Dienstverlening aan de herijking van het product thuisadministratie. Het projectteam bestaat uit de Dienst Zorg en Samenleven en vertegenwoordigers van stadsdelen. De aanleiding voor de herijking is dat in de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) de levering van een voorziening niet meer gebaseerd is op iemands leeftijd maar op de mate van beperking. Dit vraagt om herijking van alle producten uit het basispakket voor ouderen. Doelstelling bij de herijking van het product thuisadministratie is dat het toegankelijk wordt op basis van beperking en niet alleen op basis van leeftijd en dat ieder stadsdeel hetzelfde basisproduct thuisadministratie aanbiedt. Het product zal uiteindelijk met producten zoals alarmering, maaltijden, en cliëntondersteuning deel uitmaken van een 'basispakket Wmo'.

In 2005 heeft O+S in opdracht van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling het aanbod, de kwaliteit en de efficiëntie van een aantal producten van het basispakket voor ouderen, waaronder de thuisadministratie, in kaart gebracht (rapport "Efficiëncyslag basispakket ouderen" februari 2005). Uit deze evaluatie bleek dat er nogal wat knelpunten bestaan rond het product thuisadministratie. De inhoud van de thuisadministratie, maar ook de duur, de tijdsbesteding en de kosten daarvoor, verschillen sterk per stadsdeel. Het bleek steeds moeilijker te worden om een traject te beëindigen en het was vaak niet duidelijk wanneer een traject werd afgesloten en wat er daarna gebeurde. Ook op grond hiervan is er behoefte aan herijking van de thuisadministratie. Daarnaast is er aandacht voor de doelgroep van cliënten in het project Maatschappelijke Steunsystemen (MSS). Zij hebben aangegeven een grote behoefte te hebben aan ondersteuning bij hun thuisadministratie. Het gaat hierbij vaak om sociaal geïsoleerde mensen met psychische of psychosociale klachten.

Het projectteam Herijking Thuisadministratie heeft O+S gevraagd een update van het onderzoek van 2005 uit te voeren en een aantal aanvullende vragen te stellen. Een verschil in opzet met het vorige onderzoek is dat de vragen niet aan de stadsdelen worden gesteld maar aan de uitvoerende instanties. Een nieuw onderdeel in dit onderzoek is het inschatten van de toekomstige vraag naar thuisadministratie bij een veranderde doelgroep.

Herijking Thuisadministratie 2008

Het onderzoek is gericht op beantwoording van de volgende vragen:

- Hoe wordt het product thuisadministratie momenteel bij de stadsdelen door de verschillende organisaties uitgevoerd (leveringswijze, inhoud/kwaliteit, kosten, bereik, tevredenheid)?
- Hoe wordt de thuisadministratie in andere steden uitgevoerd?
- Hoe kan de thuisadministratie, met behoud van de gestelde functie- en kwaliteitseisen, efficiënter worden aangeboden? Welke opties zijn hiervoor mogelijk?

Eén van de aanvullende vragen ten opzichte van het vorige onderzoek luidt:

- Hoe groot zal de groep gebruikers zijn bij verandering van het criterium leeftijd naar mate van beperking?

Om deze vragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van een enquête onder de aanbieders van thuisadministratie, een quickscan naar thuisadministratie in andere steden en het maken van schattingen van de grootte van toekomstige doelgroepen aan de hand van bevolkingsgegevens. In deze rapportage staan de resultaten van het onderzoek.

Hoofdstuk 1 gaat in op de huidige gang van zaken bij de aanbieders van thuisadministratie in de stadsdelen. In hoofdstuk 2 wordt nagegaan hoe de thuisadministratie in andere steden is geregeld. Hoofdstuk 3 gaat in op de vraag hoe groot de groep gebruikers zal zijn bij verandering van het criterium leeftijd naar mate van beperking.

Herijking Thuisadministratie 2008

1 Thuisadministratie in de stadsdelen

In dit hoofdstuk gaan wij in op hoe is de uitvoering van de thuisadministratie in de stadsdelen is georganiseerd. Daarbij gaat het om de volgende aspecten van de thuisadministratie: leveringswijze, doelstelling, inhoud, uitvoering, kosten, criteria en doelgroepen, bereik, en tevredenheid. Met behulp van een gemailde vragenlijst onder de aanbieders van thuisadministratie is daarover informatie verzameld. In dit hoofdstuk worden de resultaten van deze enquête beschreven.

1.1 Stadsdelen en instanties die er thuisadministratie verzorgen

Stadsdelen hebben meestal één en soms twee instanties die binnen het stadsdeel het product thuisadministratie verzorgen. In de volgende tabel is weergegeven welke instanties de thuisadministratie uitvoeren in de stadsdelen. In sommige stadsdelen werken meerdere instanties. Humanitas is als 'tweede' instantie actief in vier stadsdelen, Puur-Zuid in stadsdeel Oud-Zuid. Combiwel, Impuls, Raster en de Blankenberg Stichting zijn elk in 2 stadsdelen actief.

Aan al deze instanties is gevraagd een vragenlijst voor dit onderzoek in te vullen. We hebben gegevens gekregen van alle stadsdelen. Van stadsdeel Zeeburg hebben we alleen de gegevens ontvangen van Civic die daar de Thuisadministratie vanaf 2008 verzorgt.

Tabel 1.1 Instanties die in de verschillende stadsdelen de thuisadministratie verzorgen

stadsdelen	1.	2.
Centrum	Blankenberg Stichting	
Westerpark	Blankenberg Stichting	
Oud-West	Combiwel	Humanitas (vanaf 2008)
Zeeburg	Civic Zeeburg (vanaf 2008)	<i>Dynamo (2007)*</i>
Bos en Lommer	Raster	
De Baarsjes	Raster	
Amsterdam-Noord	Doras	Humanitas (vanaf 2008)
Geuzenveld-Slotermeer	Impuls	
Osdorp	SEZO	Humanitas
Slotervaart	Impuls	
Zuidoost	MaDi	
Oost-Watergraafsmeer	Dynamo	Humanitas
Oud-Zuid	Combiwel (in De Pijp)	Puur Zuid
Zuideramstel	Welzijn ZuiderAmstel	

**geen ingevulde vragenlijst ontvangen, wel informatie ontvangen over aantal cliënten en wachtlijst in 2007*

Herijking Thuisadministratie 2008

1.2 Productomschrijving en protocol werkwijze

De organisaties in bijna alle stadsdelen hebben een productomschrijving voor het product thuisadministratie. Uitzonderingen zijn Combiwel in Oud-West (geen productomschrijving) en SEZO in Osdorp (niet aangegeven of er een productomschrijving is). Degenen met een productomschrijving hebben vaak een zeer uitgebreide productomschrijving, soms wel 6 A4-tjes. Alle productomschrijvingen zijn in de bijlage van dit rapport opgenomen.

Daar nauw mee verbonden is de vraag of de instanties een protocol hebben van hoe de dienst uitgevoerd moet worden. Alle instanties hebben een dergelijk protocol. Alleen Combiwel in Oud-West geeft aan dat er alleen een protocol is voor de geldservice en niet voor de thuisadministratie.

1.3 Doelstelling ondersteuning thuisadministratie

De organisaties is gevraagd naar hun doelstellingen van de thuisadministratie en of deze bereikt worden.

De doelstelling van de ondersteuning bij de thuisadministratie komt voor Doras (Amsterdam-Noord) en Puur Zuid (Oud-Zuid) overeen met de productomschrijving of is hierin opgenomen. Doras geeft hierbij aan dat de doelen in de meeste gevallen gehaald worden. Puur Zuid geeft aan dat de doelstellingen enerzijds wel gehaald worden, maar dat het anderzijds ook van de cliënt afhangt.

SEZO in Osdorp heeft 1 A4 vol doelstellingen voor de thuisadministratie. Deze doelstellingen worden volgens SEZO bereikt.

Bij Impuls in Slotervaart zijn de doelstellingen:

- het helpen op orde brengen en houden van de administratie
- helpen bij het aanvragen van voorzieningen
- de cliënt motiveren en stimuleren om het zelf weer op te pakken

Deze doelen worden volgens Impuls bereikt

Bij Impuls in Geuzenveld-Slotermeer zijn de doelstellingen:

- ordenen van de administratie
- stimuleren van de zelfwerkzaamheid van de cliënt
- cliënt ondersteuning bieden bij het langer zelfstandig wonen
- helpen bij het aanvragen van voorzieningen

Doel 1, 3 en 4 worden volgens Impuls bereikt. Doel 2 niet, want 95% van de cliënten kan niet meer leren om zelfstandig de administratie te doen.

De Blankenberg Stichting in Centrum en Westerpark heeft de volgende doelstellingen voor thuisadministratie:

- het zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen van de oudere
- de oudere zoveel mogelijk zelfvertrouwen geven
- waar mogelijk de zelfredzaamheid vergroten van de cliënt en zijn netwerk.

Herijking Thuisadministratie 2008

Deze doelen worden volgens de Blankenberg Stichting bereikt. In klanttevredenheidsonderzoeken geven de ouderen aan dat ze zich beschermd voelen, geen angst voor achterstallige betalingen en deurwaarders, afsluitingen etc. Daarnaast merken de medewerkers van de Blankenberg Stichting dat wanneer de administratie van de oudere ongeordend is, dat dat effecten heeft op het alleen kunnen wonen. Bovendien wordt de oudere tijdens de huisbezoeken ook gemonitord, waardoor er snel op veranderingen in lichamelijke en geestelijke gezondheid kan worden gereageerd.

De doelstellingen van Combiwel in Oud-West voor thuisadministratie zijn:

- mensen in staat stellen om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen
- zorgen dat de administratie en financiën van de cliënten op orde zijn en voorzieningen zijn aangevraagd.

Deze doelen worden volgens Combiwel bereikt.

Combiwel in Oud-Zuid heeft als doelstellingen voor thuisadministratie:

- ter voorkoming achterstand van betalingen en opbouw van schulden
- attenderen op mogelijke aanvraag van voorzieningen
- leren eigen financiële situatie te kennen/ behandelen.

Combiwel geeft aan dat deze doelen worden gehaald, zij het dat het leervermogen bij ouderen niet erg groot is.

Bij Welzijn ZuiderAmstel zijn de doelstellingen van thuisadministratie:

- cliënten leren hun eigen administratie te ordenen en bij te houden
- overzicht in de administratie creëren voor de cliënt
- soms: ontlasting van mantelzorgers.

Wanneer de cliënt nog in staat is om nieuwe dingen aan te leren, dan lukt het om deze doelstellingen te halen. Maar de meeste cliënten gaan alleen nog maar in hun vaardigheden achteruit en zijn dan helaas niet meer in staat om specifieke administratieve vaardigheden op te pikken.

Humanitas heeft de volgende doelstellingen:

- het verlenen van – onafhankelijke en onpartijdige – hulp en ondersteuning bij het ordenen en bijhouden van de persoonlijke financiële administratie van een tot de doelgroep behorende cliënt;
- het behandelen van aanvragen en correspondentie die op het onder 1. gestelde van toepassing zijn;
- het doorverwijzen van een cliënt indien en voor zover andersoortige hulp en ondersteuning aan de orde blijken te zijn.

Deze doelen worden volgens Humanitas ook gehaald.

MaDi in Zuidoost heeft geen doelstellingen aangegeven, noch of ze gehaald worden.

Civic Zeeburg geeft de volgende doelstellingen (over 2008) aan: De persoonlijke administratie op orde brengen, op orde houden en het leren beheren van het budget. De instantie geeft aan dat nog niet in kaart is gebracht of de doelen zijn bereikt.

Raster formuleert de doelstelling van de Thuisadministratie in De Baarsjes en in Bos en Lommer als volgt: Het op orde brengen en houden van de persoonlijke administratie van

Herijking Thuisadministratie 2008

ouderen die dat zelf niet meer kunnen en niemand in hun omgeving hebben die ze erbij kan helpen. Raster geeft aan dat deze doelstelling bereikt wordt.

Dynamo (Oost-Watergraafsmeer) geeft als doelstelling: Het leveren van een effectieve en gegarandeerde administratieve en financiële hulp- en dienstverlening aan zelfstandig wonende inwoners van het werkgebied Oost van 65 jaar en ouder, zodat zij een zelfstandige huishouding kunnen blijven voeren. Dynamo meent dat dit doel ook bereikt wordt.

Conclusie: De doelstellingen van de verschillende instanties lijken sterk op elkaar. In de meeste gevallen worden de doelstellingen bereikt. Het enige probleem waar de instanties tegenaan lopen is dat het leervermogen van ouderen niet groot is en dat het daardoor moeilijk blijkt om de ouderen te leren zelfstandig hun administratie te doen.

1.4 Inhoud thuisadministratie

Uit de doelstellingen voor thuisadministratie die de verschillende instanties hanteren komt al enigszins naar voren waar de thuisadministratie uit bestaat. Dit is ook nog eens expliciet gevraagd aan alle instanties. De volgende tabel geeft hiervan een overzicht.

Uit de tabel op de volgende bladzijde blijkt dat Humanitas de meest beknopte vorm van thuisadministratie aanbiedt: ordenen en ondersteunen bij de administratie. Later zal blijken dat Humanitas voor 100% draait op vrijwilligers en dat cliënten met meervoudige problematiek direct doorverwezen worden naar één van de andere instanties die als eerste genoemd zijn in tabel 1.1.

Bij de overige instanties bestaat thuisadministratie in ieder geval uit ordenen en bijhouden van de administratie en het bieden van ondersteuning bij de administratie. Veel instanties bieden ook hulp bij het invullen van formulieren en de aanvraag van voorzieningen. Inkomensbeheer en financieel advies of budgeteren komen wat minder vaak voor.

Welzijn ZuiderAmstel in stadsdeel Zuideramstel doet het inkomensbeheer op dit moment voor één cliënt. Dit is een uitzondering, inkomensbeheer vormt geen onderdeel van thuisadministratie in Zuideramstel.

Andere manieren waarop thuisadministratie vorm wordt gegeven zijn:

- Doras (Amsterdam-Noord): het aanleren en oefenen om de administratie op orde te krijgen en houden.
- Humanitas (Oud-West, Osdorp, Amsterdam-Noord en Oost-Watergraafsmeer) begeleidt mensen ook naar zelfstandigheid en verwijst ze door naar andere instanties.
- Impuls (Geuzenveld-Slotermeer) fungeert voor sommige mensen ook als postadres voor de cliënt en beheert hun administratie.
- SEZO (Osdorp) helpt ook bij schuldhulpverlening in het kader van thuisadministratie.
- Puur Zuid (Oud-Zuid) kent ook nog een geldservice: geld voor de cliënt regelen zodat de cliënt thuis geld heeft.
- Combiwel (Oud-Zuid) heeft de zogenaamde geldservice.
- MaDi in Zuidoost vraagt ook bewindvoering aan.

Herijking Thuisadministratie 2008

- Dynamo in Oost-Watergraafsmeer noemt nog: hulp- en dienstverlening bij zaken die voortkomen uit en vaak slechts zijdelings iets met de (fin.) administratie te maken hebben, (bv. huisvestingszaken en sociaal –emotionele ondersteuning bij allerlei problemen, zoals rouwverwerking en relatieproblemen.)
- Raster in Bos en Lommer verleent een “geldbrengservice”, een soort rekening courant regeling.

Tabel 1.2 Inhoud thuisadministratie per stadsdeel/instantie

	ordenen	bijhouden	ondersteunen bij administratie	financiering / advies / budgetten	geld pinnen	aanvullen formulie	aanvragen	inkomst	andere, namelijk
Centrum (Blankenbergh)	x	x	x	x		x	x	x	
Westerpark (Blankenbergh)	x	x	x	x		x	x	x	
Oud-West (Combiwel)	x	x	x		x	x	x		
Oud-West (Humanitas)	x		x						x
Zeeburg (Civic over 2008)	x	x	x	x		x	x		
De Baarsjes (Raster)	x	x	x			x	x		
Bos en Lommer (Raster)	x	x	x			x	x		x
Amsterdam-Noord (Doras)	x	x	x	x					x
Amsterdam-Noord (Humanitas)	x		x						x
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	x	x	x	x		x	x	x	x
Osdorp (SEZO)	x	x	x	x		x	x	x	x
Osdorp (Humanitas)	x		x						x
Slotervaart (Impuls)	x	x	x	x		x	x	x	
Zuidoost (MaDi)	x	x	x	x		x	x	x	x
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	x		x						x
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	x	x	x			x	x	x	x
Oud-Zuid (Combiwel)	x	x	x	x		x	x	x	x
Oud-Zuid (Puur Zuid)	x	x	x	x		x	x		x
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	x	x	x	x	x	x	x	x	

1.5 Groepsgewijs aanbieden thuisadministratie

Thuisadministratie is doorgaans een product dat één-op-één wordt aangeboden: een ouderenwerker gaat bij de oudere langs om te helpen met het ordenen en bijhouden van de administratie. Kostentechnisch zou het efficiënter zijn om grote groepen ouderen in één keer te helpen met hun administratie. Aan de instanties is de vraag voorgelegd of zij thuisadministratie groepsgewijs aanbieden, en zo ja in welke vorm en voor hoeveel

Herijking Thuisadministratie 2008

procent van de cliënten. Indien ze thuisadministratie niet groepsgewijs aanbieden is gevraagd of dit wenselijk zou zijn, in welke vorm en voor welke groep cliënten.

De volgende tabel laat zien dat een groepsgewijs aanbod van thuisadministratie bij 7 instanties in 6 stadsdelen (Zeeburg, Amsterdam-Noord, Osdorp, Zuidoost, Oost-Watergraafsmeer en Oud-Zuid) plaatsvindt. Daarmee wordt, voor zo ver bekend, bij die instanties 9% tot 30% van de cliënten thuisadministratie bereikt. Dynamo (Oost-Watergraafsmeer) geeft aan dat zij alleen preventief groepsgewijze hulp geven d.m.v. sorteergroepen en budgetteergroepen voor 55-plussers en oudere migranten. Zij worden ondersteund bij het zolang mogelijk zelfstandig voeren van hun financiële administratie. Het dient niet als vervanging van Thuisadministratie. Ook in De Baarsjes en Bos en Lommer is er de mogelijkheid om deel te nemen aan dergelijke preventieve sorteergroepen (zie bijlage 1 voor een beschrijving). Bij 8 stadsdelen is er geen groepsgewijs aanbod, bij 6 stadsdelen wel.

Tabel 1.3 Groepsgewijs aanbod thuisadministratie –voor hoeveel procent van de cliënten

	groepsgewijs thuisadministratie	% cliënten
Centrum (Blankenberg)	nee	nvt
Westerpark (Blankenberg)	nee	nvt
Oud-West (Combiwel)	nee	nvt
Oud-West (Humanitas)	nee	nvt
Zeeburg (Civic over 2008)	ja, v.a. september 2008 komen er cursussen voor post ordenen en budgeteren	nog onbekend
De Baarsjes (Raster)	nee	nvt
Bos en Lommer (Raster)	nee	nvt
Amsterdam-Noord (Doras)	ja, cursus "orde in uw administratie"	onbekend
Amsterdam-Noord (Humanitas)	nee	nvt
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	nee	nvt
Osdorp (SEZO)	ja, binnen de leerbare groep dmv een groepsaanbod van 2 x 2 uur	9% van de ouderen, 23% van de overigen
Osdorp (Humanitas)	nee	nvt
Slotervaart (Impuls)	nee	nvt
Zuidoost (MaDi)	ja	niet ingevuld
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	nee	nvt
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	ja, alleen preventief	onbekend
Oud-Zuid (Combiwel)	ja, cursussen voor allochtone groepen	30%
Oud-Zuid (Puur Zuid)	ja, de cursus is in het voorjaar 2008 bij het ouderenwerk gestart. Bij het Algemeen Maatschappelijk werk in Oud-Zuid geeft men de cursus al langer. Met succes.	
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	nee	nvt

Van de instanties die geen groepsgewijs aanbod van thuisadministratie hebben, geeft alleen de Blankenberg Stichting aan dit niet te willen. Zij geven aan dat dat niet zou werken omdat de cliënten bij wie thuis de administratie wordt bijgehouden over het algemeen weinig mobiel en vaak hardhorend zijn. Dynamo (Oost-Watergraafsmeer) die

Herijking Thuisadministratie 2008

alleen preventieve groepsgewijze ondersteuning geeft, vindt groepsgewijze thuisadministratie aan de doelgroep, die te kampen heeft met toenemend regieverlies, niet werkbaar en haalbaar.

Enkele andere instanties hebben wel oren naar een groepsgewijs aanbod van thuisadministratie, zij het met enkele kanttekeningen:

- Welzijn ZuiderAmstel: alleen geschikt voor een ander soort cliënten en met name in de sfeer van preventie, bijvoorbeeld voor weduwen.
- Combiwel (Oud-West): een cursus zou zeer wenselijk zijn voor cliënten die nog in staat zijn iets te leren en zelf hun administratie nog zouden kunnen beheren. Helaas is er in Oud-West geen formatie voor een dergelijke cursus.
- Humanitas: groepsgewijs aanbod van thuisadministratie moet door professionele hulpverleners worden gegeven.

Raster in De Baarsjes en in Bos en Lommer geeft aan dat zij wel een aanbod hebben voor cliënten van alle leeftijden om hun post te sorteren en overzichtelijk in een map op te bergen onder begeleiding van hulpverleners, de zogenaamde "sorteergroep". Het zou volgens hen een idee zijn om hier een follow-up aan te geven in de vorm van een simpele cursus voor het zelf leren invullen van formulieren. Ook denken ze bij Raster na over andere, permanentere vormen van sorteergroep (die dan inderdaad het karakter van Thuisadministratie krijgen).

Doras (Amsterdam-Noord) die al groepsgewijs thuisadministratie aanbiedt geeft aan dat het goed is om de methodiek te leren en te oefenen met vaardigheden. Dergelijk aanbod is echter niet geschikt voor mensen die zich eenzaam voelen, problemen hebben met contact maken of afwijkend gedrag vertonen.

1.6 Personele uitvoering thuisadministratie

Wie de thuisadministratie uitvoert verschilt per instantie. Het werken met vrijwilligers brengt minder kosten met zich mee en past ook in het kader van de WMO (participatie bevorderend). Werken met MBO-ers brengt weer minder kosten met zich mee dan werken met HBO-ers.

In de volgende tabel is aangegeven hoe het per instantie geregeld is. Humanitas werkt volledig met vrijwilligers. De overige organisaties werken niet of nauwelijks met vrijwilligers. Vijf procent van de medewerkers van Welzijn ZuiderAmstel is vrijwilliger. Dynamo in Oost-Watergraafsmeer heeft een samenwerkingsovereenkomst met Humanitas en Humanitas werkt met vrijwilligers die met name kunnen zorgen voor het opruimen van achterstallige administratie.

De overige instanties werken alleen met MBO- of HBO-opgeleiden. Daarbij zijn uitersten te zien: Combiwel in Oud-West en Doras werken volledig met MBO-opgeleiden, SEZO werkt volledig met HBO-opgeleiden. Civic Zeeburg geeft aan dat voor een bepaalde doelgroep, MSS-cliënten, voor 100% met HBO-opgeleiden wordt gewerkt. Vaak gaat het om rond de helft HBO-opgeleiden en rond de helft HBO-opgeleiden, maar ook andere combinaties komen voor.

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 1.4 Personele uitvoering thuisadministratie

	% vrijwilligers	vrijwilligers wenselijk?	% MBO-opgeleiden	% HBO-opgeleiden
Centrum (Blankenberg)	0%	onbekend	75%	25%
Westerpark (Blankenberg)	0%	onbekend	75%	25%
Oud-West (Combiwel)	ja, 1 persoon	nvt	100%	0%
Oud-West (Humanitas)	100%	nvt	40%	60%
Zeeburg (Civic over 2008)	ja, % nog onbekend	nvt	onbekend	voor MSS-clënten 100%, rest onbekend
De Baarsjes (Raster)	0%	nee	80%	20%
Bos en Lommer (Raster)	0%	nee	80%	20%
Amsterdam-Noord (Doras)	0%	ja	100%	0%
Amsterdam-Noord (Humanitas)	100%	nvt	40%	60%
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	0%	nee	50%	50%
Osdorp (SEZO)	0%	nee	0%	100%
Osdorp (Humanitas)	100%	nvt	40%	60%
Slotervaart (Impuls)	0%	ja, 25%	50%	50%
Zuidoost (MaDi)	0%	ja, 60%	60%	40%
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	100%	nvt	40%	60%
	ja, ism Humanitas, bij achterstallige admin.	nvt	50%	50%
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	0%	ja, 10%	80%	20%
Oud-Zuid (Combiwel)	0% ja, 10 vrijwilligers	2 medewerkers (totaal 60 uur)	onbekend	
Oud-Zuid (Puur Zuid)	5%	nvt	60%	40%

In 8 stadsdelen wordt niet met vrijwilligers gewerkt. Van de 10 instanties die *niet* met vrijwilligers werken, geven er 5 aan dit wel te willen. Het gaat hierbij om 3 stadsdelen die wel met vrijwilligers willen werken maar het nu nog niet doen (Slotervaart, Zuidoost, Oud-Zuid). In Amsterdam-Noord werkt Humanitas met vrijwilligers en DORAS geeft aan dat ze onder bepaalde voorwaarden wel met vrijwilligers zouden willen werken. Impuls in Slotervaart zou met 25% vrijwilligers willen werken, die als aanvulling dienen op het huidige personeelsbestand en dan ingezet worden voor ondersteuning, MaDi in Zuidoost met 60% vrijwilligers. Puur Zuid in Oud-Zuid geeft aan 10 vrijwilligers te willen voor de thuisadministratie. Er is al een projectaanvraag gedaan bij het stadsdeel Oud-Zuid voor een project thuisadministratie met vrijwilligers.

1.7 Hoe komen cliënten bij instanties terecht?

Er zijn vele wegen die voor de cliënten leiden naar de instanties die hulp bij de thuisadministratie aanbieden. In de volgende tabel zijn alle mogelijkheden weergegeven. Daaruit blijkt dat de meeste cliënten via de ouderadviseur, Loket Zorg en Samenleven,

Herijking Thuisadministratie 2008

thuiszorginstanties, de huisarts en de GGZ bij de instantie voor thuisadministratie terecht komen.

Tabel 1.5 Op welke wijze komen cliënten bij organisatie terecht?*

stadsdelen	ouderadviseur	Loket Zorg en Samenleven	huisarts	thuiszorginstanties	MEE	GGZ	gespecialiseerde gezinszorg	buurtregisseur	mantelzorg	schuldhulpverlening	preventieve huisbezoeken	Sociaal Raadsvrouw	woningcorporaties/ sociaal raadslieden	praktijkverpleegkundigen	algemeen maatschappelijk werk	zelfstandig / eigen verzoek
Centrum (Blankenberg)	x	x	x	x		x					x	x	x			
Westerpark (Blankenberg)	x	x	x	x		x					x	x	x			
Oud-West (Combiwel)	x			x		x*					x			x		
Oud-West (Humanitas)	x	x			x											x
Zeeburg (Civic over 2008)	x	x														
De Baarsjes (Raster)	x	x								x		x			x	
Bos en Lommer (Raster)	x	x		x						x		x			x	
Amsterdam-Noord (Doras)	x	x	x	x												
Amsterdam-Noord (Humanitas)	x	x			x											x
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	x	x	x	x		x	x	x	x	x						x
Osdorp (SEZO)	x		x	x					x							x
Osdorp (Humanitas)	x	x			x											x
Slotervaart (Impuls)	x		x	x		x										x
Zuidoost (MaDi)	x		x													x
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	x	x			x											x
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	x	x	x	x					x	x		x			x	
Oud-Zuid (Combiwel)	x	x	x			x										
Oud-Zuid (Puur Zuid)	x			x		x									x	
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	x	x	x	x		x		x*	x*		x					

*Oud-West GGZ = Mentrum

*Zuideramstel buurtregisseur = politie

*Zuideramstel Mantelzorg = familie, burens

* Zeeburg, ook anders namelijk door externe verwijzers

1.8 Intakegesprek en criteria toekenning thuisadministratie

Alle instanties die thuisadministratie verzorgen hebben een intakegesprek met de cliënt van tevoren. Doras in Amsterdam-Noord geeft aan van niet, maar hanteert toch ook een aantal criteria waaraan een cliënt moet voldoen om voor thuisadministratie in aanmerking te komen. Dus kunnen we er van uitgaan dat er een gesprek plaatsvindt.

Herijking Thuisadministratie 2008

Alle instanties hanteren bepaalde criteria voor cliënten om thuisadministratie toe te kennen. Deze zijn in de volgende tabel weergegeven. De criteria die door bijna alle instanties gehanteerd worden zijn het ontbreken van een netwerk voor hulp en het niet voldoende beschikken over administratieve vaardigheden. Een ondergrens qua leeftijd hebben 8 instanties getrokken, in 9 stadsdelen. De getrokken ondergrens varieert sterk: 4x 65+, 4x 55+ en 1x 60+. Vijf instanties bieden alleen thuisadministratie aan aan mensen met een laag inkomen.

Tabel 1.6 Criteria toekenning thuisadministratie

	Algemene criteria		Criteria toekenning thuisadministratie			
	leeftijd	inkomen	ontbreken netwerk hulp	sociaal isolement	geen/onvoldoende administratieve vaardigheden	andere, geen namelijk criteria
Centrum (Blankenberg)	65+	geen vermogen	x	x	x	x
Westerpark (Blankenberg)	65+	geen vermogen	x	x	x	x
Oud-West (Combiwel)	60+	geen hoog inkomen	x		x	x
Oud-West (Humanitas)			x		x	x
Zeeburg (Civic over 2008)	nb	nb	x	x	x	x
De Baarsjes (Raster)	55+		x		x	x
Bos en Lommer	55+		x		x	x
Amsterdam-Noord (Doras)	55+	ja	x		x	x
Amsterdam-Noord (Humanitas)			x		x	x
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)			x	x	x	x
Osdorp (SEZO)			x		x	
Osdorp (Humanitas)			x		x	x
Slotervaart (Impuls)			x	x	x	
Zuidoost (MaDi)	65+		x	x	x	
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)			x		x	x
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)			x		x	x
Oud-Zuid (Combiwel)	65+		x	x	x	x
Oud-Zuid (Puur Zuid)			x	x	x	
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	55+	bijstand/AOW + klein pensioen	x	x	x	x

nb = niet bekend

Veel instanties noemen naast de genoemde criteria nog andere criteria voor toekenning aan thuisadministratie.

Extra criteria die Doras (Amsterdam-Noord) hanteert zijn:

- Onvoldoende middelen om deskundigheid in te huren
- Administratie niet op orde: fysieke en psychische beperkingen waardoor verminderd oplossend vermogen en/of vaardigheden afgenomen
- Partner of mantelzorg valt weg

Herijking Thuisadministratie 2008

Daarbij moet vermeld worden dat woonbegeleiding en de cursus administratie die Doras aanbiedt geen leeftijds- of inkomestoets kennen.

Humanitas noemt als extra criteria:

- Inkomen dat voorkomt dat administratieve hulp wordt ingehuurd
- Tijdelijkheid (kan 3 jaar duren); er moet dus ontwikkeling zijn

Extra criteria die Impuls in Geuzenveld-Slotermeer hanteert zijn:

- Voorwaarde voor schuldhulpverlening
- Analfabetisme

Verder hanteert Impuls in Geuzenveld-Slotermeer geen algemene criteria zoals leeftijd, want officieel is het ouderenwerk per 1 januari 2007 opgegaan in het algemeen maatschappelijk werk.

Extra criteria die Combiwel in Oud-West hanteert zijn:

- Dementieproblematiek
- Niet mobiel zijn

In Oud-Zuid worden nog door Combiwel genoemd:

- Regieverlies
- Een beperking hebben

Extra criteria die de Blankenberg Stichting in Westerpark en Centrum hanteren zijn:

- Geen schulden
- Geen overheersende ernstige psychiatrische problematiek

Zeeburg Civic geeft verder als criteria aan:

- Klant moet gemotiveerd zijn
- Bijv. in (voor) traject van schuldsanering
- Bijv. gebrek aan taalvaardigheid.

Raster in De Baarsjes en in Bos en Lommer noemt nog als criteria:

- Cliënt kan het niet meer aanleren en kan het door ziekte en/of handicap niet meer zelf.
- Cliënt moet wel in staat zijn zelf de regie te voeren (indien niet, dan geen Thuisadministratie).

Dynamo (Oost-Watergraafsmeer) geeft aan dat de dienstverlening uitsluitend bedoeld is voor mensen die:

- Door ziekte, ouderdom of handicap niet meer in staat zijn om de administratie op orde te houden.
- Hierbij weinig tot geen ondersteuning kunnen krijgen vanuit hun directe omgeving/mantelzorgers.

1.9 Overeenkomst met afgebakende tijdsperiode

Alvorens een traject thuisadministratie te starten tekenen alle instanties met de cliënt een overeenkomst. Hierin wordt door 7 instanties in 8 stadsdelen een tijdsperiode aangegeven

Herijking Thuisadministratie 2008

hoeveel maanden het thuisadministratietraject zal lopen (zie tabel 1.7). Puur Zuid geeft aan geen tijdsperiode aan te geven in de overeenkomst, maar wel na 6 maanden te evalueren hoe het er mee staat. Raster sluit in eerste instantie een contract voor 6 maanden af en verlengt het zo nodig daarna per 6 maanden.

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 1.7 Overeenkomst, tijdsperiode, eigen bijdrage

	overeenkomst	tijdsperiode	eigen bijdrage	eigen bijdrage wenselijk
Centrum (Blankenberg)	ja	nee	nee	nee
Westerpark (Blankenberg)	ja	nee	nee	nee
Oud-West (Combiwel)	ja	nee	nee	nee
Oud-West (Humanitas)	ja	nee	nee	nee
				nee niet in dit gebied, alleen evt. bij hoge inkomens
Zeeburg (Civic over 2008)	ja	ja	nee	nee
De Baarsjes (Raster)	ja	ja, 6 maanden, daarna verlenging per 6 mnd	nee	nee
Bos en Lommer (Raster)	ja	ja, 6 maanden, daarna verlenging per 6 mnd	nee	nee
Amsterdam-Noord (Doras)	ja	6 maanden, uitloop naar 1 jaar mits beargumenteerd	ja, aanschaf map, perforator, tabbladen	nvt
Amsterdam-Noord (Humanitas)	Ja	nee	nee	nee
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	nee (HBO), ja (MBO)	6 maanden	nee	nee
Osdorp (SEZO)	ja	ja, kortdurend of langdurend traject + jaarlijks evaluatie	nee	nee
Osdorp (Humanitas)	ja	nee	nee	nee
Slotervaart (Impuls)	ja	nee	ja, €3,50 materiaalkosten	nvt
Zuidoost (MaDi)	ja	ja (onbekend hoe lang)	nee	nee
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	ja	nee	nee	nee
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	ja	nee	ja, €6,50 materiaalkosten	nvt
Oud-Zuid (Combiwel)	ja	nee	nee	ja
Oud-Zuid (Puur Zuid)	ja	nee, wel evaluatie na 6 maanden	ja, aanschafkosten map	nee
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	ja, wanneer het zin heeft/mogelijk is	ja, bepaalde periode	nee	nee

Herijking Thuisadministratie 2008

1.10 Eigen bijdrage

Vier instanties, in 4 stadsdelen, vragen een eigen bijdrage voor thuisadministratie aan de cliënt (zie tabel 1.7). Dit betreft de kosten voor aanschaf van materialen zoals een map om de administratie in op te bergen, tabbladen en een perforator.

De overige instanties zien bijna allemaal niets in een eigen bijdrage:

- MaDi in Zuidoost ziet niets in een eigen bijdrage omdat veel klanten qua inkomen op het minimum of daaronder leven.
- Welzijn ZuiderAmstel wil geen eigen bijdrage vragen, omdat dat niet werkbaar is. Het is dan bijvoorbeeld afhankelijk van inkomen en situatie.
- De Blankenberg Stichting in Westerpark en Centrum vindt het niet werkbaar om een eigen bijdrage van cliënten te vragen, want de mensen zitten veelal op een minimuminkomen en maken al gebruik van diverse toeslagen.
- SEZO wil geen eigen bijdrage vragen, want het betreft een laagdrempelige eerstelijns voorziening voor veelal mensen met regieverlies op meerdere (levens)terreinen.
- Impuls in Geuzenveld-Slotermeer geeft aan dat er voor hulp bij de thuisadministratie geen eigen bijdrage gevraagd wordt en dat dat ook niet wenselijk is. Een eigen bijdrage verhoogt de drempel en bovendien valt er weinig te halen, want de meeste mensen hebben een erg laag inkomen. Voor de workshop Post en Administratie Ordenen vraagt Impuls wel een eigen bijdrage van € 1,- voor de kosten van de order en tabbladen.
- Doras merkt op dat de aanschaf van een map, perforator en tabbladen voor sommige cliënten een probleem vormt.
- Combiwel in Oud-West vindt het niet werkbaar een eigen bijdrage te vragen voor thuisadministratie als dit het enig product is van de wijkpost waarvoor een eigen bijdrage wordt gevraagd. Tot op heden zijn al hun diensten gratis.
- Combiwel in Oud-Zuid ziet wel wat in een eigen bijdrage: bij een inkomensgebonden bijdrage kunnen er meer mensen worden geholpen.
- Civic Zeeburg geeft aan dat mensen ondersteuning krijgen op grond van een onvermogen de administratie zelf uit te voeren en dat in de Indische buurt het gemiddelde inkomen laag is. In geval van hoge inkomens kan Civic Zeeburg zich voorstellen dat een eigen bijdrage wordt betaald. Ook kun je een eigen bijdrage laten betalen als klanten niet willen meewerken aan bijvoorbeeld (scholings)trajecten waarin ze de instrumenten krijgen om de administratie zelfstandig te kunnen doen.
- Raster in De Baarsjes en in Bos en Lommer schrijft hierover op: Meeste cliënten hebben een inkomen onder of op het sociaal minimum en hebben al grote moeite om rond te komen. Het opwerpen van een dam door het heffen van een eigen bijdrage kan leiden tot hoge maatschappelijke kosten. Trajecten schuldhulpverlening zijn een stuk duurder.
- Dynamo (Oost-Watergraafsmeer) vraagt een bijdrage in de materiaalkosten maar vindt een bijdrage voor mensen met een minimum inkomen (veel van de cliënten) niet wenselijk. Een mogelijkheid zou in die gevallen kunnen zijn om de kosten terug te ontvangen via de Bijzondere Bijstand. Maar Dynamo vindt dat wel onhandig, het levert weer extra papier- en regelwerk op en het kost weer tijd.

Herijking Thuisadministratie 2008

1.11 Start traject

Wanneer een cliënt om hulp vraagt bij de thuisadministratie kan hier niet altijd meteen gehoor aan worden gegeven. De tijdsperiode van hulpvraag tot het moment dat er actie wordt ondernomen variëren van 1 week tot enkele maanden (zie tabel 1.8). Twee weken wordt het vaakst genoemd.

Civic Zeeburg geeft aan dat dit ligt aan de urgentie van de hulpvraag en dat dit over 2008 niet in kaart is gebracht.

In 2007 heeft Dynamo in Zeeburg 40 cliënten kunnen helpen, maar ook 40 mensen op de wachtlijst gehad. Volgens Dynamo was hun capaciteit zeer beperkt.

Bij Dynamo in Oost-Watergraafsmeer bestond in 2007 een wachtlijst van 32 personen.

Dynamo merkte daarover op: "De doorstroming is gering, doordat cliënten in verreweg de meeste gevallen tot het eind van hun leven in begeleiding blijven. De wachttijd voor hulpverlening in het kader van Thuisadministratie loopt in veel gevallen op tot 2 jaar.

Gedurende de wachttijd proberen we natuurlijk iedereen zo goed mogelijk te helpen, maar de hulpverlening is dan op aanvraag. Dat wil zeggen dat het initiatief bij de cliënt ligt. En daar gaat het vaak mis, omdat de meeste mensen die voor Thuisadministratie in aanmerking komen aan regieverlies lijden en niemand in hun omgeving hebben die hen ondersteunt bij het vragen van hulp."

In 6 stadsdelen is er (bij 1 of meer van de instanties) sprake van een wachtlijst (d.w.z. langer dan 4 weken wachten). Bij 2 van deze stadsdelen (Oud-west en Oost-Watergraafsmeer) wordt echter ook gewerkt met Humanitas, die geen wachtlijsten hebben.

De instanties zelf vinden een wachttijd tot 1 maand nog acceptabel. Duurt het langer dan vinden zij dit te lang duren. Lange wachttijden zijn er bij Dynamo, De Blankenberg Stichting in Centrum en Westerpark, bij Combiwel in Oud-West en bij Welzijn ZuiderAmstel. Bovendien geven deze instanties aan dat de cliënt vaak nog langer moet wachten dan de voorspelde wachttijd van enkele maanden.

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 1.8 Wachttijden voordat thuisadministratie start

	Tijd hulpvraag → actie, binnen ...	Oordeel duur periode	Hoe vaak moet cliënt langer wachten?
Centrum (Blankenberg)	wachttijd enkele maanden	te lang	vaak
Westerpark (Blankenberg)	wachttijd enkele maanden	te lang	vaak
Oud-West (Combiwel)	2 maanden	te lang	vaak
Oud-West (Humanitas)	1 à 2 weken	goed	zelden of nooit
Zeeburg	Dynamo: 40 mensen op de wachtlijst in 2007	onbekend	onbekend
De Baarsjes (Raster)	4 weken	goed	zelden of nooit
Bos en Lommer (Raster)	4 weken	goed	zelden of nooit
Amsterdam-Noord (Doras)	2 weken	goed	soms
Amsterdam-Noord (Humanitas)	1 à 2 weken	goed	zelden of nooit
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	MBO: 6 maanden, HBO: 3 à 4 weken	te lang	soms
Osdorp (SEZO)	binnen 2 weken	goed	soms
Osdorp (Humanitas)	1 à 2 weken	goed	zelden of nooit
Slotervaart (Impuls)	binnen 1 maand	goed	soms
Zuidoost (MaDi)	2 weken	goed	zelden of nooit
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	1 à 2 weken	goed	zelden of nooit
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	32 personen op wachtlijst (in 2007), loopt op tot 2 jaar	te lang	vaak
Oud-Zuid (Combiwel)	1 week	goed	zelden of nooit
Oud-Zuid (Puur Zuid)	binnen 2 weken	goed	zelden of nooit
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	intakegesprek binnen 1 à 2 weken, daarna wachtlijst	te lang	vaak (cliënten staan te lang op wachtlijst)

1.12 Aantal gebruikers

In de volgende tabel staat het aantal gebruikers van het product thuisadministratie in 2007. Het aantal cliënten per instantie, voor zover bekend, varieert van 3 tot 218. Gemiddeld verleende de organisaties aan 65 cliënten thuisadministratie. In totaal maakte 1219 Amsterdammers gebruik van de thuisadministratie.

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 1.9 Aantal gebruikers thuisadministratie

aantal gebruikers thuisadministratie volgens instanties in 2007	
Centrum (Blankenberg)	97
Westerpark (Blankenberg)	57
Oud-West (Combiwel)	42
Oud-West (Humanitas)	3 (in 2008)
Zeeburg (Dynamo over 2007)	40
De Baarsjes (Raster)	48
Bos en Lommer (Raster)	48
Amsterdam-Noord (Doras)	106 (waarvan 40 in woonbegeleiding met ondersteuning thuisadministratie)
Amsterdam-Noord (Humanitas)	3 (in 2008)
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	74
Osdorp (SEZO)	145 (115 bijhouden administratie + 30 met fysieke en/of psychische beperking)
Osdorp (Humanitas)	8
Slotervaart (Impuls)	21
Zuidoost (MaDi)	50
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	72
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	9
Oud-Zuid (Combiwel)	68
Oud-Zuid (Puur Zuid)	110
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	218 (inclusief 26 cliënten in woon- en zorgcentrum Torendael)
Totaal (voor zover bekend)	1219

1.13 Type gebruikers

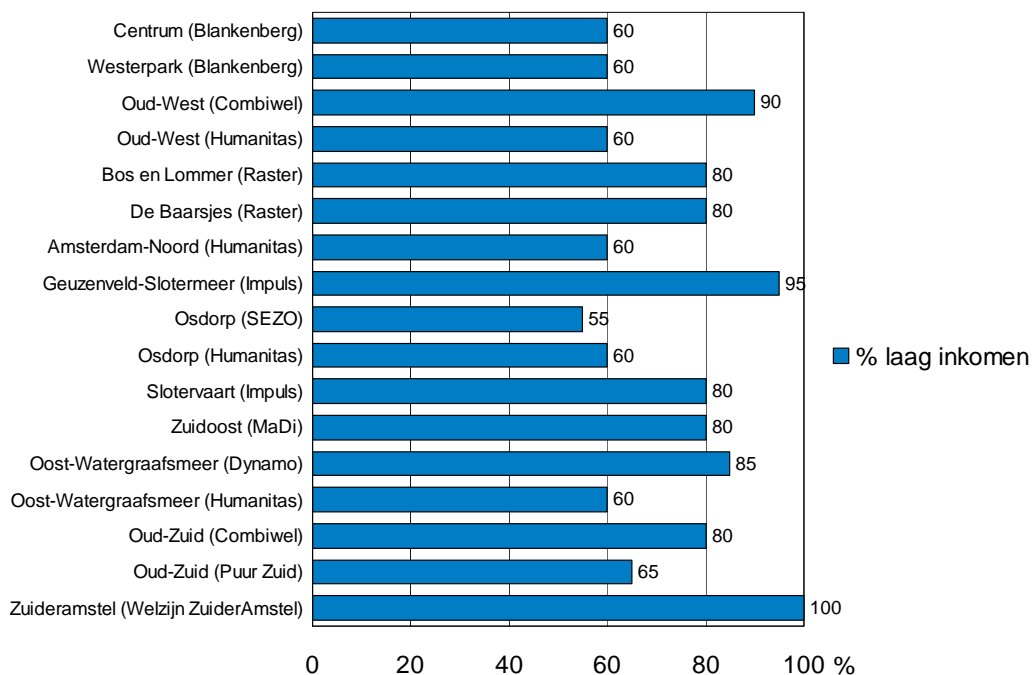
De organisaties hebben aangegeven wat de achtergrondkenmerken van de cliënten zijn die via hen hulp bij de thuisadministratie krijgen. De volgende figuren geven daarvan een overzicht.

Herijking Thuisadministratie 2008

Inkomen: vaak lage inkomens

Bij alle instanties heeft het merendeel van de cliënten een laag inkomen, dat wil zeggen alleen AOW of een inkomen op bijstandsniveau. Het varieert per instantie van 55% (in Osdorp) tot 95% (in Geuzenveld-Slotermeer) van de cliënten. Omgerekend naar het aantal cliënten heeft, voor zover bekend, 78% van de cliënten thuisadministratie een laag inkomen. Dit betekent dat 22% geen laag inkomen heeft.

Figuur 1.10 Percentage cliënten thuisadministratie met laag inkomen (alleen AOW of op bijstandsniveau) (2007)



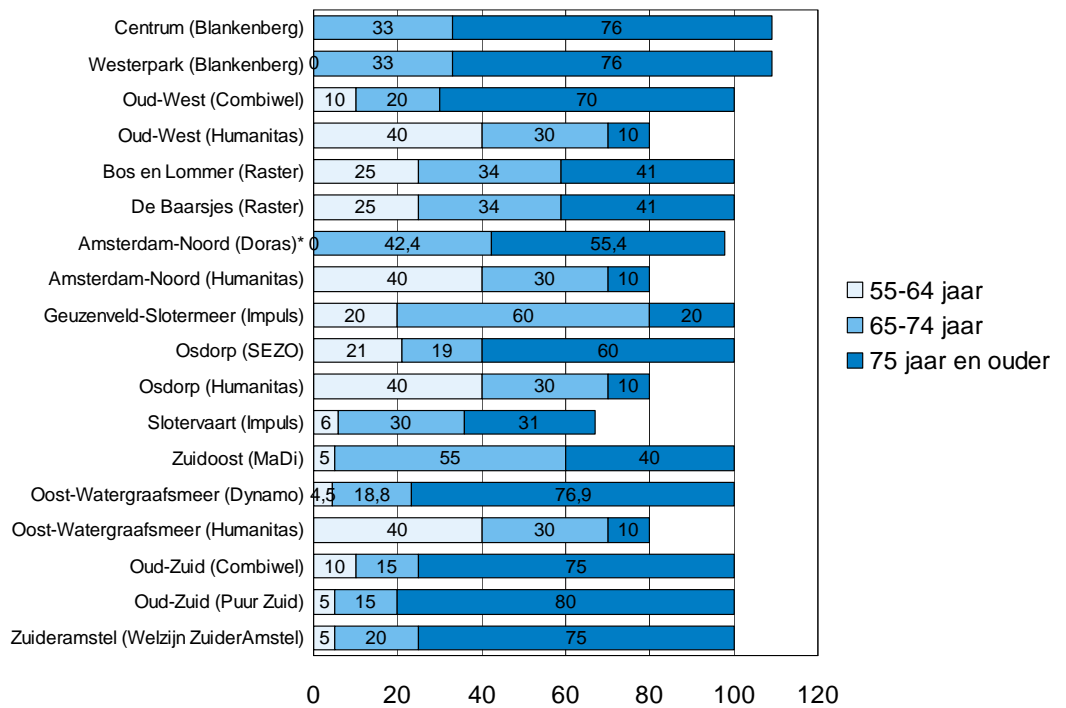
Herijking Thuisadministratie 2008

Leeftijd: overwegend 75+

De cliënten thuisadministratie zijn overwegend 75 jaar en ouder. Omgerekend naar het aantal cliënten is, voor zover bekend, 61% van de cliënten 75 jaar of ouder.

Alleen Humanitas heeft relatief veel cliënten in de leeftijdscategorieën 55-64 jaar en 65-74 jaar. Een gering deel is bij hen 75 jaar of ouder. Wellicht dat dit te maken heeft met het gegeven dat naarmate men ouder wordt, het aandeel cliënten met meervoudige problematiek toeneemt. En, zo zal later in deze paragraaf aan de orde komen, Humanitas verwijst cliënten met meervoudige problematiek direct door naar andere instanties.

Figuur 1.11 Cliënten thuisadministratie naar leeftijdscategorie (2007)



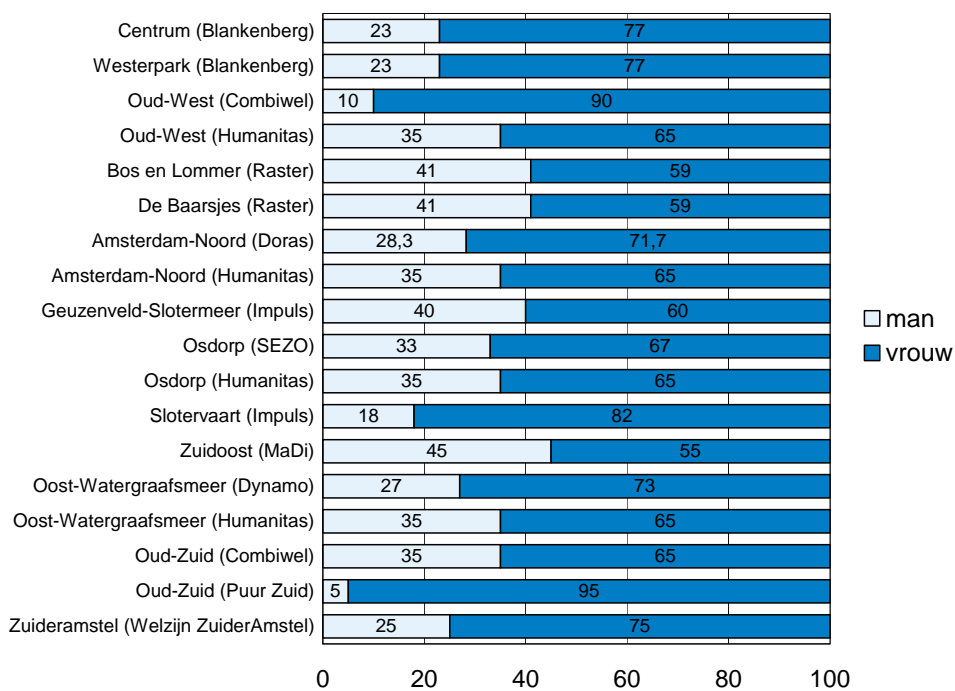
*Amsterdam-Noord (Doras): 42,4% zit in de leeftijdscategorie 55-74 jaar

Herijking Thuisadministratie 2008

Vaak vrouwen

Het meerendeel van de cliënten is vrouw. Het varieert van 55% van de cliënten die vrouw is (MaDi in Zuidoost) tot 95% (Puur Zuid in Oud-Zuid). Omgerekend naar het aantal cliënten is, voor zover bekend, 73% van de cliënten vrouw en 27% man.

Figuur 1.12 Cliënten thuisadministratie naar geslacht (2007)



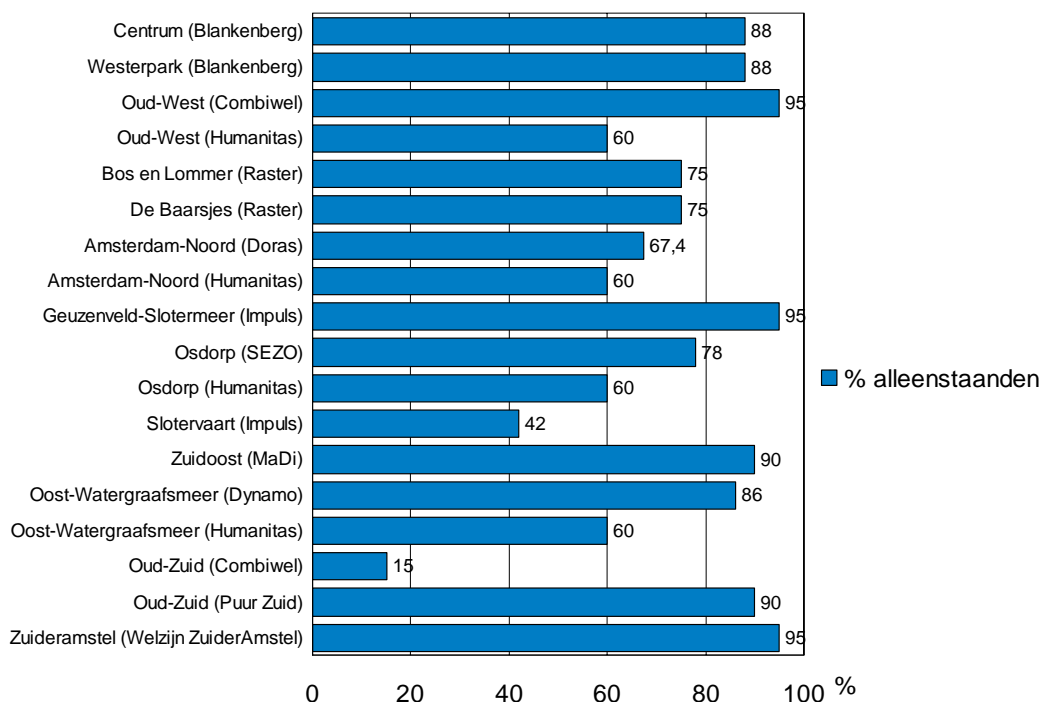
Herijking Thuisadministratie 2008

Veel alleenstaanden

Bij vrijwel alle instanties is de meerderheid van de cliënten alleenstaand. Omgerekend naar het aantal cliënten is, voor zover bekend, 80% van de cliënten alleenstaand.

Opvallend weinig alleenstaanden zijn er bij Combiwel in Oud-Zuid (15%) en bij Impuls in Slotervaart (42%).

Figuur 1.13 Percentage alleenstaanden onder de cliënten thuisadministratie (2007)



Aandeel GGZ-cliënten en lichamelijke handicaps vaak onbekend

Of cliënten GGZ-cliënt zijn of een lichamelijke handicap hebben is door weinig organisaties ingevuld (zie figuur 1.14 en figuur 1.15).

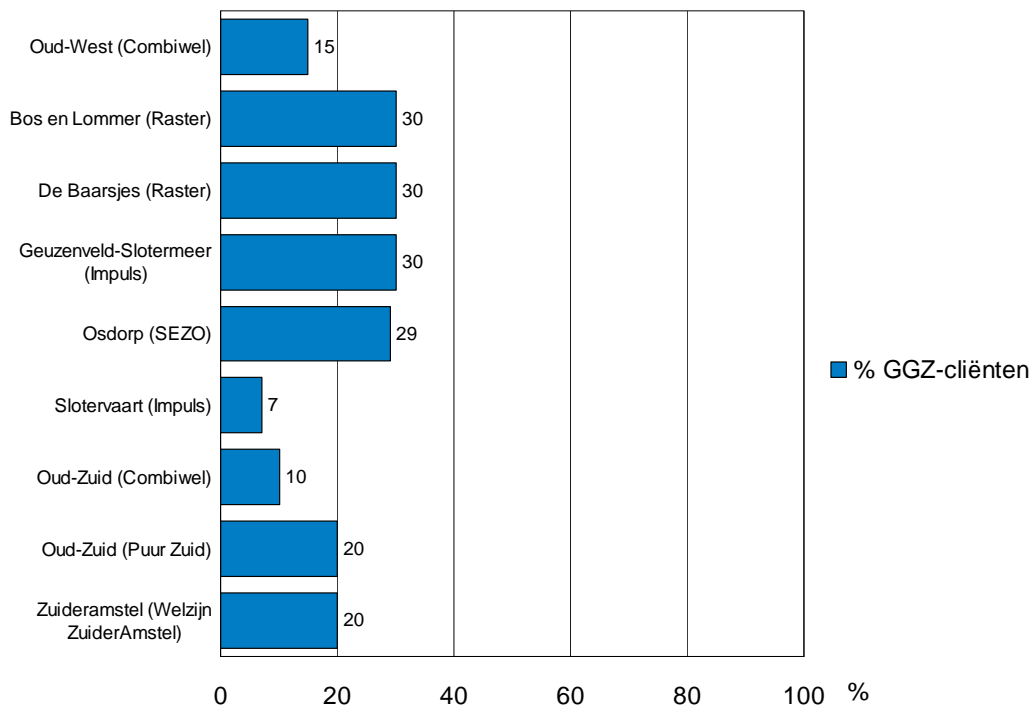
Het opgegeven aandeel GGZ-cliënten onder de thuisadministratiecliënten varieert van 7% tot 30%. Omgerekend naar het aantal cliënten is, voor zover bekend, 22% van de cliënten een GGZ-cliënt.

Eén organisatie geeft aan niet te weten wat onder een lichamelijke handicap moet worden verstaan. Een ander geeft aan dat de lichamelijke handicap vooral komt door ouderdom. Dynamo geeft aan dat hier geen harde cijfers over beschikbaar zijn. Volgens hen hebben veel ouderen een of andere handicap, waardoor ze verminderd of niet mobiel zijn. Ook visuele beperkingen spelen soms een rol. Thuisadministratiecliënten worden door Dynamo over het algemeen thuis bezocht.

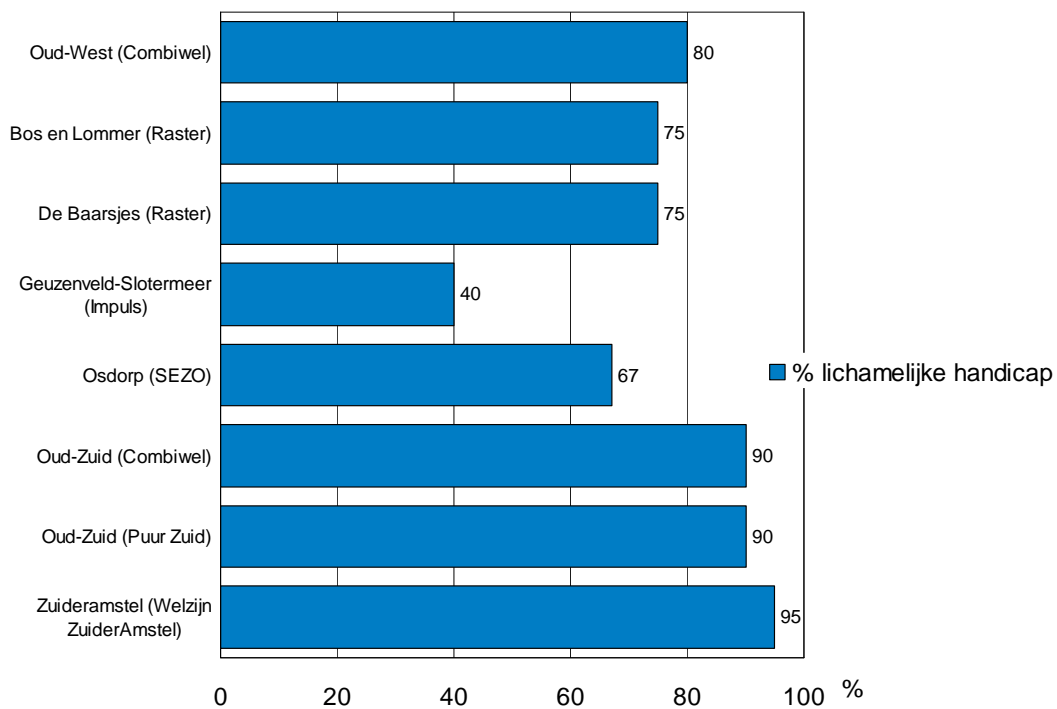
Het opgegeven aandeel cliënten met een lichamelijke handicap varieert van 40% tot 95%. De meeste organisaties die dit opgeven, geven aan dat de grote meerderheid van de cliënten een dergelijke beperking heeft. Omgerekend naar het aantal cliënten, voor zover bekend, heeft 80% van de cliënten een lichamelijke handicap.

Herijking Thuisadministratie 2008

Figuur 1.14 Percentage GGZ-cliënten onder de cliënten thuisadministratie (2007)



Figuur 1.15 Percentage cliënten met lichamelijke handicap onder cliënten thuisadministratie (2007)



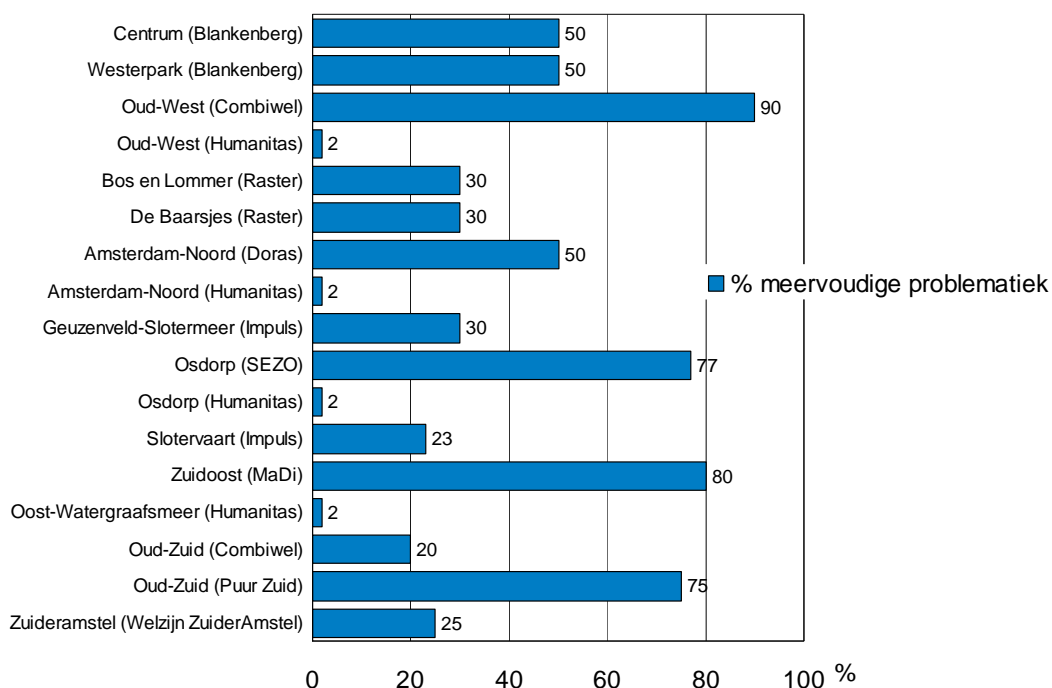
Herijking Thuisadministratie 2008

Meervoudige problematiek

Het door de instanties opgegeven percentage cliënten met meervoudige problematiek loopt uiteen van 2% bij Humanitas tot 90% bij Combiwel in Oud-West. Zoals eerder al werd vermeld: Humanitas stuurt cliënten met meervoudige problematiek direct door naar andere instanties. Vandaar dat het percentage cliënten met meervoudige problematiek bij hen zo laag ligt. Vaak gaat het bij de overige organisaties om 50% of meer meervoudige problematiek cliënten.

Omerekend naar het aantal cliënten is, voor zover bekend, bij 48% van de cliënten sprake van meervoudige problematiek.

Figuur 1.16 Percentage cliënten met meervoudige problematiek onder cliënten thuisadministratie (2007)

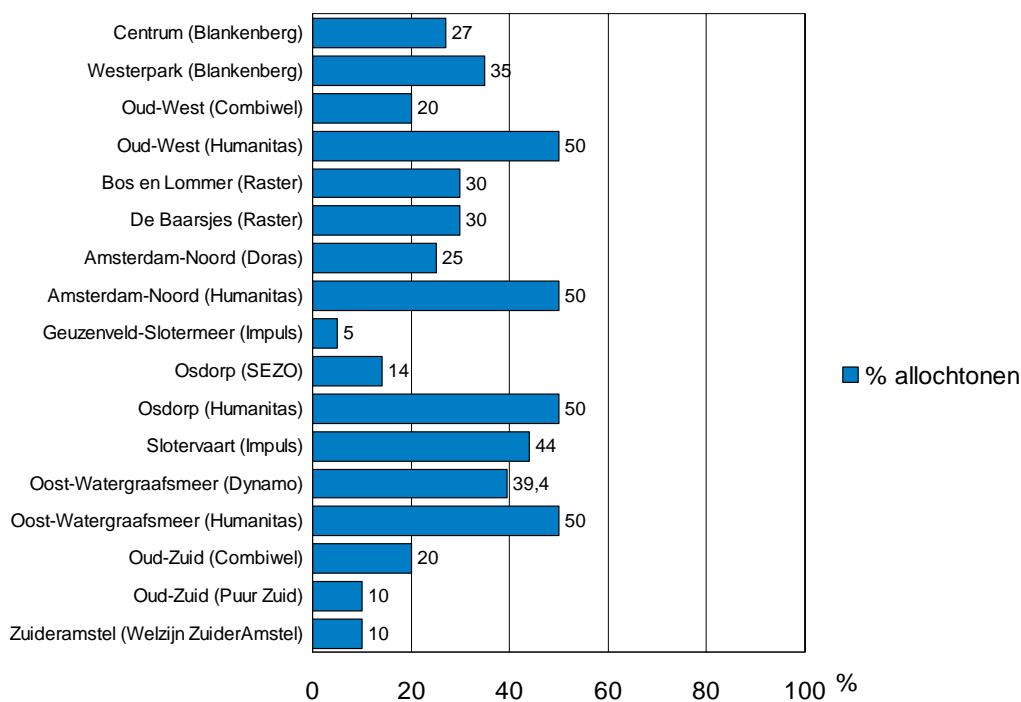


Herijking Thuisadministratie 2008

Allochtonen

Het percentage allochtonen onder cliënten thuisadministratie loopt uiteen van 5% in Geuzenveld-Slotermeer tot 50% bij Humanitas (zie figuur 1.17). Omgerekend naar het aantal cliënten is, voor zover bekend, 20% allochtoon.

Figuur1.17 Percentage allochtonen onder de cliënten thuisadministratie (2007)

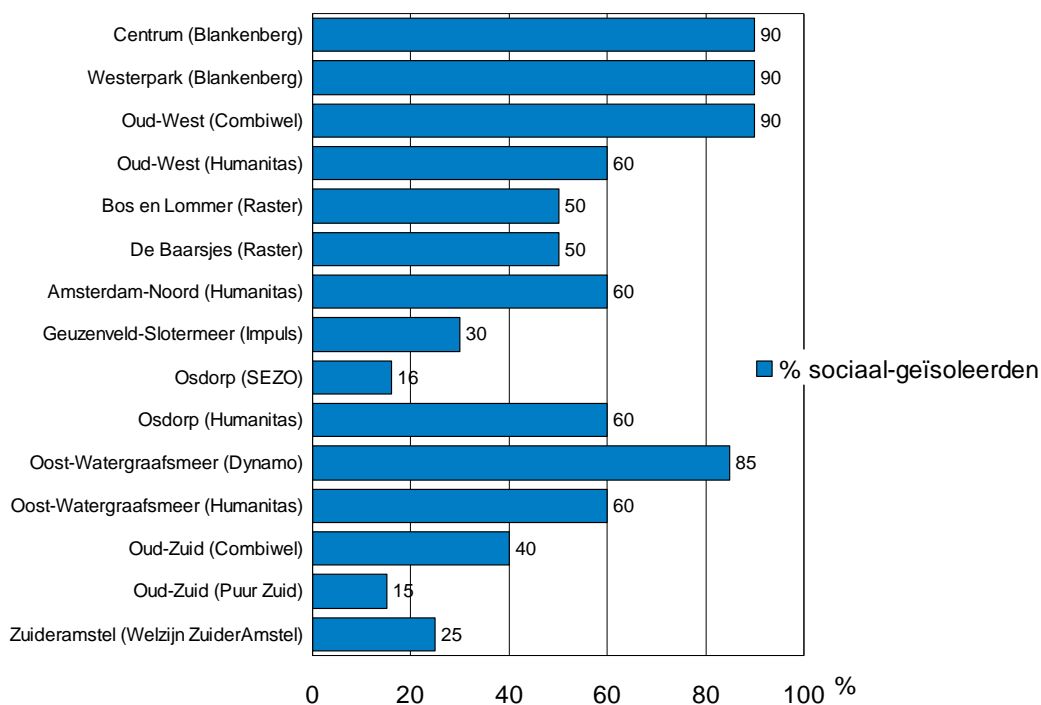


Herijking Thuisadministratie 2008

Sociaal-isolement

Vaak is sprake van cliënten die in een sociaal-isolement verkeren. De schattingen lopen uiteen van 15% (Oud-Zuid Puur Zuid) tot 90% (Blankenberg, Oud-West Combiwel) van de thuisadministratiecliënten (zie figuur 1.18). Omgerekend naar het aantal cliënten is, voor zover bekend, 44% sociaal-geïsoleerd.

Figuur 1.18 Percentage sociaal-geïsoleerden onder de cliënten thuisadministratie (2007)



Impuls in Slotervaart geeft naast al deze achtergrondkenmerken van cliënten aan dat 34% van hun cliënten thuisadministratie te maken heeft met overzichtsverlies over financiën en/of administratie.

Combiwel in Oud-Zuid geeft aan dat 6% van hun cliënten thuisadministratie zorgmijder is.

Vergelijking met voorgaande onderzoeken

De gevonden achtergrondkenmerken van cliënten komen in grote lijnen overeen met wat uit andere onderzoeken naar voren is gekomen. Zo blijkt uit het tevredenheidsonderzoek dat in het voorjaar van 2003 gehouden is onder gebruikers van de wijkpost voor ouderen dat vooral vrouwen, alleenwonenden, mensen met een lage opleiding en daaraan gerelateerd mensen met een inkomen tot 1.000 euro gebruik maken van thuisadministratie. De gemiddelde leeftijd van de ouderen die in 2003 gebruik maakten van de thuisadministratie was 75 jaar.

Van 2003 is uit de AVCO-gegevens ook duidelijk hoe de leeftijdsverdeling is van de cliënten thuisadministratie. Toen was 12% 55-64 jaar, 18% 65-74 jaar en 69% 75 jaar of ouder. Nu is 61% 75-plus. Het lijkt er op dat cliënten iets jonger zijn als ze bij organisaties aankloppen voor hulp bij de thuisadministratie. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat de cijfers van AVCO alleen over de wijkposten gaan, en niet over 'particuliere' organisaties als Humanitas en Puur Zuid. Een zuivere 1-op-1 vergelijking is het dus niet. Echter, uit de

Herijking Thuisadministratie 2008

volgende alinea zal wel blijken dat steeds meer organisaties pleiten voor een verruiming van de leeftijdsgrens of zelfs het loslaten hiervan.

1.14 Andere doelgroepen

In de vorige paragraaf zijn de huidige doelgroepen aan bod gekomen. Aan de organisaties is gevraagd of het product thuisadministratie uitgebreid moet worden naar andere doelgroepen en zo ja, welke dan. Daarna is gevraagd of deze nieuwe doelgroepen meer uren begeleiding dan gemiddeld zouden vergen.

- Doras uit Amsterdam-Noord is van mening dat thuisadministratie ook structureel aangeboden moet worden aan mensen met beperkingen, verminderd oplossingsvermogen en regieverlies. Er kan geen inschatting gegeven worden of deze doelgroep meer uren begeleiding vergt. Wel de opmerking dat het op orde brengen van een administratie een zeer tijdrovende klus is. Maar wanneer het eenmaal op orde is, kan het binnen de perken gehouden worden.
- Impuls uit Slotervaart geeft aan dat ook andere leeftijdscategorieën met dezelfde reden van aanmelding als de doelgroep ouderen in aanmerking zouden moeten komen voor thuisadministratie. Er zijn mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn en nauwelijks een opleiding hebben gevolgd om de ingewikkelde administratie zelf te doen. Afhankelijk van de persoonlijke situatie en de combinatie van problemen kan het meer tijd gaan kosten.
- Impuls in Geuzenveld-Slotermeer ziet graag een uitbreiding van thuisadministratie voor de volgende doelgroepen. Mensen die:
 - laag geschoold zijn
 - een slechte beheersing van de Nederlandse taal hebben
 - weinig kennis van de Nederlandse bureaucratie en samenleving hebben
 - psychische problemen hebben
 - jonger dan 65 jaar zijn
 - vrouwen (en mannen) die (nog) niet geleerd hebben om zelfstandig hun boontjes te doppen.

De inschatting is dat deze groepen per maand 4 tot 16 uur meer hulp bij thuisadministratie nodig hebben dan gemiddeld.

- De Blankenberg Stichting in de stadsdelen Centrum en Westerpark ziet graag een uitbreiding van thuisadministratie naar de volgende doelgroepen:
 - jonger dan 65 jaar die dreigen sociaal geïsoleerd te raken
 - mensen met schulden
 - GGZ-cliënten
 - Mensen met een lichamelijke handicap
 - Mensen met meervoudige problematiek
 - Mensen in een begeleid wonen project

Hun inschatting is dat deze doelgroepen in ieder geval langdurend hulp bij thuisadministratie nodig hebben, waarschijnlijk kost het twee keer zoveel tijd.

- SEZO in Osdorp is van mening dat thuisadministratie voor iedereen zou moeten zijn die niet in staat is zonder ondersteuning hun administratie op orde te houden of te ordenen, ongeacht kleur of leeftijd. Specifieke kenmerken van de cliënten die vragen om een ondersteuningsaanbod zijn leeftijd, beperkingen (fysiek en psychisch),

Herijking Thuisadministratie 2008

regieverlies met veelal een beperkt of afwezig netwerk om hen heen. De verwachting van SEZO is dat deze groepen niet meer begeleiding dan gemiddeld vragen.

- Combiwel in Oud-West heeft de thuisadministratie in opdracht van het stadsdeel al uitgebreid naar 10 gehandicapte cliënten jonger dan 60 jaar. Deze vragen niet meer uren begeleiding dan gemiddeld.
- Puur Zuid in Oud-Zuid vindt het wenselijk thuisadministratie uit te breiden naar mensen die geen ordening hebben in hun administratie en steeds in de problemen komen bij de thuisadministratie. Of dit meer uren begeleiding vergt hangt af van het doel.
- Madi in Zuidoost vindt het wenselijk de thuisadministratie uit te breiden naar doelgroepen met beperkingen. Hoeveel extra tijd dit vergt is onduidelijk.
- Welzijn ZuiderAmstel ziet allochtonen, dak- en thuislozen, ggz-zelfstandig wonenenden en alleenstaanden in de bijstand als extra doelgroepen. Zij kunnen niet aangeven of dit meer uren vergt, wel dat er meer kennis van andere soorten cliënten voor de medewerkers noodzakelijk is.
- Civic Zeeburg geeft aan dat alle producten in het basispakket voor ouderen in de toekomst toegankelijk moeten zijn voor alle inwoners met een beperking. Zij gaan ervan uit dat de MSS-groep meer tijd gaat kosten. Voor de rest is dat volgens hen nog niet te meten.
- Raster in De Baarsjes en in Bos en Lommer noemt als nieuwe doelgroep cliënten onder de 55 jaar die zelf hun administratie niet kunnen voeren en dat ook niet zelf aan kunnen leren. Onder deze groep zit een groot aantal klanten met een psychiatrische stoornis, of een verstandelijke handicap, mensen die analfabeet zijn of van buitenlandse afkomst en de Nederlandse taal niet machtig of een combinatie van voorgaande aspecten. Zij schatten in dat deze doelgroep extra tijd vergt, maar vinden het moeilijk te zeggen hoeveel meer tijd.
- Dynamo (Oost-Watergraafsmeer) noemt als nieuwe doelgroep jongeren mensen die niet in staat zijn om hun financiële administratie effectief te voeren. Zij schatten in dat die groep niet meer begeleiding vergt dan gemiddeld genomen.

Samenvattend kan geconcludeerd worden dat veel instanties de leeftijdsgrens los zouden willen laten. Een ieder die hulp bij de thuisadministratie nodig heeft zou volgens hun geholpen moeten worden, ongeacht leeftijd. De verwachting is dat dat bijvoorbeeld mensen zijn die:

- fysieke of psychische beperkingen hebben,
- laag geschoold zijn,
- Nederlandse taal niet(goed) machtig zijn,
- nauwelijks kennis hebben van de Nederlandse samenleving en haar regels/gebruiken,
- mensen die geen idee hebben hoe ze hun administratie op orde moeten brengen en houden,
- schulden hebben.

De ene instantie geeft aan dat dit meer tijd zal vragen dan gemiddeld, de ander denkt dat dit niet meer tijd kost dan normaal. Eén instantie geeft aan dat er in ieder geval wel meer kennis over de betreffende doelgroepen nodig is.

Herijking Thuisadministratie 2008

1.15 Kostprijs traject thuisadministratie

De instanties die de thuisadministratie uitvoeren hebben meer en minder duidelijke definities van de kostprijs van het product. Dynamo in Oost/Watergraafsmeer gaf geen antwoord op de vragen naar de kostprijs en de kosten. Drie instanties (werkzaam in 7 stadsdelen) hebben geen definitie van de kostprijs, één instantie verwijst naar de beschikking van het stadsdeel, drie hebben ieder een andere definitie en drie instanties noemen bedragen of soorten tarieven. Humanitas in de vier stadsdelen, Puur Zuid in Oud-Zuid en de Blankenberg Stichting in Westerpark en Centrum hebben geen definitie van de kostprijs.

- MaDi in Zuidoost geeft aan dat we voor de definitie van de kostprijs moeten kijken naar de beschikking van het stadsdeel.
- Impuls in Slotervaart en in Geuzenveld-Slotermeer hanteren als definitie van de kostprijs de integrale kostprijs HBO gebaseerd op de landelijke normen MO-groep.
- Welzijn ZuiderAmstel werkt volgens de WILL systematiek. Integrale kostprijs. Prijs per Eenheidproduct (PEP).
- Combiwel in Oud-West en Oud-Zuid geven aan dat de kosten bestaan uit salariskosten en een gedeelte van de totale kosten die de Wijkpost voor ouderen maakt.
- Doras in Amsterdam-Noord rekent € 438,24 per traject. Daarnaast hebben ze een “sorteercursus” – orde in uw administratie, woonbegeleiding.
- SEZO in Osdorp rekent op jaarbasis 25 uur per traject (inclusief reistijd, registratie en huisbezoeken) onder langdurige trajecten. Uitgangspunt is 70 cliënten per jaar wat neerkomt op een totale kostprijs van € 118.150.
- Raster in De Baarsjes en in Bos en Lommer spreekt van een integrale kostprijs per uur, waarbij ze werken met HBO, MBO en ID-tarief. In dit geval een MBO tarief.

In de volgende tabel zijn de totale kosten voor thuisadministratie per instantie weergegeven met daarnaast het aantal trajecten. Daaruit is door O+S de prijs per traject berekend.

De gemiddelde prijs per traject bedraagt € 845. De prijs per cliënt of per traject varieert van rond de € 400 of € 500 euro bij respectievelijk Doras in Noord en Combiwel in Oud-West tot € 1700 (per jaar) bij Combiwel in Oud-Zuid en € 1807 (per jaar) bij Raster in De Baarsjes en in Bos en Lommer. Dit verschil is te verklaren als gekeken wordt in de volgende paragraaf naar het aantal uren dat per cliënt wordt uitgetrokken: Combiwel in Oud-Zuid besteedt veel meer tijd per maand per cliënt in vergelijking met Combiwel in Oud-West. Dat geldt ook voor Raster (omgerekend ruim 2,5 uur per maand). Raster schat in dat een traject gemiddeld 2 jaar duurt, waarmee de kosten per traject op € 3614 komen. Opvallend is de relatieve hoge prijs bij Humanitas, zij werken immers alleen met vrijwilligers.

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 1.19 Prijs per traject thuisadministratie

	Totale kosten thuisadministratie in 2007	Aantal gesubsidieerde trajecten in 2007	Prijs per traject (afgerond) of niet in 2007	Prijs per cliënt voor heel traject
Centrum (Blankenberg)	onbekend	97	onbekend	onbekend
Westerpark (Blankenberg)	onbekend	57	onbekend	onbekend
Oud-West (Combiwel)	€ 22.000	42	€ 524	hangt af van intensiteit en doorlooptijd traject
Oud-West (Humanitas)	€ 2.978	3	€ 993	onbekend
Zeeburg (Civic over 2008, <i>Dynamo over 2007</i>)	onbekend	onbekend	onbekend	onbekend
De Baarsjes (Raster)	niet ingevuld	48	onbekend	1 jaar: € 1807 (2008), vaak 2 jaar = € 3614
Bos en Lommer (Raster)	niet ingevuld	48	onbekend	1 jaar: € 1807 (2008), vaak 2 jaar = € 3614
Amsterdam-Noord (Doras)	onbekend	146	onbekend	€ 438,24
Amsterdam-Noord (Humanitas)	€ 2.978	3	€ 993	onbekend
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	onbekend	74	onbekend	€ 1688
Osdorp (SEZO)	€ 118.150	145	€ 814	€ 1688
Osdorp (Humanitas)	€ 7941	8	€ 993	onbekend
Slotervaart (Impuls)	onbekend	21	onbekend	€ 1688
Zuidoost (MaDi)	€ 72.000	50	€ 1440	€ 1440
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	onbekend	72	onbekend	onbekend
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	€ 8934	9	€ 993	onbekend
Oud-Zuid (Combiwel)	€ 43.440	onbekend	onbekend	€ 1700 per jaar
Oud-Zuid (Puur Zuid)	onbekend	110	onbekend	onbekend
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	€ 200.000 (2600 uren, € 77 per uur)	218	€ 917	€ 90 per cliënt per jaar (lijkt onwaarschijnlijk laag)

*Grijs gearceerde vakken zijn door O+S berekend, instantie heeft dit niet zelf opgegeven.

*Humanitas heeft aan totale kosten voor thuisadministratie €22.830 voor de gehele stad. Uitgaande van de 4 stadsdelen en een totaal van 23 trajecten is per stadsdeel waar Humanitas actief is een berekening gemaakt.

1.16 Tijdsduur per traject

De volgende tabel (tabel 1.20) laat zien hoe lang de doorlooptijd van een traject is, hoeveel uren er per cliënt besteedt worden en hoe groot het aandeel langdurig doorlopende hulp is. De kortste doorlooptijd van een traject is één maand, de langste is doorlopende hulp.

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 1.20 Doorlooptijd per traject thuisadministratie, uren per cliënt en aandeel langdurige hulp

	Tijd per traject	Uren per cliënt	Aandeel langdurig /doorlopend hulp
Centrum (Blankenberg)	88% duurt langer dan 1 jaar	In 1 ^e instantie 8 uur, daarna 1 à 2 uur per maand	90%
Westerpark (Blankenberg)	88% duurt langer dan 1 jaar	In 1 ^e instantie 8 uur, daarna 1 à 2 uur per maand	90%
Oud-West (Combiwel)	1 maand tot 10 jaar, gemiddeld 4 jaar, traject loopt af bij opname of overlijden	1 uur per maand	90%
Oud-West (Humanitas)	1 maand – 1,5 jaar	8 x 1,5 uur = 12 uur	onbekend
Zeeburg (Civic 2008, <i>Dynamo 2007</i>)	onbekend	2008: gemiddeld 1 (huis)bezoek in de maand	is nog niet in kaart gebracht
De Baarsjes (Raster)	schatting 2 jaar	32,5 uur per jaar (37,5 minuten per week)	90%
Bos en Lommer (Raster)	schatting 2 jaar	32,5 uur per jaar (37,5 minuten per week)	90%
Amsterdam-Noord (Doras)	6 maanden – 1 jaar	onbekend	onbekend
Amsterdam-Noord (Humanitas)	1 maand – 1,5 jaar	8 x 1,5 uur = 12 uur	onbekend
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	onbekend	MBO-niveau 1,5 uur per maand incl reistijd en registratie – HBO-niveau 4-16 uur per maand	70%
Osdorp (SEZO)	Onderscheid langdurige trajecten en kortdurende. Lang = tot overlijden of opname. Kort = 8 maanden	15 uur op jaarbasis exclusief reistijd en registratie	70%
Osdorp (Humanitas)	1 maand – 1,5 jaar	8 x 1,5 uur = 12 uur	onbekend
Slotervaart (Impuls)	Minimaal 1 jaar, vaak langer	25 uur op jaarbasis	73%
Zuidoost (MaDi)	36	50	onbekend
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	1 maand – 1,5 jaar	8 x 1,5 uur = 12 uur	onbekend
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	onbekend	24 uur per jaar	95%
Oud-Zuid (Combiwel)	Oneindig, doorlopend	3 uur per maand	100%
Oud-Zuid (Puur Zuid)	2 jaar	2 uur per maand	40%
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	Velen ouder dan 80 jaar → tot aan verhuizing/overlijden hulp	Langdurig traject 1 à 2 keer per maand 1 uur. Voor anderen volstaat ordenen en vaardigheden administratie aanleren	80%

Herijking Thuisadministratie 2008

De instanties kunnen aangeven hoeveel uren er per cliënt besteedt worden aan thuisadministratie. Soms is er de eerste keer meer tijd nodig om de administratie op orde te brengen (vaak 8 uur), daarna is het een kwestie van bijhouden en dat vergt minder tijd, doorgaans 1 à 2 uur per maand. De totale bestede tijd varieert van 12 tot 50 uur. Het aandeel cliënten dat langdurig doorlopend hulp bij de thuisadministratie nodig heeft varieert per instantie van 40% tot 100% van de cliënten, vaak gaat het om 70% of meer. Gemiddeld genomen krijgen, voor zover bekend, bijna 8 van de 10 cliënten (79%) langdurig hulp.

Cliënten die volgens de organisaties meer uren begeleiding vragen dan gemiddeld zijn:

- bij Welzijn ZuiderAmstel psychiatrische en dementerende cliënten en cliënten met een visuele of auditieve handicap
- bij MaDi in Zuidoost mensen met schulden
- bij Combiwel in Oud-Zuid allochtonen, analfabeten en GGZ-cliënten
- bij Puur Zuid in Oud-Zuid mensen die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn en mensen met meervoudige problematiek
- bij Combiwel in Oud-West GGZ-cliënten, cliënten met meervoudige problematiek en allochtone cliënten
- bij SEZO in Osdorp complexe gezinnen waar psychiatrische problematiek speelt (borderline etc) welke een grillig patroon laat zien aan zowel inkomsten- als uitgavenkant
- bij de Blankenberg Stichting in Westerpark en Centrum allochtonen, sociaal-geïsoleerden, mensen ouder dan 80 jaar en mensen met psychogeriatrische problematiek
- bij Impuls in Geuzenveld-Slotermeer cliënten met thuisadministratie op HBO-niveau, dat wil zeggen:
 - die via een crisis binnenkomen
 - met schuldenproblematiek
 - die in de WSNP zitten
 - die in inkomensbeheer zijn
 - voor wie een aanvraag bewindvoering/onder curatelenstelling gedaan moet worden
- bij Impuls in Slotervaart cliënten die naast thuisadministratie andere zorgvragen hebben waarbij het zelfoplossend vermogen van de cliënt zelf niet erg groot is waardoor zij (weer) in problemen raken.
- Civic Zeeburg vermeldt: mensen met regieverlies, in voortraject van of met een enorme administratieve achterstand etc., schuldhulpverlening of complexe of duale problematiek.
- Raster in De Baarsjes en in Bos en Lommer noemt hierbij cliënten met een meervoudige problematiek.
- Dynamo (Oost-Watergraafsmeer) meent dat de vraag naar type cliënt verschilt van 1x per maand tot 3x per week.

Samengevat gaat het volgens de instanties om mensen met schulden, allochtonen (taalproblemen) of mensen met psychische problemen of dementie, of met complexe of duale problematiek.

Herijking Thuisadministratie 2008

1.17 Afgesloten trajecten

De volgende tabel geeft informatie over de afgesloten trajecten in 2007. Daaruit blijkt dat Humanitas en Doras qua aantal even veel cliënten in 2007 hadden als afgesloten trajecten. Het kan zijn dat alle trajecten uit 2007 ook in dat jaar zijn afgesloten, maar het kan ook gaan om trajecten uit eerdere jaren. Raster in Bos en Lommer, Combiwel in Oud-West, SEZO en Welzijn ZuiderAmstel zijn de instanties met het laagste percentage afgesloten trajecten ten opzichte van het aantal cliënten in 2007 (rond de 20% of minder)

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 1.21 Afgesloten trajecten in 2007

	afge- cliën- sloten in trajecten TA 2007		Redenen afsluiting					Na afsluiten traject?			
			cliënt kan het zelf	naar andere organisatie	verhuizing cliënt	opname cliënt verzorging /verpleging	overlijden	andere reden	nazorg %	ander product	ander vervolg
Centrum (Blankenberg)	97	43			x	x	x	x			
Westerpark (Blankenberg)	57	43			x	x	x	x			
Oud-West (Combiwel)	42	9			x	x	x				
Oud-West (Humanitas)	3	3	x	x					8%	6%	2%
Zeeburg (Civic' 08, Dynamo '07)		2007: nb 2008: geen							nvt 2008	nvt 2008	nvt 2008
De Baarsjes (Raster)	48	20				x	x	x	10%		overdracht naar ouderenwerk andere wijk
Bos en Lommer	48	6				x	x	x	10%		overdracht naar ouderenwerk andere wijk
Amsterdam-Noord (Doras)	106	106	x	x		x	x	x	60%		
Amsterdam-Noord (Humanitas)	3	3	x	x					8%	6%	2%
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	74	29	x	x	x	x	x	x	10%		10%
Osdorp (SEZO)	145	34			x	x	x		88%	12%	
Osdorp (Humanitas)	8	8	x	x					8%	6%	2%
Slotervaart (Impuls)	21	7	x		x	x	x		x	x	
Zuidoost (MaDi)	50	28			x	x	x		x		
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	9	9	x	x					8%	6%	2%
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	72	21			x	x	x			2% bewindvoering	5% hulp via tehuis
Oud-Zuid (Combiwel)	nb	20			x	x	x	x	20%		
Oud-Zuid (Puur Zuid)	110	?	x	x		x	x	x			x
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	218	50	x	x	x	x	x	x	20%	5%	

nb = niet bekend

Herijking Thuisadministratie 2008

Redenen om een traject af te sluiten zijn in sommige gevallen dat een cliënt voldoende heeft geleerd om zelf zijn of haar administratie bij te houden. Daarnaast vertrekken cliënten bij instanties door overlijden, verhuizing of opname in een verpleeg- of verzorgingstehuis. Sommige cliënten gaan of worden doorverwezen naar een andere instantie voor hulp bij de thuisadministratie.

De genoemde organisaties daarbij zijn:

- een commercieel administratiekantoor (Doras en Puur Zuid)
- maatschappelijke dienstverlening of iets dergelijks (Humanitas)
- mantelzorg (Blankenberg Stichting in Centrum en Westerpark)
- een verpleeghuis of CAV (SEZO)
- schuldhulp / onder curatelenstelling (Welzijn ZuiderAmstel)
- Dynamo (Oost-Watergraafsmeer) geeft aan dat er bij opname in een verzorgings- of verpleeghuis overdracht is naar een hulpverlener van de betrokken zorgaanbieder.

Andere redenen om thuisadministratie af te sluiten zijn:

- Doras (Amsterdam-Noord): mantelzorg, bewind in combinatie met thuiszorg en/of mantelzorg, IB in combinatie met thuiszorg en/of mantelzorg, met AWBZ-indicatie woonbegeleiding van Stichting Doras
- Puur Zuid: familie neemt thuisadministratie over
- Welzijn ZuiderAmstel: mantelzorg neemt het over.
- Impuls (Geuzenveld-Slotermeer): gedwongen afsluiting vanwege inkrimping personeel maatschappelijke dienstverlening
- Combiwel (Oud-Zuid): aanvraag Ondersteunende Begeleiding AWBZ.

Wat gebeurt er na afsluiting van een traject thuisadministratie? Krijgt de cliënt dan nazorg, volgt er een ander product of gebeurt er iets anders?

Nazorg is er in 8% tot 88% van de gevallen, gemiddeld bij een kwart van de cliënten. Bij Impuls in Geuzenveld-Slotermeer is er nazorg in 10% van de gevallen, namelijk als de cliënt verhuist. Andere producten die genoemd worden zijn:

- vriendschappelijk huisbezoek (Humanitas – na 6% van de afgesloten trajecten)
- inkomensbeheer (SEZO - bij 12% van de afgesloten trajecten)
- inkomensbeheer of bewindvoering (Welzijn ZuiderAmstel - na 5% van de afgesloten trajecten)
- bewindvoering (Humanitas)
- bewindvoering/onder curatelenstelling (Impuls in Geuzenveld-Slotermeer – 10% van de HBO-gevallen)
- monitoring (Puur Zuid).

Bij Impuls in Slotervaart volgt na afsluiting van een traject thuisadministratie incidenteel een aanvraag voor een huisbezoek of een oudere verschijnt op het spreekuur van het ouderenwerk bij problemen.

Herijking Thuisadministratie 2008

1.18 Tevredenheidsonderzoek

Tweederde van de instanties heeft volgens eigen opgave wel eens een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder haar cliënten. De reacties van de cliënten waren volgens de instanties doorgaans positief. Men is tevreden over het product, het product wordt gewaardeerd en geeft mensen een veilig gevoel. Ontevreden zijn cliënten als een traject gedwongen wordt afgesloten.

Tabel 1.22 Tevredenheidsonderzoek en uitkomsten van dit onderzoek

	tevredenheids- onderzoek	uitkomst
Centrum (Blankenberg)		japroduct wordt gewaardeerd en geeft mensen een veilig gevoel
Westerpark (Blankenberg)		japroduct wordt gewaardeerd en geeft mensen een veilig gevoel
Oud-West (Combiwel)	nee	nvt
Oud-West (Humanitas)	ja	zeer tevreden
De Baarsjes (Raster)	ja	meeste cliënten zijn erg tevreden
Bos en Lommer (Raster)	ja	meeste cliënten zijn erg tevreden
	2007: nb	nvt
	2008: nog niet ontwikkeld, komt	
Zeeburg (Civic 2008, <i>Dynamo</i> 2007)	nog wel	
Amsterdam-Noord (Doras)	ja	niet specifiek thuisadministratie, over DORAS algemeen zeer tevreden (8,4)
Amsterdam-Noord (Humanitas)	ja	zeer tevreden
Geuzenveld-Slotermeer (Impuls)	ja, bij HBO-traject	tevreden, ontevreden bij gedwongen afsluiting
Osdorp (SEZO)	nee	
Osdorp (Humanitas)	ja	zeer tevreden
Slotervaart (Impuls)	ja	tevreden
Zuidoost (MaDi)	nee	
Oost-Watergraafsmeer (Humanitas)	ja	zeer tevreden
Oost-Watergraafsmeer (Dynamo)	nee*	nvt
Oud-Zuid (Combiwel)	ja	tevreden
Oud-Zuid (Puur Zuid)	nee	
Zuideramstel (Welzijn ZuiderAmstel)	nee	

nb=onbekend

* "Nee, maar dat zal op termijn wel gaan gebeuren. Over het algemeen beoordelen cliënten van Dynamo de hulp als zeer positief. ..."

Herijking Thuisadministratie 2008

1.19 Opmerkingen

Tot slot hebben de instanties de mogelijkheid gekregen om aan het eind van de vragenlijst opmerkingen te maken. Deze zijn hieronder weergegeven.

- Doras (Amsterdam-Noord): Er bestaat onduidelijkheid over definiëring. Verder zou er een gedifferentieerd aanbod moeten komen voor alle doelgroepen. Mogelijkheden van de cliënt bepalen de zwaarte van de inzet.
- Humanitas: er is veel behoefte aan thuisadministratie, zowel de vrijwillige als de professionele als gevolg van de toename van formulieren en regels voor van alles. Het zou kortom ook helpen als daar het mes wordt gezet.
- Impuls (Slotervaart): In 2008 is gestart met een workshop “persoonlijke administratie ordenen” en “Papier hier” voor een bredere doelgroep, namelijk mensen die in staat zijn door middel van deze activiteiten hun administratie zelf bij te houden en die jonger zijn dan 65 jaar.
- Impuls (Geuzenveld-Slotermeer): Thuisadministratie is een goed product
 - helpt veel mensen
 - neemt onrust en stress weg bij cliënten
 - kan schulden voorkomen cq structureert de financiële situatie indien er schulden zijn
- SEZO (Osdorp): Graag van het doelgroepenbeleid af, met expliciete aandacht voor de cliënt en zijn/haar sociale leerbaarheid en netwerkmogelijkheden.
- Combiwel (Oud-Zuid): Er bestaan plannen voor hulp bij aanvraag van en bijhouden van PGB's.
- Welzijn ZuiderAmstel: Duidelijk een basisvoorziening. Moet zonder indicatie aangeboden worden. Is sterk preventief met veel neveneffecten, zoals kunnen blijven eten/wonen etc. Eventueel inschakelen van vrijwilligers alleen onder strikte voorwaarden en goede begeleiding.
- Civic Zeeburg: De vragenlijst is niet goed in te vullen omdat gegevens bij organisatie ligt die na de procedure van het aanbesteden niet meer werkt in Zeeburg. Er zijn geen gegevens overgedragen aan Civic Zeeburg.
- Raster in De Baarsjes en in Bos en Lommer: Thuisadministratie is een bijzonder goed preventief middel om te voorkomen dat mensen in de schulden raken of om te voorkomen dat zij opnieuw in de schulden belanden.
- Dynamo (Oost-Watergraafsmeer): Opvallend is dat onze wachtlijst voor Thuisadministratie door de jaren heen nog nooit langer is geweest dan 50 personen. Het betreft dus steeds een beperkte groep cliënten die voor deze dienstverlening in aanmerking komt en die daarop lang moet wachten. Helaas komt het voor dat mensen die op de wachtlijst staan, komen te overlijden voordat zij aan de beurt zijn. Het bestaan van knelpunten en wachtlijsten bij de thuisadministratie is al jarenlang bekend. Momenteel wordt naar oplossingen gezocht om de wachtlijstproblematiek terug te brengen met behulp van de inzet van vrijwilligers. Er is een samenwerking met Humanitas Thuisadministratie. Humanitas zet vrijwilligers in om thuisadministratie te bieden. De hulpverlening van Humanitas richt zich op het op orde brengen van de (financiële) administratie bij cliënten. Als de problematiek zwaarder wordt of wanneer de dienstverlening blijvend noodzakelijk is, verwijst Humanitas door naar het Ouderenwerk.

Herijking Thuisadministratie 2008

Wat nodig zou zijn is wat extra budget om de groep wachtende ouderen op een professionele manier van dienst te kunnen zijn. Zoveel hoeft het niet te zijn, maar wel genoeg om 32 extra klanten te kunnen helpen.

1.20 Conclusies

Vrijwel alle organisaties werken met een productomschrijving en een protocol over hoe de thuisadministratie uitgevoerd moet worden. Ook de doelstellingen zijn vastgelegd en worden ook volgens de instanties in de meeste gevallen bereikt. Voorop staat het helpen bij het ordenen van de administratie en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de ouderen daarin. Maar de praktijk wijst uit dat veel mensen langdurige hulp krijgen. De instanties werken met een intakegesprek en hanteren criteria voor toelating. Het is opvallend dat niet alle instanties een leeftijdsgrens hanteren (in 9 stadsdelen wel), terwijl de thuisadministratie nu toch een onderdeel van het basispakket voor ouderen vormt. Veel instanties willen dan ook de leeftijdsgrens los laten. Vijf stadsdelen bieden alleen thuisadministratie aan mensen met een laag inkomen

Bij alle instanties wordt bij de intake een overeenkomst opgesteld, maar minder dan de helft van hen legt hierin een periode vast. Vaak wordt men binnen een paar weken geholpen, maar in 6 stadsdelen is sprake van een wachtlijst (d.w.z. langer dan 4 weken wachten). Bij 2 van deze stadsdelen (Oud-west en Oost-Watergraafsmeer) wordt echter ook gewerkt met Humanitas, die geen wachtlijsten hebben.

Er zijn maar weinig instanties die een eigen bijdrage vragen voor bijvoorbeeld materiaalkosten. Bijna 8 van de 10 cliënten (78%) hebben een laag inkomen en veel instanties vinden een eigen bijdrage dan ook niet wenselijk.

Met uitzondering van Humanitas wordt er niet veel met vrijwilligers gewerkt. Meestal werkt men met rond de helft MBO- en de helft HBO-opgeleiden. De instanties hebben wel behoefte aan werken met (voor een deel) vrijwilligers. Waarom dat dan (nog) niet gebeurt, is niet duidelijk.

In 6 stadsdelen werken instanties ook met groepsgewijs aanbod. De overige instanties hebben daar wel behoefte aan voor bepaalde groepen, bijvoorbeeld weduwen. Groepsgewijsaanbod wordt als preventiemiddel of hulpmiddel gezien en niet zozeer als vervanging van individuele hulp.

De cliënten thuisadministratie zijn vaak 75 jaar of ouder (61%) en hebben vaak een lichamelijke handicap (80% van de cliënten). Het gaat heel vaak om alleenstaanden (80% van de cliënten), maar bij Combiwel in Oud-Zuid en bij Impuls in Slotervaart juist niet zo vaak. Bijna driekwart van de cliënten is vrouw (73%). Eén op de vijf cliënten is allochtoon, dat verschilt logischerwijs sterk per stadsdeel.

Bijna 8 van de 10 cliënten (78%) hebben een laag inkomen. Dat betekent dat ruim 2 van de 10 geen laag inkomen hebben (22%).

De meeste instanties weten niet hoe vaak het om GGZ-cliënten gaat. Als het wel bekend is, gaat het naar schatting om ruim 2 van de 10 cliënten (22%). Bijna de helft van de cliënten (44%) leeft in een sociaal isolement. Met uitzondering van Humanitas, is er bij gemiddeld de helft van de cliënten sprake van meervoudige problematiek (48%).

Herijking Thuisadministratie 2008

De prijs per traject of cliënt is vaak onduidelijk en varieert sterk (van rond de €400 of €500 euro tot € 1700). De verschillen zijn deels te verklaren door het verschil in aantal uren dat per cliënt wordt uitgetrokken, maar het blijft onduidelijk. De tijdsbesteding varieert van 12 tot 50 uur. Een besteding van 8 uur komt vaak voor, verdeelt in 1 a 2 uur per maand. Ook het aandeel cliënten dat langdurig doorlopend hulp bij de thuisadministratie nodig heeft varieert sterk (van 40 tot 100%), meestal gaat het om een ruime meerderheid van de cliënten. Gemiddeld genomen krijgen 8 van de 10 (79%) van de cliënten langdurig hulp. De tijdsbesteding is mede afhankelijk van het type cliënt, bijvoorbeeld cliënten met taalproblemen, met schulden of met meervoudige problemen vergen volgens de instanties meer tijd.

2 Aanpak thuisadministratie elders

In dit hoofdstuk wordt gekeken hoe de uitvoering van thuisadministratie buiten Amsterdam geregeld is. Eerst wordt gekeken naar de situatie in de drie andere grote steden: Rotterdam, Den Haag en Utrecht. De werkwijze in deze steden is samengevat naar een aantal aspecten: inhoud, uitvoerende organisatie, wijze van uitvoering, duur, kosten, doelgroep, eigen bijdrage, plek en groepsaanbod. Opvallend is dat een zoektocht via internet in eerste instantie niet veel informatie opleverde over de thuisadministratie in deze drie steden. Aan de hand van telefonische navraag is vervolgens in sommige gevallen meer informatie verkregen.

Hieronder volgen de uitkomsten per stad. Tot slot volgt nog een korte beschrijving van gevonden resultaten in een aantal andere steden.

2.1 Aanbod in Rotterdam

Telefonische navraag bij de afdeling SoZaWe (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) van de gemeente Rotterdam wijst uit dat er via deze afdeling geen projecten plaatsvinden in de vorm van Thuisadministratie. Vanuit deze afdeling zijn wel de ouderenteams (zie onderstaande tabel), formulierenservice (doelgroep breder dan alleen ouderen; verder geen informatie) en budgetbeheer via de Kredietbank (onderdeel van schuldhulpverlening) georganiseerd. In het kader van deze activiteiten kan het voorkomen dat eenmalige ordening van de administratie van een cliënt plaatsvindt. Volgens SoZaWe moeten er ongetwijfeld in Rotterdam projecten rondom thuisadministratie zijn, maar zal dit waarschijnlijk bij particuliere organisaties of maatschappelijk werk liggen. Een korte rondgang op het internet levert echter niets op. Wel wordt informatie gevonden over de Vraagwijzer Alexander: een informatiepunt waar men terecht kan met vragen op het gebied van wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning (zie nu volgende tabel). Ook in de rest van Rotterdam worden zulke vraagwijzers geïmplementeerd. Deze vraagwijzers vormen echter geen structurele hulp om de administratie weer op orde te krijgen.

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 2.1 Aanbod van thuisadministratie of gelijkend product in Rotterdam

	Oudereenteams	Vraagwijzer Alexander (voor deelgemeente Prins Alexander)
uitvoerende organisatie	Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente	onderdeel van stichting Maatschappelijke Dienstverlening Alexander
inhoud product	het vergroten van het bereik van de bijzondere bijstand onder ouderen, maar ook ondersteuning bij het invullen van formulieren. Daarnaast het signaleren van (dreigend) sociaal isolement.	plek waar men met vragen op het gebied van wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning terecht kan.
wijze van uitvoering	9 oudereenteams, niet bekend of dit vrijwilligers zijn of professionals	consulent wijst de weg naar de juiste instelling, informatie, formulier, persoon of regeling
duur traject		
kosten		
doelgroep	senioren met een minimum inkomen	bedoeld voor alle burgers van Prins Alexander, vooral gericht op ouderen en mensen met functiebeperking
eigen bijdrage cliënt		gratis
plek	telefonisch of thuis	men kan naar het kantoor komen of bellen
groepsaanbod		
opmerkingen		In alle deelgemeenten komen vraagwijzers (fysieke loketten, internet en telefonisch)

2.2 Aanbod in Den Haag

In Den Haag bestaat het Centraal Informatiepunt Ouderen, waar ouderen terecht kunnen met vragen op allerlei gebieden. Navraag bij deze organisatie naar vormen van thuisadministratie in Den Haag leidde naar de Stichting CAV. Deze non-profit organisatie ondersteunt mensen die hun financiële zaken niet meer zelf kunnen of willen regelen. Daarnaast bestaan er in Den Haag nog een aantal initiatieven op het gebied van ouderenhulp of hulp aan mensen met een laag inkomen. Het lijkt hier echter meer om ad-hoc ondersteuning te gaan en niet om structurele hulp om de administratie weer op orde te krijgen.

Digitaal beschikt Den Haag over een website www.vraagwijzerdenhaag.nl, waarop per doelgroep (ouderen, gehandicapten en overig) gezocht kan worden op onderwerp of trefwoord en doorverwezen wordt naar de juiste instantie. Deze vraagwijzer is ontworpen door het Centraal Informatiepunt Ouderen. Bij het onderwerp 'hulp bij persoonlijke administratie' wordt doorverwezen naar Stichting CAV en Stichting Bijdehand, beide gevestigd in Rijswijk. De in onderstaande tabel genoemde Advies en Informatiepunten en SSOS worden genoemd onder het onderwerp 'hulp bij invullen formulieren'.

Herijking Thuisadministratie 2008

Tabel 2.2 Aanbod van thuisadministratie of gelijkend product in Den Haag

	Centraal Informatiepunt Ouderen (CIPO)	Stichting CAV	Stichting Bijdehand
uitvoerende organisatie	CIPO	Stichting CAV (zelfstandige non-profit organisatie)	Stichting Bijdehand (particuliere thuiszorg)
inhoud product	informatie over wonen, zorg, speciaal vervoer, etc.	ondersteuning van mensen die door ziekte, leeftijd of andere bijzondere omstandigheden hun financiële zaken niet meer zelf kunnen of willen regelen.	hulp, zorg en ondersteuning aan ouderen bij ziekte, o.a. en financiën en administratie
wijze van uitvoering		professionals	professionals
duur traject		eenmalig of op basis van abonnement	
kosten			
doelgroep	ouderen	zie inhoud product	ouderen
eigen bijdrage cliënt		kosten aan verbonden, niet bekend hoeveel	inkomensafhankelijke eigen bijdrage
plek	bezoekerscentrum	bij mensen thuis	bij mensen thuis
groepsaanbod			
	Advies- en informatiepunten SZW	Stichting Samenlevings-opbouw Solidair (SSOS)	
uitvoerende organisatie	Gemeente	Particulier initiatief van SSOS in wijk Escamp	
inhoud product	men kan hier terecht met vragen of voor meer informatie over financiële regelingen. Medewerkers helpen ook met het invullen van formulieren en het lezen van ingewikkelde en	Ouderenhulp in de vorm van wijkbusvervoer, klussendienst, ouderen begeleiden met het invullen van belastingformulieren en verdere hand- en spandiensten	
wijze van uitvoering			
duur traject			
kosten			
doelgroep	Hagenaars met laag inkomen	- ouderen - ook aanbod van cursussen (bijv. budgettering) en spreekuren voor mensen met laag inkomen	
eigen bijdrage cliënt	gratis		
plek	plekken in 8 stadsdeelkantoren en gezondheidscentrum De Rubenshoek. Indien men niet daar naar toe kan komen, dan gaan ze bij mensen thuis langs.		
groepsaanbod			

Herijking Thuisadministratie 2008

2.3 Aanbod in Utrecht

In Utrecht voeren drie welzijnsorganisaties projecten uit rondom thuisadministratie. In alle gevallen zijn vrijwilligers actief om mensen te ondersteunen bij het op orde brengen van de administratie. In twee van de drie gevallen zijn de projecten bedoeld voor ouderen vanaf 55 jaar; bij het derde project is de doelgroep breder.

Tabel 2.3 Aanbod van thuisadministratie of gelijkend product in Utrecht

	Administratie thuis	Project Administratief Huisbezoek	Administratie Thuis 55+
uitvoerende organisatie	Portes	Rode Kruis Utrecht Midden	Cumulus Welzijn
inhoud product	samen administratie doen (doornemen post, ordenen administratie, regelen en controleren bank-/giroverkeer en invullen formulieren)	hulp bij het opzetten en bijhouden van financiële administratie, het aanvragen van voorzieningen bij verschillende instanties en het invullen van formulieren voor allerlei financiële regelingen. Tevens leert men uitgaven beter af te stemmen op het inkomen	ondersteuning bij het op orde brengen en houden van de (financiële) administratie
wijze van uitvoering	vrijwilligers	vrijwilligers	vrijwilligers, begeleid door professionals
duur traject	kan voor bepaalde tijd, maar mag ook langer duren	principe is om financiën dusdanig op orde te krijgen dat men zelf weer verder ermee kan	doel is dat de klant in de toekomst de administratie weer zelf kan doen. Als dat niet lukt, kan de hulp langer doorlopen
kosten	ongeveer 50.000 euro (hierbij zitten ook kosten van een gelijklopend project onder ouderen van 75 jaar en ouder die huisbezoek krijgen waarbij ze informatie over allerlei zaken krijgen)		
doelgroep	ouderen vanaf 55 jaar	mensen die niet in staat zijn zelf buitenshuis hulp te zoeken (bijv. vanwege handicap, chronische ziekte of Nederlandse taal niet machtig)	ouderen vanaf 55 jaar
eigen bijdrage cliënt	gratis		
plek	thuis	thuis	thuis
groepsaanbod	nee		

Herijking Thuisadministratie 2008

2.4 Aanbod in andere gemeenten

Een quick scan naar of en hoe thuisadministratie bij andere gemeenten wordt aangeboden laat zien dat in veel gevallen thuisadministratie wordt aangeboden door vrijwilligers van een lokale afdeling van de welzijnsorganisatie Humanitas. De doelgroepen lopen uiteen van alleen ouderen tot mensen met een laag inkomen tot nieuwkomers in Nederland en jongeren die moeite hebben met het opzetten van hun eigen financiële administratie. Overal vindt de ondersteuning in huiselijke kring plaats. De eigen bijdrage verschilt van niets tot een inkomensafhankelijke bijdrage. In de meeste gevallen gaat het om ondersteuning voor tijdelijke aard (maximaal 1 jaar). Hieronder volgt een samenvatting van het aanbieden van thuisadministratie in een aantal gemeenten.

Zwolle

Het project Thuisadministratie wordt uitgevoerd door Stichting Welzijn Ouderen. Het project richt zich op ouderen met een minimum inkomen. Hulp wordt geboden door een vrijwilliger, die de oudere thuis bezoekt. De hulpvrager moet een inkomensafhankelijke bijdrage afstaan. Hulp bestaat uit het op orde brengen van de administratie, het aanvragen van financiële voorzieningen, het controleren van rekeningen en zo nodig wordt contact opgenomen met instanties. In 2007 is aan 160 ouderen hulp geboden. Het project heeft een structurele subsidie en afgelopen jaar € 17.000,- extra ter beschikking gekregen van de gemeente.

Dalfsen

Het project Thuisadministratie Dalfsen wordt uitgevoerd door een afdeling van Humanitas en is bedoeld voor mensen, die moeite hebben hun administratie te organiseren en behoefte aan een steuntje in de rug hebben. Mensen worden door een vrijwilliger geholpen. Ook hulp bij de aanvragen die mensen moeten doen voor bijzondere bijstand en het opruimen van bankafschriften hoort bij thuisadministratie. De ondersteuning is maximaal 1 jaar en er zijn geen kosten aan verbonden.

Lansingerland

Vrijwilligers ondersteunen mensen met hun eigen administratie thuis. Het gaat om cliënten die niet ondersteund kunnen of willen worden door vrienden of familieleden:

- vrouwen of mannen waarvan de partner de administratie beheerde en waarbij deze is weggevallen of niet meer in staat is om dit te doen
- mensen met een klein inkomen
- nieuwkomers in Nederland die moeite hebben met de ingewikkelde Nederlandse maatschappij
- zelfstandige jongeren die moeite hebben met het opzetten van hun eigen financiële administratie

De hulp geschiedt in de huiselijke omgeving van de cliënt. Er zijn verschillende vormen van dienstverlening:

- voor cliënten die zelf de administratie niet meer kunnen bijhouden
- voor cliënten die het moeilijk vinden om rond te komen van hun inkomen wordt een budgetplan opgesteld
- voor cliënten voor wie alleen bepaalde formulieren moeten ingevuld worden (zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderbijslag)
- voor cliënten voor wie alleen een belastingaangifte moet worden ingevuld

Herijking Thuisadministratie 2008

- voor cliënten voor wie veel uiteenlopende zaken geregeld moeten worden, wordt gezorgd voor administratie ordenen, aanvraag indienen schuldhelpverlening, eventuele aanvraag subsidies, maken bestedingsplan en begeleiden

Ondersteuning is van tijdelijke aard (max. 1 jaar). Sinds 1 juli 2008 gestart.

Humanitas Heuvelrug (gemeente De Bilt, Zeist, Bunnik, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede)

Het project bestaat sinds 2006. Het gaat hier om kortdurende hulp (administratie op orde brengen, waarna cliënt zelfstandig verder kan) en langdurige hulp (cliënt is zelf niet meer in staat administratie op orde te houden door ziekte of leeftijd en binnen familie/kennissenkring geen alternatief aanwezig).

Tot de doelgroep behoren:

- weduwen of gescheiden personen, waarvan de partner altijd de administratie deed
- mensen die over voldoende financiële middelen beschikken om niet in de financiële moeilijkheden verzeild te raken, maar het overzicht missen.
- mensen met psychisch onvermogen om financiële huishouding zelfstandig te regelen
- jongeren die zelfstandig wonen en moeite hebben met het vinden van evenwicht tussen inkomsten en uitgaven

Ondersteuning is kosteloos en bij cliënten thuis. De ingezette vrijwilligers worden begeleid door een coördinator van het project. Het project wordt uitgevoerd in samenwerking met de Stichting Welzijn Driebergen.

Eindhoven

In de gemeente Eindhoven vinden twee projecten plaats op het gebied van thuisadministratie:

- Klapperproject

Het klapperproject is een project van de Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven, speciaal voor mensen in Eindhoven die de administratie niet meer zelfstandig op orde kunnen krijgen. Deelnemers worden aan huis begeleid bij het doornemen en opbergen van de administratie in een klapper. Ook kan er een overzicht gemaakt worden van inkomsten, uitgaven en eventuele schulden om meer zicht te krijgen in de financiële situatie. Het streven is dat een deelnemer, binnen drie tot zes maanden, in staat is om de administratie weer zelf bij te houden. Er zijn geen kosten verbonden aan dit project.

- Administratieproject

Naast het klapperproject kan ook voor langere periode ondersteuning verkregen worden, als iemand vanwege diverse redenen (onzekerheid, ouderdom, etc.) de administratie niet meer zelfstandig kan regelen. Een vrijwilliger kan dan bijvoorbeeld maandelijks langskomen om de binnengekomen brieven samen door te nemen en op te bergen. Dit project is gratis.

Nijmegen

Het project Thuisadministratie in Nijmegen wordt uitgevoerd door een afdeling van Humanitas. Het project is bedoeld voor mensen die moeite hebben hun administratie te organiseren en hierbij behoefte aan een steuntje in de rug hebben. Mensen worden door een vrijwilliger geholpen om de administratie weer op orde te brengen en te houden. Ook hulp bij de aanvragen voor bijzondere bijstand of andere sociale voorzieningen en het overzichtelijk opruimen van bankafschriften, rekeningen, betalingen, afbetalingsregelingen, schuldverklaringen, etc. hoort bij Thuisadministratie. In principe

Herijking Thuisadministratie 2008

wordt maximaal 1 jaar ondersteuning geboden. Er zijn geen kosten verbonden aan het project.

2.5 Conclusies

In Rotterdam en Den Haag is het wel mogelijk om hulp bij de administratie te krijgen, bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren, maar bestaat er geen structurele voorziening zoals de Thuisadministratie in Amsterdam. In Utrecht wordt wel een vergelijkbaar product aangeboden. Meestal is dat bedoeld voor ouderen en wordt het uitgevoerd door vrijwilligers. In het hele land blijken dergelijke initiatieven voor te komen, waarbij vaak hulp door vrijwilligers wordt verleend. In veel plaatsen in Nederland wordt de Thuisadministratie door vrijwilligers van Humanitas verzorgd.

Herijking Thuisadministratie 2008

Herijking Thuisadministratie 2008

3 Thuisadministratie efficiënter

Uit deze en eerdere rapportages blijkt dat de uitvoering van thuisadministratie nogal verschilt tussen de stadsdelen en tussen de uitvoerende instanties. Ook de kosten per traject blijken nogal te verschillen. Dit heeft enerzijds te maken met verschillen in het type cliënt dat bij de instanties komt, maar ook met hoe de thuisadministratie wordt vormgegeven. In dit hoofdstuk komt de vraag aan de orde hoe thuisadministratie, met behoud van de gestelde functie- en kwaliteitseisen, efficiënter kan worden aangeboden. Hiervoor zijn naar aanleiding van de voorgaande hoofdstukken en het in 2005 verschenen rapport Efficiëncyslag Basispakket Ouderen, een aantal aanbevelingen te geven.

Begrenzing product

De kosten voor thuisadministratie zijn vaak hoog doordat in veel gevallen langdurig, of soms zelfs continue, hulp wordt geboden. Dit terwijl bij veel instanties in de doelstelling staat dat thuisadministratie gericht is op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de oudere, dat de oudere het weer zelf kan. Het blijkt echter vaak moeilijk om ouderen aan te leren hun administratie zelf op orde te houden. Mogelijk kunnen medewerkers van de thuisadministratie hierin extra getraind worden.

Hiermee hangt samen dat niet alle instanties van te voren de duur van een traject in een contract vastleggen. Het is dan ook goed van te voren een maximale termijn van een traject af te spreken en vast te leggen, bijvoorbeeld 6 maanden, of een maximaal aantal contacten. Daarna dient dan geëvalueerd te worden of iemand het weer zelfstandig kan, nog even geholpen moet worden, alleen nog hulp bij het invullen van formulieren nodig heeft (verwijzing formulierenbrigade) of juist doorverwezen moet worden voor langdurige begeleiding. Vaak zal er sprake zijn van meervoudige problematiek, wat vraagt om verdere doorverwijzing, bijvoorbeeld naar schuldhulpverlening of maatschappelijk werk. Daarnaast dient gekeken te worden naar mogelijkheden voor (continue) hulp binnen het eigen informele netwerk van de cliënt, bijvoorbeeld door burens, familieleden of vrijwilligers. Eventueel zal een dergelijke mantelzorger tijdelijke begeleiding daarin kunnen krijgen.

Meer groepsgewijs aanbod

Het is wenselijk meer groepsgewijs aanbod te organiseren. Dat is veel goedkoper dan één-op-één-contacten. Nog maar weinig instanties blijken dit aan te bieden. De meeste overige instanties gaven aan daar wel interesse in te hebben. Een dergelijk aanbod zal niet voor elke cliënt geschikt of afdoende zijn maar voor anderen juist weer wel. Het kan zeker fungeren als preventief middel, bijvoorbeeld in de vorm van sorteergroepen (zie bijlage 1). Ook kan een groepsbijeenkomst fungeren als een eerste informatieve startbijeenkomst waarna gekeken wordt of verdere individuele hulp nodig is. Te denken valt aan voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen aan groepen ouderen die net alleenstaand zijn geworden (weduwen) en aan 75-plussers. Een goed voorbeeld is de cursus van Stichting Puur Zuid genaamd Papier Hier voor Ouderen (zie bijlage 1). Ook kunnen er speciale voorlichtingsbijeenkomsten voor allochtonen worden georganiseerd. Allochtonen blijken vaak al baat te hebben bij een lijstje met logo's van belangrijke

Herijking Thuisadministratie 2008

organisaties zodat zij hun post kunnen sorteren. Daarnaast kunnen er groepsbijeenkomsten voor mantelzorgers georganiseerd worden, zodat zij ook taken op dit terrein op zich kunnen nemen.

Meer vrijwilligers

Het werken met vrijwilligers onder begeleiding van betaalde krachten bespaart personeelskosten. Met uitzondering van Humanitas, wordt er weinig gebruik gemaakt van vrijwilligers bij de thuisadministratie. Dit terwijl veel instanties aangeven dit wel te zouden willen. Waarom het vervolgens niet gebeurt is niet duidelijk. Vrijwilligers zouden kunnen worden ingezet voor het geven van groepsbijeenkomsten, vervolgtrajecten/nazorg en hulp bij niet-complexe hulpvragen. Voor het verzorgen van intakes, complexe hulpvragen, bijvoorbeeld bij meervoudige problematiek, of bij specifieke doelgroepen (GGZ-cliënten, verstandelijke gehandicapten) zouden wel MBO-ers of zelfs HBO-ers ingezet moeten worden.

Inkomenstoets instellen

Er zijn maar weinig instanties die een eigen bijdrage vragen voor de thuisadministratie en als het gebeurt gaat het alleen om een bijdrage aan de materiaalkosten. Veel instanties vinden een eigen bijdrage ook niet wenselijk omdat de hulp laagdrempelig moet zijn en veel cliënten van een minimuminkomen leven. Twee instanties gaven wel aan een inkomensgebonden bijdrage wel zinnig te vinden.

Het merendeel van de huidige cliënten heeft een laag inkomen. Toch heeft ruim 1 van de 5 van de huidige cliënten (22%) geen laag inkomen. Aan deze groep zou wel een eigen bijdrage, naar inkomen, gevraagd kunnen worden.

Onder de nieuwe doelgroepen (bijv. GGZ-cliënten, mensen met beperkingen onder de 65 jaar) zullen meer mensen een inkomen boven het minimum hebben. Dan is het goed mogelijk een inkomenstoets in te stellen. De cliënten met een laag inkomen blijven dan de hulp gratis ontvangen, de meer vermogenden zouden een inkomensafhankelijke bijdrage moeten leveren.

Wachtlijsten wegwerken

Uit het voorafgaande blijkt dat er sprake is van wachtlijsten voor Thuisadministratie in 6 stadsdelen. Bij 2 van deze stadsdelen wordt echter ook gewerkt met Humanitas, die geen wachtlijsten hebben.

In Oost-Watergraafsmeer wordt momenteel naar oplossingen gezocht om de wachtlijstproblematiek terug te brengen met behulp van de inzet van vrijwilligers. Dynamo heeft een samenwerkingsverband met Humanitas Thuisadministratie die vrijwilligers inzet om thuisadministratie te bieden. De hulpverlening van Humanitas richt zich op het op orde brengen van de (financiële) administratie bij cliënten. Als de problematiek zwaarder wordt of wanneer de dienstverlening blijvend noodzakelijk is, verwijst Humanitas door naar het Ouderenwerk. Wat volgens Dynamo nodig zou zijn is wat extra budget om de groep wachtende ouderen op een professionele manier van dienst te kunnen zijn.

Herijking Thuisadministratie 2008

4 Toekomstige doelgroep

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende vraag:

Hoe groot zal de groep gebruikers van het product Thuisadministratie zijn bij verandering van het toelatingscriterium leeftijd naar het criterium mate van beperking?

Om deze vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van de antwoorden in de enquête onder de organisaties die de thuisadministratie uitvoeren, van demografische gegevens en van andere (landelijke) onderzoeksresultaten.

4.1 Huidige cliëntengroep

Alle instanties die Thuisadministratie aanbieden hanteren momenteel criteria voor cliënten om thuisadministratie toe te kennen. De criteria die door bijna alle instanties gehanteerd worden zijn het ontbreken van een netwerk voor hulp en het niet voldoende beschikken over administratieve vaardigheden. Een ondergrens qua leeftijd wordt in 9 stadsdelen getrokken. Het gaat dan meestal om een ondergrens van 65 jaar. Vijf stadsdelen bieden alleen thuisadministratie aan aan mensen met een laag inkomen

In 2007 maakten **1.219 cliënten** gebruik van de thuisadministratie. Uit de enquêtes onder de uitvoerende organisaties blijkt het veelal om ouderen, vaak 75-plus, te gaan. Onder de cliënten thuisadministratie zijn veel alleenstaande vrouwen, waarschijnlijk weduwen.

Momenteel wordt de thuisadministratie aangeboden vanuit het basispakket voor ouderen. In Amsterdam wonen bijna 84 duizend 65-plussers. Ruim de helft hiervan, ruim 40 duizend inwoners, is 75-plus. Omgerekend van de huidige doelgroep (65-plus, 83.610 op 1 januari 2008) naar het huidig aantal cliënten, betekent dat dat circa 1,5% van de doelgroep gebruik maakt van het product thuisadministratie.

4.2 Mogelijke andere doelgroepen

Volgens de werkgroep Herijking Thuisadministratie is één van de doelen van de herijking dat het product thuisadministratie toegankelijk wordt op basis van beperking en niet alleen op basis van leeftijd. De doelgroepen hierbij zijn:

- verstandelijk gehandicapten,
- lichamelijk gehandicapten en
- psychiatrische patiënten.

Veel organisaties gaven desgevraagd in de enquête aan het goed te vinden de leeftijdsgrens voor thuisadministratie los te laten. Een ieder die hulp bij de thuisadministratie nodig heeft zou volgens hen geholpen moeten worden, ongeacht leeftijd. Daarbij noemden zij ook bovengenoemde doelgroepen. De hulp aan verstandelijk

Herijking Thuisadministratie 2008

gehandicapten en psychiatrische patiënten zal specifieke kennis van het personeel vereisen en intensievere begeleiding.

In de nu volgende paragraaf wordt ingegaan op het schatten van de grootte van deze doelgroepen en het aantal toekomstige gebruikers van thuisadministratie.

4.3 Inschatting grootte doelgroepen en aantal cliënten

Bij de schatting van het aantal gebruikers bij verandering van het criterium leeftijd naar mate van beperking zal sprake zijn van een kwantitatief volume-effect (bijv. de huidige doelgroep van ouderen groeit en er komen nieuwe doelgroepen bij) en van een kwalitatief, inspanningseffect (de nieuwe doelgroepen vragen intensievere begeleiding, dus het product vergt meer uren per cliënt).

Allereerst zal de grootte van de verschillende nieuwe doelgroepen worden geschat. Vervolgens wordt een inschatting gemaakt van het gebruik van de thuisadministratie binnen die groepen en van het inspanningseffect.

4.3.1 Ontwikkeling huidige doelgroep: ouderen

In het kader van de Wmo zijn ouderen geen specifieke doelgroep meer, maar gaat het om mensen met beperkingen. Er is wel sprake van overlap want veel van de klachten van de mensen met een matige of ernstige (lichamelijke) beperking hebben te maken met ouderdom. Veel organisaties geven dan ook aan dat een groot deel van de cliënten een dergelijke beperking heeft.

Uit de enquêtes blijkt dat de cliënten thuisadministratie momenteel overwegend 75 jaar en ouder zijn. Als gevolg van de normale demografische ontwikkeling zal deze groep de komende jaren afnemen. Pas vanaf medio 2015 zal de groep 75+ groeien en daarmee ook het aantal mensen met matige of ernstige lichamelijke beperkingen.

We gaan er vanuit dat het huidige aantal cliënten, circa 1200, in de komende jaren behouden blijft en daarbij nog nieuwe cliënten, vanuit nieuwe doelgroepen, bij komen. De nieuwe doelgroep van beperkten is in te schatten door te kijken hoe vaak de verschillende beperkingen onder Amsterdammers voorkomen en hoe dat zich in de toekomst zal ontwikkelen. De doelgroepen hierbij zijn, lichamelijk gehandicapten, verstandelijk gehandicapten en psychiatrische patiënten. In de volgende subparagrafen wordt een inschatting voor deze groepen gemaakt.

4.3.2 Lichamelijk beperkten

Bij lichamelijke beperkingen gaat het om beperkingen die leiden tot problemen bij persoonlijke verzorging, huishoudelijke activiteiten, communicatie (auditieve en visuele beperkingen), zelfredzaamheid en mobiliteit.

Herijking Thuisadministratie 2008

Het in de enquêtes opgegeven aandeel huidige cliënten met een lichamelijke handicap varieert van 40% tot 95%, maar is vaak niet bekend. De meeste organisaties die dit opgeven, geven aan dat de grote meerderheid van de cliënten een dergelijke beperking heeft. Gemiddeld komt dat neer op 8 van de 10 cliënten. Ook geven zij aan dat cliënten met lichamelijke beperkingen in het algemeen niet meer begeleiding vergen dan gemiddeld. Wel kan de begeleiding van cliënten die slecht horen of slecht zien wat meer tijd vergen.

Er zijn geen exacte aantallen bekend over het aantal mensen met lichamelijke beperkingen in Amsterdam. Wanneer we landelijke gegevens van het SCP over het aandeel zelfstandig wonende lichamelijk gehandicapten doorvertalen naar de Amsterdamse bevolking, dan wonen er in Amsterdam naar schatting 175.000 mensen met een functiebeperking. Het gaat dan om 100.000 met een lichte beperking en 75.000 met een matige of ernstige beperking.

Rekenen we alleen de nieuwe doelgroep mee, de lichamelijk beperkten onder de 65 jaar, dan gaat het in Amsterdam om naar schatting **90.000 nieuwe potentiële cliënten** vanuit deze doelgroep (zie tabel 4.1).¹

Trekken we het huidige gebruik onder 65-plussers door naar deze groep (1,5%), dan zal dat bijna **1.350 extra cliënten** voor de thuisadministratie betekenen. De verwachting is dat deze groep geen intensievere begeleiding nodig heeft dan de huidige doelgroep.

Tabel 4.1 Schatting van het voorkomen van beperkingen en handicaps in Amsterdam

	totale aantal	aantal onder de 65 jaar	aandeel onder de 65 jaar
lichamelijke beperkingen	141.710	90.090	64%
waarvan: licht	79.080		
matig	38.970		
ernstig	23.660		
verstandelijke handicap	5.260	5.100	97%
waarvan: matig	2.550		
ernstig	2.710		
psychiatrische klachten	36.730	34.970*	95%

* maximaal, alleen van depressie bekend 1.760 65-plus

bron: RIGO, Woonzorgarrangementen 2015, juni 2003

¹ Bron: RIGO, *Woonzorgarrangementen 2015*, juni, 2003. De doelgroep zal eigenlijk moeten gaan om potentiële cliënten vanaf ongeveer 18 jaar tot 65 jaar (ipv 0-65 jaar), die een eigen huishouden voeren, maar het is niet bekend om hoeveel mensen het dan gaat. Er is hier dus sprake van een overschatting.

Herijking Thuisadministratie 2008

Er is geen of nauwelijks direct verband tussen het hebben van een lichamelijke handicap en het niet zelf de administratie kunnen doen. Het gaat bij het wel of niet kunnen doen van de thuisadministratie immers veel eerder om het al dan niet hebben van een vaardigheid om de administratie te doen. Bij het inschatten van de potentiële toestroom naar de thuisadministratie kan daarom beter alleen de groep mensen met een ernstige lichamelijke beperking in aanmerking genomen worden omdat daar eerder de handicap het zelf doen van de thuisadministratie belemmert.

Mensen met een ernstige lichamelijke beperking zijn mensen die bepaalde activiteiten helemaal niet zelfstandig kunnen uitvoeren en moeite hebben met verschillende activiteiten. Zij hebben specifieke voorzieningen aan de woning nodig en hebben behoefte aan zorgdiensten.² Wanneer we uitgaan van deze nieuwe doelgroep onder de 65 jaar dan gaat het hier om potentiële doelgroep van circa **15.100 (ernstig beperkten)**.³ Bij een geschat gebruik van 1,5% onder deze nieuwe doelgroepen komt dat neer op **circa 225 nieuwe cliënten**.

De verwachting is dat vanaf medio 2015 het aantal mensen met matige of ernstige lichamelijke beperkingen zal groeien doordat de groep van 75-jarigen en ouder groeit.

4.3.3 Verstandelijk gehandicapten

In Amsterdam wonen volgens een schatting van het RIGO circa 5.260 mensen met een verstandelijke handicap (waarvan 2.550 matig en 2.710 ernstig) (zie tabel 4.1). Veel van deze personen zijn onder de 65 jaar: 5.100.⁴ Uit landelijk onderzoek blijkt dat ruim een kwart van alle verstandelijk gehandicapten onder de 20 jaar is. Wanneer we dat aandeel van de groep met verstandelijke handicaps aftrekken (5.100 onder de 65 jaar), komen we op een potentiële doelgroep van circa **3.750** verstandelijk gehandicapten (20 t/m 64 jaar) in Amsterdam.

We weten niet hoeveel van deze nieuwe cliënten gebruik zullen gaan maken van het product Thuisadministratie. Wanneer we uitgaan van hetzelfde gebruik als onder de huidige doelgroep (65-plussers: 1,5%) dan zal dit **circa 55 extra cliënten** betekenen.

Het SCP verwacht percentueel geen toename in de groep van verstandelijke gehandicapten onder de bevolking. Maar de bevolking neemt in omvang toe en mensen hebben een verbeterde levensverwachting waardoor mensen met een verstandelijke handicap ook ouder zullen worden. Dus absoluut gezien kan er een stijging van het aantal mensen met een verstandelijke handicap komen.

² Het RIGO gebruikt het volgende onderscheid in mate van beperkingen: De categorie lichte beperkingen omvat mensen die moeite hebben met bepaalde activiteiten, maar die zich met geringe (informele) zorg zelf redden. De mensen met matig en ernstige beperkingen kunnen bepaalde activiteiten helemaal niet zelfstandig uitvoeren en hebben moeite met verschillende activiteiten. Zeker voor mensen met ernstige beperkingen zijn specifieke voorzieningen aan de woning nodig en is er behoefte aan zorgdiensten.

³ Hierbij gaan we uit van een gelijk aandeel onder de 65 jaar als onder de totale groep van lichamenlijk beperkten (64%), afgerond op honderdtallen.

⁴ De doelgroep zal eigenlijk moeten gaan om potentiële cliënten vanaf ongeveer 18 jaar tot 65 jaar die een eigen huishouden voeren, maar het is niet bekend om hoeveel mensen het dan gaat.

Herijking Thuisadministratie 2008

4.3.4 GGZ-cliënten

Uit de inventarisatie onder de instanties in de stadsdelen blijkt dat het huidige aandeel GGZ-cliënten onder de Amsterdamse thuisadministratiecliënten varieert van 7% tot 30%. Bij veel instanties is het aandeel onbekend. Omgerekend naar het huidige aantal Thuisadministratiecliënten is, voor zover bekend, 22% van de cliënten een GGZ-cliënt. Sommige instanties geven aan dat deze cliënten meer tijd (zullen) vergen en vaker langdurige hulp nodig (zullen) hebben. Ook wordt soms aangegeven dat hulpverleners specifieke kennis over deze doelgroep nodig hebben.

Het RIGO schatte in 2003 op basis van landelijke cijfers dat er in 2001 sprake is van 36.730 Amsterdammers met psychiatrische klachten, waarvan 29.100 tussen de 21 en 65 jaar. Volgens de GGZ hebben in 2003 bijna 36.000 Amsterdammers (35.943) contact gehad met de GGZ.⁵ Bijna driekwart hiervan is tussen de 18 en 65 jaar (26.493), 13% is 65 jaar of ouder (4.808) en 10% betreft cliënten tot 18 jaar (3.706).

In de gemeente wordt bij de herijking van de producten uit het basispakket voor ouderen uitgegaan van de specifieke doelgroep van 'lichte' GGZ-cliënten. Dat wil zeggen GGZ-cliënten met minder zware psychische problemen die zelfstandig kunnen wonen en nog (enigszins) regie over hun eigen leven hebben. Hun aantal in Amsterdam wordt geschat op circa 8.000. Wanneer bij uitgaan van het gebruik onder de huidige doelgroep (1,5%) dan komt dat neer op circa **120 nieuwe cliënten** in deze doelgroep.

Maar waarschijnlijk zal deze doelgroep vaker gebruik gaan maken van hulp bij thuisadministratie dan de huidige doelgroep van 65-plussers. Er zal immers vaak sprake zijn van multiproblematiek onder GGZ-cliënten en sociaal isolement en regieverlies komen veel voor. Juist deze mensen hebben behoefte aan ondersteuning bij hun financiën en administratie.

In een onderzoek van het APCP (Amsterdams Patiënten/Consumenten Platform) onder cliënten uit de GGZ en de maatschappelijke opvang kwam naar voren dat behoefte aan ondersteuning bij de administratie en financiën vaak voorkomt bij alleenstaande, zelfstandig wonende cliënten.⁶ Bij cliënten die daarbij een beperkt sociaal netwerk hebben en geen of nauwelijks contact meer hebben met familie, is de behoefte groter. Een speciale groep wordt gevormd door cliënten die na een opname of na begeleid wonen weer zelfstandig gaan wonen. In het onderzoek worden qua behoeften 3 groepen GGZ-cliënten genoemd: cliënten die incidenteel een vraag hebben, cliënten die uit eigen behoefte structureel geholpen willen worden en cliënten die door de buitenwereld gedwongen worden omdat er bij hen van alles mis gaat.

Anderzijds zal een deel van de GGZ-cliënten maar tijdelijk klachten hebben en daardoor geen behoefte hebben aan hulp bij de thuisadministratie of maar voor een korte tijd. Voor chronische psychiatrische patiënten ligt dat waarschijnlijk anders. Begin 2005 woonden er 4.576 chronische psychiatrische patiënten (d.w.z. 2 jaar of langer GGZ-zorg) van 18 tot 65 jaar in Amsterdam.⁷ Bij hen is vaak sprake van een psychotische stoornis en middelen

⁵ Gegevens van Zorgis, CTG, dit is exclusief gebruik van vrijgevestigde psychotherapeuten en psychiaters en PAAZ; bron: *Onderzoek Geestelijke Gezondheidszorg Amsterdam*, Henk Heijnen, maart 2006.

⁶ *De Papierwinkel; Een onderzoek naar de behoefte aan ondersteuning bij administratie en financiën bij cliënten uit de GGZ en de maatschappelijke opvang in Amsterdam*. APCP, Amsterdam, december 2004.

⁷ *Vermaatschappelijking van de chronische patiënt in de grote stad*. Theunissen, J. R.e.a., januari 2008.

Herijking Thuisadministratie 2008

misbruik en zij ontvangen vaak ambulante zorg (73%). Chronische psychiatrische patiënten hebben in het algemeen sociale beperkingen, een klein netwerk en moeite met economische zelfstandigheid en persoonlijke zelfverzorging. Onder deze groep zal daarom de behoefte aan thuisadministratie waarschijnlijk hoger liggen dan onder de huidige doelgroep van 65-plussers. Er zal ook vaak permanente hulp bij thuisadministratie nodig zijn.

Recent onderzoek van het APCP onder 107 (O)GGZ-cliënten laat een sterke behoefte zien aan hulp bij administratie onder de doelgroep van GGZ-cliënten.⁸ Ruim eenderde deel van de ondervraagde cliënten (36,4%) in dat onderzoek gaf desgevraagd aan behoefte te hebben aan hulp bij hun administratie.⁹ Van de cliënten die niet in Nederland geboren zijn, gaf zelfs de helft aan behoefte hierin te hebben. Ruim een kwart van de cliënten in dit onderzoek gaf echter aan al gebruik te maken van ondersteuning bij administratie. Ruim eenderde deel gaf aan uiteindelijk geen hulp aan te vragen en 1 van de 9 weten het nog niet. Zo blijft nog ongeveer 15% van de doelgroep over als nieuwe potentiële gebruikers van hulp bij thuisadministratie. Daarvan zal een deel geen gebruik gaan maken van het product Thuisadministratie zoals aangeboden door de stadsdelen. Omdat het vaak een meervoudige hulpvraag betreft zal een deel van hen voor een AWBZ-voorziening in aanmerking kunnen komen in plaats van een langdurend aanbod thuisadministratie. Ook kan een deel van deze cliënten worden geholpen door het steunpunt GGZ of via maatjesprojecten zoals bij Amsterdamse Vriendendiensten. Hoe groot deze aandelen zullen zijn is niet bekend. In ieder geval zal de in dit onderzoek aangegeven behoefte onder deze doelgroep ver boven het eigenlijke gebruik van het product Thuisadministratie liggen. Op grond van deze gegevens schatten wij in dat 5% van deze doelgroep gebruik zal gaan maken van het product Thuisadministratie. Dit komt neer op **400 nieuwe cliënten**.

4.4 Conclusies

In de bovenstaande paragraaf is een inschatting gemaakt van de grootte van de verschillende doelgroepen en het aantal cliënten in de toekomst. In deze paragraaf zetten we dat op een rij en maken een inschatting voor de totale vraag naar thuisadministratie.

We zijn bij het schatten van het aantal cliënten uitgegaan van even veel gebruik onder de nieuwe doelgroepen als onder de huidige doelgroep van 65-plussers (1,5% in 2007). Alleen voor de GGZ-cliënten hebben we op basis van onderzoek een alternatief (maximaal) gebruikersaandeel ingeschat. Het is niet bekend of dit reële inschattingen zijn. Daarvoor zou nader onderzoek nodig zijn naar de mate van behoefte aan en het mogelijke gebruik van het product Thuisadministratie onder de betreffende doelgroepen.

⁸ *Basispakket GGZ/MO vanuit cliëntenperspectief. Behoeften, informatie, signalering.* Marian Vink, APCP, Amsterdam, juni 2008.

⁹ Het is niet duidelijk of de ondervraagden representatief zijn voor de doelgroep. Bijvoorbeeld, een groot deel van de ondervraagden (40%) is niet in Nederland geboren. Dit aandeel lijkt erg hoog, maar we hebben hier geen nadere gegevens over. Daarnaast is het van dergelijk behoefte-onderzoek bekend dat mensen snel geneigd zijn aan te geven dat zij behoefte hebben aan een bepaald (nieuw) product, terwijl een groot deel van hen het product uiteindelijk niet zal gaan gebruiken.

Herijking Thuisadministratie 2008

Uitgaande van de geschatte grootte van de toekomstige doelgroepen en het gebruik van thuisadministratie onder de huidige doelgroep, komen we tot de volgende aantallen:

- huidige doelgroep van 65-plussers --> 1.219 cliënten in 2007
- ernstig lichamelijk beperkten onder de 65 jaar: circa 15.100 --> circa 225 cliënten
- verstandelijk gehandicapten: circa 3.750 van 20 tot 65 jaar-->circa 55 cliënten
- 'lichte' GGZ-cliënten: circa 8.000 --> circa 120 tot 400 cliënten

Het geschatte aantal toekomstige cliënten wordt dan in totaal **minimaal 1.620 cliënten** (bij 1,5% gebruik onder 65-plussers, ernstig lichamelijk beperkten < 65 jr, verstandelijk gehandicapten 20-65 jr. en 'lichte' GGZ-cliënten). Dat betekent circa 400 meer cliënten dan in 2007. Dit komt neer op eenderde deel meer cliënten dan het huidige aantal cliënten (+33%).

Een maximaal scenario (bij 1,5% gebruik onder 65-plussers, ernstig lichamelijk beperkten < 65 jaar, verstandelijk gehandicapten 20-65 jaar en 5% gebruik onder 'lichte' GGZ-cliënten) komt neer op in totaal circa **1.900 cliënten**. Dat komt neer op rond de 680 meer cliënten dan nu. Dat komt neer op ruim de helft meer cliënten dan nu het geval is (+56%).

Uitgaande van deze inschattingen van de toekomstige vraag naar thuisadministratie, dient rekening te worden gehouden met een eenderde tot ruim de helft zo grote inspanning als bij het huidige aantal cliënten Thuisadministratie.

Daarnaast zal mogelijk een groot deel van de nieuwe cliënten meer begeleiding bij de Thuisadministratie nodig hebben, namelijk de groep van verstandelijk gehandicapten en die van GGZ-cliënten. Ook zal bij de hulpverleners specifieke kennis over deze groepen nodig zijn.

Anderzijds kan de huidige werkwijze van de Thuisadministratie efficiënter worden aangepakt, wat winst zal opleveren. In hoofdstuk 3 zijn daarvoor suggesties gegeven zoals begrenzing van het product en het bieden van groepscursussen.

Herijking Thuisadministratie 2008

Herijking Thuisadministratie 2008

Bijlage 1 Productomschrijvingen

Doras Noord:

Herijking Thuisadministratie 2008

- 1. Naam van het product**
"Thuisadministratie".
- 2. Definitie van het product**
De ondersteuning vanuit de thuisadministratie is bedoeld voor zelfstandig wonende ouderen in Amsterdam Noord, die niet meer in staat zijn zelfstandig of met hulp van mantelzorgers hun persoonlijk administratie te voeren. Zij beschikken bovendien over onvoldoende financiële middelen om dit uit te besteden aan een professionele organisatie. Een traject thuisadministratie bestaat uit het uitzoeken van de administratie, het opzetten van een administratiesysteem, het ordenen en bijhouden van de administratie, het (zo mogelijk) aanleren van en het oefenen met het zelf doen van delen van de administratie, het (tijdelijk) doen van betalingen en het regelen van automatische betalingen, het zoeken naar mogelijkheden in het netwerk of elders voor de overdracht van de thuisadministratie
- 3. Doelstelling**
Het ondersteunen van ouderen bij het ordenen en op orde houden van de financiële administratie, teneinde zo prettig mogelijk zelfstandig te leven.
- 4. Doelgroep**
Ouderen, die niet in staat zijn zelf hun persoonlijke administratie te voeren, geen mantelzorgers hebben die dat voor hen kan doen en onvoldoende middelen hebben (beneden de ziekenfondsgrens) om het uit te besteden aan een professionele organisatie.
- 5. Subsidiesoorten**
Budgetsubsidie.
- 6. Productspecificatie**
Eenheid van het product:
Cliënt.
- 7. Productafspraken**
Er worden 90 verschillende cliënten per jaar geholpen.
- 8. Productprijs**
De integrale kostprijs is:
€ 438,24 per cliënt.
- 9. Leveringsvoorwaarden**
Traject thuisadministratie duurt maximaal 1 jaar, gemiddeld worden cliënten 1 keer per 4 weken bezocht.

Wanneer tenmiste 3 huisbezoeken noodzakelijk zijn wordt thuisadministratie gestart.
Tussen Cliënt en Doras wordt een overeenkomst gesloten.
Wanneer duidelijk wordt dat blijvende ondersteuning noodzakelijk is wordt uitgekeken naar een structurele oplossing.

De hulpverleningsvisie van Doras is leidraad voor het professioneel handelen.

Cliënten dienen zich te houden aan de door Doras vastgestelde gedragscode.

Een grotere vraag dan aanbod kan leiden tot wachttijden.
- 10. Registratie-afspraken**
Ta.v. de registraties in het ouderenwerk zijn op Amsterdams niveau afspraken gemaakt (het zgn. Avco-model). Alle Amsterdamse instellingen hebben zich hieraan verbonden.

Herijking Thuisadministratie 2008

Cursus Papier Hier voor Ouderen door Stichting Puur Zuid

Inleiding

De Wijkpost voor Ouderen van Stichting Puur Zuid heeft deze cursus ontwikkeld om te voorzien in de groeiende vraag naar administratieve hulp bij ouderen. Steeds vaker melden ouderen zich omdat zij het overzicht kwijt raken en de nieuwe ontwikkelingen niet kunnen bijhouden. Vanwege de vele veranderingen weten zij niet meer waar zij wat moeten aanvragen, en wat er mogelijk is. Het invullen van de formulieren wordt steeds ingewikkelder, er komen steeds meer formulieren, en er wordt om steeds meer bewijsmateriaal gevraagd.

Ouderen weten niet welke papieren er bewaard moeten worden, en hoe zij dit kunnen doen. Hierdoor komen de hulpverleners vaak van tientallen jaren administratie tegen die uitgezocht moet worden. Het tegenovergestelde gebeurt ook, waarbij alle administratie weggegooid is en alles opnieuw aangevraagd moet worden. Ook zijn ouderen vaak niet op de hoogte van alle voorzieningen voor minima die er zijn, en op welke zij recht hebben. De cursus is ervoor bedoeld om ouderen inzicht in de administratie te geven en hen op weg te helpen om die zelf weer bij te houden.

Omdat de cursus zich richt op de doelgroep ouderen willen wij ons tijdens de cursus ook richten op alle mogelijke voorzieningen voor ouderen. Hulpverleners merken dat ouderen vaak niet op de hoogte zijn van wat er allemaal mogelijk is. Hierbij denken wij bijvoorbeeld aan informatie over aanpassingen in de woning, alarmering, verhuiskosten en de Wijkpost voor Ouderen.

Doelgroep

De cursus is bedoeld voor mensen tussen de 55 en ongeveer 80 jaar oud. Het gaat om mensen die moeite hebben met het ordenen en bijhouden van hun administratie, en niet weten welke papieren bewaard moeten worden en welke niet. Van de cursisten verwachten wij dat zij na de cursus in staat zijn een zelfstandige administratie te voeren.

Doel cursus

Het doel van de cursus is het aanbrengen van ordening en overzicht in de administratie, zodat alle papieren op een snelle, doeltreffende wijze teruggevonden kunnen worden. De cursus stelt mensen in staat om zelfstandig hun administratie te kunnen voeren. In de cursus zal aandacht besteed worden aan informatie over financiële regelingen en voorzieningen voor ouderen.

Eindresultaat

De cursisten hebben een ordner met daarin hun geordende administratie.
De cursisten zijn in staat hun eigen administratie te voeren.
De cursisten zijn geïnformeerd over financiële regelingen.
De cursisten zijn geïnformeerd over de voorzieningen voor ouderen

Aantal bijeenkomsten

Er zijn vijf geplande bijeenkomsten: vier cursusedagen en een terugkomdag na ongeveer zes weken.

Herijking Thuisadministratie 2008

Aantal deelnemers

Maximaal vier.

Aantal begeleiders

Twee. Dit zijn een ouderenwerker-A en een ouderenwerker-B.

Vereiste opleidingsniveau is minimaal MBO+.

Hoe wordt er gewerkt?

De eerste bijeenkomst is informatief. De cursisten hoeven nog niets mee te nemen. De opzet van de cursus wordt uitgelegd en de map met indeling gedemonstreerd. De indeling van de map is gebaseerd op de map die heden door het ouderenwerk wordt gebruikt. De cursisten moeten daarna zelf thuis aan de slag met hun papieren.

In de tweede, derde en vierde bijeenkomst nemen de cursisten hun te ordenen papieren mee en krijgen zij praktische hulp van de cursusleiding daarbij.

De onderwerpen die tijdens de cursus aan de orde komen:

- Welke papieren/formulieren komen er binnen?
- Hoe lang moet alles bewaard worden?
- Lezen van papieren en belangrijke gegevens markeren
- Indeling maken van eigen administratie aan de hand van een voorbeeldmap
- Krijgt u waar u recht op hebt?

Kosten

Voor de cursisten zijn er geen kosten aan de cursus verbonden.

Herijking Thuisadministratie 2008

Sorteergroep Raster

Breng zelf uw administratie op orde!

Een mens krijgt soms meer post dan hij verwerken kan:

Woningbouwvereniging, Sociale Verzekeringsbank, NUON, UPC, AGIS, Belastingdienst en nog veel meer bedrijven en instanties sturen allemaal post.

Brieven, beschikkingen, formulieren, reclame. Wat kan weg? Waarop moet u reageren?

Hoe kunt u alles overzichtelijk bewaren?

Hoe werkt het?

In twee bijeenkomsten brengt u zelf weer orde in uw administratie. Onder deskundige leiding gooit u weg, wat weg kan, en ordent u de rest.

- o U neemt uw eigen post mee. Grote zakken vol? Geen probleem!
- o In de grote zaal staat voor iedereen een eigen tafel.
- o Op die tafel ligt voor u een map klaar, om uw papieren netjes in op te bergen.
- o U krijgt ook een vuilniszak voor lege enveloppen en papieren die weg mogen.
- o De begeleiders leggen uit hoe het moet .
- o U gaat aan het werk en u kunt hulp krijgen van de begeleiders.
- o De tweede week komt u terug om het af te maken.
- o Aan het eind heeft u een nette map.

De sorteergroep helpt u om alles op orde te krijgen.

Dat is prettig voor uzelf .

Misschien heeft u nog andere hulp nodig, bijvoorbeeld van Sociaal Raadslieden. Zij kunnen u ook beter helpen als al uw papieren makkelijk te vinden zijn.

Voor wie is de Sorteergroep bedoeld?

Voor iedereen in Bos en Lommer en De Baarsjes

Of u veel of weinig opleiding hebt is niet belangrijk.

Er is deskundige begeleiding.

Wanneer?

Iedere maandag van 9.30 uur tot 11.30 uur in Bos en Lommer

Iedere woensdag, van 9.15 uur tot 11.30 uur in De Baarsjes

Waar?

In het Dienstencentrum. Voor adresgegevens klik [Bos en Lommer](#) of [De Baarsjes](#)

Wat kost het?

Meedoen met de Sorteergroep is gratis.

U krijgt een map, tabbladen en een perforator.

Meer informatie en aanmelden

U kunt zich aanmelden aan de receptie van het Dienstencentrum.

Telefoon

Bos en Lommer: 020 – 58 000 58

De Baarsjes: 020 - 589 13 90

Herijking Thuisadministratie 2008

Bijlage 2 Doelstellingen en criteria

OUD-WEST

Criteria voor aanmelding bij de thuisadministratie van de Wijkpost voor Ouderen:

- De cliënt is het overzicht over de administratie kwijt en wil regelmatig begeleiding bij het ordenen en op orde houden van de administratie → langdurende behoefte aan administratieve hulp (evt. kortdurende intensieve hulp indien mogelijk)
- De cliënt gaat accoord met het ter inzage geven van de (financiële) administratie aan de thuisadministrateur
- De cliënt heeft geen mantelzorgers in de omgeving die hulp kunnen bieden. (of er bestaat de mogelijkheid voor samenwerking tussen mantelzorger en TA, indien deze b.v. ver weg woont)
- Er zijn geen andere instanties/ projecten die de hulp kunnen bieden of het gaat in samenwerking met de andere instelling.
- Opdracht subsidiegever:
 - 10 cliënten met een beperking jonger dan 60 jaar (aangevuld met andere cliënten).
 - 30-35 cliënten vanaf 60 jaar.
- Voorrang voor
 - cliënten van 75 jaar en ouder (* vermits eisen van subsidiegever)
 - cliënten die helemaal geen beroep op hun omgeving kunnen doen en geen contacten hebben met andere dienstverlenende organisaties
 - cliënten waar de nood hoog is.
 - cliënten met dementieverschijnselen.NB. Voorrang wordt per situatie bekeken, hier zijn geen sluitende regels voor.
- De aanmelding loopt via de Wijkpost voor ouderen of een instantie waarmee we samenwerken. De thuisadministratie is een 2^e lijns voorziening; een medewerker van de Wijkpost of andere instantie heeft daadwerkelijk geconstateerd dat er hulp nodig is
- De cliënt gaat akkoord met de werkwijze van de thuisadministratie;
 - er wordt een samenwerkingscontract getekend.
 - de administratie wordt in een map geordend met tabbladen
 - de thuisadministrateur belt of schrijft namens de cliënt met andere organisaties
 - er wordt een afspraak gemaakt regelmatig de post en/of andere administratie te bekijken

Herijking Thuisadministratie 2008

- de vaste lasten worden zoveel mogelijk per automatische incasso betaald
- de thuisadministrateur bekijkt voor welke voorliggende voorzieningen de cliënt in aanmerking komt
- de thuisadministrateur probeert in samenwerking met de cliënt roodstand op bank of giro op te heffen
- De cliënt heeft geen P.G.B., als men ook niet de eigen administratie kan bijhouden.
- Het inkomen van de cliënt is in principe niet hoger dan AOW + een pensioen van max. €500 per maand. (en/of een max. vermogen van €....?)
- Indien het inkomen hoger is kunnen wij voor de cliënt hulp zoeken bij b.v. het bureau Zorg en Wonen.
- Indien een cliënt niet meer in staat is basis dingen te begrijpen of basale handelingen te verrichten, moet er gezocht worden naar andere mogelijkheden, zoals b.v. een bewindvoerder.

De thuisadministrateur is er niet voor:

- Het invullen van een enkel formulier
- Ouderen die ook naar het spreekuur kunnen komen
- Ouderen die niet naar het spreekuur kunnen komen, maar een brief niet begrijpen.

Thuisadministratie door vrijwilligers is mogelijk in de volgende situaties:

- cliënt is in staat om zelf de regie te voeren en als opdrachtgever te functioneren.
- er is sprake van enkelvoudige problematiek.
- cliënt heeft door een lichamelijk beperking ondersteuning nodig bij het op orde brengen cq. houden van de administratie.
- evt. andere redenen waardoor cliënt bij de Wijkpost niet geholpen kan worden (inkomensniveau)

Thuisadministratie door de Wijkpost voor Ouderen is wenselijk in de volgende situaties:

- cliënt is niet in staat om zelf de regie te voeren en is verminderd in staat om als opdrachtgever te functioneren.
- cliënt heeft geldservice nodig (kan niet meer zelf geld pinnen)
- cliënten met ingewikkelde gezinsrelatie (en daardoor bv. dreiging misbruik)
- cliënten met dementie
- cliënten met meervoudige problematiek (combinaties van onderstaande problemen):
 - toenemende vergeetachtigheid en/of dementie
 - gedrags- of andere psychische problemen
 - vereenzaming
 - depressie
 - slechte beheersing Ned. taal en/of analfabetisme
 - ontbreken van een netwerk

Herijking Thuisadministratie 2008

Aandachtspunten:

-De signaleringsfunctie van thuisadministratie

Tijdens een huisbezoek ziet de professional veel en stelt vragen om de situatie waarin cliënt leeft in kaart te brengen.

De thuisadministratie is vaak een kapstok voor een traject van begeleiding en monitoring waarbij veel meer dingen komen kijken (verzorging, voeding, sociale contacten, huisvesting etc.).

-Criteria zoals die door andere aanbieders van maatschappelijk dienstverlening worden gehanteerd.