



# Pleidooi voor een ouderenvriendelijke samenleving

Zorg voor ouderen gaat over ons allemaal. Het gaat over de ouderen en mantelzorgers van nu, maar ook over de ouderen van de toekomst. Over ons. Als de gezondheid van ouderen kwetsbaar wordt, komt hun zelfredzaamheid en sociale leven vaak in de knel. Daarom is er een brede beweging op gang gekomen voor een ouderenvriendelijke samenleving. Om die beweging verder te brengen, hebben we allemaal een rol: ouderen, hun naasten, hulpverleners, hulp- en zorgorganisaties, de landelijke overheid en gemeenten.



**“Hoe zorgen we als maatschappij dat  
ouderen blijven meetellen?” (mantelzorger)**

Als samenwerkende organisaties hebben we een coalitie voor een ouderenvriendelijke samenleving gevormd. Samen versterken we die beweging door bestaande kennis, projecten en programma's te verbinden. Maar om de samenleving echt ouderenvriendelijk te maken, hebben we u nodig. In dit pleidooi staat wat we vragen van de landelijke en lokale overheid op het gebied van aandacht, tijd en passende zorg; informele zorg; samenhang en afstemming; woonaanbod. Deze acties komen uit het Rapport kwetsbare ouderen, dat Patiëntenfederatie Nederland in het voorjaar 2017 heeft opgesteld, in samenwerking met de coalitie. Het rapport is gebaseerd op een meldactie onder ouderen, hun naasten en hulpverleners.

## De coalitie voor een ouderenvriendelijke samenleving in het kort

Er zijn mooie initiatieven en projecten voor ouderen. Toch worden deze als versnipperd ervaren. Zorg is bijvoorbeeld te veel gericht op specifieke aandoeningen en te weinig op welbevinden, zelfredzaamheid en wensen van ouderen. Daarom vormen we met ruim twintig partijen een sterke coalitie. Samen willen we de beweging naar een ouderenvriendelijke samenleving aanjagen.

- We richten ons op ouderen met een kwetsbare gezondheid. Dat zijn ouderen met een wankel evenwicht tussen draagkracht en draaglast. Ze ervaren dat zelf, of hun naasten of hulpverleners (zoals de huisarts en de wijkverpleegkundige) signaleren dit.
- We houden zelf de beweging op gang, maar hebben daarbij de landelijke en lokale overheid keihard nodig.
- We werken bottom-up; onze bron zijn ervaringen van ouderen, hun naasten en hun hulpverleners.

### De coalitie bestaat uit:

ActiZ | Alzheimer NL | BTN | CNV Zorg & Welzijn | Fysiotherapeuten NVFG net | InEen | KBO-PCOB | KNMP | Laego | Landelijke Huisartsen Vereniging | Mezzo | NOOM | Nederlandse Patiënten Vereniging | NVOG en KNVG | Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen | Osteoporose Vereniging | Parkinson Vereniging | Patiëntenfederatie Nederland | Per Saldo | Nationale Vereniging ReumaZorg Nederland | Sociaal Cultureel Planbureau | V&VN | Zorgbelang Nederland |

November 2017



# Aandacht, tijd en passende zorg

We pleiten voor zorg en ondersteuning op maat, zodat ouderen met een kwetsbare gezondheid kunnen leven op een manier die bij hen past. Dat begint met een dialoog tussen ouderen en hulpverleners over wat nodig is om te leven, zoals de ouderen dat wensen.



## WAT DOEN WIJ?

- Wij rusten ouderen en hun naasten toe, zodat zij zelf kunnen aangeven hoe zij willen leven en wat hun wensen zijn.
- Wij helpen ouderen om in gesprek te gaan over hun wensen en behoeften.
- Wij helpen ouderen met ondersteunende informatie bij het kiezen van een zorgorganisatie.
- Wij wijzen ouderen op cliëntondersteuning en organiseren deze ondersteuning.
- Wij stimuleren dat hulpverleners samen met ouderen beslissen. En daarbij vragen naar én uitgaan van hun ervaringen, waarden en voorkeuren.
- Wij werken mee aan projecten die ouderen op de voorgrond zetten en bijdragen aan een ouderenvriendelijke samenleving.
- Wij betrekken ouderen bij onze plannen. Zo peilen we hun mening over verschillende thema's via onderzoeken.



## WAT VRAGEN WIJ?

### Van de landelijke overheid

- Zorg dat er tijd is voor de dialoog tussen hulpverleners en ouderen. Tijd om in gesprek te blijven over wat belangrijk is en om te volgen of de ondersteuning (nog) bijdraagt aan hun kwaliteit van leven. En tijd voor het bieden van maatwerk, afstemming met verschillende hulpverleners en goede farmaceutische zorg, zoals het structureel uitvoeren van medicatiebeoordelingen om zo medicatieveiligheid en therapietrouw te bevorderen. Verken wat mogelijk is binnen de huidige regelgeving en financiering. We vragen aanpassingen in regelgeving en financiering, waar het blijkt te knellen.



- Bied meer keuzemogelijkheden vanuit de vraag van ouderen. Realiseer geschikte persoonsvolgende bekostiging.
- Investeer in voldoende gekwalificeerd personeel en voorkom of bestrijd personeelstekorten. De Arbeidsmarktagenda 2023 is een mooi begin.
- Zet in op preventie en bevorder zelfredzaamheid.

### **Van de lokale overheid**

- Stimuleer dat gemeenten en zorgkantoren integraal ouderenbeleid maken, waarbij ze ouderen centraal stellen én betrekken.
- Bevorder dat gemeenten zorgen dat hulp makkelijk vindbaar, voldoende inzetbaar en van goede kwaliteit is via:
  - (onafhankelijke) cliëntondersteuners die meedenken met de oudere over hoe zijn wensen te realiseren zijn. Ook als het gaat over zorg op de grens van verschillende wetten;
  - toegankelijke informatievoorziening: digitaal, schriftelijk én persoonlijk (loketten);
  - sociale netwerken en een gerichte aanpak van eenzaamheid.



**“Meer maatwerk vraagt om aandacht voor het individu. Niet iedereen houdt van groepsactiviteiten of wil per se gezamenlijk de maaltijd nuttigen.” (Oudere)**

### **Voorbeelden van initiatieven**

- [Mijnkwaliteitvanleven.nl](https://mijnkwaliteitvanleven.nl): door vragen te beantwoorden en verhalen van anderen te lezen, ontdekken ouderen wat er voor hen toe doet.
- ZorgkaartNederland, Seniorvriendelijk Ziekenhuis over goede ziekenhuiszorg voor senioren en de Nationale hulpgids: keuze- en waarderingsinformatie over zorgaanbod.
- Sociale Kaart Nederland: keuze-informatie over zorg en ondersteuning in de gemeente, in het sociale domein.



- Beslist Samen! en scholing via de V&VN Academie: stimuleren zorgverleners om samen met ouderen te beslissen.
- Checklist Seniorvriendelijke gemeente: helpt de omgeving ouderenvriendelijk te maken.
- Project VICTOR. Ouderen kiezen samen met zorgverleners hun aanspreekpunt.
- Kennisnetwerk valpreventie senioren, Alles is gezondheid en Bot in balans: gericht op preventie en zelfredzaamheid.
- Waardigheid en trots ([www.waardigheidentrots.nl](http://www.waardigheidentrots.nl)): voorbeelden van innovaties en kennisproducten om de kwaliteit in de Wet langdurige zorg te ondersteunen.
- Regionaal experiment met persoonsvolgende zorg en bekostiging in Zuid-Limburg.
- Arbeidsmarktagenda 2023 ([www.aanhetwerkvoorouderen.nl](http://www.aanhetwerkvoorouderen.nl)).

<sup>1</sup> Met hulpverleners bedoelen we professionals zowel uit het sociale als uit het zorgdomein, informele zorgverleners in het kader van het persoonsgebonden budget en de medewerkers van het Wmo-loket. Met ouderen bedoelen we ouderen met een kwetsbare gezondheid.



## 2 Informele zorg

Ouderen nemen zo lang mogelijk zelf de regie over hun zorg, samen met familie, vrienden en vrijwilligers. Er zijn vele vormen van informele zorg, vaak gecombineerd met professionele hulp. Koester informele zorg en bied hulp als deze dreigt weg te vallen. Dat vraagt aandacht voor belastbaarheid van mantelzorgers, ondersteuning en goede samenwerking met professionele hulpverleners. Alleen dan krijgen ouderen de zorg en ondersteuning om hún leven te kunnen leiden, samen met hun sociale netwerk.



### WAT DOEN WIJ?

- Wij informeren ouderen en mantelzorgers over regels en mogelijkheden, zodat zij weten hoe ze informele zorg kunnen regelen en welke ondersteuning er is.
- Wij motiveren ouderen om ervaringen te delen en inspiratie op te doen over hoe ze zich staande kunnen houden.
- Wij helpen ouderen om hulp te vragen aan mensen in hun netwerk en sociaal actief te blijven. Omdat het vaak moeilijk is om afhankelijk te zijn, leggen we de nadruk op elkaar helpen en wijzen we op vrijwilligersinitiatieven.
- Wij roepen de samenleving op om ouderen respectvol en behulpzaam te benaderen.



### WAT VRAGEN WIJ?

#### Van de landelijke overheid

- Stuur op goede (professionele) hulp om ouderen te coachen om zelfredzaam te blijven en hun netwerk te benutten.
- Stimuleer integrale cliëntondersteuning die samenwerkt met de mantelzorger en hem/haar ondersteunt, zoals mantelzorgmakelaars, casemanagers dementie en casemanagers chronisch zieken.
- Inspireer en faciliteer mensen die bereid zijn om voor een ander te zorgen. Bijvoorbeeld rond de pensioenleeftijd. Onderzoek mogelijkheden voor betaald langdurend mantelzorgverlof.
- Faciliteer kleinschalige initiatieven in de samenleving, zoals supermarkten die dementievriendelijk werken.



### Van de lokale overheid

- Maak integraal beleid om mantelzorgers beter te informeren over ondersteuning. Ook als zij in een andere gemeente wonen dan de zorgvrager.
- Zorg dat gemeenten voldoende respijtzorg inkopen en inzetten om mantelzorgers te ontlasten.
- Stimuleer dat er ontmoetingsplekken in de buurt komen voor daginvulling die aansluit bij de interesses van ouderen.



**“Hoe ouder en zieker je wordt, hoe minder mensen er in je omgeving overblijven die zich voor jou willen en kunnen inzetten.”  
(Oudere)**

### Voorbeelden van initiatieven

- Alzheimer Cafés, Parkinson Cafés, steunpunten mantelzorg, [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) (van Per Saldo), Nationale Vereniging Reumazorg Nederland, Bot in balans en [www.dementie.nl](http://www.dementie.nl) en [www.alleszelf.nl](http://www.alleszelf.nl): informatie over regelingen en mogelijkheden voor informele zorg.
- Samen dementievriendelijk en We-helpen: campagnes voor een ouderenvriendelijke samenleving.
- Netwerkcoach, Mijn leven met-wie en Natuurlijk netwerken: hulp bij het versterken van het netwerk.

# 3 Samenhang en afstemming

Ouderen en hun naasten hebben behoefte aan een goed afgestemd integraal pakket zorg en ondersteuning dat past bij hun zorgvraag. Zij mogen niet extra belast worden met ingewikkelde regelzaken. Dit vraagt lokale en regionale organisatiekracht.



## WAT DOEN WIJ?

- Wij bieden proactief persoonsgerichte, multidisciplinaire zorg, die aansluit op de vraag. Hierbij ondersteunen we ouderen zoveel mogelijk met behoud van eigen regie. Waar nodig coördineren we de hulpverlening met een gezamenlijk, domeinoverstijgend plan.
- Wij stellen hulpverleners in staat om elkaar te leren kennen en praktische samenwerkingsafspraken te maken over de verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden. Zo weten zij elkaar te vinden voor het bieden van goede zorg.
- In het Informatieberaad Zorg werken de zorgsector en overheid samen om samenhang in de informatievoorziening aan te brengen, zodat informatie met en over de oudere veilig kan worden uitgewisseld.
- Wij werken mee aan de totstandkoming van twee informatiepunten die nauw samenwerken:
  - een regionaal informatiepunt voor professionals, waar voorzieningen en opnamemogelijkheden bekend zijn (zoals één loket voor kortdurend verblijf);
  - een informatiepunt in de wijk voor ouderen, waar zij informatie en ondersteuning krijgen.



## WAT VRAGEN WIJ?

### Van de landelijke overheid

- Ontwikkel een visie op structurele vernieuwing. In veel regio's wordt gewerkt aan samenwerking en vernieuwing in projecten en via burgerinitiatieven. Destilleer hieruit werkzame factoren die passen bij de context. Bevorder



effectieve toepassing door regionale ondersteuning met voldoende ruimte voor lokale verschillen.

- Organiseer meer landelijke afstemming, zodat de netwerken snel en goed vorm krijgen. Er is behoefte aan coördinatie bij:
  - Ontschotting. Neem de oudere als uitgangspunt in bekostiging en wet- en regelgeving. Samenwerking moet overal vanzelfsprekend zijn: tussen sociaal domein (ook vervoer en hulpmiddelen), diverse zorgvormen, formele en informele zorg, Wlz- en Zvw-zorg en de verschillende financiers.
  - Gegevensuitwisseling. In veel regio's wordt geëxperimenteerd met gegevensuitwisseling in netwerken rond ouderen. Landelijke coördinatie is nodig om regio's te helpen hiervoor structurele oplossingen te vinden.
  - Het benutten van nieuwe ervaringen. De zorg binnen het sociaal domein is volop in ontwikkeling. Vertaal opgedane ervaringen in een duidelijk kader, zodat ouderen, hulpverleners en organisaties weten wat ze van elkaar mogen verwachten.
- Erken en prioriteer het belang van regionale informatiepunten voor professionals waar voorzieningen en opnamemogelijkheden bekend zijn (zoals één loket voor kortdurend verblijf). Waar dit niet loopt, stimuleer en faciliteer dit zodat een landelijke dekkend netwerk ontstaat.

### **Van de lokale overheid**

- Stimuleer laagdrempelige zorg, ondersteuning en activiteiten in de buurt die ouderen helpen om zo lang mogelijk zelfstandig en actief te blijven.
- Stimuleer lokale en regionale organisatiekracht voor opbouw en onderhoud van lokale/regionale netwerken van hulpverleners. Vanuit deze netwerken kunnen zij proactief persoonsgerichte en samenhangende zorg in de buurt bieden. Dit vraagt een stabiele financiële basis.
- Zorg dat het zorgaanbod buiten kantooruren past in een samenleving waar ouderen langer thuis wonen.
- Stimuleer en waar nodig faciliteer en organiseer de totstandkoming van een informatiepunt in de wijk voor ouderen waar zij informatie en ondersteuning krijgen.





“Er is geen coach/regisseur. Ieder bekijkt een onderdeel. Ik moet zelf heel goed opletten en telkens van alles aan de orde stellen, zoals het ‘hele plaatje’.” (oudere)

### Voorbeelden van initiatieven

- KOMPLEET: Keten Kwetsbare ouderen vanuit het Zorgprogramma Kwetsbare Ouderen Zuidoost-Brabant.
- Langer Vitaal, Vitaal Vechtdal
- Proeftuin Ruwaard: gebiedsgerichte integrale samenwerking en bekostiging van wonen, zorg en welzijn.
- Rode Vlaggen App: landelijke app voor vroegsignalering in de zorg thuis.
- Stichting Een Plus Samenwerking en de Praktijk Ouderen Geneeskunde Bertholet.
- Samen Oud: geïntegreerde ouderenzorg in Zuid Oost Groningen en Zuid Oost Drenthe.
- Transmurale zorgbrug en seniorvriendelijk ziekenhuis Rotterdam.

Meer informatie over deze en andere initiatieven rond zorg voor kwetsbare ouderen: in de landelijke inventarisatie die vorig jaar in opdracht van het Bestuurlijk Overleg eerste lijn is uitgevoerd (Inventarisatie en analyse van multidisciplinaire zorg voor kwetsbare ouderen, ARGO 2016).



# 4 Woonaanbod

Ouderen met een kwetsbare gezondheid willen kunnen beschikken over een woning en woonomgeving die past bij hun wensen en levensfase.



## WAT DOEN WIJ?

- Wij activeren ouderen na te denken over hoe zij willen wonen als zij kwetsbaar(der) zijn en welke ondersteuning zij nodig hebben.
- Wij informeren ouderen zelf of verwijzen naar informatie.
- Wij ondersteunen ouderen actief bij het seniorvriendelijk maken van hun woning of woonomgeving.
- Wij ondersteunen lokale belangenbehartigers bij het opkomen voor ouderen.
- Wij zetten woonchecklisten in om het woonbeleid te (laten) beoordelen.
- Wij bieden een platform van en voor ouderen waarin zij samen over woonvormen nadenken en oplossingen zoeken.



## WAT VRAGEN WIJ?

### Van de landelijke overheid

- Faciliteer burgercoöperaties en -initiatieven gericht op woonvariaties en langer thuis wonen.
- Inspireer senioren om tijdig na te denken over hun woonsituatie door informatie te geven over het woonaanbod en ervaringen te delen.
- Investeer in veiligheid (brand en inbraak), valpreventie en woonklimaat.
- Stimuleer het gebruik van de overwaarde van de woning en een blijverslening voor woningaanpassing, zodat ouderen op tijd aanpassingen regelen en met minder risico in hun eigen woning kunnen blijven wonen.
- Creëer meer huurwoningen met een lage huur, onder andere door afschaffen van de verhuurdersheffing.
- Stimuleer veilige, betaalbare en toegankelijke domotica en eHealth (Active ageing).
- Neem belemmeringen weg voor het verhuizen naar (nieuwe beschutte) woonvormen en de ontwikkeling hiervan. Denk aan schotten tussen Wmo, Wlz en Zvw of de maatregel Passend toewijzen. Stimuleer nieuwe



arrangementen voor beschut wonen door de verbinding tussen wonen, welzijn en zorg te faciliteren.

### Van de lokale overheid

- Stimuleer samenwerking tussen ouderen, gemeenten, ministeries (BZK/VWS/VenJ/lenM), woningcorporaties, openbaar vervoerders en andere partijen op het gebied van wonen en woonomgeving.
- Stimuleer lokaal regionale oplossingen en de initiërende rol van gemeenten hierbij.
- Stimuleer gemeenten om sociale cohesie en onderlinge betrokkenheid te bevorderen. Bijvoorbeeld door het creëren van ontmoetingsruimten, stimuleren van gezamenlijk gebruik van faciliteiten, en het organiseren van maaltijden en activiteiten.



**“Ik wil graag naar een aanleunwoning, maar krijg geen enkele mogelijkheid. Ik woon alleen en heb zoveel lichamelijke problemen dat er een heleboel innerlijke rust zou komen als ik de hulp vlakbij heb.”(Oudere)**

### Voorbeelden van initiatieven

- Bescherm samen uw wijk: adviezen en tips over veilig wonen in de wijk.
- Aandacht voor Iedereen: ondersteuning van WMO-raden, lokale en regionale belangenorganisaties en cliëntenraden. Bruikbare uitkomsten beschikbaar via de kennisbank van patiëntenorganisaties.
- Seniorenlabel en [Woonz.nl](http://Woonz.nl): keuze-informatie over woningaanbod.
- Expeditie Begonia: laat de groeiende variatie in woonvormen zien; van meergeneratiewoning tot modern hofje [www.kcwz.nl/expeditiebegonia](http://www.kcwz.nl/expeditiebegonia).
- Kenniscentrum wonen-zorg: inspireert en ondersteunt bij de ontwikkeling van nieuwe woonzorgconcepten [www.kcwz.nl](http://www.kcwz.nl).