

Seniorenvoorlichters Molukse ouderen



**Cursus en training ten behoeve van
voorlichting voor Molukse ouderen**





Seniorenvoorlichters Molukse ouderen

Cursus en training ten behoeve van voorlichting voor Molukse ouderen

Handleiding opzet en uitvoering cursus en training
seniorenvoorlichters ten behoeve van Molukse ouderen.

Stichting Meander
Postbus 570
2400 AN Alphen aan den Rijn



LSMO
Bernard de Wildestraat 400
4827 EG Breda



Inhoud

Achtergrond	5
De handleiding	6
Organisatie, voorbereiding en nazorg	7
Programma Cursus en training	10
Eerste bijeenkomst: Kennismaking en uitleg	12
Tweede bijeenkomst: Het ouderenbeleid in Nederland en de taken van een seniorenvoorlichter	16
Derde bijeenkomst: Hoe kunnen ouderen professionele zorg krijgen	21
Vierde bijeenkomst: Financiële regelingen en omgaan met geld	22
Vijfde bijeenkomst: Sociale kaart	23
Zesde en zevende bijeenkomst: 'Communiceren, gesprekken voeren en rapporteren'	24
Achtste bijeenkomst: training in combinatie met een excursie	29
Bijlagen	31
Bijlage 1. Vragenlijst ter voorbereiding op de eerste bijeenkomst	31
Bijlage 2. Samenvatting van de cursus	32
Bijlage 3. Voorbeeld uitnodigingsbrief	33
Bijlage 4. Opdracht: het maken van een sociale kaart	34



Achtergrond

In de jaren 90 zijn Molukse vrijwilligers in Maarssen, Moordrecht en Woerden getraind om voorlichting en informatie te geven aan ouderen in de plaatselijke Molukse gemeenschap. Naast het geven van voorlichting en verstrekken van informatie, zijn de vrijwilligers getraind in verschillende communicatieonderdelen.

Onderzoek maakte destijds duidelijk dat Molukse ouderen niet alleen onvoldoende op de hoogte waren van de beschikbare algemene voorzieningen maar ook dat aanbod op maat ontbrak en zij financiële drempels ervoeren. Inmiddels zijn er voorlichtingsactiviteiten opgezet voor Molukse ouderen, mantelzorgers en vrijwilligers in ouderenwerkgroepen.

Uit contacten met diverse instellingen blijkt dat Molukse ouderen zeer weinig gebruik maken van voorzieningen die speciaal voor hen bedoeld zijn.

Wellicht spelen cultuurelementen hierbij een rol. De ouderen, mantelzorgers en vrijwilligers geven echter ook aan dat voorlichting niet eenmalig zou moeten zijn. Aanspreekpunten voor Molukse ouderen waar deze op terug kunnen vallen zouden hun voorkeur hebben.

Met de steeds veranderende maatregelen binnen het zorgstelsel zoals in 2007 de invoering van de Wmo, wordt het nog belangrijker

dat er op lokaal niveau vrijwilligers actief zijn die op de hoogte zijn en blijven van de meest actuele ontwikkelingen. Het is een feit dat oudere migranten, waaronder Molukse ouderen en hun omgeving niet genoeg geïnformeerd zijn over de laatste ontwikkelingen. Daarom is het van groot belang dat er op lokaal niveau aan goede voorlichting en belangenbehartiging wordt gedaan. Seniorenvoorlichters vervullen hierin een belangrijke rol.

De stichting Meander en de Landelijke Stuurgroep Molukse Ouderen willen op basis van de ervaringen die landelijk zijn opgedaan en waar zij bij betrokken zijn geweest, de methodiek van 'Seniorenvoorlichters Molukse ouderen' toepasbaar maken en overdragen.

Hoewel deze methodiek vooral is uitgevoerd bij Molukse vrijwilligers, is zij uiteraard ook geschikt voor andere migrantengroepen. Dit is gebleken tijdens de uitvoering van de cursus bij Turkse en Marokkaanse vrijwilligsters in Breda. Daar werd de cursus in 2009 met succes verzorgd in samenwerking met Woonzorgcentrum Lale Huzurevi, één van de zorgcentra binnen Stichting Raffy.



De handleiding

Het cursusmateriaal en een deel van het trainingsmateriaal is beschreven in de handleiding. De handleiding is bedoeld voor de begeleider of coördinator van de bijeenkomsten.

In de handleiding treft u aan:

- Informatie over de organisatie en voorbereiding
- Een uitgewerkte handleiding voor de uitvoering van de bijeenkomsten
- Een korte beschrijving van de communicatietraining
- Bijlagen waaronder een uitnodiging voor deelname en samenvatting van de cursus

Voor de ontwikkeling van cursus- en trainingsmateriaal is gebruik gemaakt van het cursusmateriaal in Maarssen, Woerden en Moordrecht. De beschrijving die nu voor u ligt is aangepast aan de hand van de cursus en training vanaf 2006.

Vanaf 2006 tot en met 2008 is dit project mede mogelijk gemaakt door subsidie van Stichting Het Gebaar. In 2009 en 2010 werd voortzetting van het project financieel ondersteund door het Ministerie van VWS.



Organisatie, voorbereiding en nazorg

In het cursusprogramma wordt het accent gelegd op de functie van seniorenvoorlichters die op huisbezoek gaan. Het is mogelijk dat cursisten alleen de rol van voorlichter willen vervullen en dus niet op huisbezoek zullen gaan. Omdat zij een sleutelrol binnen de gemeenschap vervullen of zelf actief zijn in een (vrijwilligers)organisatie is het voor hen noodzakelijk dat zij op de hoogte zijn van het beleid voor ouderen en de (veranderende) regelingen. Voor deze deelnemers zullen sommige onderdelen van de cursus en training wellicht minder van belang zijn. Toch is het aan te bevelen dat zij alle onderdelen volgen. De cursusleider bepaalt samen met de deelnemers hoe de invulling plaatsvindt. De eerste twee bijeenkomsten zullen vaststaan om u voldoende tijd te geven voor de voorbereidingen van de volgende bijeenkomsten. Deze bijeenkomsten die een theoretisch karakter hebben, kunt u met input van de deelnemers invullen. Volgende zijn weglaten: Voor het gemak wordt in deze handleiding de term seniorenvoorlichter gehanteerd, ongeacht de functie die de deelnemer zal vervullen.

Doelstelling

- Deelnemers verkrijgen actuele kennis en inzicht over zorgvragen (van Molukse ouderen) en passen deze toe.
- Deelnemers vergroten of ontwikkelen vaardigheden om huisbezoeken af te leggen of om als intermediair te fungeren tussen Molukse ouderen, gemeenten en instellingen.

Doelgroep

Molukse vrijwilligers van 35 jaar en ouder.

Uitgangspunten

De seniorenvoorlichters worden ingezet in de eigen gemeenschap. De deelnemers verkrijgen kennis over de stand van zaken betreffende de beleidsvelden en regelingen van wonen, zorg en welzijn voor ouderen. De toe-

komstige seniorenvoorlichters geven geen waardeoordeel over de voorzieningen voor ouderen, noch over de leefstijl van de ander. Van seniorenvoorlichters wordt gevraagd om met respect om te gaan met ouderen. Zij worden geacht discreet met vertrouwelijke gegevens om te kunnen gaan.

Globale opzet

De cursus bestaat uit acht bijeenkomsten. Ideaal is zeven bijeenkomsten die gemiddeld drie uur duren en een bijeenkomst van één dag waar vooral de training centraal staat. Gedurende de eerste vijf bijeenkomsten wordt vooral informatie verstrekt over wonen, zorg en welzijn. Naast de informatie is er aandacht voor de functie van seniorenvoorlichter. De laatste drie bijeenkomsten staan in het teken van trainingen. Tijdens de trainingen oefenen de vrijwilligers in gesprekstechnieken, het afleggen van huisbezoeken en rapporteren. Maak tijdig afspraken met een communicatietrainer die verbonden is aan een gecertificeerd trainingsinstituut of een gecertificeerde instelling met trainers in dienst.

Aangeraden wordt uit te gaan van een minimum van acht deelnemers. Met acht deelnemers is de continuïteit gewaarborgd, vanwege het feit dat zij een team vormen als zij seniorenvoorlichter zijn. In verband met de deskundigheidsbevordering is het vereist dat de deelnemers aan alle acht bijeenkomsten meedoen. Zij krijgen hierna een certificaat en mogen zich dan seniorenvoorlichter noemen. Als er vrijwilligers meedoen die overdag een baan hebben, dan moet de cursus 's avonds aangeboden worden. Dat kan betekenen dat er meer bijeenkomsten plaatsvinden, als het niet mogelijk is om ook een gehele dag in het programma op te nemen. Wanneer het mogelijk is de cursus overdag aan te bieden, is er meer tijd beschikbaar en kan er ook meer geoefend worden.

De cursusleider bepaalt samen met de deelnemers hoe de invulling plaatsvindt.

De deelnemers krijgen informatie die vooral betrekking heeft op de eigen gemeente. Meestal volgen deelnemers van verschillende gemeenten de cursus. U doet u er dan goed aan te benadrukken dat sommige onderdelen kunnen verschillen. Met de inwerkingtreding van de Wet maatschappelijke ondersteuning per 1 januari 2007 oefent de gemeente op terreinen van zorg, welzijn en wonen een regiefunctie uit.

Tijd en financiën

Het opzetten en uitvoeren van een project seniorenvoorlichting kost tijd. Het is niet iets wat even tussendoor kan. Van tevoren moet er draagvlak worden gezocht voor de uitvoering van het project en moeten contacten worden gelegd. Dan kan de uitvoering plaatsvinden, gevolgd door de nazorg.

Ruw geschat bedraagt de periode van voorbereiding tot en met de uitvoering inclusief nazorg al gauw 200 uren. Van voorbereiding tot en met het afleggen van huisbezoeken is het aan te bevelen anderhalf jaar uit te trekken. De nazorg is hier niet bij gerekend.

Als er voldoende partners bij het project betrokken zijn die vanuit hun werk een bijdrage kunnen leveren, dan blijven de organisatiekosten beperkt tot het huren van een locatie, huur van apparatuur, koffie en thee en aanschaf van mappen voor het naslagwerk. Als er een excursie wordt georganiseerd komen daar de vervoerskosten, lunch en cadeaubonnen bij.

Samenwerkingspartners

Voordat er daadwerkelijk gestart wordt met een seniorenvoorlichtingstraject, is het belangrijk om samenwerkingspartners te zoeken. Het is te prefereren dit eerst te doen voordat de werving start.

Is er een stichting ouderenwerk of welzijnswerk aanwezig in de eigen gemeente, dan zou daar het eerste contact mee gelegd kunnen worden.

Andere belangrijke partners kunnen zijn:

- organisaties als Molukse stichting, kerk en andere Molukse zelforganisaties
- de gemeente
- de thuiszorgorganisatie
- een regionaal centrum voor maatschappelijke ontwikkeling
- of een woonzorgcentrum

Betrek dus ook de wijkraden, de kerkenraden of andere zelforganisaties bij de opzet van het project. Met deze partners kan een projectgroep of werkgroep gevormd worden. Voordeel is dat het project breed gedragen wordt en bekend raakt bij diverse relevante organisaties. Juist omdat het belangrijk is dat de seniorenvoorlichters organisatorisch ingebed zijn en ondersteund worden, is het noodzakelijk om van begin af aan hierover afspraken te maken. Na de cursus en training begint het echte werk pas. Nazorg is zeer gewenst en zelfs vereist voor een goede uitoefening van de functie van seniorenvoorlichter. Voor de seniorenvoorlichters kan het handig zijn om bij de instellingen een contactpersoon te hebben voor het geval zij iets moeten uitzoeken of willen weten. Met de juiste kennis zullen ze in staat zijn om de juiste keuzes van ondersteuning te maken. Belangrijk hierbij is dat de seniorenvoorlichters als individu maar ook als groep goed kunnen functioneren.

Cursusleider en Coördinator

Degene die het initiatief neemt om aan de slag te gaan met seniorenvoorlichters, moet er op bedacht zijn dat hij of zij de coördinatie krijgt en neemt. De cursusleider is verantwoordelijk voor de inhoud van de cursus. De coördinator is verantwoordelijk voor de voorbereiding van de training. Daar valt onder: werven van deelnemers, regelen van locatie en suggesties bieden voor relevante gastsprekers. De cursusleider en coördinator zorgen samen voor een goed verloop van voorbereiding en uitvoering van cursus en training.

Wat wordt van een cursusleider verwacht en gevraagd:

- Inhoudelijke verantwoordelijkheid voor het cursusprogramma.
- Waarborgen van de continuïteit.
- Aanspreekpunt voor de deelnemers.
- Kunnen werken met een groep.
- In staat zijn deelnemers te motiveren.
- Bekendheid met de achtergronden van zowel de deelnemers als de doelgroep.
- Bekendheid met het aanbod op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

De werving

De werving van deelnemers kan enige tijd kosten, dit moet dus ruim van te voren gepland worden. Seniorenvoorlichters kunnen

De coördinator is verantwoordelijk voor de voorbereiding van de training

zelf tot de groep ouderen behoren, maar dat hoeft niet altijd het geval te zijn. Levenservaring is van groter belang dan een leeftijdsgrens. Voorgesteld wordt om een minimumleeftijdsgrens van 35 jaar te hanteren. Het zou echter kunnen dat een jongere deelnemer mantelzorger is geweest en vanuit die ervaring mee wil doen aan het project. Om die reden kan een uitzondering gemaakt worden op de leeftijdsgrens.

De werving kan op verschillende manieren plaatsvinden:

- Via sleutelfiguren en intermediairs.
- Via de kerkenraad.
- Aanschrijven van de doelgroep van 35 jaar en ouder.
- Door gebruik te maken van contacten en sleutelfiguren bij lopende projecten voor ouderen.

Contact leggen met inleiders

Voordat het cursustraject begint is het raadzaam om alvast contact te leggen met sprekers die vanuit een instelling de voorlichting aan de deelnemers verzorgen. Dat kunnen vertegenwoordigers van de samenwerkingspartners zijn. Het zou echter ook een spreker van het CIZ (het Centraal indicatieorgaan) kunnen zijn, die niet in de werkgroep participeert.

Vraag de inleiders om:

- Hun verhaal zo eenvoudig mogelijk, doch volledig en concreet te houden.
- Brochures mee te nemen.
- Een hand-out te maken van hun inleiding.

De brochures en hand-outs kunnen dan worden opgeborgen in de cursusmap.

Naslagwerk voor de toekomstige voorlichters

Voor de deelnemers is het belangrijk dat ze alle materiaal bij elkaar hebben. Voor zover het budget het toelaat is het raadzaam om mappen, een tas en schrijfmateriaal voor de toekomstige seniorenvoorlichter gereed te hebben. Materiaal dat verouderd is, moet gemakkelijk verwijderd of geactualiseerd kunnen worden.

Voordat de cursus begint

U weet inmiddels hoeveel mensen de cursus en training willen volgen. Om u goed te kunnen voorbereiden op het kennisniveau, verwachtingen en leerpunten van de deel-

nemers, is het raadzaam om van te voren een vragenlijst naar de deelnemers toe te sturen met het verzoek deze in te vullen en mee te nemen op de eerste bijeenkomst. De gegevens die u hieruit krijgt kan de trainer gebruiken bij de rollenspelen, maar als cursusleider kunt u ook het een en ander inschatten. Zie bijlage 1 voor een voorbeeldformulier.

Nazorg

Na afronding van de cursus en de training zijn de voorlichters in staat om ouderen voor te lichten en eventueel op huisbezoek te gaan. Naast het voorlichten, kunnen zij ook signalen opvangen en deze rapporteren aan de werkgroep of aan de instelling die hen verder kan helpen.

Om de seniorenvoorlichters te ondersteunen bij de eerste huisbezoeken en te adviseren aan de hand van de eerste ervaringen, volgen er terugkomdagen. Een vervoltraining kan gegeven worden om bijvoorbeeld dieper op een onderwerp in te gaan.

Een vervoltraining kan door een thuiszorginstelling, een Stichting Welzijn ouderen of een andere zorg- of welzijnspartner gegeven worden. Maar ook kan een beroep gedaan worden op de zelforganisatie die de basiscursus seniorenvoorlichting heeft verzorgd. Nogmaals, door de voortdurende veranderingen in de zorg is het noodzakelijk dat de seniorenvoorlichters hun kennis bijhouden.

Voordat het cursustraject begint is het raadzaam om alvast contact te leggen met sprekers die vanuit een instelling de voorlichting aan de deelnemers verzorgen.

Programma cursus en training

Het cursus- en trainingsprogramma bestaat uit acht bijeenkomsten. Met instemming van de deelnemers kan een negende bijeenkomst worden georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst die een feestelijk karakter heeft, worden de certificaten uitgereikt.

De duur van de bijeenkomsten is drie uur, behalve de laatste bijeenkomst die een hele dag in beslag neemt. De trainingen worden na de cursusbijeenkomsten verzorgd, zodat bij aanvang het accent vooral op kennisvergaring is gericht. Ondertussen zal de functie van seniorenvoorlichter tijdens deze cursusbijeenkomsten ook vorm moeten krijgen. Ook moeten afspraken gemaakt worden met de cursisten over de uitvoering van de seniorenvoorlichting.

Na de cursus zijn de cursisten voldoende toegerust om het accent te verschuiven naar verschillende communicatie aspecten.

In het cursusprogramma is uitgegaan van een bepaalde volgorde, dus eerst het ouderenbeleid, dan volgt het indicatieorgaan, dan de verschillende vormen van zorg en de financiële regelingen. Het principe dat hier gehanteerd wordt is van dichtbij (nabije zorg) tot zorg verder van huis. Soms is het niet mogelijk om deze volgorde te hanteren en beslist de cursusleider welke ordening het beste is.

Een excursie naar een zorgcentrum, dagverzorging of thuiszorgwinkel kan tot een mogelijkheid behoren. Dit onderdeel kan gecombineerd worden met het afsluiten van cursus en training. Na afloop van de cursus en training krijgen de deelnemers een certificaat uitgereikt. Het is aan te bevelen hier een aparte bijeenkomst aan te wijden met een feestelijk karakter. Dit is dan ook het moment om sleutelfiguren, vertegenwoordigers van partnerorganisaties en de pers uit te nodigen.

Tijdens deze bijeenkomst die een feestelijk karakter heeft, worden de certificaten uitgereikt.

Bijeenkomst 1

- Onderwerp: Kennismaking
- verwachtingen en leerpunten
 - doelstelling van cursus en training
 - motivatie
 - algemene verkenning Molukse ouderen

Bijeenkomst 2

- Onderwerp: Het ouderenbeleid in Nederland
- Hoe krijgen ouderen de zorg die ze nodig hebben.
 - Taken ouderenadviseur en seniorenvoorlichter.

Bijeenkomst 3

- Onderwerp: Hoe kunnen ouderen professionele zorg krijgen
- hoe krijg je een indicatie
 - de Wmo
 - verschillende vormen van zorg



Bijeenkomst 4

- Onderwerp: Financiële regelingen
- bijzondere bijstand
 - huurtoeslag
 - zorgtoeslag
 - eigen bijdrage
 - Wmo(financiële kant)
 - Pgb

Bijeenkomst 5

- Onderwerp: Sociale kaart
- invullen van de regionale en lokale sociale kaart
 - terug naar het cirkelmodel
 - informatie communicatietraining

Bijeenkomst 6 en 7

- Onderwerp: Communicatie in het algemeen
- het voeren van een gesprek
 - het houden van een presentatie
 - het maken van een verslag

Bijeenkomst 8 (gehele dag)

- Onderwerp: Afsluiting
- laatste onderdeel communicatietraining
 - vervolgafspraken huisbezoeken en terugkomdag.
 - uitreiking certificaat (of een aparte bijeenkomst hiervoor organiseren).
 - evaluatie
 - excursie woonvorm, dagverzorging of thuiszorgwinkel

Inleiding

Het doel van deze bijeenkomst is dat de deelnemers goed geïnformeerd worden over het cursus- en trainingstraject 'Seniorenvoorlichters Molukse Ouderen'.

Zij leren welke knelpunten ouderen kunnen ervaren bij het ouder zijn. Ook de dilemma's van ouderen worden zichtbaar. Het moet voor de deelnemers duidelijk zijn dat een oudere of een mantelzorger er niet alleen voor staat. Omdat veel Molukse ouderen en hun mantelzorgers niet precies weten hoe men aan de voorzieningen kan komen, is het belangrijk om hier aandacht aan te besteden.

Overzicht van het programma

Opening:

- Welkomstwoord
- Huishoudelijke mededelingen
- Doel van de cursus, doel eerste bijeenkomst, toelichting op het programma en spelregels

Kennismaking en motivatie, verwachtingen, leerdoelen van de cursisten.

Korte pauze

Algemene verkenning Molukse ouderen

- Vertonen DVD 'Masa Depan' of 'Wie zorgt er later voor mij'
- of inleiding

Vragenronde /afsluiting

Toelichting bij de uitvoering van enkele programmaonderdelen

Opmerking

Het programma, met vermelding van data, tijd en locatie moet op een A4 klaar liggen, zodat dit uitgereikt kan worden aan de deelnemers. Als u een film gaat vertonen, vergeet dan niet de apparatuur te testen voordat u begint.

Opening

Welkomstwoord en mededelingen

Open de eerste bijeenkomst indien mogelijk in aanwezigheid van uiteraard de cursusleider, de coördinator en sleutelfiguren uit de lokale Molukse gemeenschap. Zij kunnen zich voor stellen maar ook het belang van deze cursus benadrukken.

Geef als mededeling mee dat de deelnemers alleen het certificaat krijgen bij aanwezigheid van 80%.

Men kan zich alleen seniorenvoorlichter noemen als het totale programma is gevolgd! Benadruk ook dat afmeldingen bij de organisatie moeten geschieden. Dit omdat de organisatie dan een overzicht heeft van het aantal deelnemers per bijeenkomst.

Doelen van het cursusprogramma en de training:

1. De seniorenvoorlichters krijgen middels de sociale kaart kennis van voorzieningen voor ouderen in de regio en de gemeente.

Een sociale kaart is een overzicht van instellingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. De seniorenvoorlichters zijn met behulp van deze kaart in staat om ouderen en/of mantelzorgers de weg te wijzen naar deze voorzieningen. De Molukse ouderen kunnen kiezen van welke mogelijkheden ze gebruik willen maken om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen.

2. De deelnemers worden geschoold en getraind in het geven van voorlichting aan ouderen thuis.
3. De deelnemers worden geschoold en getraind in het voeren van gesprekken.

Kennismaken en verwachtingen

Bij de kennismakingsronde vraagt u de deelnemers naar hun motivatie, naar hun eventuele verwachtingen van cursus en training.

Er zijn een aantal manieren waarop u te werk kunt gaan:

- Als de cursisten van te voren een vragenlijst hebben ingevuld, zal dit onderdeel in de kennismakingsronde minder tijd in beslag nemen. Als cursusleider kunt u wat op papier staat aanvullen. Op een flap-over noteert u kort de leerdoelen en verwachtingen. Aan het eind heeft u een overzicht.
- Behalve een mondelinge toelichting vraagt u aan de deelnemers ter plekke een formulier in te vullen met daarin eveneens de motivatie, leerdoelen en verwachtingen. Nadeel hiervan is dat dit meer tijd kost. Voordeel van mondeling toelichting kan zijn dat u meer informatie krijgt, omdat sommige mensen mondeling beter iets uit kunnen leggen dan schriftelijk.

Toelichting in de eerste bijeenkomst op het belang van de cursus

De seniorenvoorlichters zijn vrijwilligers en worden dus niet betaald om dit werk te doen. Maar zij zijn sterk gemotiveerd om iets te doen voor Molukse ouderen. Om het werk goed te kunnen uitvoeren krijgen de deelnemers een cursus en training aangeboden. De voorlichters komen bij de mensen thuis en moeten enige kennis hebben van de diensten en voorzieningen voor ouderen. De voorlichters moeten op de hoogte zijn van de constante veranderingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn, zodat zij de juiste informatie kunnen verstrekken. Een voorbeeld van veranderende regelgeving is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die in januari 2007 in werking is getreden.

Geef het bijzondere van de functie seniorenvoorlichter aan:

Seniorenvoorlichters gaan thuis bij mensen op bezoek om voorlichting te geven. Dat maakt dat hun werk een bijzonder karakter krijgt. In gesprek gaan met ouderen, vraagt van de seniorenvoorlichter dat hij of zij de vaardigheden heeft om dit goed te doen. De voorlichter moet goed kunnen luisteren om de vraag te kunnen begrijpen. Maar ook houdingsaspecten zijn belangrijk. In de communicatietraining wordt dit geoefend. Voordeel van de inzet van voorlichters uit de eigen cultuur is dat ze dezelfde taal spreken als de ouderen en ook de culturele codes kennen.

De voorlichters moeten op de hoogte zijn van de constante veranderingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn,

Hoewel het gaat om een functie die door een vrijwilliger wordt verricht, wordt van de seniorenvoorlichter een aantal specifieke zaken gevraagd. Vrijwilligheid is geen vrijblijvendheid.

Het is mogelijk dat een aantal deelnemers twijfelt of zij de functie wel kunnen vervullen. Mocht u dit als cursusleider merken, dan kunt u er al vast op wijzen dat de toekomstige voorlichters ondersteund zullen worden. Bovendien volgen de deelnemers eerst een training voordat ze huisbezoeken gaan afleggen. Tijdens de training kunnen ze enkele vaardigheden oefenen.

Het profiel van de seniorenvoorlichter komt ook aan bod. U kunt de deelnemers vragen waar zij zelf aan denken.

Het profiel komt op het volgende neer:

- Betrokken zijn met ouderen in het algemeen en met Molukse ouderen in het bijzonder.
- Om kunnen gaan met vertrouwelijke informatie.
- Bereid zijn tot scholing en bijscholing.
- Goed kunnen omgaan met kritiek.
- Bereid zijn om te rapporteren.
- In een team kunnen werken.

Algemene verkenningen Molukse ouderen

Bij dit onderdeel is er een keuze uit twee mogelijkheden:

- **Vertonen van de film: 'Masa Depan' of 'Wie zorgt er later voor mij?'**

Globale inhoud van de films:

De eerste generatie Molukkers wordt steeds meer geconfronteerd met de individualisering die zich ook binnen de eigen gemeenschap voordoet. Voor jongeren die hier zijn opgegroeid is het niet meer zo vanzelfsprekend dat zij voor de ouderen zullen zorgen. De eerste generatie Molukkers heeft met deze ontwikkeling te maken en is op zoek naar oplossingen. In de film geven deelnemers van een studiekering hun eigen ervaringen en ideeën weer. Ook komen diverse hulpverlenings- en zorgverlenende instanties aan het woord. De film vormt een aanzet om te komen tot een discussie over de toekomst van met name de tweede generatie Molukse ouderen.

Na vertoning van de film kunt u met de deelnemers napraten.

Bijvoorbeeld: wat valt op in deze film, herkennen zij deze situatie, wat verwachten de ouderen van hun kinderen, hoe zal het gaan met de tweede generatie Molukse ouderen?

U zult tot de conclusie komen dat de samenleving verandert. De zorgopvattingen zijn mede hierdoor aan veranderingen onderhevig. Kinderen werken steeds meer buitenshuis of wonen niet meer in de buurt van de ouders. Kinderen willen graag zorg verlenen aan ouderen maar redden het niet omdat zij werken, en zorg en werk in hun eigen gezin moeten combineren. Hierdoor weten ze ook dat ze niet meer in staat zijn om volledige zorg te bieden aan hun ouderen. Daarom is het belangrijk dat ouderen en kinderen gebruik maken van de voorzieningen om verzekerd te zijn van goede zorg.

- **Indien er geen mogelijkheid is om een film te vertonen kunt u een inleiding over Molukse ouderen geven**

In het kort kan het volgende beeld geschetst worden:

Bij Molukkers is de gewoonte veel sterker dan bij autochtonen dat kinderen voor hun ouders zorgen. De eerste generatie die hun ouders niet oud heeft zien worden, verwacht misschien nog wel dat de oude structuren in stand worden gehouden. Ondanks het feit dat een grote groep Molukkers al zorgbehoefstig is, wordt er nog steeds weinig gebruik gemaakt van voorzieningen voor ouderen. Aan de ene kant komt dat doordat zij niet volledig op de hoogte zijn over hoe men aan een voorziening komt. Er zijn vaak wel voorlichtingsactiviteiten geweest maar op dat moment hadden de mensen misschien nog geen behoefte aan die voorzieningen. Er verandert ook steeds meer in de regelgeving. Een andere reden is dat ouderen en hun mantelzorgers de toegang tot de voorzieningen en instellingen als een hoge drempel kunnen ervaren. Een cultuuraspect kan zijn dat ouderen het ook niet gepast vinden om hulp bij een instelling of zelfs bij hun kind te vragen. Er moet immers niet om gevraagd worden, de hulp moet worden aangeboden. Het kan voor kinderen soms ook lastig zijn om hulp van buiten te vragen omdat ze weten of vermoeden dat de oudere dit niet prettig vindt.

Steeds meer ouderen worden geconfronteerd met het feit dat de kinderen welwillend zijn maar niet alles kunnen. Ook zien zij om zich heen wat er gebeurt met hun leeftijdsgenoten. Over het algemeen vinden veel Molukse ouderen het een schrikbeeld om in een verzorgings- of verpleeghuis te moeten verblijven. De reactie van velen is: "als het niet anders kan, dan moet het maar". En dat is nu juist het beleid van de overheid. Alleen wanneer het niet anders kan, komen mensen in een verpleeghuis. Want dan wordt de zorg veel te zwaar voor de familie en voldoet de zorg van de thuiszorg niet meer.

Voor oudere Molukse en Indische mensen, zijn er in Nederland een aantal woonzorgcentra waar rekening gehouden wordt met de cultuur en gewoonten van deze ouderen. Tijdens een andere bijeenkomst wordt hier aandacht aan besteed. Om thuis te kunnen blijven wonen, zijn er soms aanpassingen nodig in het huis. Veel hulp wordt ook steeds meer thuis geboden. Eigenlijk kan er veel hulp of ondersteuning naar de oudere toekomen.

Ondanks het feit dat een grote groep Molukkers al zorgbehoefstig is, wordt er nog steeds weinig gebruik gemaakt van voorzieningen voor ouderen.

Er kan nagepraat worden over:

- Wat Molukse ouderen belangrijk vinden en hoe we hiermee rekening kunnen houden als gemeenschap.
- Wat er moet veranderen in het aanbod, zodat Molukse ouderen zich er ook in herkennen (tevens aandachtspunt voor de toekomstige voorlichters).

Pauze

Deel tijdens de pauze het programma van cursus en training uit of biedt degenen die hun formulier nog niet af hebben, de gelegenheid deze even in te vullen.

Opdracht sociale kaart

Het is voor de seniorenvoorlichter noodzakelijk om te weten welke instellingen er in de gemeente en of regio zijn en welk aanbod zij leveren. Het kan gaan om professionele maar ook om vrijwilligersorganisaties. De deelnemers krijgen daarom een opdracht mee die ze op de vijfde bijeenkomst mee moeten nemen.

U legt uit:

Een sociale kaart is een overzicht van instellingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Instellingen waarmee men te maken krijgt zodra het gaat om zorg voor ouderen. Te denken valt aan de woningbouwvereniging of gemeente als het om wonen gaat. In het geval van welzijn en zorg, denken we aan huishoudelijke hulp, Steunpunt Mantelzorg, huisartsenpost of een zorgcentrum waar dagopvang geregeld kan worden. Weet u niet wie welke diensten levert, dan is dit niet erg omdat in de tweede bijeenkomst hier dieper op ingegaan wordt.

De opdracht luidt: Maakt u een sociale kaart van de omgeving waar de ouderen wonen waarvoor u zich in wilt zetten (deel deze opdracht ook schriftelijk uit, zie voorbeeld in de bijlagen). Neem dit mee op de vijfde bijeenkomst.

Een sociale kaart is een overzicht van instellingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

Vragen/afsluiting

Tijdens de kennismakingsronde en misschien al daarvoor heeft u als cursusleider indrukken kunnen opdoen over het kennisniveau van de deelnemers. Als er een groot verschil in zit kunt u dit met de deelnemers bespreken als u het programma met hen doorloopt. Misschien dat dit leidt tot een wijziging in het programma.

Deze informatie geeft u eveneens door aan de trainer. Hij/zij kan met de gegevens rekening houden bij de invulling van zijn programma.



2

Tweede bijeenkomst: Het ouderenbeleid in Nederland en de taken van een seniorenvoorlichter

Inleiding

Veel mensen uit de tweede of zelfs derde generatie weten natuurlijk wel iets over de zorg in Nederland. Wat vaak ontbreekt is de kennis om aan een bepaalde voorziening te komen. Maar ook zijn de diensten van bijvoorbeeld een organisatie als Stichting Welzijn Ouderen onbekend. Veel ouderen van Molukse afkomst maken geen gebruik van diverse regelingen, terwijl ze er wel recht op hebben.

Het cirkelmodel maakt duidelijk hoe zorg, wonen en welzijn in Nederland zijn georganiseerd. Voor deze bijeenkomst is een spreker van Stichting Welzijn Ouderen of een vergelijkbare organisatie uitgenodigd. Voor de deelnemers moet duidelijk worden wat de organisatie doet en wat de taken van een seniorenvoorlichter kunnen zijn.

De spreker kan iemand van Stichting Welzijn Ouderen zijn of een Wmoconsulent van de gemeente. In de inleiding kunt u vertellen over de structuur van zorg, welzijn en wonen via het cirkelmodel.

Overzicht van het programma

Opening

- Welkom
- Huishoudelijke mededelingen
- Programma van deze bijeenkomst

Hoe krijgen ouderen in Nederland de zorg die ze nodig hebben?

Spreker Stichting Welzijn Ouderen of Wmoconsulent

- Hoe is het geregeld in Nederland
- Waar kan een bepaalde vorm van zorg worden aangevraagd

Pauze

Taken ouderenadviseur en seniorenvoorlichter: overeenkomsten, verschillen en grenzen.

Afsluiting

- Samenvatting inhoud

Toelichting bij enkele programmaonderdelen

Opmerking:

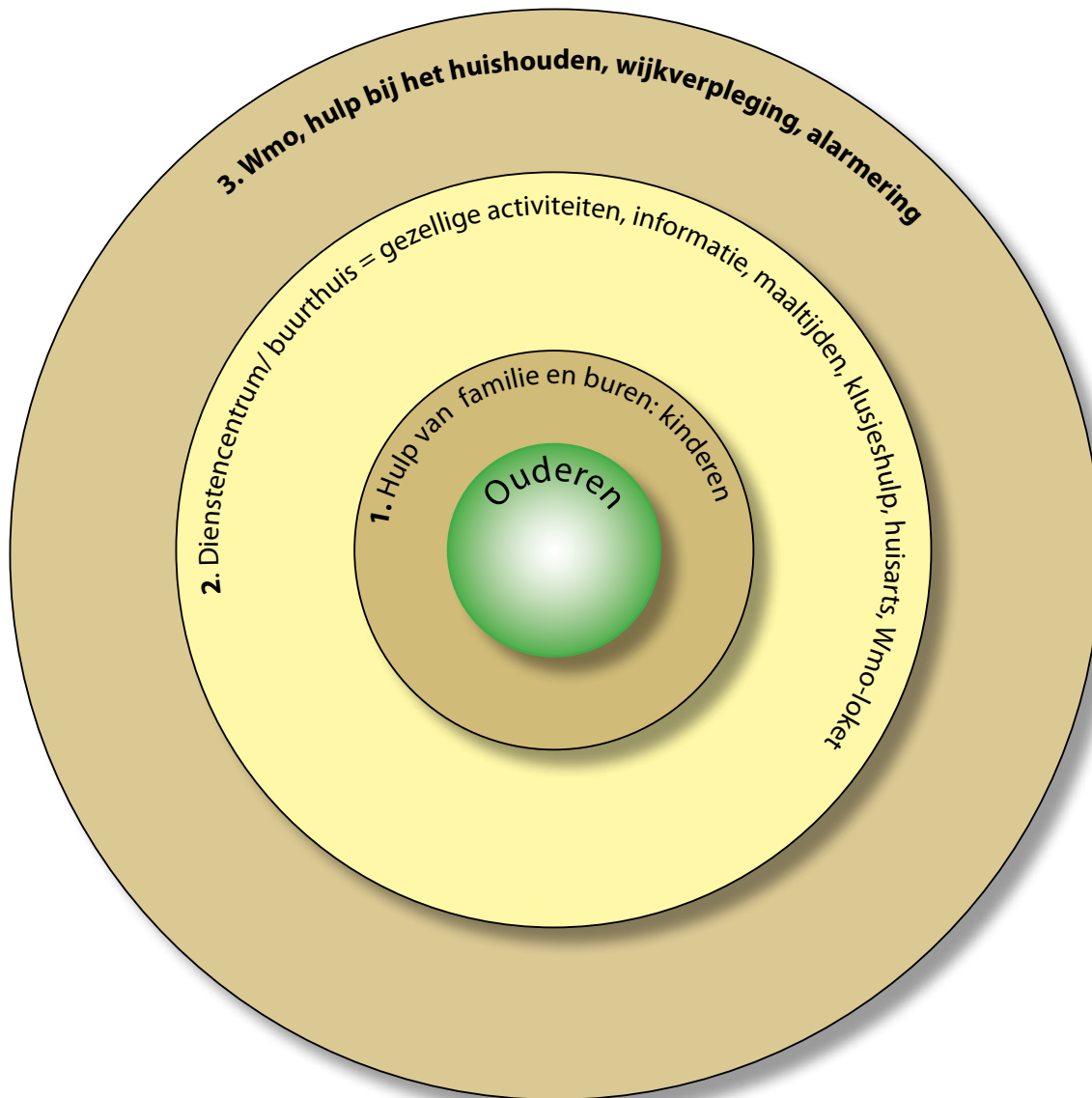
Aan de spreker is van te voren gevraagd om zoveel mogelijk materiaal (folders, lezing of PowerPoint presentatie op papier) mee te nemen. Aan het eind van deze bijeenkomst krijgt een ieder een pakketje uitgereikt om het in de map op te bergen. Bij het pakketje hoort ook het stuk over de taken van de seniorenvoorlichters.

Hoe krijgen ouderen in Nederland de hulp die ze nodig hebben?

Om inzichtelijk te maken hoe ouderen in Nederland zorg kunnen krijgen, biedt het cirkelmodel van Henny Nelissen inzicht:

4. Buiten de cirkel:

- Algemene woonzorgcentra en verpleeghuizen.
- Specifieke woonzorgcentra gericht op Molukse en Indische ouderen.



Opmerking: de lijnen van de cirkels hoeven geen gesloten lijnen te zijn. Bijvoorbeeld aanpassingen aan het huis of speciaal vervoer kunnen in de tweede of derde cirkel vallen.

Uitleg bij de cirkel:

Binnencirkel en de eerste cirkel er omheen

In het midden staan de ouderen. Ze zijn nog geheel zelfstandig, Als een oudere ziek is, komen de kinderen helpen. Zij doen de boodschappen, maken het huis schoon en brengen de oudere naar de dokter of het ziekenhuis. Dat is de eerste cirkel om de oudere heen en dat heet mantelzorg. Ook wel familiezorg genoemd.

De tweede cirkel:

Soms wonen kinderen ver weg. Niet iedereen heeft kinderen of soms is er ruzie in de familie. Dan is het welzijnswerk voor ouderen belangrijk. Dat is hulp in de tweede cirkel. Warme maaltijden kunnen thuis bezorgd worden. Soms is er een klus­dienst waar ouderen een beroep op kunnen doen. Er zijn ook bijeenkomsten voor ouderen die dan spelletjes doen of gewoon koffie met elkaar drinken. Een organisatie als Stichting welzijn Ouderen geeft hier informatie over. Er kan ook sprake zijn van een Molukse ouderenwerkgroep. Als deze activiteiten voor de ouderen organiseert, zullen zij hier vaak eerder gebruik van maken.

De derde cirkel:

De derde cirkel is de thuis­zorg en hulp via de Wmo. Op de Wmo wordt een beroep gedaan via een loket bij de gemeente waar hulp voor het huishouden wordt aangevraagd. Thuis­zorg wordt ingeschakeld als er persoonlijk hulp nodig is, bijvoorbeeld bij het opstaan, aankleden en douchen. De hulp komt dus naar de mensen toe.

Ook kan thuis­zorg nodig zijn als een wond verzorgd moet worden of bij het toedienen van injecties.

Als er mensen zijn die een slechte gezondheid hebben is er ook nog de alarmering. De oudere draagt een koordje om de hals met een knop. Wordt de oudere duizelig dan kan hij op dat knopje drukken. Bij de centrale van de alarm­dienst gaat de telefoon rinkelen. De alarm­dienst is altijd bereikbaar. Zij bellen dan eerst naar een adres dat de oudere heeft opgegeven. De 'tussen­persoon' komt dan snel kijken wat er aan de hand is. Voor ouderen is er ook speciaal vervoer. Zij kunnen thuis opgehaald en gebracht worden naar een bestemming in de gemeente waar ze wonen.

In huis kunnen er kleine aanpassingen worden aangebracht die handig zijn voor ouderen. Drempels worden bijvoorbeeld weggehaald zodat de kans om te struikelen wordt vermindert. Deze regels vallen onder de Wmo.

En als het thuis niet meer gaat?

Soms gaat het thuis echt niet meer. Aanpassingen in het huis zijn niet meer mogelijk of de oudere wil zelf niet meer thuis wonen omdat alles te zwaar wordt. Dan zijn er de woon­zorgcentra. Elke regio heeft woon­zorgcentra. Maar soms willen ouderen in een vertrouwde omgeving blijven wonen. Zij kunnen dan terecht in de woon­zorgcentra voor Molukse en Indische ouderen. Tijdens een andere bijeenkomst wordt verder ingegaan op de woon­voorzieningen.

Molukse ouderen en gebruik van voorzieningen

Tijdens de eerste bijeenkomst is al besproken dat Molukse ouderen niet goed weten hoe aan een voorziening te komen of welke specifieke voorzieningen er zijn voor ouderen. Met de deelnemers kan gesproken worden over het geringe gebruik van voorzieningen:

Wat valt op? Rekenen Molukse ouderen nog steeds op familie­zorg?

Eigenlijk gaan de mantel­zorgers net zo lang door totdat het niet anders kan en de oudere naar een verpleeghuis moet bijvoorbeeld. Kortom er wordt weinig gebruik gemaakt van de tussen­voorzieningen. Het komt voor dat mantel­zorgers wel weten welke mogelijkheden er zijn, maar het moeilijk vinden om deze met de oudere(n) te bespreken. Het lijkt dan immers net alsof de mantel­zorger niet meer voor de oudere wil zorgen. Een senioren­voorlichter kan daarom uitkomst bieden. Hij of zij kan ouderen informeren en eventueel de beeld­vorming van een voor­ziening bijstellen. Ook kan er gewezen worden op de mogelijkheid om mantel­zorg en profes­sionele zorg met elkaar te combineren.

Hoe komen ouderen aan hulp?

De volgende keer wordt verder op dit onderwerp ingegaan. Iedere gemeente heeft inmiddels een loket ingericht voor Wmo gerichte vragen. Belangrijk is dat u weet waar dit loket zich bevindt. De gemeente draagt ook zorg voor de indicatie van de aangevraagde ondersteuning.

Taken ouderenwerk en taken seniorenvoorlichters.

Een spreker van Stichting Welzijn Ouderen of vergelijkbare stichting zal vertellen over het aanbod van de stichting en vaak ook uitleggen wat de taken zijn van een ouderenadviseur. De cursusleider kan ingaan op de verschillen tussen een ouderenadviseur en een seniorenvoorlichter.

In het kort volgen hier de hoofdtaken van een ouderenadviseur:

- Contact leggen met de doelgroep.
- Signaleren, inventariseren en onderzoeken van de hulpvraag.
- Voorlichten, informeren en adviseren.
- Verwijzen en bemiddelen.
- Begeleiden en ondersteunen.
- Regelen en (tijdelijk) coördineren van zorg en hulpverlening.

Taken seniorenvoorlichter:

- Contact leggen met de oudere.
- Afleggen van huisbezoeken.
- In kaart brengen van de situatie van de Molukse ouderen.
- Voorlichting geven op het gebied van wonen, zorg en welzijn aan ouderen in hun thuissituatie.
- Signaleren van problemen.
- Signaleren van eenzaamheid.
- Verwijzen naar de juiste instelling.
- Praktische dienstverlening (bijv. een eenvoudig formulier invullen).
- Terugrapporteren en registreren van huisbezoeken.

De seniorenvoorlichter heeft eigenlijk twee functies: een *verwijsfunctie* en een *signaleringsfunctie*.

Wat wordt van een seniorenvoorlichter gevraagd (functie-eisen)

- Betrokkenheid bij de Molukse gemeenschap en specifiek Molukse ouderen.
- Kennis van de cultuur en codes die binnen de gemeenschap heersen.
- Kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

Verschillen

Een ouderenadviseur doet alle taken van een seniorenvoorlichter, mogelijk met dit verschil:

- Een ouderenadviseur geeft meer specifieke informatie en advies op maat.
- Als er sprake is van een complexe problematiek (dus meerdere problemen die zich afspelen) dan moet de seniorenvoorlichter verwijzen naar een andere deskundige. Ook de werkgroep van het project kan gevraagd worden om advies.

Grenzen:

- De seniorenvoorlichter geeft voorlichting en verwijst, vooral als het gaat om een ingewikkelde zaak.
- Dus de seniorenvoorlichter hoeft niet met de oudere mee te gaan naar een instelling, maar kan er wel voor zorgen dat er iemand (familie) meegaat.

Waarom seniorenvoorlichters uit de eigen groep:

- Laagdrempelig: seniorenvoorlichters spreken de taal en kennen de culturele codes van de ouderen.
- Seniorenvoorlichters kunnen eenvoudig en op een informele manier het aanbod van de instellingen onder de aandacht van de ouderen brengen.

- Seniorenvoorlichters kunnen meer ouderen bereiken dan een reguliere instelling, omdat zij de doelgroep kennen.
- Seniorenvoorlichters kunnen een brugfunctie vervullen naar de gemeente en instellingen.

Afsluiting

Aan het eind van deze bijeenkomst is inzicht verkregen over de sociale kaart van de eigen gemeente en regio. Voor de deelnemers is het van belang dat zij hun werkzaamheden kennen, maar ook hun grenzen.



3

Derde bijeenkomst: Hoe kunnen ouderen professionele zorg krijgen

Inleiding

Voor de deelnemers is van belang dat zij weten dat het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) de aanvragen beoordeelt alvorens iemand de aangevraagde zorg krijgt. De deelnemers zullen op het eind van deze bijeenkomst moeten weten hoe de procedures van het aanvragen van een voorziening werkt.

Met de invoering van de Wmo is er onderscheid ontstaan in zorg dat uit de AWBZ wordt betaald en zorg dat in het kader van de Wmo wordt betaald. Voor AWBZ zorg indiceert het CIZ, voor Wmo zorg indiceert de gemeente in de meeste gevallen.

Overzicht van het programma:

Welkom en mededelingen

Terugblik op vorige bijeenkomst

Spreker van Wmo loket of van een thuiszorgorganisatie

- Hoe vraagt men een indicatie aan.
- Betekenis en gevolgen van de Wmo.
- AWBZ-zorg, huishoudelijke hulp, zorg in natura en pgb.

Sluiting

Toelichting bij enkele programmaonderdelen

Terugblik op vorige bijeenkomst

Het is handig om even terug te kijken naar de vorige bijeenkomst. Zijn er nog vragen bij de cursisten?

Spreker van WMO of thuiszorgorganisatie

Als cursusleider heeft u de taak er op toe te zien dat de informatie begrijpelijk overkomt op de deelnemers. Wat betekent indiceren? Hoe gaat het CIZ te werk bij de indicatieverstrekking? Overleg of praat met de deelnemers over de voorkeur van hun ouderen: zorg in natura of het persoonsgebonden budget. Wat zijn de voor- en nadelen? Welke vormen van hulp vallen nu onder de Wmo?

Een spreker van een thuiszorgorganisatie kan vertellen over het aanbod van de instelling, variërend van het aanbod van zorg, van trainingen voor mantelzorgers tot ondersteuning als het gaat om de zorgaanvraag bij het CIZ. Vraag ook hier de sprekers informatiemateriaal mee te nemen voor de seniorenvoorlichters. Met de sprekers en de seniorenvoorlichters kan van gedachten gewisseld worden over hoe de zorg het beste bij Molukse ouderen aan kan sluiten. Of hoe de Wmo maatregelen het best aan de ouderen overgebracht kunnen worden.

De deelnemers zullen op het eind van deze bijeenkomst moeten weten hoe de procedures van het aanvragen van een voorziening werkt.

4

Vierde bijeenkomst: Financiële regelingen en omgaan met geld

Inleiding

Over het algemeen zijn veel oudere migranten en dus ook Molukse ouderen afhankelijk van sociale voorzieningen. Zij hebben geen of een laag pensioen en moeten daardoor een beroep doen op aanvullende uitkeringen. De laatste tijd zijn er veel veranderingen opgetreden in bijvoorbeeld de ziektekostenverzekering en de regelingen rondom huurtoeslag.

'Stille armoede' komt ook onder Molukse ouderen voor. Hoewel in de praktijk blijkt dat seniorenvoorlichters het een lastig punt vinden om hierover te praten, is het toch goed dat zij weten wanneer iemand een beroep kan doen op de bijstandswet.

Het is niet uitzonderlijk dat seniorenvoorlichters met deze vraagstukken te maken krijgen. Deze bijeenkomst is dus juist bedoeld om meer over de financiële regelingen te weten te komen.

Overzicht van het programma

Welkom

Terugblik vorige keer

Financiële regelingen:

- Bijzondere bijstand
- Huurtoeslag
- Zorgtoeslag

Sluiting



Toelichting bij enkele programmaonderdelen

Financiële regelingen

Voor deze bijeenkomst kunt u bijvoorbeeld een spreker vanuit de gemeente uitnodigen. Gemeentes hebben soms speciale regelingen voor chronisch zieken en gehandicapten. Vraag daarom aan de desbetreffende ambtenaar om zo veel mogelijk folders mee te nemen.

Mocht er echter tijd over zijn, dan is het aan te bevelen uit te leggen hoe de seniorenvoorlichters signalen van armoede of het niet goed omgaan met financiën, bespreekbaar kunnen maken. Signalen kunnen bijvoorbeeld zijn: een stapel post die ongeopend blijft liggen, afzeggen van de thuiszorg of opmerkingen dat het leven erg duur is. Soms kunnen ouderen er spontaan over beginnen omdat de administratie bijvoorbeeld vastloopt.

Een ander aandachtspunt is dat er veel onbekendheid is met allerlei regels als er een oudere komt te overlijden. Het gaat vaak om praktische regels zoals wat er gebeurt met het geld op de bankrekening, hoe het gaat met betaling van de huishuur e.d. Ook bij dit onderdeel geldt dat kennis over de financiële regelingen steeds bijgehouden moet worden.

5

Vijfde bijeenkomst: Sociale kaart

Inleiding

De cursisten hebben inmiddels veel gehoord. Ze kunnen daardoor het plaatje van de sociale kaart in de eigen regio of gemeente compleet maken. Als onderdelen nog onvoldoende belicht zijn, biedt deze bijeenkomst tevens de mogelijkheid om hier aandacht aan te besteden.

Overzicht van het programma

Welkom

Korte terugblik vorige bijeenkomst

Sociale kaart

- Algemeen : seniorenwoningen, woonzorgcentra, vrijwilligersorganisatie, steunpunt mantelzorg, huisartsenpost, enz.
- Specifiek: woonzorgcentra voor Molukse en Indische ouderen, dagverzorging, dagopvang, enz.
- Informatie communicatietraining.

Sluiting

Toelichting bij uitvoering van programmaonderdelen

Sociale kaart

De deelnemers hebben al veel gehoord over de voorzieningen en diensten voor ouderen en mantelzorgers. U kunt terug gaan naar de cirkel en van hieruit de sociale kaart invullen. De deelnemers hebben de eigen gemeente en regio in kaart gebracht en kunnen elkaar zo aanvullen.

Informatie communicatietraining

De deelnemers hebben hun theoretische cursus gevolgd. Wat zal volgen is de communicatietraining, met als belangrijk onderdeel "op huisbezoek gaan". Met de deelnemers kunt u praten over een aantal praktische zaken zoals:

- Hoe komt u aan adressen (ook van mensen buiten de Molukse wijk).
- Hoe gaat u dat aanpakken.
- Wat is het doel van het bezoek.
- Welke vragen gaat u stellen.



Zesde en zevende bijeenkomst: 'Communiceren, gesprekken voeren en rapporteren'

Tijdens de laatste drie bijeenkomsten zullen de deelnemers getraind worden in:

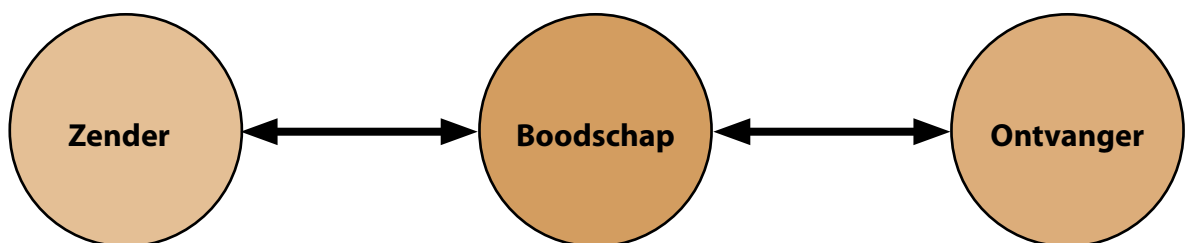
- communicatie in het algemeen
- het voeren van een gesprek
- het houden van een presentatie en
- het maken van een verslag.

In de eerste training zullen enkele zaken met betrekking tot communicatie worden belicht. Bespreek vooraf met de trainer het programma van de drie trainingen. De stof moet in drie dagdelen aan te bieden zijn. Aan de hand van de ervaringen van de deelnemers kan de trainer opdrachten formuleren in de vorm van een rollenspel of een silhouettenspel en een presentatie houden. Ook kan hij met input van de deelnemers bespreken aan welk onderdeel eventueel extra aandacht besteed moet worden.

Om u een indruk te geven van wat in grote lijnen de inhoud van de trainingsbijeenkomsten zou kunnen zijn, volgt hierna een samenvatting van de stof zoals deze is gegeven aan de Molukse deelnemers.

1. Communicatie

Communicatie wordt omschreven als alle gedrag, *met of zonder woorden, in de aanwezigheid van een ander waarvan men zich bewust is*. In dit proces probeert de enkeling of een aantal personen (*zenders*) al dan niet via een *medium* (bijvoorbeeld krant, nieuwsbrief, tv of radio), al dan niet met een bepaalde bedoeling, informatie (*boodschap*) te geven aan een *ontvanger*, die deze informatie op eigen wijze verwerkt. Belangrijk is hier het element bedoeling van de zender. Wat wil men met de boodschap bereiken? De ontvanger verwerkt de aangeboden informatie op eigen wijze. Dat houdt de mogelijkheid in dat de aangeboden informatie anders verwerkt wordt dan de zender bedoelde. Succes wordt door de zender nagestreefd maar hoeft door de interpretatie van de ontvanger niet altijd bereikt te worden. We spreken van goede communicatie wanneer de zender en ontvanger dezelfde betekenis geven aan de gebruikte woorden en gebaren. Waar dat niet het geval is, is sprake van een communicatiestoring.



Belangrijke aspecten van de communicatie zijn:

- verbale* communicatie (in woorden)
- non verbale* communicatie (verschijning, gedrag, lichaamstaal)
- inhoudelijk (heeft betrekking op de boodschap)
- betrekking (onderhoud relatie zender en ontvanger is belangrijker).

Typische verbale en non verbale gedragssignalen

Verbaal	Non verbaal
<p>Assertief</p> <ul style="list-style-type: none"> • doet uitspraken die duidelijk, kort en bondig zijn • maakt onderscheid tussen feiten en meningen • spreekt met krachtige stem en gebruikt duidelijke taal • geeft opbouwende kritiek, zonder te beschuldigen • stelt vragen om erachter te komen wat de gedachten, meningen en behoeften van anderen zijn 	<p>Assertief</p> <ul style="list-style-type: none"> • belangrijke woorden worden benadrukt • glimlacht als hij blij is, kijkt chagrijnig als hij boos is • rustige gezichtsuitdrukking • open handgebaren • alerte houding
<p>Niet assertief</p> <ul style="list-style-type: none"> • doet lange, onsamenhangende uitspraken • gebruikt opvolwoorden zoals 'misschien' • biedt verontschuldiging aan en vraagt om toestemming • stem is saai, vlak, zeurderig • gebruikt uitdrukkingen die de eigen behoeften als onbelangrijk afdoen (bijvoorbeeld 'het is niet echt belangrijk') • zelfkritiek ('bijvoorbeeld ik ben hier niet goed in') 	<p>Niet assertief</p> <ul style="list-style-type: none"> • aarzelende houding • schraapt regelmatig zijn of haar keel • zenuwachtige glimlach bij het uiten van woede • vermijdt oogcontact • armen gekruist • defensieve houding
<p>Agressief</p> <ul style="list-style-type: none"> • uit meningen als feiten • gebruikt dreigende vragen • verzoeken worden geuit als instructies of dreigementen • stem is scherp of schreeuwerig • maakt anderen verwijten/geeft anderen de schuld • doet vooronderstellingen • is sarcastisch en maakt negatieve opmerkingen over anderen 	<p>Agressief</p> <ul style="list-style-type: none"> • gezichtsuitdrukkingen afstandelijk, koud • kijkt chagrijnig als hij boos is • kaken stevig op elkaar geklemd • probeert iemand aan te staren totdat de ander de ogen neerslaat • dominant • wijst met zijn of haar vinger • slaat met vuist op tafel • loopt ongeduldig rond • neemt een dreigende houding

(deels gebaseerd op video programma Assertief gedrag; TFC Trainingsmedia, Velp)

Wat gebeurt er precies wanneer mensen communiceren?

Als mensen communiceren, dan wisselen ze boodschappen uit waarbij er van alles mis kan gaan. Mensen die met elkaar in gesprek zijn reageren op elkaar, maar daarmee is niet alles gezegd. Mensen reageren ook op omstandigheden en omgevingsfactoren als de plek, de tijdsdruk en de sfeer. Dingen die tevoren zijn gebeurd hebben doorgaans ook invloed op het verloop van het proces. Communicatie is namelijk een doorlopend proces, waarin we feitelijk de hele dag betrokken zijn, of we dat nu willen of niet. Heel ons gedrag, ons denken, ons voelen, ons handelen wordt mede beïnvloed door signalen, die uit de buitenwereld op ons afkomen. Een gesprek, waarin we betrokken raken, is daarvan maar een onderdeel. Hoe dat verloopt wordt vaak mee bepaald door wat er aan het gesprek vooraf ging en door wat we 'verder ook nog moeten doen'. Soms kiezen we ervoor om de ander duidelijk te laten weten hoe we het gesprek ingaan, 'of ons hoofd er wel naar staat', 'of we er tijd voor hebben', enz. Maar vaak doen we dat ook niet. Dat wreekt zich soms omdat deze storingen meer kwaad hebben aangericht dan we hadden gehoopt. De vuistregel is: storingen gaan voor, als er iets is wat je dwars zit, ruim dat dan eerst weg.

Interculturele communicatie (aspecten)

In niet-westerse culturen is communiceren meestal indirect en tijdrovend. Er zijn verschillen met betrekking tot de manier waarop mensen van verschillende (etnische) culturen met elkaar communiceren. Deze komen tot uiting in:

- de taal
- normen, waarden en aannames
- wereldvisie
- gedrag patronen en rollen
- de relaties tussen mensen
- de bedoelingen van mensen.

2. Gesprekken

Gesprekken kunnen heel sterk van elkaar verschillen. Niet toevallig maakt men wel onderscheid tussen vraaggesprekken, twistgesprekken, probleemoplossende gesprekken, leergesprekken en functioneringsgesprekken. Toch zijn er een aantal elementen, die aan elk gesprek te onderscheiden zijn, zoals:

- procedure (hoe wordt het gesprek opgebouwd?)
- inhoud (wat wordt er besproken?)
- sfeer (hoe wordt het gesprek ervaren?)
- effectiviteit (wat levert het gesprek op?)
- efficiëntie (wat zou net zo goed achterwege kunnen blijven?)

Het is wat kunstmatig om deze verschillende elementen uiteen te rafelen. Een gesprek vormt een eenheid. Als er ergens iets mis gaat, dan gaat meestal alles mis. Als de sfeer niet goed is, laat de effectiviteit te wensen over. Als een gesprek al te toevallig verloopt, is de kans aanwezig dat uiteindelijk niet meer duidelijk is wat hoofd- en wat bijzaak is. Het uiteenleggen van de elementen kan wel helpen om duidelijk te krijgen waarom uiteindelijk 'alles misging'.

Het goede gesprek

Het voeren van een goed gesprek is een kunst, een vorm van samenwerking. Voor een goed gesprek hebben gesprekspartners elkaar nodig, de een kan niet zonder de ander. Het doel, het onderwerp, het tempo, de duur, de sfeer, de toon, kortom alles bepaal je met elkaar en voortdurend heb je als het ware elkaars instemming en welwillendheid nodig. Wie probeert om de ander iets op te dringen, zal doorgaans al gauw merken dat die ander (innerlijk) afhaakt.

Vorbereiding

- u moet goed weten wat u aan de ander over wilt dragen
- probeer uw gedachten te ordenen

Er zijn verschillen met betrekking tot de manier waarop mensen van verschillende (etnische) culturen met elkaar communiceren.

- zorg dat u zo weinig mogelijk wordt afgeleid
- probeer de status en de waarde van de ander in te schatten
- heeft u voldoende informatie over de gezinssituatie
- welke afspraken wilt u maken
- u kunt het gesprek van te voren met een bekende oefenen
- vraag u af of het goed is om iemand mee te nemen.

Voeren van het gesprek

- Start het gesprek met het samen formuleren van het doel van het gesprek. Met andere woorden: waarom zit u nu bij elkaar?
- Vraag of er een verslag van het gesprek wordt gemaakt en wie dat gaat doen.
- Werk rustig uw van te voren opgestelde lijstjes af. U kunt onderwerpen die ter sprake zijn gekomen bijvoorbeeld afvinken of doorstrepen.
- Luister naar uw gesprekspartner. Vraag regelmatig of hij/ zij begrijpt wat u vertelt.
- Probeer u in uw gesprekspartner te verplaatsen.
- Check of u begrijpt wat uw gesprekspartner vertelt. Bijvoorbeeld door samen te vatten: 'Als ik het goed begrijp bedoelt u'
- U hoeft niet gelijk overal een antwoord op te weten. Vraag bedenktijd als u iets niet weet. Bijvoorbeeld 'Ik vind het moeilijk om daar zo snel een antwoord op te geven. Ik wil daar later graag op terugkomen.'
- Bedenk dat uw houding een reactie oproept. Wie wordt aangevallen zal zich bijvoorbeeld gaan verdedigen, of zelfs in de aanval gaan. Meestal werkt een oplossingsgerichte houding, er samen proberen uit te komen, het beste.
- Vraag eventueel een time-out als het gesprek niet goed gaat. U kunt ook even naar het toilet gaan om uw gedachten op een rijtje te zetten. Soms is het beste het gesprek te onderbreken en een vervolgspraak te maken.
- Probeer samen tot concrete en realistische afspraken en/ of oplossingen te komen.
- Sluit het gesprek af met het nagaan of de doelen van het gesprek gehaald zijn: 'We zaten bij elkaar om.... Hebben we dat ook gedaan?' Zet de gemaakte afspraken nog eens op een rijtje.

De manier waarop iemand spreekt zegt heel veel over zijn/haar persoon.

Na het gesprek

- Het is aan te raden om na een belangrijk gesprek de zaken voor uzelf nog eens rustig op een rijtje te zetten. Heeft u inderdaad naar voren gebracht wat u wilde? Wat is er precies besproken? Is er een vervolgspraak afgesproken? Zo ja: wat zal daar aan de orde komen?
- Bedenk of er nog dingen zijn die u bent vergeten. Of dat er dingen zijn die u wilt corrigeren. Kom daar op terug.
- Maak een korte samenvatting van het gesprek met daarin de besproken onderwerpen en de afspraken. Leg de samenvatting voor aan uw gesprekspartner. Als de ander een verslag maakt: vraag of u dat mag inzien. Zo kunt u alsnog onduidelijkheden of communicatiestoornissen opsporen en uit de weg ruimen.

Presentatie als techniek

Een presentatie staat of valt met de wijze waarop de boodschap wordt gebracht. Een spreker doet meer dan alleen maar woorden (verbaal) uitspreken. De manier waarop iemand spreekt zegt heel veel over zijn/haar persoon. Contact krijgen met het publiek (de zaal), het publiek boeien en de aandacht vasthouden vereisen meer dan woorden alleen. De betekenis die woorden in een tekst hebben wordt duidelijk door de wijze waarop deze worden uitgesproken. Bijvoorbeeld stemvolume, toonhoogte, melodie, articulatie, maar ook woordkeus en zinsbouw bepalen mede de betekenis van woorden. Vermijdt zeer moeilijke woorden en abstracte taalgebruik. Spreken is een vorm van handelend denken. De spreker streeft ernaar zo duidelijk mogelijk zijn gedachten en gevoelens onder woorden te brengen.

Het houden van een toespraak

Het heeft geen zin om heel lang te praten, omdat de meeste mensen niet veel langer dan 10-20 minuten geconcentreerd kunnen luisteren. Daarna dwaalt de aandacht af naar andere dingen die ze zien of die hen bezighouden. Als vuistregel geldt dat een spreker 130-135 woorden per minuut spreekt. We gaan dan ook uit van een standaard spreeknelheid van 133 woorden per minuut. Uitgetypt op papier kunnen we bij 65 lettertekens op een regel van gemiddeld 10 woorden per regel tellen. Een pagina met 40 regels tekst is dus 400 woorden (op pc woorden tellen) of wel 3 minuten spreektijd. Het helpt als uw toespraak vooraf op papier is uitgetypt (pagina's nummeren). Maak vooral gebruik van ondersteunende middelen (beamer, laptop, flipover). Hou uw spreektijd goed in de gaten.

Vorbereiding op uw toespraak

- u moet goed weten wat u aan de ander over wilt dragen (informaties vooraf verzamelen)
- u moet uw gedachten zoveel mogelijk ordenen (een lijn, structuur houden: niet van 'de hak op de tak')
- u moet ervoor zorgen dat u zo weinig mogelijk wordt afgeleid (concentratie op een punt)
- u dient de status en de waarde van de ander in te schatten (het gehoor en niveau van de zaal, het publiek).

Een pagina met 40 regels tekst is 400 woorden of wel 3 minuten spreektijd.

Verslaglegging (rapporteren)

Voor het voeren van een gesprek dient men vooraf goede afspraken te maken over de verslaglegging en de tijd wanneer het verslag wordt ingeleverd. Het is dan ook te adviseren dat na een gesprek het verslag snel wordt uitgewerkt.

Voor wie?

Bedenk wel voor wie het verslag wordt geschreven. Dat is van belang voor de wijze waarop het verslag wordt geschreven en de goede weergave van de inhoud.

Vormen

We denken aan verschillende vormen bij verslaglegging. We kunnen een uitgebreid (letterlijk) of beknopt (samenvattend) verslag maken. In het meest extreme geval willen we volstaan met een besluitenlijst. Het soort gesprek en het belang ervan bepaalt voor een groot deel voor welke vorm gekozen wordt.



8

Achtste bijeenkomst: training in combinatie met een excursie (gehele dag)

Inleiding

Deze bijeenkomst duurt twee dagdelen. De training wordt afgerond, afspraken worden gemaakt en er wordt een terugkomdag gepland. Uiteraard hoort bij de scholing en training een evaluatie. Op basis daarvan krijgen cursusleider en trainer maar ook de werkgroep inzicht in eventuele extra aandachtspunten. De laatste dag van de training zou plaats kunnen vinden in een woonzorgcentrum waar een rondleiding afgesproken wordt op de verschillende afdelingen. Aan het eind van de dag worden de certificaten aan de deelnemers uitgereikt en worden scholing en training feestelijk afgesloten.

Overzicht van het programma:

Ochtendprogramma:

Laatste onderdeel van de communicatietraining (zie beschrijving bijeenkomst zes en zeven).
Afspraken voor vervolg van scholing en training:

- Terugkomdag
- Verdieping op een van de behandelde thema's
- Nazorg

Evaluatie

Middagprogramma:

Lunch
Rondleiding in woonzorgcentrum
Uitreiking certificaat



Bijlagen

Bijlage 1

Vragenlijst ter voorbereiding op de eerste bijeenkomst.

Graag meenemen tijdens de eerste bijeenkomst.

Vragenlijst

Persoonlijke gegevens

Naam

Geboortedatum

Adres

E-mail

Telnr.

Ervaring ouderenwerk, deelname ouderenwerkgroep of anders

Motivatie om deel te nemen aan de training

Wat zijn uw verwachtingen van de training.

Overige opmerkingen

Bijlage 2

Samenvatting van de cursus

Binnen de reguliere zorg hebben we te maken met steeds veranderende regels. Daarom is het van groot belang dat vrijwilligers die zich bezig houden met ouderen op de hoogte zijn van de meest actuele ontwikkelingen binnen de zorg. De cursus en training voor seniorenvoorlichters is bedoeld om vrijwilligers te trainen in het geven van voorlichting en informatie aan ouderen in de Molukse gemeenschap.

Wat is een seniorenvoorlichter?

Een seniorenvoorlichter weet waar ouderen terecht kunnen voor bepaalde zorgvoorzieningen. Ook heeft hij of zij een vertrouwensrelatie met de ouderen opgebouwd. Een seniorenvoorlichter heeft kennis over:

- regelingen met betrekking tot verschillende vormen van zorg
- de organisatie waar zorg aangevraagd kan worden
- de organisatie waar ondersteuning geboden wordt
- het verkrijgen van zorg- en welzijnsproducten

Wat houdt de training in?

De training bestaat uit 8 bijeenkomsten

- Algemene inleiding
- Het ouderenbeleid in Nederland
- Wmo, indicatie en verschillende vormen van zorg
- Financiële regelingen
- Sociale kaart
- Communicatietraining
- Communicatietraining
- Rondleiding woonzorgcentrum, afsluiting en evaluatie

Organisatie

LSMO organiseert de cursus en training bij voorkeur in samenwerking met een regionale ondersteunende instelling. Deelname aan de training is kosteloos of tegen een kleine bijdrage. Van de deelnemers wordt verwacht dat ze alle bijeenkomsten aanwezig zijn. Na goed verloop wordt een certificaat uitgereikt.

De training zal gegeven worden door gecertificeerde trainers en gastsprekers waar het gaat om kennis van specialistische onderwerpen.

Voor meer informatie en aanmelding

Cursusleider en projectcoördinator

Contactgegevens

Bijlage 3

Voorbeeld uitnodigingsbrief

Plaats....., datum.....

Onderwerp: Cursus en training seniorenvoorlichters

Beste mensen,

Met veel genoegen nodigt de *naam organisatie*, u uit om in samenwerking met partnerorganisatie deel te nemen aan de training 'Seniorenvoorlichters Molukse ouderen'.

De eerste bijeenkomst zal plaatsvinden op*dag* datum, om tijd in *plaats, adres*.

Bijgevoegd treft u het programma van de training. Uiteraard is het de bedoeling dat u deelneemt aan alle onderdelen. Na afloop van de training ontvangt u een certificaat. Ter voorbereiding van de training vragen we u de bijgevoegde vragenlijst in te vullen en mee te nemen op de volgende bijeenkomst.

Voor eventuele vragen en voor onverhoopte afmelding kunt u zich wenden tot *cursusleider en projectcoördinator en contactgegevens*. Wij zien er naar uit u op datum as. te mogen begroeten.

Met vriendelijke groet,

Cursusleider
Projectcoördinator

Bijlage 4

Opdracht: het maken van een sociale kaart

Tijdens de eerste bijeenkomst hebben we het gehad over het maken van een sociale kaart van uw omgeving. Een sociale kaart is een overzicht van instellingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Instellingen waarmee men te maken krijgt zodra het gaat om zorg voor ouderen.

Te denken valt aan de woningbouwvereniging of gemeente als het gaat om wonen. In het geval van welzijn en zorg, denken we aan thuiszorg, mantelzorg, een huisartsenpost of een zorgcentrum waar dagopvang geregeld kan worden.

De sociale kaart geeft ook aan welke Molukse organisaties een rol spelen wanneer u iets voor ouderen wilt organiseren. Het kan gaan om de een kerkelijke organisatie, de wijkraad, de stichting of de dewan.

Daarnaast spelen ook kinderen en familie een rol als het gaat om de zorg aan ouderen.

We hebben hier een aantal spelers in 'het veld van ouderenzorg' genoemd. Wellicht weet u er meer of andere.

Aan u de vraag of u de sociale kaart van de omgeving wilt maken van de ouderen waarvoor u zich in wilt zetten.

Zo kunnen we bijvoorbeeld te weten komen welke contacten er zijn. Welke er nog niet zijn maar wel gewenst. Of de aanwezige contacten goed lopen, of dat het beter kan. En hoe we contacten kunnen verbeteren.

Veel succes!



Colofon

Uitgave

LSMO

Tekst

Shirley Dewkinandan-Ramdas,
Rein Sohilait
Jeanny Vreeswijk-Manusiwa
(eindredactie)

Druk

Tailormade, Buren

Lay-out

Nus Tahitu

