



Eindrapportage Haags Ontmoeten

Leercirkels & onderzoek

Den Haag, 17 september 2018

Drs. R.A. Kolste¹, dr. M. von Faber², drs. D.H. Andrée Wiltens¹, dr. E.T.P. van den Heuvel¹, & dr. S. van der Pas².

¹ Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o.

² Lectoraat Sociale Innovatie en Ondernemerschap (SIO), Hogeschool Leiden

Inhoud

Leeswijzer	4
1. Haags Ontmoeten	5
1.1 Inleiding	5
1.2. Uitgangspunten Haags Ontmoeten	5
Doelstelling	5
Doelgroep	6
Uitgangspunten	6
Aanpak traject Haags Ontmoeten	6
Rollen	7
Overlegstructuren Haags Ontmoeten	7
2. Pilots Haags Ontmoeten	8
2.1 Pilots	8
2.2 Methodeverantwoording STZ	9
Doelstelling begeleiding van het leerproces	9
Werkwijze leerkringen	9
Beperking van het leerproces STZ	10
2.3 Methodeverantwoording Lectoraat SIO	11
Doelstelling onderzoek	11
Methoden van onderzoek	11
Beperkingen van het onderzoek	12
2.4 Co- Creatie STZ en Lectoraat SIO	13
3. Overzicht pilots Haags Ontmoeten	14
3.1 Beschrijving pilots binnen Haags Ontmoeten	14
Leervragen	14
Stadsdeel: Centrum en Laak	15
Stadsdeel: Leidschenveen en Haagse Hout	19
Stadsdeel: Segbroek en Loosduinen	21
Stadsdeel: Scheveningen	23
Den Haag (niet gebonden aan bepaald stadsdeel of bepaalde locaties)	24
4. Rapportage Participerende Observatie en focusgroepsdiscussies	28
4.1 Leervraag 1. Hoe combineer je 'gewone' kwetsbare ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ) en verstandelijk gehandicapten (VG)? Welke factoren dragen bij aan een 'succes'?	30
a. Uitkomsten van de participerende observatie door onderzoekers	30
b. De combinatie van diverse doelgroepen ouderen vanuit het perspectief van professionals	32
4.2 Leervraag 2. Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers (ouderen en mantelzorgers)?	35

4.3 Leervraag 3. Hoe organiseer je Integrale samenwerking (eigenaarschap) met de buurt, o.a. MKB, waaronder ook openbare ruimte (verbinding met dementievriendelijke en seniorvriendelijke wijk)?	38
a. Samenwerking in de buurt vanuit het perspectief van de professional	38
b. Samenwerking in de buurt vanuit het perspectief van de vrijwilliger	40
4.4 Leervraag 4. Hoe kun je werken vanuit leefplezier van deelnemers?	42
4.5 Leervraag 5. Hoe vergroot je het bereik van de voorziening? Niet alleen mensen die deelnemen aan de activiteiten, maar ook kwetsbare ouderen in de wijk die niet op locatie een dagprogramma ontvangen maar wel hulp nodig hebben helpen dit elders vorm te geven.	44
4.6 Leervraag 6. Verschillen tussen preventieve algemene voorzieningen en maatwerkvoorziening	46
4.7 Leervraag 7. Wat zijn effectieve interventies voor deelnemers?	49
a. Effectieve interventies vanuit het perspectief van professionals	49
b. Effectieve interventies vanuit het perspectief van deelnemers	51
4.8 Leervraag 8. Hoe breng je evenwicht in het leven van de mantelzorger?	52
a. Het perspectief van professionals	52
b. Het perspectief van mantelzorgers	54
4.9 Conclusies	56
5. Leerkringen Haags Ontmoeten	60
5.1 Procesresultaten inspiratiegroep	60
Start samenwerking	60
Vorbereiding en uitvoering inspiratiebijeenkomsten	60
Korte procesbeschrijving per inspiratiebijeenkomst	61
5.2. Werkzame elementen per leervraag	62
Inleiding	62
Werkzame elementen	63
5.3. Kennisbijeenkomsten	69
Opbrengst kennisbijeenkomsten	70
Kennisbijeenkomst november 2017	70
Kennisbijeenkomst maart 2018	71
Kennisbijeenkomst september 2018	71
Kennisbijeenkomst december 2018	71
5.4 Verbinding met de netwerken via STZ	72
5.5. Klankbordgroep	72
5.6. Conclusie	73
Is het doel van het leerproces bereikt?	73
Wat kan men op organisatorisch vlak concluderen?	73
Beperking van de leercirkels:	74

Samenvatting werkzame elementen	74
Aanbevelingen als kennisnetwerk dementie	75
5.6.5. Vervolgacties m.b.t. leercirkels	76

Leeswijzer

Voor u ligt het eindrapport van de pilots van het project Haags Ontmoeten. In het eerste hoofdstuk gaan we kort in op het doel, de doelgroep en de uitgangspunten van het Haags Ontmoeten. In hoofdstuk twee spitsen we toe op een onderdeel van het Haags Ontmoeten, te weten de pilots. De pilots van het Haags Ontmoeten betreft tegelijkertijd de scope van dit onderzoeksrapport. In hoofdstuk twee wordt verder toegelicht wat de rol van Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o. (in het vervolg STZ) en Lectoraat Sociale Innovatie en Ondernemerschap (in het vervolg Lectoraat SIO) is en welke werkwijze zij hebben toegepast. De beschrijvingen van de pilots treft u in hoofdstuk drie. Daarna volgt in hoofdstuk vier de opbrengst van het onderzoek van het Lectoraat Sociale Innovatie en Ondernemerschap, inclusief bijbehorende conclusies. Ten slotte vindt u in hoofdstuk vijf de opbrengst van de leercirkels van Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o. inclusief conclusies. Dit rapport bevat geen gezamenlijke slotconclusie.

1. Haags Ontmoeten

1.1 Inleiding

De gemeente Den Haag streeft naar dementievriendelijke wijken waar in De Haagse Ontmoeting (opvang en ondersteuning kwetsbare ouderen en mensen met (beginnende) dementie) en hun mantelzorgers de spil vormt voor de burgers op dit terrein.

In Den Haag vindt omvorming en vernieuwing plaats van de oude structuur van ondersteuning van mensen met verminderde regie en (beginnende) dementie in ontmoetingscentra en dagstructureringsprojecten naar een nieuwe structuur van ondersteuning per stadsdeel, Haags ontmoeten. Hierin komen 2 vernieuwingen samen. Enerzijds de omvorming van bestaand ondersteuningsaanbod naar een herkenbaar, per stadsdeel georganiseerd aanbod. Anderzijds een ontwikkelagenda waarbij in pilots nieuwe vormen van ondersteuning, uitbreiding doelgroepen, samenwerking met nieuwe partners en outreachend werken in pilots wordt getest om van de ervaringen te leren, de resultaten te monitoren en te verspreiden.

De gemeente Den Haag, afdeling participatie en ouderenbeleid, is opdrachtgever en subsidieverstrekker aan alle betrokken partijen. De gemeente stimuleert hiermee de ondersteuning van haar kwetsbare burgers met verminderde eigen regie in voorzieningen binnen de stadsdelen waarbij vitaliteit en leefplezier op de voorgrond staan.

De welzijnsinstellingen zijn binnen de opdracht van de gemeente eindverantwoordelijk voor de omvorming naar stadsdeel georganiseerd aanbod. Binnen de brede omvorming ingezet via Haags Ontmoeten is er plek voor een aantal pilots die worden uitgevoerd door zorg en welzijn. Periode voor de pilots is 1 jaar (1 juli 2017 tot juli 2018).

Stichting Transmurale Zorg begeleidt het leerproces van de pilots. Het Lectoraat SIO voert onderzoek uit naar de leervragen die centraal staan binnen de uitvoer van de pilots.

De gemeente Den Haag is opdrachtgever van de begeleiding van het leerproces van de pilots Haags Ontmoeten en de beschrijving daarvan in dit eindrapport. In deze rapportage worden de ervaringen en leerresultaten opgedaan in de pilots gebundeld en per leervraag besproken.

1.2. Uitgangspunten Haags Ontmoeten

De gemeente Den Haag heeft in haar beschikking¹ richting de welzijnsinstelling (projectleider van het Haags Ontmoeten) de opdracht en uitgangspunten van het Haags Ontmoeten uiteengezet. Uit deze beschikking² is geciteerd voor de beschrijving van de volgende paragrafen.

Doelstelling

Doelstelling van Haags Ontmoeten is om in 2017/ 2018 in elk stadsdeel ondersteuning en ontmoeting te realiseren voor zelfstandig wonende ouderen met verhoogd risico op kwetsbaarheid en verlies van regie en/of geheugen en hun mantelzorgers. De verschillende vormen van ontmoeting en ondersteuning op verschillende locaties vormen samen één algemene voorziening voor kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers. Deze voorziening draagt bij aan de vorming van dementievriendelijke wijken en levert een aantoonbaar preventief aanbod voor kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers,

² Passage beschikking ontvangen van J. van Reeuwijk, beleidsadviseur gemeente Den Haag 21 augustus 2018

zodat zij langer kunnen blijven participeren, langer niet afhankelijk zijn van maatwerkvoorzieningen en opname en dus langer waardig zelfstandig kunnen blijven wonen.

De voorziening voor kwetsbare ouderen en mantelzorgers is vrij toegankelijk en bereikt iedereen die in de doelgroep past. De voorziening is duidelijk afgebakend ten opzichte van andere voorzieningen zodat ouderen weten waarvoor zij bij deze voorziening terecht kunnen. De voorziening stimuleert het sociaal eigenaarschap van gebruikers en/of wijkbewoners en de samenwerking met wijkbewoners en organisaties en ontwikkelt zich tot spil in de dementievriendelijke wijk.

Doelgroep

Kwetsbare ouderen die zelfstandig wonen, maar te maken hebben met verlies of beperking van de regie op het eigen leven en in toenemende mate moeite hebben hier invulling aan te geven. Zij hebben daarom behoefte aan steun bij het vormgeven van de dag en het voeren van een betekenisvol bestaan. De ondersteuningsvraag van deze doelgroep is te zwaar voor de bestaande algemene voorzieningen, maar in deze fase te licht voor maatwerkvoorzieningen.³

Voor deze voorziening komen ouderen in aanmerking die:

- Zelfstandig wonen;
- Te maken hebben met verlies of beperking van regie op het eigen leven, al dan niet in combinatie met beginnende verschijnselen van dementie;
- In toenemende mate moeite hebben invulling aan de dag te geven;
- Steun nodig hebben bij het vormgeven van de dag en een betekenisvol bestaan;
- Te 'zwaar' zijn voor bestaande algemene voorzieningen en 'te licht' voor maatwerkvoorzieningen.

Naast deze ouderen zijn met name ook de mantelzorgers van deze ouderen de doelgroep. Voor hen wordt een specifiek ondersteuningsaanbod aangeboden.

Uitgangspunten

Bij de voorziening kunnen kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers terecht voor ontmoetingsmogelijkheden, scholing, informatie en instructie bij dagstructuur en hulp bij het zin en structuur geven aan de dag. Het preventieve aanbod:

- Bevordert de regie op eigen leven;
- Is gericht op levensplezier en vitaliteit;
- Sluit aan bij de behoeftes in de wijk;
- Bevat een signaleringsfunctie voor op- en afschalen van zorg en ondersteuning.

Aanpak traject Haags Ontmoeten

Werkenderwijs leren en ervaring opdoen is het motto bij de ontwikkeling van Haags Ontmoeten. Dat inzet van vernieuwing, in velerlei opzichten gelijktijdig, tijd kost om alle betrokkenen te doordringen van wat Haags Ontmoeten inhoudt, te wennen aan nieuwe samenwerkingspartners, een andere werkwijze vanuit een ander perspectief aan te leren, nieuwe rollen in te vullen en praktische omstandigheden zoals ruimtes of locaties aan te passen, zal niemand verbazen. Het is de bedoeling om in de periode van 1 jaar een dubbele vernieuwing in gang te zetten, uit te voeren en conclusies te trekken uit leerervaringen om deze het jaar daarna in beleid om te zetten. Dit plan maakt dat met velen een zo groot mogelijke stap gezet is in de richting van dementievriendelijke wijken en geleerd is wat op dit moment hierin wel en niet haalbaar is.

³ Beschikking subsidieverzoek Haags Ontmoeten aan Welzijn, 6 december 2017

Rollen

Welzijn en zorginstellingen waren al betrokken bij de ondersteuning van de kwetsbare burgers in de voormalige ontmoetingscentra en dagstructureringsprojecten. Binnen Haags Ontmoeten is een aantal veranderingen in de rollen ingezet om tot de gewenste resultaten te komen.

Haags Ontmoeten gaat uit van de behoefte van de deelnemers en is minder aanbod- maar juist vraaggericht en biedt activiteiten en ondersteuning op maat. Ook hierin wordt van de aanbieders van zorg- en welzijn een andere rol vereist dan voorheen waar aanbod meer leidend was.

Bij Haags Ontmoeten ligt de eindverantwoordelijkheid bij Welzijn waar tot voor kort Zorg meer leidend was doordat veel voorzieningen in zorginstellingen gehuisvest zijn. Dit vraagt hernieuwde afstemming en samenwerking tussen zorg en welzijnspartijen in de uitvoering en de pilotprojecten om gezamenlijk tot goed resultaat te komen.

Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o. heeft binnen Haags Ontmoeten de rol van begeleider van het leerproces van de pilots. Op verschillende pilotlocaties wordt ervaring opgedaan met de vooraf vastgestelde leervragen. Hiervoor is een aantal groepen ingericht: Een inspiratiegroep, kennisbijeenkomsten, klankbordgroep en verbinding met netwerken STZ.

Het Lectoraat SIO Leiden heeft opdracht tot het uitvoeren van onderzoek naar de pilotprojecten en de leervragen die daar beantwoord worden. Het onderzoek richt zich zowel op proces en inhoud. Het brengt de ervaringen van betrokken partijen (medewerkers en deelnemers aan Haags Ontmoeten en hun mantelzorgers) in. Er is nauw samengewerkt in de vraagstelling en betrokkenheid bij de uitvoering met Stichting Transmurale Zorg e.o. Een vertegenwoordiger van STZ heeft enkele focusgroepen bijgewoond om input te verkrijgen voor de laatste twee leerkringen. De leerpunten die het lectoraat heeft opgehaald vormen een belangrijk onderdeel van deze rapportage.

Overlegstructuren Haags Ontmoeten

De nieuwe manier van werken met een diverse partijen vraagt om een infrastructuur van vaste overlegmomenten

- Afstemmingsoverleg Haags Ontmoeten (de gemeente Den Haag is voorzitter). Deelnemers en functie: Gemeente, Welzijn (Xtra en Scheveningen), Partners (2), STZ. Programmacoördinatoren op uitnodiging). Onderwerp ter bespreking: afstemming over voortgang nieuwe werkwijze Haagse Ontmoeting, knelpunten en succesfactoren, voortgang pilots en begeleidingsstructuur, nieuwe ontwikkelingen in relatie tot de Haagse Ontmoeting een plek geven, agendering onderwerpen PG en leercirkel.⁴
- Programmagroep Haags Ontmoeten (Welzijn Xtra is voorzitter): groep ingesteld en geleid door Welzijn waarin vertegenwoordiging van alle stadsdelen (Welzijn en VVT) aanwezig is. De programmagroep is verantwoordelijk voor de bewaking voortgang van de omvorming naar het Haags Ontmoeten.
- Stadsdeelbijeenkomsten (programma coördinatoren van betreffende stadsdeel zitten voor). Aan de overlegtafel nemen deel: contactpersonen locaties Haags Ontmoeten, ouderenconsulenten en andere netwerkpartners uit de wijk. De frequentie is eens per kwartaal. Vanuit hier wordt afgestemd en uitgewisseld hoe gezamenlijk een stadsdeel breed dekkend aanbod te creëren voor de doelgroep van het Haags Ontmoeten. Besprekpunten: de locaties Haags Ontmoeten als deel van de dementievriendelijke wijk; geïntegreerd en in samenhang outreachend werken.

⁴ Bron overlegschema Haags Ontmoeten d.d.18 mei 2018

2. Pilots Haags Ontmoeten

2.1 Pilots

Met het Haags Ontmoeten zijn stappen gezet om een dubbele vernieuwingslag te realiseren. Zorg en Welzijn hebben zich gecommitteerd aan Haags Ontmoeten door een vernieuwende werkwijze in alle 37 (ontmoeting)centra in gang te zetten. Het betreft een meer outreachende en verbindende samenwerking met andere netwerkorganisaties en partijen in de wijk.

Daarnaast heeft een aantal locaties gewerkt aan een pilot waarin geëxperimenteerd wordt met een of meerdere leervragen. Een achttal leervragen is geselecteerd om in deze periode ervaring mee op te doen in de vorm van pilots. De stadsdelen hebben een keuze gemaakt op welke leervragen zij pilots inzetten in hun gebied. Doel van de pilots is om (preventief) werkende interventies voor kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers uit te voeren en te selecteren. Succesvolle pilots kunnen mogelijk worden geïmplementeerd in de andere stadsdelen.

- De pilots zijn aangevraagd bij de projectleiding HO(Xtra) op basis van de leervragen. De leervragen zijn uitvoerig besproken met de gemeente Den Haag.
- De projectleiding HO(Xtra) heeft op basis van de ingediende aanvragen de subsidieaanvraag naar de gemeente gestuurd.
- Voor de pilots zijn eenmalig extra innovatiesubsidies verstrekt.
- Medio 2017 – najaar 2017: start pilots.
- 1 jaar telt de doorlooptijd van de pilots.
- 12 pilots waarvan 9 pilotslocaties verdeeld over de Haagse stadsdelen, 3 zijn stedelijk.
- 8 verschillende leervragen.
- 1 pilot kan aan meerdere leervragen werken.
- 2 van de 8 leervragen worden vanuit een stedelijk perspectief beantwoord.
- 1 pilotleider per pilot die in dienst is bij de organisatie die de pilot toegekend heeft gekregen.

De pilots worden uitgevoerd door pilotleiders van zorg en welzijn. De pilotleiders zijn betrokken bij de inspiratiegroep om ervaringen uit te wisselen tussen vergelijkbare pilots en elkaar te stimuleren. Programmacoördinatoren (4 medewerkers vanuit Xtra en 1 vanuit Welzijn Scheveningen) vormen de spil in de samenwerking van de pilots. Samen met de pilotleiders vormen zij de inspiratiegroep voor de leervragen. De pilotleiders dragen zorg voor uitvoering van de pilots, de programma coördinatoren faciliteren in de uitvoering.

In hoofdstuk 3 wordt een inhoudelijke beschrijving van alle pilots gegeven, inclusief de bijbehorende leervragen, de betrokken stadsdelen en de werkwijze.

In dit hoofdstuk wordt in hoofdlijnen de opdracht aan STZ en het Lectoraat SIO beschreven. Zo wordt duidelijk wat de rol (of scope) is van STZ en het Lectoraat SIO binnen de omvorming van het Haags Ontmoeten. Daarnaast maken we met deze uiteenzetting ook helder wat de rol en aanpak is van STZ is en wat de rol en aanpak is van het Lectoraat SIO.

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt:

1. Methodeverantwoording STZ: opgebouwd uit doelstelling, werkwijze en een weergave van de beperkingen die aan de orde zijn bij de uitvoering van de leerkringen.
2. Methodeverantwoording Lectoraat SIO: opgebouwd uit doelstelling, werkwijze en de beperkingen bij de dataverzameling.

3. Co- Creatie STZ en Lectoraat SIO
4. De opbrengst van de leerkringen van STZ en het onderzoek van de Lectoraat SIO vormen gezamenlijk de basis van dit eindrapport.

2.2 Methodeverantwoording STZ

Doelstelling begeleiding van het leerproces

Doelstelling van de begeleiding van het leerproces van de pilots Haags Ontmoeten door STZ is het lerend werken te stimuleren en het ophalen van leerervaringen, kennis en inzichten opgedaan in de pilots. Daarnaast wordt de verbinding benut tussen relevante netwerken binnen STZ en dit project om ketenzorg afstemming te realiseren en kennis te delen. Voor de begeleiding van het leertraject van innovatieve voorzieningen of te wel pilots voor kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers zijn leerkringen opgericht.

Leerkringen Haags Ontmoeten uitgevoerd door STZ: Inspiratiebijeenkomsten, Kennisbijeenkomsten, Klankbordgroep Haags Ontmoeten en verbinding met het STZ -netwerk. De opbrengst van de leerkringen zijn opgebouwd uit de werkzame elementen per leervraag en een beschrijving van hoe het proces van de leerkringen is verlopen. In hoofdstuk 5 wordt dit beschreven.

Werkwijze leerkringen

Werkwijze inspiratiebijeenkomsten

Stichting Transmurale Zorg heeft een inspiratiegroep ingesteld waarin zij programma coördinatoren en pilotleiders van de verschillende pilots begeleidt om de stand van zaken van de pilots te bespreken en hun ervaringen te delen. Tijdens de inspiratiebijeenkomsten wordt het leren gestimuleerd en worden leerpunten verzameld t.a.v. de ervaringen met de pilots. Het ter plekke van elkaar leren, inspireren en uitwisselen is een belangrijk uitgangspunt.

In de bijeenkomsten wordt de voortgang van de pilots besproken onder leiding van de projectleider van STZ. Deelnemers worden gevraagd succesvolle en minder succesvolle ervaringen te delen. Met steeds wisselende methodieken zijn de inspiratiebijeenkomsten georganiseerd om zoveel mogelijk een lerende omgeving te creëren. Dit betekent dat er wordt gestimuleerd om tips, werkwijzen en methode van aanpak onderling uit te wisselen.

Vorm leerkring	Inspiratiebijeenkomsten
Doel leerkring	De inspiratiegroep richt zicht op het leren en inspireren van de pilots onderling aan de hand leervragen en de uitwisseling van succes- en verbeterfactoren.
Frequentie /duur	5x verdeeld over 1 jaar, 1 ½ uur
Locatie	Verschillende pilotlocaties van Haags Ontmoeten
Genodigden	Pilotleiders zorg & welzijn, programma coördinatoren, onderzoeker Lectoraat SIO, projectleider en programmamedewerker STZ.
Vorbereiding Nazorg	STZ: werving, agenda en verslag

STZ levert op basis van de verslagen een beschrijving van de leerresultaten op. Dit vertaalt zich naar werkzame elementen per leervraag. De werkzame elementen per leervraag worden context loos beschreven. Daarnaast wordt ingegaan op hoe het proces van leren, uitwisselen en inspireren is verlopen.

Werkwijze kennisbijeenkomsten

Kennisbijeenkomsten worden georganiseerd voor alle bij Haags Ontmoeten betrokken professionals en vrijwilligers. De thema's voor de bijeenkomsten worden gekozen in overleg met de programma coördinatoren en zijn onderwerpen waarover bij de ontwikkeling van Haags Ontmoeten behoefte blijkt te bestaan om kennis op te doen. Dit kan ofwel door inzet van goede voorbeelden uit de regio ofwel door inbreng van expertise vanuit elders in het land. De programma coördinatoren hebben meegewerkt bij de ontwikkeling van het inhoudelijke programma en de organisatie van de kennisbijeenkomsten.

Vorm leerkring	Kennisbijeenkomsten
Doel leerkring	In de kennisbijeenkomsten vindt verdieping van kennis rondom inhoudelijke of procesmatige thema's plaats. Genodigden zijn alle betrokkenen bij het Haags Ontmoeten.
Frequentie /duur	4x verdeeld over 1 jaar, 2 uur
Locatie	Verschillende pilotlocaties van Haags Ontmoeten
Genodigden	Pilotleiders zorg & welzijn, programma coördinatoren, onderzoeker Lectoraat SIO, projectleider en programmamedewerker STZ en brede groep van betrokkenen van Zorg & Welzijn en informele zorg.
Vorbereiding en nazorg	STZ: inhoudelijk programma, organisatie, dagvoorzitterschap, nazorg via factsheets

Werkwijze leerkring: Klankbordgroep en Verbinding STZ – netwerk

Verbinding Netwerken STZ

STZ agendeert in de netwerkoverleggen het project en de ketenknelpunten rondom Haags Ontmoeten. Doel: bekendheid geven aan de Haagse Ontmoeten in de ketens, keten samenwerking (toeleiding en doorstroming) bevorderen en knelpunten die opgelost kunnen worden door ketensamenwerking, aanpakken en dit terugkoppelen naar de inspiratiegroep.

Opzetten Klankbordgroep HO:

Professionals die vanuit hun eigen vakgebied meedenken worden gevraagd om deel te nemen aan klankbordgroep. Doel: advisering voor vraagstukken voor specifieke beroepsgroepen over samenwerking, mogelijke knelpunten en communicatie die bij de leerervaringen van de pilots bovenkomen. De projectleider van STZ voert met de leden van de klankbordgroep een voorgesprek om doel en verwachting te verhelderen en de leden van deze groep komen afhankelijk van de vragen in 1-2 (deel) bijeenkomsten bij elkaar of worden individueel bevestigd.

Beperking van het leerproces STZ

Tijdens het leerproces zijn diverse beperkingen opgetreden. Hierdoor konden sommige onderdelen niet of in beperkte omvang worden uitgevoerd.

- Niet alle leerkringen zijn volgens de oorspronkelijke planning uitgevoerd: de start van de meerderheid van de pilots is vertraagd. Oorspronkelijke planning leerkringen aangepast.
- Data oplevering rapportage is vervroegd, waardoor de opbrengst van de kennisbijeenkomst op 11 september met als thema Dementievriendelijke wijken en de inspiratiebijeenkomst van 28 augustus niet zijn geïncorporeerd in dit document. Opdrachtgever geeft aan dit in de eindverantwoording subsidie als bijlage te verwerken

- Door wisseling projectleiderschap STZ is 1 kennisbijeenkomst in overleg met de gemeente (gepland in mei 2018) verzet naar december 2018.
- Niet volledig kunnen uitwisselen en leren door afwezigheid van aantal pilotleiders op de 4 inspiratiebijeenkomsten.
- Leervragen 6 en 7 zijn niet in de leerkringen van STZ aan de orde gekomen. Informatie is wel in de beschrijving van Lectoraat SIO te vinden.
- Pilots Verborgten Schatten en Samenkracht 80plus zijn geen onderdeel geweest van de leerkringen van STZ
- De klankbordgroep HO is niet tot stand gekomen. Hiervoor in de plaats heeft de projectleider STZ raadpleging van derden georganiseerd door aanwezig te zijn in de stadsdeelbijeenkomsten Haags Ontmoeten.

2.3 Methodeverantwoording Lectoraat SIO

Doelstelling onderzoek

Het doel van het onderzoek is om te beschrijven hoe betrokken partijen aan de leervragen hebben gewerkt (zie ook Hoofdstuk 3). Hiernaast is nagegaan hoe betrokken partijen, zoals deelnemende ouderen en professionals het werken aan het onderwerp hebben ervaren en welke factoren zij van belang achten voor een succesvolle werkwijze of implementatie.

Methoden van onderzoek

Binnen het onderzoek zijn data verzameld op de volgende manieren:

- A. Participerende observatie
- B. Focusgroepen
- C. Vergelijken van aantallen deelnemers en mantelzorgers

Ad. A.

Participerend observeren is meedoen met de dagelijkse activiteiten van de onderzochte personen in de situatie die wordt onderzocht ⁵. Door het zoveel mogelijk meedoen met activiteiten kan geobserveerd worden hoe mensen omgaan met de dagelijkse praktijk en met elkaar.

Binnen Haags Ontmoeten hebben twee onderzoekers geparticipeerd in de pilots waar ouderen met GGZ problematiek, ouderen met geheugenproblematiek en/of ouderen met fysieke klachten gecombineerd worden. Dit betekent dat geparticipeerd is binnen de mogelijkheden die er waren, bijvoorbeeld het serveren van koffie/thee en meedoen met activiteiten, zoals Rummikub spelen. In twee verschillende Ontmoetingscentra hebben beide onderzoekers vier dagdelen meegedraaid en geobserveerd; de eerste keer samen en drie keer apart. De gezamenlijke observaties zijn met elkaar vergeleken en observatiecriteria zijn nader afgestemd om eenduidigheid te bewerkstelligen.

Participerende observatie op een locatie is zelf ook een interventie ⁶ en moet daarom voldoen aan een aantal kwaliteitseisen.⁷ Er is vooraf een protocol opgesteld met observatiecriteria, zoals de indeling van de ruimte, de activiteiten, de plaats van deelnemers in de ruimte en hun onderlinge interactie (verbaal en non-verbaal). Voorafgaand aan de participerende observaties heeft een gesprek plaatsgevonden met de pilotleiders. Hierbij zijn het observatieprotocol en doel van de

⁵ Verhoeven, N. (2014) *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma.

⁶ Pols, J. (2006) Te veel of te weinig taal: participerende observatie bij onderzoek naar idealen in de zorg. *KWALON* 32, 11 (2): 24-28.

⁷ DeWalt, K.M., DeWalt, B.R., Wayland, C.B. (1998). Participant observation. In H. R. Bernard (Ed.) *Handbook of methods in cultural anthropology*, (pp.259-300). Walnut Creek: AltaMira Press.

participerende observaties besproken. De data voor observatie zijn afgestemd met de leiding op de locaties. De onderzoekers hebben zich op de observatiedagen geïntroduceerd als onderzoeker en de tijd genomen om vragen van deelnemers te beantwoorden. Observatieaantekeningen zijn in het openbaar gemaakt. Bij de verwerking van data in de eindrapportage is de anonimiteit van deelnemers gewaarborgd.

Ad B.

Een focusgroep is een interviewmethode waarbij in een groep met een gedeelde achtergrond of ervaring ruimte gesproken wordt over de visie, ervaringen of behoeften omtrent een vooraf bepaald onderwerp. Doordat deelnemers elkaar kunnen bevragen en zichzelf en hun situatie aan elkaar verklaren, kan een focusgroep meer opleveren dan afzonderlijke interviews.⁸ De focusgroepen zijn georganiseerd rondom de leervragen. De methodiek helpt om de opbrengsten, overeenkomsten en verschillen vanuit de diverse pilots naar voren te brengen die aan dezelfde leervraag werken. Bij een paar leervragen is gesproken met ouderen in hun hoedanigheid als deelnemer of als mantelzorger.

Alle genodigden ontvingen vooraf een schriftelijke uitnodiging met uitleg over het onderwerp en de methode van de focusgroep. Alle deelnemers zijn vooraf geïnformeerd over het opnemen en het transcriberen van de gesprekken en hebben hiervoor toestemming verleend.

Een focusgroep bestaat uit minimaal 4 tot maximaal 10 deelnemers, en duurt anderhalf uur per onderwerp. Zoveel mogelijk is rekening gehouden met de voorkeuren van deelnemers met betrekking tot tijdstip en plaats van de focusgroepen. Een voorbeeld hiervan is een focusgroep voor moderators van Samenkracht 80+ die is verplaatst naar een vroeg tijdstip op de ochtend in verband met hun werkzaamheden.

Ad C.

Het onderzoek bestaat uit een beschrijving van de pilots aan het begin van de interventie (zie Hoofdstuk 3) en de kenmerken en aantallen van deelnemers. De cijfers van aantallen deelnemers zijn door Xtra aangeleverd vanuit de beschikbare kwartaalgegevens. De kwartaalcijfers van het vierde kwartaal 2017 dienen als 0 meting. De vervolg-meting is met name gericht op het proces en inhoud. De uitkomsten van de focusgroepen worden naast de nieuwe kwartaalgegevens van aantallen deelnemers worden gelegd. De cijfers van het tweede kwartaal 2018 dienen als T1 meting.

Beperkingen van het onderzoek

In overleg met programma coördinatoren is een planning opgesteld voor focusgroepen en zijn pilotleiders vooraf geïnformeerd over de verwachte deelname aan de focusgroepen. Er was gepland om negen focusgroepen te houden over de leervragen.

Helaas hebben niet alle focusgroepen voldaan aan de minimale deelnemerseis van vier deelnemers. Door afzeggingen van deelnemers die erg kort van te voren werden doorgegeven, was het niet meer mogelijk om te zoeken naar alternatieve data of tijdstippen. Hiernaast ontbrak bij een paar focusgroepen een vertegenwoordiging van een specifieke pilot, waardoor onderlinge discussie en vergelijking van bevindingen niet mogelijk was. De redenen voor afwezigheid waren van divers aard; een fout in de agenda, een huwelijk van een vrijwilliger, een begrafenis van een vrijwilliger, of niet weg kunnen van de werkvloer. In overleg met de gemeente, is gezocht naar alternatieven. Binnen het tijdsbestek van het onderzoek was het nog mogelijk om enkele personen individueel te interviewen, maar zijn niet op alle leervragen⁹ de volledige data opgehaald.

⁸ Evers, J.(2007), *Kwalitatief interviewen: kunst én kunde*. Den Haag: Lemma.

⁹ In Hoofdstuk 4 wordt per leervraag en onderdeel aangegeven hoe de data is verzameld.

Met behulp van pilotleiders is een aantal (oudere) mantelzorgers bereid gevonden om deel te nemen aan een focusgroep en er is met deelnemers gesproken tijdens een gezamenlijke maaltijd in 'het Schakelpunt'. Hiernaast was de onderzoeker aanwezig bij een workshop van de pilot *Kijk in mijn ogen* en de voorstelling in het theater in Laak. Om bij bepaalde pilots de effecten van interventies voor deelnemers of voor mantelzorgers na te gaan, is echter een andere onderzoeksopzet nodig.

2.4 Co- Creatie STZ en Lectoraat SIO

De aanpak en het proces die STZ en het Lectoraat SIO in het kader van hun opdracht hebben doorlopen is verschillend. Wel is vooraf en tussentijds voldoende geschakeld en planning en proces zijn waar mogelijk afgestemd. Op deze wijze kon gedurende de pilotperiode al bijgestuurd worden op moeilijk verlopende zaken die uit onderzoek of uit de inspiratiebijeenkomsten naar voren kwamen.

STZ en de Lectoraat SIO hebben elkaar ondersteund en geïnformeerd over kansen en knelpunten tijdens de uitvoer van hun opdracht. Zij voerden bijvoorbeeld gesprekken over de werving van deelnemers bij de focusgroepen en de leercirkels. Daarnaast is de opzet van het eindrapport gezamenlijk met de opdrachtgever besproken.

Tussentijds is ook enkele keren met de programma coördinator Haags Ontmoeten gesproken die monitoring en evaluatie in haar portefeuille heeft vanuit Xtra. De programma coördinator heeft de pilots in de uitvoering begeleid en is daarom een belangrijke informatiebron geweest.

De projectleider en programmamedewerker van STZ zijn aanwezig geweest als toehoorder bij een aantal focusgroepen die het Lectoraat organiseerde voor het onderzoek. De onderzoeker en junior onderzoeker van Lectoraat SIO hebben een aantal inspiratie- en kennisbijeenkomsten bijgewoond.

3. Overzicht pilots Haags Ontmoeten

3.1 Beschrijving pilots binnen Haags Ontmoeten

De pilots binnen Haags Ontmoeten zijn verdeeld over de verschillende stadsdelen van Den Haag.

Enkele pilots hebben geen betrekking op een specifiek stadsdeel maar zijn over meerdere stadsdelen van Den Haag en/of Scheveningen (Verborgten Schatten, Stedelijk: Samenkracht 80+, Vernieuwend en preventief werken in alle ontmoetingscentra, en het Seniorencollectief Haaglanden).

Voor het maken van een overzicht zijn diverse mogelijkheden (per stadsdeel, per leervraag of per activiteit). In dit overzicht is gekozen voor de indeling per stadsdeel. Per pilot wordt beschreven aan welk(e) leervraag(en) is gewerkt, of er sprake was van een specifieke doelgroep ouderen en op welke wijze is gewerkt. De resultaten met betrekking tot die werkwijzen staan beschreven in hoofdstuk 4. Hieronder staan de leervragen benoemd waaraan door de verschillende pilots is gewerkt.¹⁰

Leervragen

1. Hoe combineer je 'gewone' kwetsbare ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ) en verstandelijk gehandicapten (VG) ? Welke factoren dragen bij aan een 'succes'?
2. Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers (ouderen en mantelzorgers)?
3. Hoe organiseer je integrale samenwerking (eigenaarschap) met de buurt, o.a. MKB, waaronder ook openbare ruimte (verbinding met dementievriendelijke en seniorvriendelijke wijk)?
4. Hoe kun je werken vanuit leefplezier van deelnemers (ouderen én hun mantelzorgers)?
5. Hoe vergroot je het bereik van de voorziening? Niet alleen mensen die deelnemen aan de activiteiten maar ook kwetsbare ouderen in de wijk die niet op locatie een dagprogramma ontvangen maar wel hulp nodig hebben helpen dit elders vorm te geven.
6. Wat zijn de verschillen tussen preventieve algemene voorziening versus de maatwerkvoorziening, en wat zijn de effecten?
7. Wat zijn effectieve interventies voor deelnemers?
8. Hoe breng je evenwicht in het leven van de mantelzorger?

¹⁰ Bron: document 2017 0502. Aanvraag Innovatiemiddelen Ontmoetingscentra werkgebied Xtra Den Haag.

Stadsdeel: Centrum en Laak

1. Sewa Bhawan

Leervraag	Kenmerken doelgroep
- Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers ? - Hoe kun je werken vanuit Leefplezier van deelnemers?	- De doelgroep bestaat uit Hindoestaanse ouderen, afkomstig uit Suriname, India en Afghanistan. - Het bereik van Hindoestaanse ouderen (55+) strekt zich uit over Laak, Spoorwijk en Transvaal.
Werkwijze Sewa Bhawan is een tempel voor Hindoestanen die voor iedereen vrij toegankelijk is. Sewa Bhawan wil laagdrempelig zijn, mensen moeten zich er veilig voelen. In het gebouw is er, behalve de tempel, een ruimte voor activiteiten, een ruimte voor meditatie en offers, en het kantoor van de priester. Bij grote evenementen (zoals gastsprekers uit India) komen er 200-300 mensen. Berichten en aankondigingen worden onder de doelgroep verspreidt door middel van een specifieke radiozender (http://www.nederlandseradio.nl/amorfm/). Doordeweekse activiteiten zijn bijvoorbeeld: bingo, muziek maken en zingen op Hindoestaanse wijze. Hiernaast worden (thema) lezingen in de eigen taal verzorgd. Op zondagochtend is er een dienst, daarna is er gelegenheid voor ontmoeting en wordt een maaltijd aangeboden. Hierna is er ruimte voor spelletjes. Het invullen van een vrijwilligers rol past vanuit hun culturele achtergrond niet in het zelfbeeld van de oudere ouderen, zij verwachten juist ondersteuning en diensten van de tempel. Hierin is verandering te zien bij de verschillende generaties. Er zijn veel (jongere) vrijwilligers die een luisterend oor bieden aan de ouderen. Omdat ouderen met hun problemen komen is het van belang dat de vrijwilligers om kunnen gaan met problematiek. De coördinator van de vrijwilligers koppelt taken (zoals organisatie van activiteiten) aan competenties van vrijwilligers, zorgt voor teamoverleg, en zoekt middelen voor deskundigheidsbevordering (samenwerkingspartners en informatiebrochures). Op zondag is er een 'helpdesk'. Aan de hand van de complexiteit en aard van de problematiek wordt de ondersteuning van ouderen dan 'opgeschaald' van vrijwilliger naar de priester. De aanpak binnen Haags Ontmoeten is gericht op de onderstaande punten - Eenzaamheid onder deze groep verminderen door: laagdrempelige dagbestedingsactiviteiten. - Aangaan van de dialoog om het cultureel taboe over eenzaamheid en negatieve aspecten te doorbreken. - Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers (dementie, Meldcode Huiselijk geweld). - Hindoestaanse ouderen laten aanhaken bij sociale activiteiten binnen Haags Ontmoeten.	

2. Wijkcentrum Cromvlietplein - Dynamisch Ontmoeten

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Integrale samenwerking met de buurt (dementievriendelijke wijk)	Er wordt met verschillende partners en groepen samengewerkt. Het doel is om verbinding tot stand te brengen tussen diverse partijen in- en buiten het wijkcentrum.
Werkwijze Er zijn twee nieuwe medewerkers aangesteld die de samenwerking gestalte gaan geven. De samenwerking is gericht op: - Samenhang versterken tussen diverse partijen die zich op de locatie van het Cromvlietplein bevinden - De verbinding tussen Zorg en Welzijn tot stand brengen - De omgeving van het Cromvlietplein betrekken bij de activiteiten voor ouderen en het verbreden van het netwerk met andere partners. Met behulp van een netwerklijst met organisaties binnen en buiten Cromvlietplein (Surinaamse-, Turkse vereniging, sportvereniging, thuiszorg, sociaal wijkteam, casemanagers, huisartsen, community builders betrokken bij ouderen) wordt contact gelegd en gezorgd voor naamsbekendheid. Met Sewa Bhawan is een samenwerking opgezet die zich richt op de Hindoestaanse ouderen. Er wordt ingezet op samenwerking met bestaande initiatieven in de wijk. Hiernaast zijn er diverse initiatieven die uitgevoerd (spontaan of gepland) worden omdat ze passen bij de doelstelling van samenwerken en het streven naar een dementievriendelijke wijk. Voorbeelden zijn het participeren in een discussie over een leeftijdsvriendelijk park, het breder toegankelijk maken van een maaltijdenproject en educatie aan winkeliers. Het opzetten van een structuur waarin veel verschillende partners, met eigen doelstellingen, gaan samenwerken en naar elkaar gaan verwijzen vraagt veel investering in tijd.	

3. De Stiel- 'Kijk in mijn ogen'

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Hoe kun je werken vanuit Leefplezier van deelnemers?	- Deelnemers aan dit project waren 20 ouderen van wijkcentrum Cromvlietplein en van ontmoetingscentrum 'De Stiel'. - De ouderen van het Cromvlietplein hadden veelal een Hindoestaanse-, Surinaams/Antilliaanse achtergrond. De ouderen van de Stiel hadden een Nederlandse achtergrond. - Enkele deelnemers waren vitaal maar er waren ook deelnemers die op meerdere domeinen (fysiek, sociaal en/of psychisch) als kwetsbaar konden worden aangemerkt.
Werkwijze 'Kijk in mijn ogen' is een dans- en ontmoetingsproject van PRA muziektheater. Een groep van professionele dansers en muzikanten werkte samen met de deelnemende ouderen in 5 workshops toe naar een voorstelling. In de voorstelling 'kijken' ouderen (van de twee locaties) en dansers 'elkaar in de ogen'. In de workshops is eerst contact gemaakt met de deelnemers door in te gaan op hun persoonlijke achtergrond; er wordt aangesloten bij de capaciteiten van de ouderen maar tegelijk werden ze uitgedaagd om iets nieuws te proberen. Bij de Hindoestaanse dames is openbare expressie en aanraken vanuit de culturele achtergrond taboe, zij mogen eigenlijk niet dansen. Onder de noemer 'bewegen en gezondheid' was voor hen deelname wel acceptabel. De Surinaamse- Antilliaanse ouderen waren juist erg expressief en hielden van dansen. Er waren ook ouderen die fysiek niet in staat waren om te dansen. Hun dansen bestond uit het meedoen met handbewegingen en meezingen van het gecomponeerde lied, zittend op een stoel. Omdat het voor deelnemers van Cromvlietplein geen goede optie bleek om naar ontmoetingscentrum 'De Stiel' te gaan, is gekozen om apart met deelnemers van 'De Stiel' en het Cromvlietplein te trainen. Met behulp van improvisatie is in de workshops een 'eigen dans' gecreëerd en een eigen lied (over de buurt) gecomponeerd. Dit is met een 'gezamenlijk deel' op de voorstelling van 18 maart gepresenteerd aan deelnemers van de andere locatie en belangstellenden. In de evaluatie hebben betrokken ouderen hun behoefte uitgesproken om de combinatie van dans /bewegen/muziek (en persoonlijke aandacht) te continueren. De benadering heeft geleid tot diepgaande gesprekken over levensverhalen en daardoor ook tot contact tussen deelnemers onderling. Er wordt gezocht naar middelen om deze aanpak te continueren.	

4. Schakelpunt – ‘Een Rijk(er) Leven’ (organisatie InclusionLab)

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Hoe breng je evenwicht in het leven van de mantelzorger?	- Ouderen in de Archipelbuurt en cliënten van Florence die in staat zijn hun wensen te verwoorden.
Werkwijze Een Rijk(er) Leven gaat over de positieve en goede dingen van het leven, zoals mensen ontmoeten, iets moois beleven, en de eigen kennis en ervaring kunnen inzetten. Binnen een ‘Rijk(er) Leven’ wil men aansluiten bij de verlangens en talenten van mensen om zinvolle activiteiten te faciliteren, die mogelijk ook de mantelzorger kunnen ontlasten. Hierbij gebruikt men de methodiek van positieve gespreksvoering. Er is een ‘veranderteam’ ingesteld bestaande uit vrijwilligers (oudere buurtbewoners), een ouderenconsulent, een professional van Florence en twee medewerkers van Inclusionlab. Het veranderteam heeft als taak na te gaan wat de oudere persoon wil: wat betekent een rijker leven voor hem/haar? En kun je dit praktisch organiseren? Allereerst is binnen een locatie van Florence met enkele cliënten gewerkt. De verwachting van een ‘Rijk(er) Leven’ was om de professionals in de thuiszorg van Florence te trainen, maar dit bleek vanwege organisatorische aspecten binnen Florence niet haalbaar. Om die reden zijn er andere stappen gezet. In overleg met Florence is ingestoken op een verdere ontwikkeling van de ‘Rijk(er) Leven’ aanpak in de wijk. Het veranderteam heeft de activiteiten verlegt naar de oudere buurtbewoners rond ‘Het Schakelpunt’, een wijkcentrum in de Archipelbuurt. Op een startbijeenkomst zijn ideeën en initiatieven van ouderen verzameld. Hierbij is besproken wat ouderen zelf kunnen opzetten en uitvoeren met elkaar. Het doel is “het wiel in beweging te zetten”, op zo'n manier dat het daarna doorgaat. Er zijn vele kleine projectjes gestart, zoals een gespreksgroep, yoga voor ouderen, uitstapjes plannen en gezamenlijke maaltijden. Er wordt bekeken wat er nodig is aan ondersteuning en hoe deze aanpak geborgd kan worden in de toekomst. Hiernaast zal bekeken worden hoe de visie van de organisatie Florence gevoed kan worden met de ervaringen die zijn opgedaan in de praktijk.	

Stadsdeel: Leidschenveen en Haagse Hout**1. IJsdijkerstraat- Educatie en participatiecentrum Cjoe van Fonteynenburg**

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Hoe combineer je 'gewone kwetsbare' ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ) en verstandelijk gehandicapten (VG)?	- Doelgroep van Fonteynenburg zijn cliënten met een GGZ indicatie. De leeftijd van de cliënten is 55 +.
Werkwijze Fonteynenburg heeft recent het buurthuis in Leidschenveen heropent. Het concept Cjoe is gericht op participatie en opbouw van het sociale netwerk van de cliënten van Fonteynenburg. Het is bedoeld als dagbestedingsruimte voor cliënten van Fonteynenburg die hier trainingen kunnen volgen en elkaar en de buurt ontmoeten. De geschiedenis van het pand en de (negatieve) beeldvorming over mensen met een GGZ achtergrond spelen een rol in de verwachtingen van buurtbewoners en het deelnemen aan activiteiten. De werkwijze is het aanbod voorzichtig vorm te gaan geven en om oudere buurtbewoners proberen te betrekken. Hiervoor wil men activiteiten gaan organiseren op initiatief van de buurtbewoners. Daarnaast willen Fonteynenburg in het buurthuis ondermeer een prikspreekuur voor de trombosedienst creëren en het buurtpreventieteam een plek geven. Ook kunnen bewoners er tijdens de verkiezingen weer hun stem uitbrengen. Er is een driemaandelijks agenda. Er is een 'open' inloop waar buurtbewoners gratis koffie en thee kunnen drinken. Hiernaast is er een kaartmiddag en wordt 'Bewegen voor ouderen' georganiseerd. Tenslotte, zijn er activiteiten waar men zich voor kan aanmelden (zoals een buurtbarbecue). Een cliënt van Fonteynenburg is momenteel 'gastheer'. Er wordt nagedacht of Fonteynenburg een professionele activiteitenbegeleider kan gaan inzetten. Er vindt samenwerking plaats met de ouderenconsulent in de wijk. Naamsbekendheid bij praktijkondersteuners van huisartspraktijken moet leiden naar verwijzing van kwetsbare ouderen naar het buurthuis.	

2. Mariahoeve- wijkresto

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Integrale samenwerking met de buurt(seniorvriendelijke / dementievriendelijke wijk)	- Doelgroep zijn 'kwetsbare' ouderen uit de wijk rond het verpleeghuis Mariahoeve.
Werkwijze In het verpleeghuis Mariahoeve, van zorgaanbieder Florence, is al 100 keer een thema diner verzorgd op de locatie. Tot 4 jaar geleden werden beroepschauffeurs ingezet om cliënten naar de dagverzorging te brengen. Omdat dit vanaf 2014 niet meer wordt vergoed, werkt Florence met vrijwilligers en eigen bussen. Het doel van het project is om 40-50 ouderen uit de wijk op te halen, die kwetsbaar zijn of dreigen te worden. Hiervoor wil men het busvervoer inzetten en heeft men meer vrijwilligers nodig voor het busvervoer en begeleiding bij de maaltijden op de locatie. Om dit mogelijk te maken wordt contact gelegd met de katholieke kerk in Mariahoeve. Op dit moment wordt gewerkt met interne en externe vrijwilligers uit de wijk. Hiernaast wordt bekeken of studenten van de Hogeschool Den Haag ingezet kunnen worden als vrijwilligers. Hierdoor zou men een 'maatjes contact' tot stand willen brengen tussen jongeren en ouderen. Om studenten te bereiken zal een communicatieplan worden geschreven. Er moet tevens een vrijwilligersovereenkomst worden opgesteld (plus eventueel extra studiepunten). Een ervaren knelpunt bij de pilot is de aangescherpte privacywetgeving. Het delen van informatie tussen professionals en vrijwilligers verloopt moeizaam bij ouderen met dementie.	

Stadsdeel: Segbroek en Loosduinen

1. Regentessekwartier- de Regenvalk

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Hoe combineer je 'gewone kwetsbare' ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ) en verstandelijk gehandicapten (VG)?	- De ouderen die deze locatie bezoeken zijn mensen met somatische problematiek, psychiatrische problematiek of beginnende dementie. Ook mantelzorgers zijn soms even aanwezig.
Werkwijze Het ontmoetingscentrum 'De Ontmoetingstafel' is in het bezit van de zorgorganisatie Florence en ligt in het Regentessekwartier. De Ontmoetingstafel is 4 dagen in de week geopend, van 10:00 uur tot 15:00 uur. De meeste deelnemers, komen op eigen gelegenheid naar het ontmoetingscentrum, en bepalen zelf welke activiteiten zij uitvoeren. Soms komen mantelzorgers even langs voor een kopje koffie en praatje. Er wordt ingezet op 'eigenaarschap' van de ouderen. Deelnemers moeten zich er vrij en thuis voelen. Populaire bezigheden zijn puzzels leggen, Rummikub, krant lezen en praten met elkaar. Hiernaast worden activiteiten aangeboden als 'bewegen voor ouderen'. Er zijn ook externe partijen die soms activiteiten aanbieden zoals Djembé. Men kan tegen een vergoeding gebruik maken van de warme maaltijd tussen de middag. Een professional van Florence en twee vrijwilligers dragen zorg voor de begeleiding en praktische ondersteuning. De professionele begeleider stimuleert mensen om dingen te proberen (een nieuwe activiteit); signaleert of er begeleiding of interventie nodig is op individueel niveau of tussen deelnemers; lost praktische problemen op - waardoor deelnemers zich ondersteunt voelen- en zorgt voor afstemming met andere professionals. Hiernaast probeert de professionele leiding verbindingen tot stand te brengen met de buurt.	

2. Segbroek- Eijkenburg/BBD/Xtra het Zamen

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Integrale samenwerking (eigenaarschap) met de buurt (seniorvriendelijke / dementievriendelijke wijk) - Hoe kun je werken vanuit leefplezier van deelnemers? - Hoe vergroot je het bereik van de voorziening?	- Er is sprake van diverse groepen ouderen: ouderen die zelfstandig wonen en die zich bijvoorbeeld eenzaam voelen; ouderen die als mantelzorger fungeren voor hun partner; ouderen met beginnende dementie en ouderen die in de woonflat van Eijkenburg wonen.
Werkwijze Het doel van de pilot is om een cliëntvolgend systeem op te zetten. Dit houdt in dat men de ouderen die eenzaam of anderszins kwetsbaar zijn wil toe leiden naar activiteiten in het Zamen, of indien nodig naar het ontmoetingscentrum voor mensen met beginnende dementie of naar maatwerk (dagopvang of eventueel langdurige zorg). Het Zamen is een nieuwbouwlocatie met zelfstandige wooneenheden en kleinschalige verpleeghuiszorg (somatiek en psychogeriatric) dat tot stand is gekomen door samenwerking van de Stichting Eijkenburg en Humanitas DMH. In het Zamen is een ontmoetingscentrum voor mensen met (beginnende) dementie gevestigd. Hiernaast heeft de locatie een grote centrale ruimte, het Atrium, en een restaurant waarin activiteiten plaats vinden en ouderen een kopje koffie kunnen drinken. Het Atrium wordt ingericht met zitjes en materiaal van Schroeder Kringloop om een wat huiselijke sfeer te creëren. Het ontmoetingscentrum Segbroek van Stichting Eijkenburg voor de mensen met geheugenproblematiek is gehuisvest in een zaaltje dat grenst aan het Atrium. De begeleiding van de ouderen gebeurt door een professional die de vrijwilligers en mensen met een STIP baan aanstuurt. De Boodschappen Begeleidingsdienst (BBD) werkt door heel Den Haag. Deze organisatie werkt vooral met vrijwilligers (40 a 50 personen) en heeft een weekschema van activiteiten waarvoor ouderen zich aan kunnen melden. De vrijwilligers en medewerkers zijn vaak een eerste contact met ouderen, signaleren problematiek en kunnen een regierol vervullen in het toe leiden naar activiteiten. De BBD haalt veel ouderen uit de directe omgeving van 'Het Zamen' op. Binnen de pilot worden ruimtes gedeeld en hierdoor vinden activiteiten van de BBD ondermeer plaats in Het Zamen. Voorbeelden hiervan zijn Koersbal, een zangmiddag, Bingo of Tai Chi. In deze pilot worden ruimtes gedeeld, maar ook verwijst men ouderen naar elkaar. Er vindt afstemming en overleg plaats. Door de combinatie van activiteiten en ruimten wil men ook de toegang voor mantelzorgers van ouderen met regieverlies stimuleren.	

Stadsdeel: Scheveningen**1. Vrijwillig busvervoer**

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Integrale samenwerking met de buurt - Hoe vergroot je het bereik van de voorziening?	- Doelgroep zijn ouderen die een ontmoetingscentrum bezoeken.
Werkwijze Het doel van de pilot is om het vervoer voor ouderen verder te ontwikkelen en uit te breiden naar activiteiten in het weekend en andere locaties dan een ontmoetingscentrum. Het project van Welzijn Scheveningen is eind 2017 gestart met het aanschaffen van een bus met subsidie van Fonds 1818. Naast het busvervoer naar dagcentra vindt in de daluren vervoer plaats van mensen naar een ontmoetingscentrum. In de pilot komt er een doorstart specifiek voor het weekend en op een andere locatie. Er is reclame gemaakt bij voetbalclub SVC'08 wat heeft geleid tot aanmelding van nieuwe deelnemers. Er zijn een aantal startbijeenkomsten georganiseerd en er zijn nieuwe groepen van ouderen geformeerd die naar het terrein van SVC'08 worden gebracht. Er zijn 23 vrijwilligers die als chauffeur worden ingezet. Zij zijn geworven via het vrijwilligerspunt Scheveningen en via de vrijwilligerscoördinator. De uitvoerend coördinator busvervoer coördineert het vervoer naar zeven locaties. Er zijn twee collega's die zorgen voor de verdeling over de groepen: het matchen van vrijwilligers en deelnemers, en de verdeling over de locaties en dagdelen. Men ervaart het als een opgave om de (nieuwe) vrijwilligers mee te krijgen in de eisen van meer professionalisering, hetgeen betekent dat zij cursussen moeten volgen. Met dit busvervoer zijn nieuwe mensen bereikt. Binnen het Schevenings Ontmoeten streeft men naar samenwerking en een cliëntvolgend systeem. In 24 huisartspraktijken is het GPO gestructureerd overleg (huisarts, POH, wijkverpleegkundige en ouderenadviseur) ingevoerd. Dit levert voor Welzijn Scheveningen veel verwijzingen van ouderen op en geeft ook meer zicht op de mantelzorger. Bij de intake bij Welzijn Scheveningen wordt zoveel mogelijk een persoonlijk plan opgesteld, waarbij zelfredzaamheid en wensen van de oudere in kaart worden gebracht.	

Den Haag (niet gebonden aan bepaald stadsdeel of bepaalde locaties)

1. Het Seniorencollectief Haaglanden

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers? - Integrale samenwerking (dementievriendelijke wijken)	- Er is bewust geen sprake van 'doelgroepen'. Het streven is dat mensen met regieverlies en zonder regieverlies elkaar zo lang mogelijk blijven ontmoeten.
Werkwijze Het Seniorencollectief is een vereniging die zowel belangen behartigt als activiteiten organiseert voor ouderen uit de regio Haaglanden. Dit is toegankelijk voor leden en niet-leden. Het Seniorencollectief Haaglanden trekt veelal ouderen die niet snel naar een ontmoetingscentrum zullen gaan voor sociale contacten. In het kader van Haags ontmoeten wil het Seniorencollectief zorgen dat mensen met regieverlies en zonder regieverlies elkaar zo lang mogelijk kunnen blijven ontmoeten. Senioren met beginnende dementie worden niet als specifieke doelgroep benaderd. Het Seniorencollectief staat los van professionele opvang. De visie is dat mensen plezier beleven ondanks hun beperking. De 'waardigheid' van mensen is een belangrijk aspect in deze visie. Het Seniorencollectief organiseert diverse activiteiten op wens van ouderen zoals vakanties, theaterbezoek en informatiebijeenkomsten. Een aantal activiteiten, zoals discussiegroepen, wordt door ouderen zelf georganiseerd. Wanneer een persoon met regieverlies of beginnende dementie te maken krijgt, wordt ervoor gezorgd dat deze zo lang mogelijk kan blijven participeren. Zij het op een ader niveau. Hiernaast wordt praktische hulp verleend bij belastingaangifte en thuisadministratie. Ten aanzien van thuisadministratie geldt dat vrijwilligers helpen om senioren weer zelf zaken op te laten pakken. Het is niet de bedoeling dat de vrijwilligers blijvende ondersteuning bieden. Wanneer hier sprake van lijkt, wordt bekeken of mensen in de omgeving hulp kunnen bieden of doorverwezen naar professionele hulpverlening, zoals de thuiszorg of andere instanties. Voor ondersteuning bij de belastingaangifte is veel belangstelling. Speciaal daartoe opgeleide vrijwilligers ondersteunen hierbij. Het Seniorencollectief heeft ongeveer 30 vrijwilligers, waarvan er 5 kunnen ondersteunen bij de belastingaangifte.	

2. 'Verborgen Schatten' (organisatie BedtimeStories)

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Hoe kun je werken vanuit leefplezier van deelnemers?	- De doelgroep zijn ouderen met lichte of zwaardere dementie.
Werkwijze Met behulp van literatuur en Nederlandstalige muziek wordt geprobeerd om contact te leggen met mensen met (beginnende) dementie. Men probeert gespreksonderwerpen (bijvoorbeeld over de lente) te vinden naar aanleiding van associaties en herinneringen die de muziek en literatuur oproepen bij deelnemers. Het geheugen wordt op die manier op een bijzondere manier geprikkeld. Hiernaast wil 'Verborgen Schatten' door deze werkwijze de verbinding tussen mensen mogelijk maken doordat zij hun ervaringen delen, wil het stimuleren dat mensen met een regiebeperking weer een balans vinden en zorgen voor minder belasting bij mantelzorgers. BedtimeStories werft voor deze aanpak zelf vrijwilligers die de ouderen begeleiden tijdens de bijeenkomsten. De vrijwilligers ontvangen hiervoor een middag training. Het programma bestaat uit twee delen: • Een acteur die muziek en literatuur brengt (verhaaltjes of gedicht b.v. van Toon Hermans of Annie M.G. Schmidt) • Een doe-boek, een ego-document opstellen naar aanleiding van de thema's (bijvoorbeeld Kinderjaren of uitgaan). De deelnemers doen dit samen met een vrijwilliger die hen helpt. Verborgen Schatten wordt uitgevoerd op 6 locaties: 1. Evita Lokaal 2. Carel van den Oever, Escamp 3. Mozartduin 4. Mariahoeve 5. Het Zamen 6. Wijndaelercentrum -Loosduinen De groepen bestaan uit 8 tot 12 deelnemers. De deelnemers komen uit de verschillende zorgcentra en aanmelding verloopt via de activiteitenbegeleiders. De mantelzorgers zijn ingelicht over de aanpak. Men wil hiermee de betrokkenheid van mantelzorgers vergroten, en gesprekken stimuleren tussen mantelzorger en oudere. Er zijn 18 bijeenkomsten gepland tot de zomer. Als knelpunt ervaart de organisatie dat er soms per groep een grote diversiteit onder deelnemers is qua cognitieve competenties. 'Verborgen Schatten' probeert nu een deelnemersprofiel te maken zodat alle deelnemers optimaal plezier kunnen beleven aan de bijeenkomsten.	

3. Samenkracht 80+

leervraag	Kenmerken doelgroep
- Wat zijn effectieve interventies voor deelnemers? - Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers? - Hoe breng je evenwicht in het leven van de mantelzorger?	- Doelgroepen zijn bezoekers van ontmoetingscentra of een pilot (ouderen en mantelzorgers).
Werkwijze Samenkracht 80+ is een project dat inzet op de kracht van ouderen en van anderen in hun omgeving. Het zet in op het verbinden van mensen om ouderen te ondersteunen. Hiervoor worden medewerkers en vrijwilligers van ontmoetingscentra, maar ook van sommige pilots getraind om dialoogbijeenkomsten te organiseren en te leiden voor ouderen en hun mantelzorgers. De getrainde medewerkers en vrijwilligers zijn hierna gecertificeerde 'moderators'. In de dialoogbijeenkomsten, de zogenaamde 'ateliers', zoeken deelnemende ouderen (samen met een eigen sociale relatie of mantelzorger) antwoorden op vragen over wat voor hen van belang is om 'ertoe te doen' op oudere leeftijd, over het meedoen en 'van betekenis zijn' voor anderen. Het is de bedoeling dat deelnemers elkaar inspireren over mogelijkheden met betrekking tot goed en prettig oud worden. Men benoemt knelpunten maar wisselt ook tips uit. Dit moet ook indirect mantelzorgers ondersteunen. Men kan bekijken welke activiteiten de oudere kan oppakken die mogelijk een positief effect kunnen hebben op het welbevinden van oudere en mantelzorger. De moderators gaan na de training in hun eigen werkomgeving 'ateliers' organiseren. Zij doen dit in teamverband met andere collega's.	

4. Vernieuwend preventief werken (Stedelijk, alle ontmoetingscentra)

Leervraag

- Wat is het onderscheid tussen algemene voorziening, algemene voorziening voor specifieke groep en maatwerk voorziening ?
- Effectieve interventies voor ouderen met regiebeperking en hun mantelzorgers

Werkwijze

Het belang van dit leerdoel is om een globaal beeld te schetsen van de opbrengsten van aan andere werkwijze binnen de ontmoetingscentra. Er wordt bekeken welke interventies effectief zijn voor bezoekers van ontmoetingscentra (zowel ouderen als mantelzorgers). De nieuwe werkwijze kan onderscheiden worden in:

- Inzetten op preventieve activiteiten, zoals 'Bewegen voor ouderen', ADL training, inzet domotica en technologie thuis en in het ontmoetingscentrum .
- *Outreaching* werken, bijvoorbeeld door contact te leggen met partners in de wijk, organisatie van laagdrempelige activiteiten, of activiteiten gericht op specifieke groepen ouderen in de wijk, zoals Chinese ouderen, en het inventariseren van behoeften van buurtbewoners.
- Deskundigheidsbevordering van medewerkers door deelname aan bijeenkomsten van Stichting Transmurale Zorg.

Om na te gaan welke interventies een positief effect hebben, worden kwartaalcijfers van bezoekers (ouderen en mantelzorgers) bijgehouden.

4. Rapportage Participerende Observatie en focusgroepsdiscussies

In dit hoofdstuk worden de succesfactoren en knelpunten die voortkomen uit de verschillende pilots beschreven, en wordt in de deelconclusies een antwoord gegeven op de leervragen. De volgorde die wordt aangehouden is de volgorde van de leervragen.

Wanneer de ervaringen op de leervragen vanuit verschillende perspectieven zijn weergegeven, bijvoorbeeld vanuit het perspectief van de professional en vanuit het perspectief van mantelzorgers, of vanuit twee verschillende methoden, wordt dit aangeduid met a. en b. binnen dezelfde leervraag.

Onderstaande tabel toont een overzicht van de dataverzameling per leervraag.

	Leervragen	Methode
1	Hoe combineer je 'gewone' kwetsbare ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ) en verstandelijk gehandicapten (VG) ?	a. Participerende observatie op twee locaties. b. Focusgroep vanuit perspectief professionals
2	Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers (ouderen en mantelzorgers)?	Focusgroep pilotleiders en moderator
3	Integrale samenwerking (eigenaarschap) met de buurt, o.a. MKB, waaronder ook openbare ruimte (verbinding met dementievriendelijke en seniorvriendelijke wijk)	Focusgroep met professionals Focusgroep met vrijwilligers
4	Hoe kun je werken vanuit leefplezier van deelnemers (ouderen én hun mantelzorgers)?	Focusgroep met professionals
5	Hoe vergroot je het bereik van de voorziening? Niet alleen met mensen die deelnemen aan activiteiten maar ook kwetsbare ouderen in de wijk die niet op locatie een dagprogramma ontvangen maar wel hulp nodig hebben, helpen dit elders vorm te geven.	Focusgroep met professionals
6.	Verschillen tussen preventieve voorzieningen en maatwerkvoorziening, wat zijn de effecten?	Overzicht cijfers T0 (Kwartaal 4 2017) en T1 (kwartaal 2 2018)
7	Wat zijn effectieve interventies voor deelnemers?	a. Focusgroep met professionals

		b. Bespreking met deelnemers
8	Hoe breng je evenwicht in het leven van de mantelzorger?	a. Focusgroep met moderators b. Focusgroep met mantelzorgers

Leervraag 1. Hoe combineer je ‘gewone’ kwetsbare ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ) en verstandelijk gehandicapten (VG)? Welke factoren dragen bij aan een ‘succes’?

a. Uitkomsten van de participerende observatie door onderzoekers ¹¹

“We hebben hier allemaal wel wat, anders zaten we hier niet.” (deelnemer van de Ontmoetingstafel)

De twee verschillende ontmoetingscentra werken vanuit een verschillende context en kader. Het ontmoetingscentrum in Segbroek bestaat al langer en heeft een basis kunnen leggen voor het combineren van doelgroepen. Er is een band ontstaan tussen leiding en deelnemers. Hiernaast lukt het om verbindingen te maken met de buurt en ondernemers in de wijk. Het ontmoetingscentrum in Leidschenveen is net gestart en heeft te maken met de doelstelling van de eigen professionele organisatie met daarbij de voorgeschiedenis van de locatie en de verwachtingen van de buurtbewoners.

Deelnemers

Bij de Regenvalk, De Ontmoetingstafel, zijn de deelnemers kwetsbare ouderen (fysiek of mentaal), ouderen met beginnende dementie of met een psychiatrische achtergrond. De begeleiding is zowel groepsgericht (sfeer en activiteiten) als individueel (ingaan op en oplossingen zoeken voor individuele vragen en problemen).

Deelnemers bepalen zelf welke activiteiten zij doen, zoals breien, puzzelen, praten, de krant lezen of Rummikub spelen. De warme maaltijd tussen de middag is de enige vaste structuur. Deelnemers bepalen zelf of zij hier gebruik van maken of zorgen voor hun eigen lunch. De leiding vraagt even stilte voor gebed voor- en na de maaltijd. Woensdag is vaak ‘pannenkoekendag’. Dit wordt klaargemaakt in de kleine centrale keuken van het wijkcentrum. De meeste ouderen zijn enthousiast over de maaltijdvoorziening.

Bij Cjoe bestaan de deelnemers uit ouderen uit de seniorenflats schuin tegenover het ontmoetingscentrum en cliënten van Fonteyenburg. Er is een echtpaar uit de buurt en een mevrouw die tegenover het buurtcentrum woont. Het is onduidelijk of/en welke bezoekers meer aandacht of begeleiding nodig zouden hebben. Hier wordt niet naar gevraagd. Deelnemers bepalen zelf hoe zij invulling geven aan de activiteiten. Dit zijn voornamelijk met elkaar praten, koffie/thee drinken en kaarten. Er is geen vaste structuur, behalve de openingstijden van de locatie en het serveren van koffie en thee.

Leiding en vrijwilligers

Bij De Ontmoetingstafel is een vaste professionele begeleidster en er zijn twee vaste vrijwilligers. Deze vrijwilligers helpen bij het verzorgen van de lunch. Dat zien zij als hun taak. Een vrijwilligster is met name bezig met het leggen van een 1000 stukken puzzel met een aantal deelnemers. De andere vrijwilligster praat met diverse deelnemers, houdt sommige mensen in de gaten en helpt hen, bijvoorbeeld met het weer opzetten van een breiwerkje. De vrijwilligsters kennen de voorkeuren en gewoontes van de deelnemers.

¹¹ Participerende observatie is uitgevoerd in de ontmoetingscentra ‘De Ontmoetingstafel’ in Segbroek en in ‘Cjoe’, Leidschenveen.

Bij Cjoe is een vrijwilliger aanwezig die de koffie en thee verzorgt. Hij houdt in de gaten of er genoeg is, en vult de kannen zonodig bij. Hij nodigt mensen uit om een spelletje mee te doen. Wanneer er bij de aanwezigen geen animo is voor een spel, gaat hij met iemand anders (van Fonteynenburg) of de onderzoeker een spel doen. Hij is geen onderdeel van de groep oudere buurtbewoners en mengt zich niet in de gesprekken.

De leidster van De Ontmoetingstafel begeleidt 3 mensen met een indicatie. Voor deze deelnemers bestaat er een zorgplan en de leidster schrijft rapportages van de dag als dat nodig is. Ze ervaart het als probleem dat ze de rapportage in de ontmoetingsruimte moet schrijven (er is geen aparte werkkamer). Ze heeft geen afgesloten plek om de rapportage in op te bergen. Het zorgplan bewaart ze daarom op een andere locatie (bij Jonker Frans). Van de deelnemers wordt bij de intake een naam genoteerd van een contactpersoon die te bereiken is in geval van nood.

Bij Cjoe wordt geen registratie bijgehouden van degenen die het OC bezoeken. Er worden geen rapportages over bezoekers geschreven.

Samenwerking met de buurt

De Ontmoetingstafel werkt momenteel samen met de wijkbus (een vrijwilligersinitiatief), de instantie *Achter de voordeur*, met vrijwilligers en met partners uit de buurt. De wijkbus brengt en haalt deelnemers van en naar het ontmoetingscentrum. De instantie *Achter de voordeur* verwijst mensen met een GGZ-problematiek door naar De Ontmoetingstafel. Verder heeft de pilotleider contacten met de plaatselijke Albert Heijn (een straat verder) voor sponsering van activiteiten (zoals het verstrekken van lunchpakketjes voor een dagje uit) en is ze bezig met het leggen van contacten met andere (culturele) groepen binnen en buiten het ontmoetingscentrum.

Bij Cjoe is gestart met het bespreken van de opzet met diverse partijen die in de buurt werken (zoals een ouderenconsulent en vrijwilligers). Er is contact met POH 's die ouderen met regieverlies kunnen doorverwijzen naar activiteiten. Potentiele samenwerkingspartners zoals het MKB zitten niet in de directe omgeving van de locatie.

Hoe kun je verschillende doelgroepen combineren?

Bij Cjoe wordt gewerkt aan het opstarten van de locatie als ontmoetingscentrum. De aandacht is gericht op het bereiken van buurtbewoners. Er is ten tijde van de participerende observaties (nog) geen sprake van de doelgroep kwetsbare ouderen. Bij de oudere buurtbewoners die het buurtcentrum bezoeken, wordt niet nagegaan of zij al dan niet in bepaalde opzichten kwetsbaar zijn. De medewerkers vertellen te zoeken naar passende activiteiten voor buurtbewoners en cliënten van Fonteynenburg. De gastheer vertelt dat veel cliënten van Fonteynenburg overdag werken, terwijl de ouderen uit de buurt niet meer werkzaam zijn.

De aanwezige ouderen geven aan dat er niet veel andere buurtbewoners komen. Dit komt volgens hen mede doordat veel buurtbewoners de cliënten van Fonteynenburg vreemd en/of eng vinden. Deze bewering wordt door een medewerker van Fonteynenburg en een buurtbewoner onderbouwd met enkele voorbeelden. Blijkbaar is er een grotere afstand tot de cliënten met een psychiatrische achtergrond van Fonteynenburg dan voorheen met de cliënten met een verstandelijke handicap van Middin.

Het matchen van verwachtingen van buurtbewoners en cliënten van Fonteynenburg is een belangrijk punt. Het is voor de onderzoekers niet duidelijk geworden wat de verwachtingen of behoeften van die laatste groep zijn, omdat ze niet aanwezig waren ten tijde van de observatiemomenten.

Bij De Ontmoetingstafel blijkt het mogelijk om verschillende doelgroepen te combineren. Hiervoor is echter wel professionele leiding nodig. Zonder sturing en hulp lukt het de deelnemers niet zelf. Zij

zijn allemaal in een bepaalde mate kwetsbaar en weten dit ook van zichzelf. Zij zeggen de sturing van de professionele leiding te accepteren en uiten hun waardering hierover regelmatig. Ook de gezamenlijke warme maaltijd is voor hen een belangrijk element in de opvang. Het is een tussenvoorziening die in een behoefte voorziet.

b. De combinatie van diverse doelgroepen ouderen vanuit het perspectief van professionals¹²

In de visie van professionals komen vier elementen naar voren die bepalend zijn voor het succesvol combineren van doelgroepen: het aanbod, de 'match' tussen leden van de groep, de context en de begeleiding.

Het aanbod

Het aanbod moet geschikt zijn voor de conditie van deelnemers. Bij Cjoe is men zoekend naar aanbod dat past bij wensen van buurtbewoners en aansluit bij cliënten met een GGZ achtergrond. Omdat de helft van de cliënten van Fonteynenburg overdag werk of dagbesteding heeft, zijn avondactiviteiten het meest voor de hand liggend. Fonteynenburg wil hiervoor liever geen vrijwilligers inzetten omdat ze continuïteit wil bieden en dat is met een vrijwilliger niet gegarandeerd. Buurtbewoners lijken vooral te verwachten dat activiteiten vóór hen worden georganiseerd. Omdat buurtbewoners de wens hebben uitgesproken om 1 maal per week gezamenlijk een warme maaltijd te gebruiken zou het koken van een maaltijd een activiteit kunnen worden. Vanuit de ervaring van De Ontmoetingstafel wordt opgemerkt dat het handig is om eerst met catering te beginnen om mensen over een eerste drempel heen te helpen. Het samen gaan koken en zorgen voor een maaltijd is dan een vervolgstap. In Cjoe zet men hiernaast in op het organiseren van themabijeenkomsten die interessant zijn voor zowel buurtbewoners als bewoners van Fonteynenburg. Er zijn inmiddels twee bijeenkomsten geweest: over brandveiligheid, en over veiligheid en babbeltucs herkennen (in samenwerking met de politie). Een volgende themabijeenkomst over medicatie is al gepland. Er is een activiteit georganiseerd in samenwerking met het ROC Mondriaan, die veel bezoekers heeft getrokken.

Het achterhalen van persoonlijke achtergronden (middels intakegesprek of opstellen van een biografie) vergemakkelijkt het zoeken naar het juiste aanbod. Bij De Ontmoetingstafel wordt eventueel een mantelzorger betrokken en gaat men per individu op zoek naar alternatieven. Lukt het niet om passend aanbod te vinden dan bekijkt de leidster of iemand beter op zijn plek is bij een andere aanbieder of accepteert dat iemand niet wil deelnemen maar er gewoon wil 'zijn'.

Bij *Verborgene Schatten* heeft men te maken groepen waarin de competenties van deelnemers nogal uit elkaar kunnen liggen. Het aanbod bestaat uit een plenair deel en een activiteitendeel. Het belangrijkste criterium voor deelname is dat een deelnemer nog communicatief vaardig moet zijn en cognitief in staat om te onthouden aan welke activiteit hij of zij deelneemt. Het voldoen aan de criteria zijn belangrijke randvoorwaarden voor het slagen van de activiteiten gericht op leefplezier van deelnemers¹³.

¹² Deelnemers aan de focusgroep zijn: Een activiteitenbegeleider van ontmoetingscentrum 'De Ontmoetingstafel' in Segbroek; een participatiecoördinator van Stichting Fonteynenburg; pilotleider van Verborgene Schatten; en een programmacoördinator van Segbroek. De pilotleider van Stichting Fonteynenburg was verhinderd maar heeft later aanvullende informatie gegeven die in de resultaten is verwerkt.

¹³ Voor mensen met gevorderde dementie bestaat er bij dezelfde organisatie (Bedtime Stories) een meer consumptief programma.

Criteria

Bij een gezamenlijke activiteit is het van belang om inclusie- en exclusiecriteria te hebben omdat er anders frictie komt tussen leden van de groep of het kan een groep als geheel beïnvloeden. Bij De Ontmoetingstafel zijn er bepaalde inclusiecriteria: zijn er afspraken te maken met een persoon? Is de persoon goed ingesteld op medicatie (dit wordt nagevraagd in een gesprek samen met de deelnemer een contactpersoon)? Wanneer wordt gesproken over kwetsbare ouderen is niet altijd duidelijk wie daar precies mee wordt bedoeld en wat men kan bieden zonder dat het maatwerk wordt. Een werkgroep, binnen Haags Ontmoeten, is nu bezig met het opstellen en verfijnen van een basislijst met criteria. Deze komt in het najaar beschikbaar voor locaties van Haags Ontmoeten.

De belangrijkste factor is dat er ook een 'match' moet zijn tussen individuen binnen de groep. Bij De Ontmoetingstafel start men met observeren wat er gebeurt en hoe mensen op elkaar reageren, of er interactie plaats vindt en welke personen een 'klik' met elkaar hebben. Daarna bekijkt men wat het aanbod kan zijn voor iemand en welke mensen bij elkaar gezet kunnen worden. Ouderen met dementie en ouderen met een psychiatrische achtergrond begrijpen elkaar vaak niet meer goed, dus wordt soms naar andere combinaties gezocht.

Context

De context waarin doelgroepen elkaar ontmoeten speelt een grote rol. Bij Cjoe blijven mensen uit de buurt weg omdat ze een negatief beeld hebben van mensen met een psychiatrische achtergrond, ze ontwijken het buurtcentrum. Verzet in het verleden tegen de komst van bewoners van Fonteynenburg en een negatief beeld bij de bewonerscommissie in dit stadsdeel, beïnvloeden de participatie van buurtbewoners. De aanpak is nu gericht op het wegnemen van negatieve stereotypering door het beleggen van een informatieve bijeenkomst. Hieraan werkt een buurtbewoner mee die een dochter met borderline heeft. Goede voorlichting is een belangrijke succesfactor. Binnen Haags Ontmoeten zal in september een voorlichting komen over dementie, psychiatrie en de combinatie van beide.

Begeleiding

Ten aanzien van de begeleiding geldt dat er 'fingerspitzengefühl' moet zijn bij de begeleiding: continue moet aanvoeld en afgewogen worden of de interactie past of niet. Professionele begeleiding is essentieel, ook om met nieuwe cliënten een intake te houden en een individueel 'plan' op te stellen. Bij Cjoe zit de professionele begeleiding op afstand. Er wordt nagedacht of er een professional moet komen voor het vormgeven van het aanbod.

Bij De Ontmoetingstafel zijn relatief veel ouderen met een psychiatrische achtergrond. Deze deelnemers vragen veel aandacht. De zorgzwaarte van deze groep vraagt om een extra zorg-welzijnsvrijwilliger en extra deskundigheid van de professional met betrekking tot psychiatrie. De pilotleiding van *Verborgene Schatten* heeft flyers en brochures gemaakt om wijkbewoners te werven. Zelfstandig wonende ouderen met een beginnende dementie kunnen vaak nog goed voor zichzelf beslissen waaraan ze mee willen doen. Een professionele activiteitenbegeleider draait mee in de groep wanneer er deelnemers zitten met gevorderde dementie of beperkte cognitieve competenties.

Toekomst

Er zijn groepen waar nog extra aandacht nodig is zonder dat hiervoor allerlei specifieke regelingen gemaakt worden, zoals ouderen met fysieke beperkingen of een migratie achtergrond. Continuïteit (van financiering) is volgens deelnemers nodig. Bijvoorbeeld voor het aanbieden van activiteiten en

het wegnemen van onrust van ouders over het voortbestaan van de groep onder hun vertrouwde professionele begeleiding.

Leervraag 2. Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers (ouderen en mantelzorgers)? ¹⁴

“Dat [beginnende dementie] is best moeilijk voor sommige vrijwilligers om daarmee om te gaan, maar omdat je de personen ook al langer kent, moet je er ook luchthartig mee omgaan. Je moet [iemand met beginnende dementie] coachen, maar ook op een hele luchtige manier. Die voelt zich dan ook nog thuis.” (Seniorencollectief Haaglanden)

Het concept ‘eigenaarschap’

Eigenaarschap kan op verschillende manieren ingevuld worden. Dit komt tot uiting op verschillende locaties in Den Haag.

Bij het Seniorencollectief betekent eigenaarschap dat ouderen zich eigenaar voelen van de vereniging die dingen organiseert. Bij Sewa Bhawan verwachten de (oudere) ouderen die daar komen dat zij ondersteund worden bij hun [levens]vragen en problemen en neemt diaconaal werk een belangrijke plaats in. Vanuit de pilot *Samenkracht 80+* worden door getrainde ‘moderatoren’ een aantal bijeenkomsten (ateliers) georganiseerd om in gesprek met ouderen te verkennen wat voor hen van belang is om ‘ertoe te doen en te participeren’. Het doel is om met ouderen en een naaste van die persoon een plan te maken om wensen op te pakken, en zo ook invulling te geven aan het ‘eigenaarschap’ van ouderen. De moderator die voor de focusgroep was uitgenodigd, kon hierover echter nog geen bevindingen geven.¹⁵ Dit betekent dat zij het concept ‘eigenaarschap’ vanuit de context van de kringloopwinkel aanvult.

Zowel in de context van het Seniorencollectief Haaglanden, bij Sewa Bhawan als de kringloopwinkel betekent eigenaarschap voornamelijk dat ouderen ‘zich er thuis voelen’. Bij het Seniorencollectief uit zich dit vooral in vrijwilligerswerk van veel leden; zij willen iets betekenen voor anderen. Ze komen zelf met ideeën. Binnen de structuur van de vereniging wordt dan gekeken of zij zelf zaken kunnen organiseren (zoals een discussiegroep) of dat dit meer centraal moet gebeuren (zoals vakanties). Het Seniorencollectief wil dat mensen met beginnend regieverlies zich ook thuis blijven voelen. Ze willen voorkomen dat deze groep ‘tussen wal en schip valt’ omdat niet alle ouderen naar een dagbesteding willen gaan.

Bij Sewa Bhawan voelen ouderen zich onderdeel van de Hindoestaanse gemeenschap. Hun eigenaarschap uit zich in het delen van kleding en voedsel en het geven van geschenken. Voor de ouderen met Hindoestaanse achtergrond betekent het ‘zich thuis voelen’ dat zij aan activiteiten deelnemen, en dat zij de veiligheid ervaren om met hulpvragen te komen. Het onderwerp dementie is taboe maar beginnende dementie is wel een gegeven bij een aantal bezoekers van de tempel. Veel ouderen hebben niet geanticipeerd op de ‘eindfase’ van hun leven en hebben bijvoorbeeld geen overlijdensverzekering geregeld. Dit leidt tot allerlei praktische vragen en spanningen. Het is van belang dat vrijwilligers de ‘tools’ hebben om met problematiek om te gaan.¹⁶

¹⁴ Bij de geplande focusgroep met pilotleiders van Seniorencollectief Haaglanden, Sewa Bhawan en een getrainde moderator van *Samenkracht 80+*, waren niet alle genodigden aanwezig. Als alternatief zijn afzonderlijke gesprekken gevoerd met betrokkenen.

¹⁵ De moderator heeft in samenwerking met collega’s één bijeenkomst georganiseerd. De vervolgbijeenkomsten hebben nog niet plaats gevonden. Deelnemers die vanuit de Kringloopwinkel zijn geworven voor ateliers hebben zich weer afgemeld.

¹⁶ De vrijwilligers bieden vooral een luisterend oor bij problemen, bij complexe problematiek wordt de coördinator vrijwilligers of een bestuurslid ingezet om hulp te bieden (dan wordt er ‘opgeschaald’ naar meer deskundigheid).

Bij eigenaarschap van ouderen in de Kringloopwinkel ligt de nadruk op het ervaren van gezelligheid, de vrijheid om even binnen te lopen, een prettige activiteit uit te voeren (lezen, sjoelen) of voor sociale contacten. Dagelijks komt er een vast groepje van zes personen. Door regelmatig bezoek van ouderen, ontstaat inmiddels iets van sociale cohesie. Een van de ouderen heeft aangeboden een activiteit te organiseren bij voldoende deelnemers. Gastvrouwen organiseren wekelijks een activiteit die deelnemers, waaronder mantelzorgers, aantrekt. Een mooi voorbeeld van eigenaarschap is een dame die met een negatieve houding en gevoelens van eenzaamheid bij de kringloopwinkel binnenkwam, maar daar zich nu zo thuis voelt dat ze daar haar verjaardag wil gaan vieren.

Eigenaarschap van vrijwilligers en deskundigheidsbevordering

Om eigenaarschap vorm te geven is coaching van vrijwilligers van groot belang. Alle partijen benoemen aandacht voor overleg en evaluatie van activiteiten. Bij het Seniorencollectief wordt voor dit doel gebruik gemaakt van een professional. Bij Sewa Bhawan vervult de coördinator vrijwilligers deze rol. Hij koppelt taken (zoals organiseren van activiteiten) aan de competenties van vrijwilligers, maakt hen coördinator (eigenaar) voor activiteiten en breidt dit uit als het goed gaat. In de Kringloopwinkel werken veel vrijwilligers waarvan een aantal in een participatietraject van de gemeente Den Haag zitten. Een vrijwilliger heeft zich een eigen domein 'toegeëigend', zij voelt zich verantwoordelijk voor de uitstraling van de winkel en voor het kledingassortiment. Bij de vrijwilligers met een STiP baan¹⁷ zijn er soms grenzen aan hun competenties om zich in de ouderen te verplaatsen.

Zowel bij het Seniorencollectief als bij Sewa Bhawan wordt ingezet op de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers (bijvoorbeeld over dementie en het oppakken van signalen met betrekking tot de Meldcode). Bij het Seniorencollectief constateert men: *"We merken wel... de mensen worden ouder.. dat de problematieken groter worden en dat er niet altijd een professionele oplossing voor is. Dat is ook een zware belasting voor sommige vrijwilligers. Dus daar moeten we ook heel goed op letten."* Om die reden is een cursus 'grenzen bepalen' bij het Seniorencollectief gericht op bescherming van de senioren die een vrijwilligersrol vervullen.

Grenzen stellen en samenwerking zoeken

Bij het concept 'eigenaarschap' komt naar voren dat het van belang is om te beschermen, grenzen te stellen en samenwerking te zoeken. Bij het Seniorencollectief zijn er grenzen aan wat er aan begeleiding geboden kan worden, bijvoorbeeld bij vergevorderde dementie. Voor mensen met een lichamelijke beperking is er geen aangepast vervoer. Voor dit laatste wil men samenwerking gaan zoeken met zorgorganisatie Florence. Mensen met een zware lichamelijke beperking verwijst men nu door naar *Voorall Den Haag*. Er zijn vrijwilligers die contacten onderhouden met *Compassie* voor mensen die verward zijn of waanideeën hebben.

Bij Sewa Bhawan is het niet gemakkelijk om een grens te bepalen. Iedere gelovige moet immers met zijn of haar vraag kunnen komen. Bij de 'helpdesk' op de zondag staan mensen in de rij. Voor complexe problemen bijvoorbeeld op financieel gebied of huiselijk geweld, kan een afspraak worden gemaakt. Bij de aanpak van problematiek zoekt men samenwerking en advies van bijvoorbeeld de diaconie van *Stek*, overlegt men met de wijkagent of opbouwwerker van de wijk. Het Haags Ontmoeten helpt bij het zoeken van deskundigheid en samenwerkingspartners. Beide organisaties lopen aan tegen de ingewikkeldheid van de maatschappij, de regelgeving in WMO en zorgverlening.

¹⁷ De afkorting STiP staat voor Sociaal Traject in Perspectief. Mensen kunnen met behoud van uitkering werkervaring opdoen en ontvangen individuele begeleiding.

Alle bovengenoemde partijen zoeken samenwerking met andere partijen in gemeente, wijk of stadsdeel. Die samenwerking heeft bijvoorbeeld als doel om interculturele contacten tussen ouderen te bevorderen of signalen van bijvoorbeeld huiselijk geweld of ouderenmishandeling door te geven en problematiek multidisciplinair aan te pakken.

Leervraag 3. Hoe organiseer je integrale samenwerking (eigenaarschap) met de buurt, o.a. MKB, waaronder ook openbare ruimte (verbinding met dementievriendelijke en seniorvriendelijke wijk)?¹⁸

“Dat is misschien nog wel de grootste klus in het samenwerken: je moet het blijven doen. Blijven bevestigen. Ik noem het ook wel Teletubbies weet je.. nog een keer en nog een keer. Is de kracht van de herhaling. Het is zo simpel, gewoon herhalen.” (professional Welzijn Scheveningen)

a. Samenwerking in de buurt vanuit het perspectief van de professional

De huidige samenwerking in de buurt vindt plaats op diverse niveaus; afstemming zoeken [met onbekende partijen]; kennis verkrijgen over de rol van de ander; kennis delen; samen activiteiten organiseren; taken verdelen; overleggen; verwijzen; overdragen; aansluiten bij initiatieven van maatschappelijk ondernemers voor [eenzame] senioren (*Scheveningse Luikjes*); samen implementeren en gedeelde financiële verantwoordelijkheid dragen.

De samenwerking in de pilots varieert. In Laak en Segbroek moet nog veel opgezet worden, daarentegen Scheveningen bestaat al een solide basis. Dit bepaalt voor een belangrijk deel waarop verder ontwikkeld kan worden of waarvoor eerst een basis gelegd moet worden.

In Scheveningen verloopt de samenwerking tussen professionals, zoals huisartsen en ouderenadviseurs, sociale teams en WMO wijkteams heel goed met gestructureerde overleggen. Er bestaat samenwerking met bewonersorganisaties van zorglocaties die al samenwerkingspartner zijn. Hiernaast wordt samengewerkt met bewonersorganisaties in wijken en aangesloten bij lokale initiatieven. De samenwerking met het MKB is meer gericht op de sociale winkel en voedselbank voor minima (niet specifiek voor ouderen). Met musea zijn er afspraken voor culturele activiteiten.

In Laak is men bezig met netwerken in de wijk om verbindingen tot stand te brengen tussen Zorg en Welzijn. In een participatieproject van *Coalitie Laak* met professionals en een buurtgroep wordt meegedacht over wat er gedaan kan worden om een park meer ‘dementievriendelijk’ te maken. Er is contact met ‘*Laakse Lente*’ met het idee om een kerngroep te starten met wijk/straat vertegenwoordigers die educatie krijgen over dementie, zodat zij die kennis weer zelf kunnen uitdragen of toepassen. In Segbroek ervaart men dat interne samenwerking met pilotpartners goed verloopt maar dat er nog niet genoeg tijd is om dit met externe partijen zoals MKB op te zetten. Hier moet nog een plan voor worden gemaakt. In de pilots wordt op microniveau met vrijwilligers gewerkt, variërend van een activiteit tot het verantwoording laten dragen voor een programma.

Opbrengsten

In Laak heeft de samenwerking geleid tot “... het vergroten van de kennis in de buurt dat er een plek is voor mensen met dementie, zonder indicatie. Dat mensen een plek hebben in de wijk en dat mensen ervan op de hoogte zijn”. In Scheveningen wordt de bereikbaarheid, de samenwerking en het opzetten van nieuwe beweegactiviteiten samen met een voetbalclub en een vakkracht als een enorme winst beschouwd omdat er weer allerlei nieuwe activiteiten ontwikkeld worden. In Segbroek heeft interne samenwerking geleid tot meer activiteiten en een grotere bekendheid bij partners in zorg en welzijn. Wel geeft de pilotleiding aan dat nog meer geïnvesteerd moet worden in de samenwerking met externe partners, het vraagt wellicht om een andere invulling van het takenpakket van de coördinator, zodat hier meer tijd voor vrij gemaakt kan worden. Vanuit Welzijn

¹⁸ Deelnemers aan de focusgroep zijn de pilotleiders van: Schevenings Ontmoeten, vrijwillig busvervoer, en Laak Dynamisch ontmoeten. De pilotleider van Haagse Hout, Mariahoeve, wijkresto was niet aanwezig. Later is aanvullende informatie verkregen van de pilotleiding Segbroek, Eykenburg/ BBD/ Xtra.

Scheveningen wordt aangevuld dat meer vrijwilligers die zelfstandig taken op zich kunnen nemen ook een belangrijk element vormen binnen de samenwerking.

Uit de focusgroep komen een aantal voorwaarden voor succesvolle samenwerking naar voren:

- Zorg voor naamsbekendheid van de eigen organisatie en Haags Ontmoeten
- Kennis van de sociale kaart is essentieel, breng in kaart welke partijen een rol kunnen spelen
- Creëer een solide basis van vertrouwen met de samenwerkingspartner(s)
- Zorg voor een constante investering, er moet continuïteit en herhaling in zitten
- Op het vlak van communicatie geldt: waardering uitspreken bij goede ervaringen, terugkoppelen van voortgang, afstemmen en elkaars deskundigheid op waarde schatten.
- Stimuleer wederkerigheid in de relatie, creëer win-win situaties door naar elkaar te verwijzen

Belemmeringen

Samenwerking tussen partijen is volgens deelnemers nog niet altijd optimaal omdat partijen vaak het eerst aan de eigen instantie denken als het gaat om het 'passend aanbod' voor de oudere cliënt. Hiermee krijgt de oudere niet altijd objectieve informatie waarop hij/zij de eigen keuze kan baseren. Factoren die dit beïnvloeden zijn:

- aanbieders kennen vooral de eigen organisatie en deskundigheid
- er is onvoldoende kennis over de veelheid van activiteiten in de wijk
- het kost veel tijd om te investeren in samenwerking, contacten te onderhouden en op de hoogte te blijven
- het gevaar bestaat dat alle organisaties en initiatieven sturen op het aantal deelnemers dat zij nodig hebben voor hun verantwoording naar de subsidiegevers of financierder. Hierbij worden ouderen dubbel of driedubbel 'geteld' wanneer ze bij meerdere initiatieven of organisaties geregistreerd staan.

Samenwerken aan een dementievriendelijke wijk kent specifieke belemmeringen. Uit een klein onderzoek is in Laak het beeld naar voren gekomen dat dementie onbekend is bij veel burgers in de wijk. Bij bepaalde culturen (ouderen met Hindoestaanse of Caraïbische, Turkse achtergrond) rust er een taboe op het bespreken van het onderwerp dementie. Bij Marokkaanse en Turkse ouderen is er tevens een taalbarrière. Ook bij hoger opgeleide ouderen en expats in Scheveningen betekent het woord dementie een drempel om activiteiten te bezoeken. Binnen Cromvlietplein moet eerst een gemeenschappelijke basis tussen alle betrokken partijen in de wijk geconstrueerd worden, nu wordt nog teveel gedacht in verschillende doelgroepen en initiatieven.

Samenwerking stroomlijnen

Er zijn veel initiatieven en daardoor bestaat een risico voor overlap bij ouderen die in een complexe situatie verkeren. De professionals moeten in staat zijn om multidisciplinair te schakelen en informatie te delen. Er wordt geopperd dat een gemeenschappelijke database van ouderen zou kunnen helpen, zodat partners in zorg en welzijn niet langs elkaar heen werken, maar dezelfde ouderen en mantelzorgers in beeld hebben.

"Ik hoor soms vrijwilligers in gesprek met mensen, waarvan ik denk: "Nou, dat is echt zo goud. Daar ga ik van leren". Dus het vraagt wel ook een relativiseringsvermogen van de professional, maar ook van alles en iedereen. Uiteindelijk gaat het volgens mij echt allemaal over contact. Is iemand in contact met de ander? En is daar een wisselwerking die prettig voelt?" (professional Welzijn)

b. Samenwerking in de buurt vanuit het perspectief van de vrijwilliger ¹⁹

De vrijwilligers binnen Haags Ontmoeten vormen een heterogene groep. Er zijn de vitale ouderen of actieve ouderen, er zijn mensen die soms zelf enige begeleiding nodig hebben (STiP banen) en jongere vrijwilligers. Bij de BBD en binnen Laak werkt ondermeer die laatste groep. Zij zijn enorm gemotiveerd want zij willen graag iets voor ouderen betekenen.

De jongere vrijwilliger heeft echter te maken met specifieke omstandigheden. Ze zijn bijvoorbeeld vanuit een gemeentelijk participatietraject ingestroomd of hebben een WIA uitkering. Door privé omstandigheden is het vinden van een vaste baan moeilijk omdat dit ook gecombineerd moet kunnen worden met het bieden van mantelzorg aan kind of ouders. Het vrijwilligerswerk biedt hen de kansen om te kijken welke structuur en werkzaamheden passen bij de omstandigheden.

De vrijwilligerscoördinatoren richten zich specifiek op het zoeken van de juiste ‘match’ tussen wensen en de praktische mogelijkheden. Activiteiten die door de vrijwilligers worden uitgevoerd zijn ondermeer: telefoon aannemen en mensen te woord staan; administratief werk uitvoeren binnen het project ‘Burenhulp’; begeleiding bij uitstapjes met de bus; huisbezoek binnen het project ‘Niemand alleen’; adviseren en doorverwijzen naar andere professionals of activiteiten.

“Ik wil graag mensen helpen die het minder goed hebben. Ik heb in dezelfde situatie gezeten en ik weet hoe het voelt als je er helemaal alleen voor staat. Het enige wat ze nodig hebben is gewoon een hand die ze vast kunnen houden, of hulp kunnen krijgen. Dat is het vaak.” (vrijwilliger Laak)

De wijkgerichtheid van vrijwilligers verschilt per pilot. Bij de BBD is het aanbod voor ouderen in heel Den Haag, dat betekent dat ook vrijwilligers niet specifiek wijkgebonden werken.

In Laak werken vrijwilligers wel wijkgericht. Als voorbeeld geeft de coördinator de wijkcontactpersonen als vrijwilligers: *“Dat is een pilot in Laak waar met wijkbewoners uit de buurt, die de buurt kennen.. weten.. de feeling met die buurt hebben, de cultuur, de mensen.. dat zij die aan gaan spreken en een soort van vraagbaak in de wijk zijn.”* Het is dus afhankelijk van de taak van de vrijwilliger of de wijk een belangrijke rol speelt. De sociale kaart is grotendeels via het internet te vinden, maar voor sommige taken en contacten is het essentieel dat men de buurt kent. Het structurele vrijwilligerswerk trekt in Laak echter niet aan. Er zijn veel wisselingen. De coördinator is aan het onderzoeken wat hiervoor de redenen zijn. Een van de factoren zou kunnen zijn dat mensen al een te grote belasting (rugzak) hebben om structureel vrijwilliger te zijn.

Randvoorwaarden en succesfactoren

Om vrijwilligers te blijven binden aan de organisatie of wijk zijn verschillende factoren van belang:

- De communicatie tussen vrijwilliger en coördinator blijkt de belangrijkste succesfactor. Communicatie houdt in: het bespreken van zaken die goed gaan, motiveren, maar ook ondersteuning bieden wanneer vrijwilligers met moeilijke situaties geconfronteerd worden.
- Een andere succesfactor is het betrekken van de vrijwilliger bij initiatieven en om samen dingen op te zetten. Hierbij ervaart de vrijwilliger ruimte om te groeien in een functie.
- De coördinatoren helpen in verschillende mate bij persoonlijke problemen van vrijwilligers en proberen, soms via hun netwerk of binnen de organisatie, praktische hulp te bieden.

¹⁹ Deelnemers aan de focusgroep waren: vrijwilligercoördinator Laak Dynamisch Ontmoeten, vrijwilliger Laak Dynamisch Ontmoeten, vrijwilligercoördinator BBD, vrijwilliger BBD. Er is niet gesproken met coördinatoren en vrijwilligers van Scheveningen en van Mariahoeve (wijkresto).

Voorbeelden zijn: hulp bij het schrijven van een sollicitatiebrief of opstellen van een CV, fondsen aanschrijven om een bril of fiets aan te vragen voor vrijwilligers met een uitkering.

- De randvoorwaarden verschillen per organisatie. Bij de BBD wil men zoveel mogelijk 'drempels' weghalen voor vrijwilligers en is er een vergoeding voor reiskosten. Bij de Welzijnsorganisatie is er reiskostenvergoeding vanaf 8 km. Wanneer een vrijwilliger van buiten de wijk zich aanmeldt is het beleid dat besproken wordt of er wellicht in de eigen wijk ook vrijwilligerswerk te doen is, of dat een andere organisatie wel reiskostenvergoeding biedt. Mogelijk zou verruiming van reiskostenvergoeding meer vrijwilligers opleveren.

Gemotiveerde vrijwilligers zorgen voor continuïteit in contact met ouderen. Organisatorisch kunnen er echter beleidsaspecten zijn die de facilitering van die vrijwilligers beperken. Het versterken van de positie van de coördinator en het verruimen van ondersteuningsmogelijkheden (zoals Arbo-technische hulpmiddelen voor vrijwilligers) kan de aanwas van vrijwilligers stimuleren.

Leervraag 4. Hoe kun je werken vanuit leefplezier van deelnemers? ²⁰

“[het is van belang] dat je als aanbieder durft je plan los te laten en te zien wat er ter plekke gebeurt, waardoor je ook mensen niet het gevoel geeft van: ‘we gaan met z’n allen die kant op en jullie móeten mee, anders komen we er niet’.” (PRA muziektheater)

Het concept leefplezier

De focusgroepdiscussie laat zien dat het concept op diverse manieren ingevuld kan worden omdat de pilotleiders ook diverse doelen nastreven:

- Tegemoet komen aan wensen van deelnemers (met als doel participatie in de samenleving)
- Het genieten van literatuur en muziek (zodat positieve herinneringen weer boven komen bij mensen met dementie)
- Het gezonde in mensen aanspreken (waardoor mensen even hun kwalen vergeten)
- Het creëren van een vertrouwensband (met als doel het taboe bij Hindoestaanse ouderen rond eenzaamheid te doorbreken en eenzaamheid te verzachten).
- Het inhaken op behoeftes van mensen (waardoor mensen met een goed gevoel weggaan)
- Het als mens ‘gezien worden’ en contact maken met anderen – het uitgedaagd worden om nieuwe dingen te proberen (kwetsbaarheid werkt ook verbindend in een groep)
- Het bieden van vooruitzichten (activiteiten) waardoor mensen iets hebben om naar uit te kijken en ontmoetingen regelen (met als doel eenzame ouderen op te laten bloeien en contact te laten maken). Daarnaast het bieden van begeleiding en het creëren van een veilige structuur.

De diverse werkwijzen leveren verschillende resultaten op. Allereerst ontstaan er contacten tussen deelnemers en leidt het tot het vergroten van een sociaal netwerk. Een ander effect is dat het herkennen van ervaringen leidt tot verbondenheid tussen deelnemers. Soms zeggen deelnemers zich onderdeel te voelen van een soort ‘familie’. Het project *Verborgene Schatten* zoekt naar de aansluiting op het verleden van de deelnemende ouderen. Dit kan als effect hebben dat er niet alleen maar positieve herinneringen naar boven komen. Dit gebeurde ook bij het project *Kijk in mijn ogen*.

Voorwaarden voor het succesvol werken aan leefplezier

De belangrijkste voorwaarde is volgens de deelnemers het creëren van een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Een andere voorwaarde is het bieden van continuïteit. Dit betekent opvolging van signalen. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn wanneer verdrietige herinneringen boven komen. Bij *Verborgene Schatten* wordt de activiteitenbegeleider of een andere professional ingelicht van de betreffende oudere (soms met dementie) zodat zij gerichter kunnen begeleiden of hulp kunnen bieden. Het kan ook van belang zijn om een mantelzorger in te lichten.

²⁰ Deelnemers aan de focusgroep zijn Pilotleiding van Eykenburg/ Xtra en BBD (Segbroek); Sewa Bhawan (Laak); Pilotleiding van De Stiel, *Kijk in mijn ogen* en leiding van het PRA muziektheater (Laak); Pilotleiding van het project *Verborgene Schatten* (meerdere ontmoetingscentra) en een coördinator vrijwilligersprojecten en evenementen van het Wijndaeler zorgcentrum.

Continuïteit bieden betekent ook het zorgen voor een vervolg van bepaalde activiteiten wanneer deelnemers geïnvesteerd hebben in contact en zich kwetsbaar hebben opgesteld. Er moet worden voorkomen dat (een groep) deelnemers “in een gat vallen” na afronding van de pilot.

Een andere voorwaarde die deelnemers van belang achten is dat binnen de projecten steeds gekeken moet worden of het aanbod wel passend is. Er wordt gesteld dat samenwerking met andere pilots gezocht moet worden als blijkt dat dat aanbod daar meer passend is voor een deelnemer. Bovenal vraagt een focus op leefplezier om flexibiliteit van de leiding om van het eigen programma af te wijken wanneer dat nodig is.

Belemmeringen

Met betrekking tot leefplezier worden een aantal knelpunten vanuit de pilots aangegeven:

- Niet alle ouderen zijn te bereiken en te vinden (*BBD*).
- Ouderen maken, soms uit het oogpunt van preventie, gebruik van het aanbod van activiteiten die voor een algemene doelgroep zijn. Dit werkt goed voor de grootste groep ouderen. Hierbij is het echter moeilijk te differentiëren voor mensen die specifieke zorg of aandacht nodig hebben, bijvoorbeeld bij vergevorderde fasen van dementie (*BBD*).
- Bij *Verborgene Schatten* bestaan de groepen deelnemers uit mensen met lichamelijke problemen, beginnende en vergevorderde fasen van dementie. Dit vereist dus steeds maatwerk binnen een algemeen format.
- Taal en culturele gebruiken, zoals maaltijden, zijn belemmerende factoren bij het doel om Hindoestaanse ouderen te laten integreren met Nederlandse ouderen (*Sewa Bhawan*).
- Er ligt een belemmering in het feit dat verschillende groepen en initiatieven elkaar als concurrent beschouwen omdat ieder gericht is op het werven van deelnemers, en niet zozeer op het doorverwijzen naar initiatieven die het beste passen bij een deelnemer.
- Het is voor leefplezier van belang dat ouderen de vrijheid voelen om deel te nemen, maar bij de dagbesteding hebben mensen met beginnende dementie soms het gevoel dat ‘ze ergens naar toe worden gestuurd’.
- De mantelzorgers zijn bij de meeste pilots weinig in beeld, veel ouderen van de *BBD* hebben veelal geen mantelzorger. Bij Hindoestaanse ouderen is er een gesloten houding van de deelnemers met betrekking tot mantelzorgers omdat zij dit als privé situatie beschouwen.

Schijnbare tegenstellingen

Hoewel het in eerste opzicht een tegenstelling lijkt, zorgt het creëren van een veilige sfeer bij leefplezier ervoor dat problemen/negatieve ervaringen makkelijker verwoord kunnen worden. Hierdoor komen ook hulpvragen naar voren. Leefplezier betekent volgens deelnemers laagdrempelig werken en voor ontspanning zorgen, maar tevens ook uitdagen en activeren. Leefplezier moet luchtig zijn maar er moet tegelijk aandacht zijn voor problemen van individuele ouderen. Het werken aan leefplezier vraagt zowel om structuur als om flexibiliteit. Het vereist deskundigheid van degenen die leefplezier bieden. Het vraagt vooral om een gevarieerd aanbod voor ouderen met diverse achtergronden, competenties en beperkingen.

Leervraag 5. Hoe vergroot je het bereik van de voorziening? Niet alleen mensen die deelnemen aan de activiteiten, maar ook kwetsbare ouderen in de wijk die niet op locatie een dagprogramma ontvangen maar wel hulp nodig hebben helpen dit elders vorm te geven.²¹

"Als je zegt: daar is de activiteit en op 9.30 uur staat bij u het busje voor de deur, dan heb je meer kans van slagen." (BBD)

De doelgroep in beeld

Om het bereik te vergroten, vinden pilotleiders het van belang om de doelgroep tijdig in beeld te hebben. Veelal komen ouderen met praktische vragen in contact met de organisaties en sluiten daarna aan bij bestaande initiatieven doordat ze bekend zijn. Uit het oogpunt van preventie kunnen ouderen al vroegtijdig geïnformeerd worden over de mogelijkheden die er zijn en kunnen zij zelf keuzes maken voordat ze over een punt van 'al te kwetsbaar' zijn. Daarnaast zijn deze mensen al in beeld wanneer de situatie daadwerkelijk complexer is geworden.

Binnen het Haags Ontmoeten blijkt mond-tot-mond reclame het meest effectief om diensten onder de aandacht van ouderen te brengen.

Volgens deelnemers is het bereik van ouderen door verwijzing van andere partijen (zoals huisartsen, ouderenconsulenten en WMO loket) en samenwerking binnen Haags Ontmoeten toegenomen. De samenwerking tussen BBD/ Stichting Eijkenburg in het Zamen heeft in eerste halfjaar van 2018 een bereik opgeleverd van 6000 ouderen die de diverse activiteiten in Het Zamen hebben bezocht. De programmacoördinator die contact heeft gelegd met verschillende collega's en centra heeft ook bijgedragen aan het bereik van de voorziening. De bekendheid met het aanbod heeft ertoe geleid dat men nu soms wordt gebeld met de vraag of er nog plaats is voor een oudere.

Er is een lichte verschuiving te zien in het bereik van de doelgroep.²² Door een andere coördinatie en andere structuur in de bestaande groepen aan te brengen heeft het in Scheveningen gezorgd voor meer flexibiliteit en een 'open houding' van ouderen in bestaande groepen om anderen "toe te laten". Dit betekent dat groepen groter kunnen worden wanneer hier in praktisch opzicht ook ruimte voor is.

Succesfactoren

Betrouwbaar vervoer en aangepast (rolstoel)vervoer zijn de belangrijkste succesfactoren voor het bereiken van ouderen. De inzet van de taxibus werkt niet altijd naar tevredenheid.

In Scheveningen worden busjes ingezet voor vervoer van mensen naar een voetbalclub in Clingendael. Deze busjes stonden ongebruikt stil wanneer cliënten naar de dagbehandeling waren gebracht. Nu zijn er drie opstaplocaties waar ouderen zelfstandig naar toe kunnen gaan en vandaar

²¹ Deelnemers aan de focusgroep waren pilotleiders van Schevenings Ontmoeten, en Segbroek / Eijkenburg en de BBD.

²² Deelnemers vertellen dat een journalist heeft aangegeven dat Haags Ontmoeten nu meer is gericht op ouderen met dementie. De huidige projecten richten zich echter ook op ouderen met gevoelens van eenzaamheid en diverse vormen van kwetsbaarheid of verlies van eigen regie.

worden zij naar Clingendael gebracht voor een gezellig samen zijn, en komen zij na een beweegactiviteit, een lunch of wandeling weer terug. In de omgeving van Het Zamen in Segbroek hebben veel ouderen een mobiliteitsprobleem waardoor zij gebruik maken van scootmobiel of rolstoel.

Voor ouderen in Segbroek kunnen financiën een beperking zijn voor deelname. Wanneer de eerste keer gratis koffie of een maaltijd wordt verstrekt kan dit al een eerste drempel voor ouderen wegnemen.

De pilotleiding in Segbroek geeft aan dat nog meer geïnvesteerd moet worden in de samenwerking met externe partners zoals de Kringloopwinkel. Het vraagt wellicht om een andere invulling van het eigen takenpakket om hier meer tijd aan te kunnen besteden. Vanuit Welzijn Scheveningen wordt aangevuld dat meer vrijwilligers die zelfstandig taken op zich kunnen nemen ook een belangrijk element zijn.

Evenwicht tussen kwantiteit en kwaliteit

Het vergroten van het bereik heeft in Segbroek geleid tot wachtlijsten voor de groepen van mensen met een dementie. Eigenlijk zou uitbreiding (meer groepen, meer ruimten en personeel) noodzakelijk worden. Zekerheid van financiering is een belangrijk gegeven zodat men weet of men kan in uitbreiding kan investeren of niet. De BBD is ten tijde van de focusgroep gestopt met het uitbreiden van activiteiten in Het Zamen omdat het niet duidelijk is of de subsidie gehandhaafd blijft.

Het aspect van continuïteit komt bij dit leerdoel naar voren. Continuïteit om kwaliteit te kunnen blijven bieden bij een groter aantal deelnemers en op de langere termijn bij toename van problematiek van ouderen. Hiernaast bepaalt het ook het inzetten van vaste krachten op vaste plekken (vrijwilligers, mensen met een STiP baan, betaalde krachten) waardoor continuïteit ontstaat voor deelnemers.

Leervraag 6. Verschillen tussen preventieve algemene voorzieningen en maatwerkvoorziening

Het onderzoek bestaat, naast de beschrijving van de pilots, uit de weergave van aantallen deelnemers en mantelzorgers die zijn bereikt binnen Haags Ontmoeten. De cijfers van aantallen deelnemers per stadsdeel zijn door Xtra aangeleverd. Hierbij zijn geen kenmerken van deelnemers geregistreerd. Er is overzicht gemaakt vanuit de beschikbare kwartaalgegevens. De 1^e meting (T0) betreft de cijfers uit kwartaal 4 van 2017. De vervolgmeting (T1) bestaat uit de kwartaalgegevens van kwartaal 2 in 2018. In deze paragraaf worden de kwartaalgegevens naast de kwalitatieve data op de vorige leervragen gelegd.

De aantallen in onderstaande tabel hebben betrekking op de bereikte unieke personen, niet van het aantal keer dat mensen in totaal hebben deelgenomen aan de activiteiten.

Tabel 1. Cijfers T0 en T1 van alle ontmoetingscentra

	T0 (Q4 2017)		T1 (Q2 2018)	
Locatie	N deelnemers	N mantelzorgers	N deelnemers	N mantelzorgers
Segbroek (vier locaties)*	87	32	122	38
Loosduinen (vijf locaties)	75	22	236	97
Haagse Hout (vier locaties)**	146	44	163	68
Centrum (zeven locaties) ***	430	53	587	135
Laak (twee locaties)	75	3	346	13
Escamp (zeven locaties)	722	92	585	101
L'veen Y'burg (twee locaties)	23	0	32	0
Scheveningen (zeven locaties)	138	66	139	52

*In Q2 is er een locatie bijgekomen (Rita Poethoe)

** in 2018 is er een locatie bijgekomen (de pilot Mariahoeve van Florence)

*** In 2018 is er een locatie bijgekomen (Wayaca/ de Sprong)

Cijfers T0 en T1 van de pilots die werken aan het leerdoel van een groter bereik.

Het vergroten van het bereik van de voorziening was een leervraag waaraan is gewerkt door Het Zamen (Stichting Eijkenburg en de samenwerking met de BBD) en door Scheveningen vrijwillig Busvervoer. Het Zamen is in 2018 van 3 naar 4 dagen per week open gegaan. In Scheveningen zijn groepen gecreëerd in de nieuwe locaties de Mallemok en Ontmoeten en Bewegen bij SVC '08.

Tabel 2.

	T0 (Q4 -2017) *		T1 (Q2 – 2018)*	
Locatie	N deelnemers	N mantelzorgers	N deelnemers	N mantelzorgers
Het Zamen	25	15	35	10
Scheveningen vrijwillig busvervoer			45	4

*Dit is een overzicht van unieke personen, niet van het aantal keer dat mensen in totaal hebben deelgenomen aan de activiteiten.

Interpretatie van de cijfers.

De cijfers lijken te duiden op meer bereik van ouderen en mantelzorgers. Er is echter voorzichtigheid geboden bij de interpretaties van de cijfers.

De toename van cijfers kan verklaart worden door een grootschalige activiteit die eenmalig is uitgevoerd (zoals theaterbezoek met wijkbewoners of een creatieve workshop bij WZH Hogevelde) waar veel nieuwe bezoekers komen. Het is niet duidelijk of dit een blijvende toename betekent. Hiervoor is het nodig om de kwartaalcijfers van 2017 en 2018 en misschien zelfs 2019 te vergelijken. In Laak is ontmoetingscentrum De Stiel 6,5 dagen per week open gegaan, dit verklaart de toename van ouderen in vergelijking met Q4 van 2017. Een daling van cijfers, zoals in Segbroek, kan juist duiden op een verbeterde doorstroom van deelnemers uit de tussenvoorzieningen naar maatwerkarrangementen (zoals in Mozartduin in Q4 2017). De tussenrapportages van Xtra zijn daarom belangrijk om aanvullende informatie te verschaffen.

Uit de focusgroepen komt naar voren dat deelnemers soms bij meerdere partners staan geregistreerd. Dat betekent dat een oudere persoon als cliënt dan dubbel of driedubbel geteld kan worden. Tegelijk kunnen ook méér ouderen deelnemen aan activiteiten dan hier zijn geregistreerd. Ouderen en mantelzorgers kunnen activiteiten in de buurt bezoeken waarbij geen registratie wordt gevoerd, bijvoorbeeld bij de klaverjasclub in een wijk.

Tot slot, vallen een aantal pilots buiten de kwartaalregistratie (Sewa Bhawan, Seniorencollectief Haaglanden), wat betekent dat meer ouderen zijn bereikt dan hier in de tabellen is aangegeven.

Preventieve algemene voorziening versus de maatwerkvoorziening

Dat algemene voorzieningen een belangrijke rol vervullen staat niet ter discussie. Een programmacoördinator zegt hierover: *“Dat [het mensen goed doet] horen we wel steeds terug. Het is belangrijk voor m’n structuur dat ik eten heb, dat ik mensen zie, uit de eenzaamheid kom. Dus het effect daarvan is absoluut groter. Dat durf ik wel te zeggen”*.

Het bieden van structuur en plezier houdt ouderen langer stabiel. Daarentegen geven alle deelnemers aan dat het echt nog te vroeg is om te beoordelen of vroegtijdige signalering en algemene voorzieningen het beoogde effect hebben op gebruik van maatwerk.

In de focusgroep²³ wordt aangegeven dat er een hoge drempel is voor de toegang tot maatwerkvoorzieningen en men vraagt zich af of dat wel een goede ontwikkeling is en of het altijd zo zinvol is om mensen uit de maatwerkvoorziening te houden. Aan de ene kant wordt geconstateerd dat nu meer mensen worden bereikt die wachten op een maatwerkvoorziening. Aan de andere kant komen ouderen soms in al te slechte conditie. Een deelnemer verteld dat mensen met dementie die bij haar op het OC komen voor dagbesteding vaak al bijna geschikt zijn voor opname. Dan wordt te laat aangegeven (door mantelzorgers) dat het niet meer gaat. Een andere deelnemer ziet op haar OC dat eenzame ouderen lichamelijk en geestelijk weer actiever worden. Voor ouderen met regieverlies door andere oorzaken dan dementie zijn de effecten dus mogelijk groter.

Of in de algemene voorzieningen een groter aantal mensen wordt bereikt is getalsmatig lastig aan te tonen. Binnen de locaties van Haags Ontmoeten zijn aantallen van deelnemers bijgehouden in de kwartaalrapportages. Nu steeds meer samenwerking ontstaat, gaat men hier volgens een programmacoördinator flexibeler mee om: *“Inmiddels hebben we dat een beetje losgelaten en gaat het over het bereik in z’n algemeenheid. Het hoeft niet persé binnen de fysieke locaties van Haags Ontmoeten, maar het kan ook bij de Jeu-de-boules vereniging zijn.”*

Een andere programmacoördinator geeft aan dat steeds meer externe partijen zich willen aansluiten bij het Haags Ontmoeten omdat ze ook onderdeel willen worden van ‘deze community’ en hierbij mogelijk ook gebruik kunnen maken van de PR, communicatie en deskundigheidsbevordering.

²³ De focusgroep had betrekking op 2 gerelateerde onderwerpen: effecten van algemene versus maatwerkvoorziening en effectieve interventies voor deelnemers. In deze focusgroep is gesproken met de programmacoördinator van Segbroek, Loosduinen en Haagse Hout, programmacoördinator Centrum en Laak, programmacoördinator Escamp en Leidscheveen-Ypenburg, een groepsbegeleider van een OC, een filiaalmanager van Schroeder Kringloop, een coördinator van een OC bij Stichting Eijkenburg, en een coördinator OC Mariahoeve.

Leervraag 7. Wat zijn effectieve interventies voor deelnemers?

a. Effectieve interventies vanuit het perspectief van professionals ²⁴

“Wat ik effectief vind is dat we afraken van het idee dat mensen naar het ontmoetingscentrum zouden moeten. Er zijn nog wel 10 andere plekken waar mensen elkaar kunnen treffen, of iets kunnen vinden op het gebied van zingeving of structuur van de dag.” (programma coördinator)

Onder interventies kunnen ondermeer een nieuwe methodiek, een pilot, of een nieuwe benadering van ouderen worden verstaan. Deelnemers geven aan interventies effectief te vinden wanneer:

- deze recht doen aan vragen van deelnemers en aansluiten bij een behoefte
- deze ook bij mensen met dementie (deze hebben niet altijd een indicatie) aansluiten bij hun daadwerkelijke behoeften
- deze vóóraf de behoefte checkt bij deelnemers en hen inspraak geeft in veranderingstrajecten
- beoogde resultaten worden behaald en deelnemers ook betrokken worden bij de evaluatie daarvan
- het een bijdrage levert aan leefplezier van ouderen
- deze ertoe leiden dat ouderen langer uit de maatwerkvoorzieningen gehouden kunnen worden, door bevordering van deelname in algemene – en tussenvoorzieningen.
- professionals elkaar weten te vinden
- resultaten geborgd worden op de langere termijn
- het samenwerking en verbinding oplevert (per stadsdeel) tussen projecten en OC's onderling

Vernieuwende aspecten

Het Haags Ontmoeten heeft nieuwe werkwijzen gestimuleerd. Binnen OC's is dit op verschillende wijzen opgepakt. Zo is binnen Schroeder Kringloop ruimte gekomen om zich te kunnen profileren op het vervullen van een sociale rol binnen de wijk. Medewerkers kunnen nu extra tijd besteden aan begeleiding van ouderen uit de buurt en aan samenwerking met partners in de wijk, zoals de wijkagent.

In Het Zamen betekende het een nieuwe opzet, veel organisatorisch werk en het oprichten van een nieuwe groep. Er komen veel senioren uit de aangrenzende flat, waarbij ze veel ouderen met eenzaamheidsgevoelens treffen en soms psychiatrische problematiek.

Voor een andere deelnemer betekent het een duidelijker 'label' van initiatieven en gericht ingaan op de wens van (een groep) ouderen (bijvoorbeeld Hindoestaanse mannen) om activiteiten te organiseren.

Bij het OC in Mariahoeve ziet men ouderen met dementie die nog zelfstandig wonen weer opfleuren en draagt het project *Verborgene Schatten* bij aan leefplezier. Wat als effectief wordt ervaren, hangt daarom mede af van de specifieke context en doelgroep.

Op stadsdeelniveau werken verschillende locaties en pilots soms samen om een activiteit (zoals een boottocht of maaltijd) te organiseren. Er is meer bekendheid tussen welzijn en zorg.

²⁴ De focusgroep had betrekking op 2 gerelateerde onderwerpen: effecten van algemene versus maatwerkvoorziening en effectieve interventies voor deelnemers. In deze focusgroep is gesproken met de programmacoördinator van Segbroek, Loosduinen en Haagse Hout, programmacoördinator Centrum en Laak, programmacoördinator Escamp en Leidscheveen-Ypenburg, een groepsbegeleider van een OC, een filiaalmanager van Schroeder Kringloop, een coördinator van een OC bij Stichting Eijkenburg, en een coördinator OC Mariahoeve.

Welzijnsorganisaties worden bijvoorbeeld benaderd door casemanagers of wijkagenten of ouderenconsulenten verzorgen voorlichting binnen een kringloopwinkel. De verbindingen die op stadsdeelniveau zijn gelegd beginnen hiermee vruchten af te werpen. In het stadsdeeloverleg wordt gesproken over verbeterpunten en er wordt van elkaar geleerd. Professionals leren elkaar kennen, gaan bij elkaar op bezoek en mede hierdoor is de drempel om naar elkaar te verwijzen lager geworden. Op uitvoerend niveau weet men elkaar dus steeds beter te vinden.

Op bestuurlijk niveau bemerkt men enige terughoudendheid, hier wordt nog veel vanuit de eigen organisaties gedacht. Zowel zorg als welzijn hebben aan eigen kwaliteitseisen te voldoen. De ervaringen van het afgelopen jaar zouden volgens deelnemers input kunnen leveren aan een nieuwe algemene overstijgende visie over samenwerking. Het ontbreken van zo'n heldere visie staat soms innovatie in de weg. Een voorbeeld hiervan is dat een zorginstelling met een OC voor ouderen met dementie, niet goed weet of ouderen met klachten van eenzaamheid ook naar dat OC kunnen komen. Men vraagt zich af of dit goed past qua doelstelling en of het aansluit bij de behoeften en competenties van ouderen.

De structuur van Haags Ontmoeten was essentieel om de samenwerking te initiëren maar was tegelijk soms (te) complex. Volgens deelnemers is het nu van belang om binnen Haags Ontmoeten een meerjarenplan te formuleren, een eenvoudiger structuur te creëren en speelt de factor tijd een rol om resultaten te borgen. Een ouderenpanel zou ingezet kunnen worden om de resultaten te evalueren. Tot slot, geven deelnemers aan dat de doelgroep helder moet zijn. Het lijkt alsof het Haags Ontmoeten zich nu meer gaat richten op ouderen met geheugenverlies, in plaats van kwetsbare en eenzame ouderen.²⁵

²⁵ Noot: De doelgroep van Haags Ontmoeten zijn zelfstandig wonende ouderen die te maken hebben met verlies of beperking van regie op het eigen leven, al dan niet in combinatie met beginnende verschijnselen van dementie, zie paragraaf 1.2., pagina 7.

b. Effectieve interventies vanuit het perspectief van deelnemers ²⁶

“Ik maak deel uit van een gespreksgroep. Ik ervaar het als zeer hoopgevend. Ik voelde me ineens ergens bij horen, zal ik maar zeggen. Ik kom uit een eigenlijk heel erg geïsoleerde positie en het heeft mij eigenlijk veel moed gekost om me hierbij aan te sluiten... en het is een van de betere dingen die ik de laatste jaren voor mezelf heb gedaan.” (deelnemer)

Deelnemers geven aan dat het nog te vroeg is voor een evaluatie van de resultaten, wel kunnen ze effectieve elementen benoemen die bijdragen aan succesvolle participatie en enthousiasme van ouderen.

Meerdere ouderen geven aan dat het enige moed vraagt om in contact te komen met anderen. Weinig mensen nemen zelf het initiatief om een ontmoeting te organiseren en vorm te geven, terwijl ze er wel behoefte aan hebben. Het is dus effectief als iets of iemand het voortouw neemt, een zetje geeft of een bepaalde structuur biedt (zoals *Een Rijkere Leven* doet). Een startbijeenkomst helpt om de drempel van ‘het elkaar niet kennen’ te verlagen. Als mensen elkaars gezicht hebben gezien en elkaar hebben gesproken is het makkelijker om mee te doen aan (andere of meerdere) initiatieven.

Herkenning van dezelfde problemen of gedeelde aspecten van de levensgeschiedenis dragen bij aan een gevoel van solidariteit en vertrouwen, bijvoorbeeld in gespreksgroepen.

Een effectief element is het creëren van veiligheid binnen (kleine) groepen en het zorgen voor deskundige leiding die in kan spelen op specifieke fysieke belemmeringen. Ouderen vertellen dat het meedoen aan bepaalde activiteiten van hen heeft gevraagd zich kwetsbaar op te stellen en zich in iets te begeven wat men niet kon overzien. Het uit de eigen comfortzone komen en iets anders doen dan gewend, zoals stoelyoga, heeft echter ook ontspanning en energie opgeleverd.

Samen met leeftijdsgenoten iets organiseren op het gebied van cultuur (zoals theaterbezoek) blijkt ook een succesfactor, het betekent op individueel niveau continuïteit en verrijking in het leven. Het met anderen iets afspreken en een datum plannen is een stimulans om daadwerkelijk actie te ondernemen. Niet altijd is het even gemakkelijk, zo geeft een deelnemer aan niet te weten hoe hij zijn partner kan betrekken en laten participeren.

Succesfactoren voor eigenaarschap op langere termijn

Ouderen geven aan dat het van belang is om op de lange termijn de resultaten te borgen en te zorgen dat ouderen het kunnen overnemen. Hiervoor is eerst nodig:

- Een goede structuur en ondersteuning
- Een bepaald stramien dat helpt om zaken zelf over te nemen en vorm te geven
- Contactpersonen en een overzicht van deelnemers met naam, toenaam en een foto.
- Continuïteit en reminders ten aanzien van activiteiten. Het is belangrijk om de initiatieven die voortvloeien uit de startbijeenkomst goed onder de aandacht van de mensen te brengen en te houden.
- Informatie over alle beschikbare activiteiten.

²⁶ Hierbij is gesproken met ongeveer 25 deelnemers en bezoekers van een gezamenlijke maaltijd in ‘Het Schakelpunt’, een initiatief dat voortkwam uit de pilot *Een Rijkere Leven*.

Leervraag 8. Hoe breng je evenwicht in het leven van de mantelzorger?

a. Het perspectief van professionals ²⁷

De term 'Mantelzorg'

Uit de discussie komt het beeld naar voren dat niet iedereen zich herkent als 'mantelzorger' of dit stempel wil hebben. Mensen die zorgen voor iemand met dementie lijken zich iets vaker te herkennen in deze term en zijn makkelijker te bereiken dan degenen die zorgen voor iemand met een somatisch ziektebeeld. De verklaring die deelnemers geven is dat er in de media veel aandacht is voor mantelzorg bij dementie. Volgens de casemanager willen ook partners van mensen met dementie niet altijd het stempel 'mantelzorger' hebben; zij vinden dit naar en zien zichzelf gewoon als echtgenoot. Kinderen herkennen zich niet altijd in de term omdat zorg voor ouders gezien wordt als 'normale wederkerigheid'. De term lijkt een bepaalde afstandelijkheid in te houden.

Het bereiken van mantelzorgers

Vanuit de dagverzorging voor mensen met dementie is men bezig om persoonlijke begeleiding thuis op te zetten, bij de MDO's zijn mantelzorgers aanwezig en er zijn regelmatig bijeenkomsten voor mantelzorgers. Deze lopen goed doordat de casemanager al eerder contact heeft met mantelzorgers. De casemanager gaat op huisbezoek en laat contactgegevens achter. Bij de Schroeder van der Kolk Kringloopwinkel is het bereik van mantelzorgers nog gering. Bij de kringloopwinkel is er een open inloop waarbij de mantelzorger niet direct in beeld is wanneer een oudere de locatie bezoekt en de specifieke context van de wijk maakt communicatie lastig (veel ouderen met een migratieachtergrond).

Creëren van evenwicht

Voor de mantelzorger van mensen met dementie bestaan er 'Mental coaches', is er een telefonische hulplijn van Alzheimer Nederland en vanuit het OC onderneemt men actie door contact te zoeken en regelmatig te bellen. Medewerkers geven aan dat de mantelzorger met problemen bij het ontmoetingscentrum (OC) terecht kan. De casemanager gaat op huisbezoek en biedt een luisterend oor.

Mantelzorgbijeenkomsten waar op informele wijze een thema wordt behandeld of voor ontspanning wordt gezorgd (bijvoorbeeld door een high tea, dansen of voorstelling) blijken erg succesvol. Na afloop is er vaak gelegenheid om nog even te praten over persoonlijke ervaringen. De bijeenkomsten zorgen voor herkenning en het durven bespreken van problematiek. Men kan tips uitwisselen en praktische vragen aan elkaar stellen. Hiernaast kunnen mantelzorgers ondersteund worden door te stimuleren dat men 'het eigen leven weer oppakt' wanneer de partner naar de dagopvang gaat. Het bieden van een logeerkamer en respijtzorg zijn eveneens belangrijke pijlers.

Verbeterpunten

²⁷ Deelnemers aan de focusgroep zijn getraind binnen de pilot Samenkracht 80+. De deelnemers zijn een coördinator dagverzorging van een ontmoetingscentrum; een medewerker van Schroeder Kringloop Holland; een medewerker van dagbesteding /dagverzorging; een casemanager dementie.

Mensen met dementie hebben een casemanager, maar voor mensen met lichamelijke aandoeningen is er geen casemanager. Er wordt genoemd dat er wel gespecialiseerde verpleegkundigen zijn voor bijvoorbeeld longziekten of Parkinson maar bij veel ouderen is sprake van multi-morbiditeit. De behoefte aan lichamelijke zorg betekent dat deze ouderen niet overal terecht kunnen, hetgeen een belasting vormt voor de mantelzorgers. Een medewerker van een OC zegt hierover:

"Ik vind het zelf persoonlijk heel jammer dat onze opvang van 5 naar 3 dagen is gegaan. Dat is zo jammer, want sommigen [cliënten] willen echt 5 dagen, dus ik heb Schreuder gevraagd: 'Kunnen mensen die andere twee dagen naar jullie komen?' Maar dat kan niet, omdat de mensen ook veel zorg [nodig] hebben, dus dan kunnen ze daar ook niet terecht. Dat is weer jammer van deze groep. Die vallen eigenlijk gewoon een beetje... dan moeten ze thuis zitten. Sommige partners werken nog halve dagen. [...] Dat stukje kan ik niet altijd direct oplossen, want dan moeten ze opgenomen worden en dat willen ze natuurlijk ook niet. Zo ver zijn ze dan nog niet. Die mensen [mantelzorgers] zijn natuurlijk ook zwaar overbelast..." (coördinator OC)

Het belangrijkste aspect dat opvang van ouderen met lichamelijke problematiek in een OC verhindert, is afhankelijk bij toiletgang. Deze zorg kan niet worden geboden en blijkt hiermee een exclusie criterium voor ondersteuning van oudere en de mantelzorger.

Uit de focusgroep komt naar voren dat bezuinigingen de opvang van ouderen hebben verminderd. Deelnemers geven aan dat subsidies voor projecten zijn veranderd waardoor bepaalde mogelijkheden voor ondersteuning zijn gestopt. . Het betekent voor ouderen dat projecten komen- en- gaan. Het ontbreekt aan continuïteit. Voor medewerkers blijkt het lastig om mantelzorgers adequate informatie te geven.

Een samenhangende visie van alle betrokken partijen op wat geboden zou moeten worden aan alle mantelzorgers, een uitbreiding van de mogelijkheden voor opvang en respijtzorg, en continuïteit in het aanbod zou de ondersteuning van mantelzorgers kunnen verbeteren.

Alle aanwezige deelnemers van de focusgroep hebben de Samenkracht 80+ gevolgd. Het lukt echter nog niet altijd om de training ook daadwerkelijk in de praktijk te gaan gebruiken. Een medewerker dagverzorging voor mensen met dementie zegt dat het twee keer is gelukt, maar dat hoge leeftijd, geheugenproblematiek, het lage opleidingsniveau van de oudere en de (moeizame) communicatie oorzaken zijn waardoor het verder niet van de grond komt. Bij een andere medewerker dagverzorging en bij de locatie van de Kringloopwinkel is men gestart met een eerste ronde waarbij mantelzorgers nog niet waren uitgenodigd. Specifieke buurtkenmerken lijken een rol te spelen bij het uitnodigen van ouderen en hun mantelzorgers voor deze werkwijze. In Loosduinen heeft men bijvoorbeeld te maken met veel allochtone ouderen die kampen met een taalachterstand. Het lijkt voorsnog te vroeg om effecten van deze werkwijze op mantelzorgondersteuning te evalueren.

b. Het perspectief van mantelzorgers²⁸

“... dat je eigenlijk iemand nodig hebt die als een mediator gaat praten met die persoon om duidelijk te maken dat als die zorg wil houden van degene waar die het meest van houdt, dat er dan ook een aantal dingen moeten afvallen, omdat die persoon het anders niet goed volhoudt. Ik denk dat dat heel belangrijk is.”(mantelzorger)

De term ‘Mantelzorg’

Eén deelnemer geeft aan een hekel te hebben aan de term omdat die volgens haar teveel gekoppeld wordt aan bezuiniging. Hiernaast is ze van mening is dat veel mantelzorgers zich niet in de term herkennen. De overige aanwezige mantelzorgers maken juist geen bezwaar tegen de term. Alle aanwezigen zijn het er over eens dat er vele gradaties van mantelzorg zijn. Het bestrijkt een continuüm van ‘omzien naar elkaar’ tot zorg die als zwaar en belastend wordt ervaren en tenslotte ten koste kan gaan van de mantelzorger zelf.

De aard van de zorg

De aanwezige mantelzorgers geven aan dat de zorg ‘erin is geslopen’ en steeds meer in frequentie en zwaarte is toegenomen. Een mantelzorger heeft een zware burn-out gehad en krijgt nu ondersteuning van (een team) professionals, zoals een casemanager en een maatschappelijk werkster. Een andere mantelzorgster vertelt dat ze in het verleden voor iemand heeft gezorgd totdat die overleed. Het heeft haar toen volledig uitgeput omdat ze er alleen voor stond. Het grijpt haar nog steeds aan, al is het geruime tijd geleden.

Er zijn mantelzorgers die ook positieve kanten ervaren van het zorgen zoals het samen kunnen genieten van muziek, lachen, of vroegere ervaringen, maar dit geldt niet voor iedereen. Soms kost het vooral energie.

Waaraan ervaren zij steun?

Het bespreken van gevoelens en het vragen van hulp kan helpen, maar is niet zo gemakkelijk. Soms denkt de omgeving of de mantelzorger zelf dat het toch allemaal niet zo erg is. De mantelzorgster die eerder uitgeput was van de zorg, vertelt haar verhaal nu pas voor de eerste keer. Een andere mantelzorger geeft aan dat zij wel degelijk hulp heeft gezocht. Ze heeft bijvoorbeeld haar broer gevraagd om met de administratie te helpen maar dit gebeurde maar een paar keer, hierna heeft ze het zelf er weer bij opgepakt. Vervolgens heeft ze hulp gevraagd aan een ouderencoöördinator die op bezoek is geweest. Een probleem was dat haar zus zich dan weer beter voordeed dan ze was, waardoor hulp in eerste instantie niet op gang kwam.

²⁸ De aanwezige mantelzorgers zijn benaderd via de pilot *Een Rijk Leven*. Er waren vijf deelnemers. Twee deelnemers (twee ouderen uit de wijk) maken deel uit van het ‘veranderteam’ van *Een Rijk Leven*.

De belangrijkste elementen die mantelzorgers noemen zijn: ontspanning door leuke dingen te doen, verantwoordelijkheid delen, het vinden van de juiste hulp bijvoorbeeld door ondersteuning van ouderenconsulenten én het direct versterken van een sociaal netwerk. De pilot *Een Rijker Leven* heeft voor een mantelzorger een positief effect gehad doordat met haar zus in kaart is gebracht welke competenties in plaats van gebreken zij had, dit zorgde voor een omslag in het denken. Hierna is toen ook een buurvrouw ingeschakeld, wat nu als ondersteuning wordt ervaren door de mantelzorger. Een 'outsider', een professional die als mediator optreedt, kan dus een positieve rol spelen. Dit kan iemand uit de zorg zijn maar ook vanuit welzijn.

Tegelijk maken alle aanwezigen zich grote zorgen om de aangekondigde bezuinigingen van 20 miljoen. Men is bang dat projecten binnen Haags Ontmoeten die net zijn opgestart mogelijk geen vervolg krijgen, dat door bezuiniging de ondersteuning door ouderenconsulenten zal afnemen, terwijl hiernaast ook op andere terreinen waar mantelzorgers mee te maken hebben wordt (of is) bezuinigd, zoals busvervoer en praktische hulpmiddelen. Men is bevreesd dat de steun voor mantelzorgers steeds verder zal afnemen.

De mantelzorgers geven het advies om vooral vanuit het oogpunt van preventie van overbelasting, te zorgen dat professionele ondersteuning geborgd blijft en dat sociale activiteiten en netwerken ondersteund worden. Dit maakt het om hulp vragen gemakkelijker voor de mantelzorgers .

Conclusies

In dit hoofdstuk zijn de conclusies van het onderzoek aan de hand van de leervragen beschreven. Om een totaal beeld te krijgen, zullen deze deelconclusies aangevuld moeten worden met de effecten die de Stichting Transmurale Zorg heeft gevonden en de tussenrapportage van Xtra.

In de vorige onderdelen van dit hoofdstuk is beschreven hoe binnen pilots de opbrengsten zijn geweest ten opzichte van het leerdoel. Niet altijd is de opbrengst op een leerdoel enkel door de specifieke pilots in te vullen die aan dat leerdoel hebben gewerkt. Soms blijkt dat vanuit andere projecten ook succesfactoren benoemd kunnen worden. In deze beschouwing worden deze factoren dan ook meegenomen bij het beantwoorden van de leervragen. Het beantwoorden is daarom vooral gericht op de 'hoe' vraag: hoe kun je zorgen dat...

Leervraag 1. Hoe combineer je 'gewone' kwetsbare ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ) en verstandelijk gehandicapten (VG) ? Welke factoren dragen bij aan een 'succes'?

- Continuïteit van professionele begeleiding is essentieel voor het creëren van vertrouwen en de opbouw van een sfeer binnen de groep. Het is van belang dat er professionele begeleiding is die weet wanneer deelnemers te sturen en wanneer vrij te laten.
- De professional en vrijwilligers moeten in staat zijn om wensen, competenties en verwachtingen en wisselingen in stemmingen van de diverse deelnemers te managen.
- Het hanteren van inclusie- of exclusiecriteria is soms noodzakelijk om de groep goed te laten functioneren en leefplezier te bieden aan deelnemers.
- Er is geen standaard voor activiteiten, al lijken maaltijden en 'Bewegen voor ouderen' wel deelnemers te binden. Activiteiten als puzzelen of Rummikub blijkt favoriet bij ouderen (met dementie) in de ene setting, maar in de andere setting juist niet. Het uitvoeren van een groepsactiviteiten kan juist irritatie opwekken bij deelnemers met verschillende competenties.
- Van de leiding wordt flexibiliteit gevraagd evenals het continue zoeken van de balans tussen structuur en vrijheid voor deelnemers met diverse achtergronden.
- Groepen waar relatief veel psychiatrische problematiek aanwezig is, vragen om inzet van extra professionele begeleiding, dit kan niet door vrijwilligers worden opgevangen.
- Naamsbekendheid van het ontmoetingscentrum en contact met professionals die kunnen doorverwijzen dragen bij aan het 'inbedden' van de tussenvoorziening. Ook naamsbekendheid binnen de sociale context van een locatie, contact met MKB, scholen en organisaties die leuke activiteiten kunnen organiseren of sponsoren dragen bij aan het succes.

Leervraag 2. Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers (ouderen en mantelzorgers)?

Eigenaarschap bestrijkt een continuüm variërend van het ervaren van vertrouwen en veiligheid, tot aan het zelf overnemen van activiteiten.

- Daar waar ouderen nog voornamelijk aan het begin van continuüm zitten ligt er veel verantwoordelijkheid bij vrijwilligers en professionals. Deskundigheidsbevordering (ook van de Meldcode) van vrijwilligers is dan essentieel.
- Wanneer ouderen zelf activiteiten kunnen gaan overnemen is het van belang dat zij weten waar hun grenzen (moeten) liggen en is coaching op dat terrein zinvol.
- Het blijkt essentieel om eerst een structuur op te zetten waarin ouderen dan zelf de activiteiten kunnen overnemen en organiseren. Een bepaalde mate van ondersteuning blijkt hierbij zeker in het begin noodzakelijk.
- Er moet ondersteuning aanwezig zijn in het geval dat oudere deelnemers te maken krijgen met regieverlies door dementie of andere problematiek. Het vraagt dan om sturing om zo

de individuele competenties en het gevoel van eigenaarschap op elkaar te blijven afstemmen.

Leervraag 3. Hoe organiseer je integrale samenwerking (eigenaarschap) met de buurt, o.a. MKB, waaronder ook openbare ruimte (verbinding met dementievriendelijke en seniorvriendelijke wijk)?

Het organiseren van samenwerking met de buurt is een proces van lange adem. Samenwerking bevat diverse niveaus van afstemmen en kennis delen, tot een gedeelde eindverantwoordelijkheid.

- Het begint met het leggen van contacten en zorgen voor naamsbekendheid.
- In sommige situaties is het eerst van belang om eerst informatie over een onderwerp te verstrekken, zoals dementie, zeker wanneer er sprake is van een cultureel taboe op een onderwerp.
- Een belangrijke factor voor succes is het herhaaldelijk contact zoeken, het in kaart brengen van al lopende initiatieven en hierbij aansluiten. De bestaande initiatieven kunnen een heel palet bestrijken van organisaties en initiatieven, zoals kerken, scholen, een voetbalclub of supermarkt.
- Succesfactoren zijn het zorgen voor wederkerigheid in de relatie én het daadwerkelijk uitspreken van waardering voor de activiteit van de andere partij.
- Hiernaast is creativiteit van belang. Een mooi voorbeeld van de samenwerking vindt plaats bij de Regenvalk in Segbroek, waar de lokale supermarkt lunchpakketjes doneert en een Turks reisbureau deelnemers én vrijwilligers met auto's levert voor een grootschalige multiculturele activiteit van ouderen.

Leervraag 4. Hoe kun je werken vanuit leefplezier van deelnemers (ouderen én hun mantelzorgers)?

Het werken aan leefplezier begint met een open houding en aansluiting zoeken bij competenties van personen. Er is niet één bepaalde methodiek. Leefplezier krijgt een andere invulling bij ouderen met dementie dan bij ouderen zonder cognitieve problematiek. Het palet van activiteiten is net zo divers als de groep oudere burgers van Den Haag en Scheveningen.

- Culturele sensitiviteit (en wellicht gender-sensitiviteit) is van belang omdat voor sommige [groepen] ouderen bepaalde activiteiten (zoals dansen) taboe kunnen zijn of juist passen bij de achtergrond.
- Het vraagt om te balanceren tussen 'luchtig houden' en indien nodig ingaan op individuele problematiek, tussen structuur en flexibiliteit om het eigen programma aan te passen, tussen het bieden van veiligheid en mensen uitdagen hun grens een stukje te verleggen.
- Wanneer ouderen in staat zijn om te verwoorden wat zij willen, dan kan men direct met een groep ouderen inventariseren wat hun wensen, verwachtingen en mogelijkheden zijn.
- samenwerkingspartners, zoals scholen, kunnen benaderd worden voor het ondersteunen van activiteiten.
- Tenslotte is het, gezien alle initiatieven binnen Den Haag en Scheveningen, van belang om de oudere persoon te informeren over het aanbod wat het meest passend is bij zijn of haar wensen.

Leervraag 5. Hoe vergroot je het bereik van de voorziening? Niet alleen mensen die deelnemen aan de activiteiten maar ook kwetsbare ouderen in de wijk die niet op locatie een dagprogramma ontvangen maar wel hulp nodig hebben helpen dit elders vorm te geven.

- Het vergroten van het bereik van de voorziening wordt positief beïnvloedt door betrouwbaar en voldoende [rolstoel]vervoer.
- Een gratis kopje koffie of maaltijd kan helpen om mensen naar de activiteit toe te leiden.
- Probeer aan te sluiten op praktische vragen van ouderen, hiermee komen zij snel in beeld.

- Zorg dat verwijzende en andere partijen bekend zijn met het aanbod.
- Mond-tot-mondreclame onder ouderen is de beste reclame.
- Kennis van de gehele sociale kaart is nodig, variërend van hobbyvereniging tot welzijnsorganisatie. Het is van belang om zelf door te verwijzen naar andere organisaties of initiatieven.

Leervraag 6. Wat zijn de verschillen tussen preventieve algemene voorziening versus de maatwerkvoorziening, en wat zijn de effecten?

Het is nog te vroeg om op basis van de beschikbare gegevens hierover een conclusie te trekken. Wat opvalt in de gesprekken en de cijfers is dat het bereik van ouderen in 2018 is toegenomen. Er lijken meer ouderen bereikt te worden in de algemene voorzieningen. De algemene voorzieningen voorzien in een behoefte en lijken vooral effect te hebben op ouderen met klachten van eenzaamheid. Uit de focusgroepen komt tevens naar voren dat ouderen met regieverlies vanwege dementie soms te laat in beeld komen. Zij zijn dan al in een zodanig stadium van de ziekte dat bijna maatwerk nodig is. De drempel voor toegang voor maatwerk ervaren professionals als (te) hoog. Het vergroten van het bereik heeft in Segbroek geleid tot wachtlijsten voor mensen met een dementie. Zekerheid van financiering speelt een rol in de afweging om voorzieningen uit te breiden (meer groepen, meer ruimten en personeel).

Leervraag 7. Wat zijn effectieve interventies voor deelnemers (met regiebeperking en hun mantelzorgers)?

Wat als effectief wordt ervaren, hangt af van de specifieke context, de competenties en de wensen van ouderen. Ook het doel van een interventie is bepalend, maar het effect is niet altijd direct te meten.

- Een project als *Verborgene Schatten* zorgt voor enthousiasme bij ouderen met dementie in Mariahoeve, maar minder bij ouderen in Het Zamen. De competenties van de individuele deelnemers spelen een belangrijke rol in het al dan niet plezier beleven aan deze methodiek.
- Binnen *Kijk in mijn ogen* is het mogelijk gebleken om ouderen die psychisch niet sterk zijn, toch te binden en enthousiast te krijgen. Vanaf het begin ingaan op de persoonlijke achtergrond van de deelnemer bleek effectief en heeft een band tussen deelnemers onderling en deelnemers/leiding geschapen.
- Effectieve elementen van interventies zijn vooral het creëren van veiligheid en deskundige leiding (op meer of minder afstand)
- Een gecombineerde groep die vrij toegankelijk is, zoals in de Regenvalk, lijkt effectief in de zin dat het ouderen met diverse vormen van kwetsbaarheid en regiebeperking, een veilige plek biedt voor sociaal contact, een warme maaltijd en invulling van een dagdeel. De professionele begeleiding biedt daarnaast ondersteuning bij dagelijkse zaken die deelnemers zelf niet of nauwelijks kunnen oppakken (zoals informatie inwinnen over het aantal uren huishoudelijke hulp). Ook mantelzorgers kunnen hier even binnen lopen.
- Door de samenwerking tussen BBD en het Zamen worden nu meer ouderen met eenzaamheid en psychische problematiek zichtbaar en kunnen zij begeleiding krijgen.
- De stadsdeeloeverleggen zijn als effectief ervaren omdat professionals elkaar beginnen te kennen en van elkaar beginnen te leren. Indirect profiteren deelnemers hiervan omdat een doorverwijzing beter tot stand komt.
- Effectiviteit in de zin van tevredenheid van deelnemers is binnen dit onderzoek niet na te gaan. Dit is niet bijgehouden. Wel is geopperd dat een ouderenpanel betrokken kan worden bij de evaluatie van activiteiten.

Leervraag 8. Hoe breng je evenwicht in het leven van de mantelzorger?

Om evenwicht te brengen in het leven van mantelzorgers zijn nog een grote investeringen nodig. Voor ouderen met dementie is mantelzorg redelijk geregeld. Er zijn casemanagers en dagcentra die mantelzorgers op praktische wijze kunnen ondersteunen.

- Mantelzorgers van ouderen met fysieke problemen of multi-morbiditeit hebben extra aandacht nodig. Deze ouderen blijken niet altijd terecht kunnen bij ontmoetingscentra of tussenvoorzieningen. Fysieke problemen en hulp bij toiletgang lijken een exclusie criterium te vormen. Ook voor mantelzorgers van ouderen met een migrantenachtergrond is extra aandacht nodig.
- Mantelzorgers maken zich zorgen om de aangekondigde bezuinigingen. Continuïteit van voorzieningen en het zorgen voor contactpersonen (ouderenadviseurs) die hen de weg kunnen wijzen naar juiste ondersteuning is voor hen essentieel voor het in evenwicht kunnen blijven.
- Ontspanning en activiteiten gericht op leuke zaken kunnen voorzien in een behoefte.

Tot slot

Het Haags ontmoeten is zelf ook een interventie. Het heeft een structuur gecreëerd met leervragen en partijen bij elkaar gebracht. Dit heeft een positieve impuls gegeven aan samenwerking en aandacht voor doelgroepen. Deelnemers spreken uit dat voortgang wenselijk is, maar in een wat eenvoudiger structuur. De mantelzorgers zijn bij vrijwel alle pilots nog onvoldoende in beeld. Er zijn specifieke groepen (oudere) mantelzorgers die extra ondersteuning nodig hebben.

Opbrengsten delen.

Opvallende bevinding is dat de opbrengsten op een leervraag niet altijd komen uit specifieke pilots met die leervraag hebben gewerkt. De ervaring en expertise kan juist bij een andere partner liggen die niet aan dat leerdoel werkt. Leefplezier komt bijvoorbeeld erg naar voren in de pilot *Een Rijkser Leven*. Binnen deze pilot leverde de benadering verschillende initiatieven en ideeën op, ook van mantelzorgers. De pilotleiding stimuleert om ouderen 'eigenaar' te laten worden en onderzoekt waar ondersteuning nodig is bij het uitwerken van een initiatief. Een pilot als *Kijk in mijn ogen* was een effectieve methodiek voor een groep (sociaal en psychisch) kwetsbare ouderen. De combinatie van bewegen en muziek bleek een passende methodiek voor ouderen met een Surinaamse/Antilliaanse achtergrond, maar minder voor ouderen met een Hindoestaanse achtergrond.

Continuïteit

Continuïteit is een terugkerend thema binnen Haags Ontmoeten. Het is van belang voor de opbouw van activiteiten, voor kennisvermeerdering, voor het goed kunnen evalueren van effecten, maar ook voor de inzet van professionals en de zekerheid van het continueren van aanbod. Dit laatste is van direct belang voor de ouderen en voor de mantelzorgers. Het is noodzakelijk om hun zorgen weg te nemen over dit punt. Er zijn immers binnen Haags Ontmoeten verwachtingen gecreëerd bij ouderen én mantelzorgers. De bevindingen op het punt van continuïteit komen overeen met onderzoek van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) naar de contextuele factoren die samenwerking en regievoering rondom vroegsignalering bij (kwetsbare) ouderen beïnvloeden.²⁹

²⁹ Buist, Y., Bruin, S. de, Rijken, M. et al., (2018) *Vroegsignalering bij (kwetsbare) ouderen: wat is nodig om samenwerking te verbeteren?* Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

5. Leerkringen Haags Ontmoeten

De gemeente heeft aan STZ de opdracht gegeven om via leerkringen het leerproces van de pilots van het Haags Ontmoeten te faciliteren. De leerkringen hebben als doel om een leeromgeving te creëren waarbij betrokken professionals onderling kennis kunnen uitwisselen en elkaar kunnen inspireren. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het proces en de opgehaalde resultaten van de leerkringen en het wordt afgesloten met een korte conclusie. De leerkringen bestaan uit: de inspiratiebijeenkomsten en kennisbijeenkomsten.

5.1 Procesresultaten inspiratiegroep

Start samenwerking

De ontwikkeling van Haags Ontmoeten vanuit bestaande samenwerkingsverbanden en nieuwe relaties vergde meer inspanning en tijd dan voorzien en dan in het projectplan was opgenomen. De afstemming over rollen, samenwerking en uitvoering tussen welzijn, gemeente, STZ en een onderzoeksinstituut (Lectoraat SIO) liep door tot in het najaar van 2017.

De programma coördinatoren zijn vanaf 1 juli 2017 gestart met hun taak en het inventariseren van de stand van zaken van Haags Ontmoeten en de pilots. Ook de pilots kenden een aanlooperperiode met afstemming en nieuwe relaties opbouwen. Hierdoor startten ze een aantal maanden later dan oorspronkelijk gepland.

Een eerste inspiratiegroep was, gezien de fase waarin de pilots zich bevonden, niet eerder mogelijk dan november 2017. Ook toen bleken de meeste pilots nog in de opstartfase te verkeren. Er konden nog weinig resultaten als antwoord op de leervragen geboekt worden. Wel deelden de deelnemers veel kennis en ideeën en deden inspiratie op voor de verdere ontwikkeling van hun pilot. Zij hebben onderling ook de mogelijkheid gekregen goed kennis te maken met elkaar en met het doel van de verschillende pilots. Dit is een waardevol onderdeel van de start geweest.

In alle 1^e stadsdeelbijeenkomsten is de rol van STZ en het doel van de leerkringen aan de orde gekomen. Ook in de programmagroep van HO en het afstemmingsoverleg zijn betrokkenen geïnformeerd over de leerkringen.

Vorbereiding en uitvoering inspiratiebijeenkomsten

Alle pilotleiders zijn door STZ benaderd voor de inspiratiebijeenkomsten. Ook via de programma coördinatoren HO heeft de informatiestroom plaatsgevonden richting de pilotleiders.

Voorafgaand werd een agenda rondgestuurd door STZ en konden de deelnemers zich voorbereiden op de inspiratiebijeenkomst. Absentie werd gemeld direct aan de projectleider van STZ en soms via de programma coördinatoren van welzijn.

Verslagen werden gedeeld en besproken op de daaropvolgende inspiratiebijeenkomst. Via de verslagen werden de deelnemers die niet aanwezig waren op de hoogte gehouden van de uitwisseling van tips, kennis en stand van zaken van collega-pilots. De gedeelde tips waren praktisch en inhoudelijk van aard.

Elke bijeenkomst werd gestart met een korte kennismaking. Vaak was het nodig om eerst het doel van de pilot te herhalen en de stand van zaken te bespreken. Afwisseling van methodiek zorgde voor dynamiek en diepgang. Twee keer zijn deelnemers in groepjes per leervraag aan de slag gegaan en de andere keren heeft de uitwisseling plenair plaatsgevonden. In de vorm van groepjes per leervraag was het mogelijk om meer diepgang te creëren.

De inspiratiebijeenkomsten vonden plaats bij het St. Eijkenburg (het Zamen), Florence (Verpleeghuis Mariahoeve) Welzijn Scheveningen (Wijk- en Dienstencentrum Couvéehuis), Mooi welzijn (Wijkcentrum Cromvlietplein) en ten slotte bij STZ. De locatie zijn zorgvuldig gekozen en vormen een

afspiegeling van de stadsdelen (Laak, Haagse Hout, Segbroek, Scheveningen) waar de meeste pilots hebben plaatsgevonden. Op een pilotlocatie vergaderen maakt het mogelijk om een kijkje te nemen in de keuken van de verschillende pilots. Dit ging alle keren gepaard met een korte rondleiding achteraf.

De tijd die stond voor elke inspiratiebijeenkomst was 1 ½ uur waarbij het soms een uitdaging bleek om alle zes de pilots gelijkmatig aan het woord te hebben. De wisselende samenstelling per bijeenkomst zorgde ervoor dat bij elke bijeenkomst een kort voorstelrondje nodig was.

Korte procesbeschrijving per inspiratiebijeenkomst

Hieronder wordt kort ingegaan op de wijze waarop de inspiratiebijeenkomsten zijn verlopen. Tijdens elke inspiratiebijeenkomst zijn alle pilotleiders en programma coördinatoren uitgenodigd en werden de leervragen behandeld.

1^e Inspiratiebijeenkomst: november 2017

Uit de inventarisatie bleek dat 1 pilot goed van start was en ervaringen kon delen over “combinatie van doelgroepen”. De overige pilots bevonden zich nog in de startfase. Dit hing samen ofwel met praktische problemen (verbouw van ruimtes) of met tijdrovende start van de nieuwe samenwerking en afstemming met nieuwe partners. In de inspiratiebijeenkomst zijn startproblemen besproken en adviezen gegeven om pilots verder te helpen. Elkaar ontmoeten en kennis uitwisselen gaf nieuwe inspiratie voor verdere ontwikkeling van de pilots. Alle partners waren actief bezig om de pilots van de grond te krijgen en met de leervragen aan de slag te gaan. Een verslag van deze bijeenkomst is beschikbaar.

2^e Inspiratiebijeenkomst: januari 2018

De 2^e inspiratiebijeenkomst begin januari liet een duidelijke progressie van de pilots zien. Op één na waren ze allemaal gestart. Ook leverde deze bijeenkomst meer leerresultaten t.a.v. de leervragen van de pilots op. Het viel op hoeveel belangstelling er voor elkaars pilots was en dat er onderling van elkaars ervaringen geleerd werd.

3^e Inspiratiebijeenkomst: mei 2018

Aan de deelnemers werd gevraagd waar ze trots op waren en dit leverde verrassende resultaten op (zie tekstvak 1). Deze werkwijze zorgde voor een positieve sfeer waarin in de rest van de bijeenkomst goed van elkaar geleerd werd. Er werd kort stilgestaan bij de stand van zaken per pilot en vervolgens hebben de pilotleiders uitgewisseld wat wél en niet werkt. De bijeenkomst werd afgesloten met een filmpje van Rijk(er) Leven. Met elkaar is toen nog gesproken over het delen van opbrengsten van de pilots.

Ik ben trots op
- De mensen die werken aan de pilot - Op alle nieuwe deelnemers - De onvergetelijke ervaring die we meegeven aan de deelnemers - Hoe langer de pilot loopt, hoe meer mensen van buiten binnenkomen - Onze vrijwilligers die de cursus ouderenmishandeling hebben gevolgd - Op de verbinding, samenwerking en afspraken in de wijk - De behoefte en vraag naar activiteiten - De diepere verbinding die mogelijk wordt gemaakt door Haags Ontmoeten

4^e Inspiratiebijeenkomst: juni 2018

De individuele leerpunten zijn de door de aanwezigen toegelicht. De deelnemers geven aan dat

binnen de pilots de samenwerking tussen zorg en welzijn is geïntensiveerd. Zorg en welzijn raadplegen en betrekken elkaar geregeld. Bij verschillende interventies blijken binnen een half jaar veel initiatieven van de grond te zijn gekomen. Voortrekkers/eigenaarschap en stimulatie vanuit Haags Ontmoeten hebben daarin een belangrijke rol gespeeld.

5^e Inspiratiebijeenkomst: eind augustus 2018

Tijdens dit overleg is kort ingegaan op hoe de deelnemers de inspiratiebijeenkomsten hebben ervaren. De feedback is verwerkt in de conclusie van dit hoofdstuk. Er was een lage opkomst waardoor de opbrengt niet representatief is. STZ bekijkt hoe de evaluatie van de leerkringen t.z.t. zal plaatsvinden.

Daarnaast is tijdens dit overleg niet ingegaan op de succesfactoren van de pilot maar is de tijd gebruikt om ideeën uit te wisselen m.b.t. de borging van de pilots. De opbrengst is niet geïncludeerd in de data hieronder. Uitwisseling over borging van de pilots vraagt aandacht, bekeken wordt hoe dit in een vervolgtraject vorm gegeven kan worden.

Het verslag van de 5^e inspiratiebijeenkomst wordt in de eindverantwoording van STZ als bijlage meegenomen. Dit is vanwege vervroegde oplevering van de eindrapportage zo afgestemd met de opdrachtgever.

5.2. Werkzame elementen per leervraag

Inleiding

Tijdens de inspiratiebijeenkomsten zijn er ervaringen uitgewisseld tussen de pilotleiders, deze ervaringen zijn op hoofdlijnen vastgelegd. Op basis van de verslagen (1t/m4) van de inspiratiebijeenkomsten zijn de opgehaalde data hieronder vertaald naar werkzame elementen per leervraag. De opbrengst in de vorm van werkzame elementen kan bijvoorbeeld benut worden bij de start van nieuwe ontmoetingsplekken met een vergelijkbare opzet of doel. Daarnaast zijn ze bruikbaar voor de doorontwikkeling van het Haags Ontmoeten.

De beschreven elementen zijn contextloos, dit betekent dat niet te herleiden valt welke elementen bij welke pilotorganisatie hoort, op 1 uitzondering na. De opbrengst verschilt per leervraag, dit kan te maken hebben met aanwezigheid of afwezigheid van de pilotleiders en de fase waarin de pilot zich toentertijd bevond. Als er geen afgevaardigde aanwezig was tijdens de bijeenkomst, kon er geen informatie gedeeld worden.

De beschreven werkzame elementen zullen voor een deel overeenkomen met de data uit het onderzoek van Lectoraat SIO. Het doel van het ophalen van input door STZ verschilt echter wel met de focusgroep gesprekken en participatieve observatie uitgevoerd door Lectoraat SIO. Het doel van een inspiratiebijeenkomst is met name ter plekke inspireren en van elkaar leren en uitwisselen.

Vijf keer zijn deze bijeenkomsten gehouden over een periode van 1 jaar. Dit betekent dat de pilotleiders de opgehaalde ervaringen en tips direct konden inzetten in de uitvoer van de pilot. De uitgewisselde informatie is vastgelegd. Daarnaast werkte het drempel verlagend om collega – pilotleiders te raadplegen wanneer je ze al kent, gezamenlijk in een leerproces zit en weet waar de ander mee bezig is.

Belangrijk gegeven bij het lezen van de werkzame elementen is dat de leervragen die tijdens de inspiratiebijeenkomsten zijn behandeld niet door de doelgroep (kwetsbare ouderen en mantelzorgers) zelf zijn beantwoord. Dit is ook niet de opzet geweest, de leervragen zijn besproken met de betrokken pilotleiders. De programma coördinatoren Haags Ontmoeten hebben hierin aangevuld. Tijdens het leerproces zijn de pilotleiders degene die baat hebben bij tips, handvatten en inspiratie om de pilots aan te sturen en verder te innoveren.

	Leervraag	
1	Combineren van 'gewone' kwetsbare ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ) en verstandelijk gehandicapten (VG)	√
2	Eigenaarschap van deelnemers (ouderen en mantelzorgers)	√
3	Integrale samenwerking (eigenaarschap) met de buurt, o.a. MKB, waaronder ook openbare ruimte (verbinding met dementievriendelijke en seniorvriendelijke wijk)	√
4	Werken vanuit leefplezier van deelnemers (ouderen én hun mantelzorgers)	√
5	Vergroten van het bereik van de voorziening	√
6	Wat zijn verschillen tussen preventieve algemene voorziening versus de maatwerkvoorziening, en wat zijn de effecten?	X
7	Wat zijn effectieve interventies voor deelnemers? – Lectoraat	X
8	Evenwicht in het leven van de mantelzorger	√

Werkzame elementen

Hieronder worden de werkzame elementen per leervraag besproken. Met uitzondering van leervraag 6 en 7.

Leervraag 1: Hoe combineer je 'gewone' kwetsbare ouderen met ouderen met psychische problematiek (GGZ)? Welke factoren dragen bij aan een 'succes'?

Wat werkt voor het vergroten van het bereik?

- Doorverwijzing vanuit de wijkverpleging en ouderenwerk is cruciaal gebleken.
- Een officiële opening van de locatie bij de start van een pilot helpt om bekendheid en draagvlak in de wijk te generen. Hiermee informeer je naast potentiële deelnemers ook samenwerkingspartners en financiers.
- Plan regelmatig terugkerende activiteiten om "de loop erin te houden" (wekelijkse soepmaaltijd)
- Het betrekken en huisvesten van nieuwe partners op de locatie, ook om de "loop" naar het ontmoetingscentra te krijgen, werkt. Als voorbeeld wordt een prikpoli genoemd. Daarnaast is er ook huisvesting geboden aan het team buurtpreventie.
- Positioneren van de locatie/ het aanbod in de wijk. Er werd steeds duidelijker dat de deze specifieke locatie een goede plek is om naar door te verwijzen in het geval van GGZ.

Wat zijn succesvolle factoren voor combinatiegroepen en waar hangt dit succes van af?

- Co-creatie en open blik: uitproberen wat deelnemers Haags Ontmoeten en de buurt aantrekkelijke activiteiten vinden: proeflessen geven als uitnodiging voor de buurt. Wees outreachend in je werving naar de buurt. Organiseer een doorkijk naar je activiteiten, wees gastvrij.
- Werk met ambassadeurschap uit de doelgroep die zich vrijwillig inzet. De ambassadeur schakelt met buurt, deelnemers en professionals. Begrijp de verschillende werelden. Een ambassadeur die de twee verschillende doelgroepen kan verbinden is wenselijk. De ambassadeur op een van de pilotlocaties is een bewoner uit de buurt. Het is belangrijk hen te betrekken bij de organisatie van goede voorlichting over het aanbod op de ontmoetingscentra.
- Menging van doelgroepen gaat goed door bij het organiseren van activiteiten samen op te trekken. Mensen gaan respectvol met elkaar om (ieder heeft zijn eigenaardigheden) en ieder wordt geaccepteerd in de mate waarin hij wel/niet actief meedoet. Sfeer is bepalend.

- Zorg voor goede voorlichting aan de doelgroep, informeer de twee doelgroepen en hun naasten over de achtergrond en aanpak van een ontmoetingscentrum met gecombineerde groepen.
- Bij het bereiken helpt het netwerk van de pilotleider. Dit is van belang om veel contacten te leggen en om bekendheid te geven en partijen te betrekken bij HO. Dit vergt een actieve opstelling van de pilotleider; aanwezig zijn bij bijeenkomsten (wijk/ gemeente/ andere), je gezicht laten zien, contacten aan te knopen en de pilot onder de aandacht brengen.

Wat zijn passende activiteiten en hoe kun je passende activiteiten faciliteren?

- Djembe, Tai - Chi, darts; voor iedereen geschikt.
- Activiteiten/initiatieven van burgers zelf, via bijvoorbeeld een ideeën box opgehaald.
- Ga uit en sluit aan bij bestaande activiteiten in de wijk. Benut bijvoorbeeld ideeën van kunstenaars en winkeliers uit de wijk.
- Activiteiten die makkelijk te organiseren zijn, zodat de doelgroep kan helpen in de organisatie.
- Blijf in het activiteitenaanbod aandacht houden voor de verhouding GGZ – cliënten en kwetsbare ouderen.
- Zet voor aanvullende financiering van de activiteiten een (gezamenlijk) subsidieaanvraag uit met betrokken partners die werken aan de pilot.
- Activiteiten creëren door samenwerking tussen partners. Komen tot concreet aanbod tussen gefuseerde/ samenwerkende partijen.
- Ga na en sluit aan bij de behoefte van de twee groepen. Organiseer voorlichtingsbijeenkomsten met thema's die de doelgroep aanspreken.

Welke eisen/ kenmerken passen bij personeel die werken op gecombineerde groepen.

- Kennis over de doelgroep is noodzakelijk. Dit betekent kennis vergroten over de nieuwe doelgroep. Dit kan de GGZ- cliënt of de kwetsbare oudere zijn.
- Kenmerken personeel: Flexibele inzet van professional (groepsgericht als individuele ondersteuning), humor, lef hebben om activiteiten te proberen, directief kunnen zijn. Professional is in staat om (formele en informele) samenwerkingspartners te consulteren en te voorzien van advies.
- Medewerkers van welzijn raadplegen medewerkers van zorg en visa versa en vullen elkaar aan. Door de intensieve samenwerking groeien medewerkers naar elkaar toe en wordt het raadplegen en informeren door beiden laagdrempelig en als vanzelfsprekend gezien. Sociaal werkers bijvoorbeeld opbouwwerker/ouderenconsulent) betrekken bij het geven van scholing.
- Kennisbijeenkomsten Haags Ontmoeten worden gezien als scholing. Kennis over dementie en mantelzorg is gedeeld.
- Deskundigheidsbevordering geboden door Haags Ontmoeten is nuttig.

Leervraag 2: Hoe organiseer je eigenaarschap van deelnemers (ouderen en mantelzorgers)?

Hoe bevorder je betrokkenheid van deelnemers en mantelzorgers?

- Betrokkenheid verhogen door minimaliseren van stempels/ hokjes, dit werkt stigmatiserend en drempelverhogend.
- Als deelnemers in hun eigen cultuur en levenswijze kunnen blijven, zijn ze in staat heel lang mee te doen.
- De primaire doelgroep betrekken bij opzet van activiteiten en bereiken van nieuwe deelnemers.

Tevredenheid van deelnemers, wat zeggen de pilotleiders daarover?

- Deelnemers zijn tevreden. Dit komt door het passend aanbod. Het uitgangspunt is aan te sluiten op de leefwereld van de ouderen en van daaruit te vertrekken om iets te organiseren. Ook het gedachtengoed van de jongere jaren van de deelnemers is een belangrijk vertrekpunt. De deelnemers worden blijvend betrokken, ook bij achteruitgang. Input van de ouderen zelf wordt als zeer waardevol gezien.
- Samenwerking met mantelzorgers: mantelzorgers willen meedenken/beslissen over de activiteiten van de ouderen. De ene keer werkt dit wel, de andere keer werkt het niet. Mantelzorgers kunnen andere ideeën hebben dan de ouderen zelf, wees je hiervan bewust.
- Out of the box benadering. Bij een van de pilots wordt er door de week gekookt. De ouderen zijn minder tevreden over het eten (vegetarisch). Daarom hebben ze nu kleine groepjes geformeerd waarmee ze in de huiskamers van mensen gaan eten. De bedoeling van de pilot is om mensen bij elkaar te brengen. Dat gebeurt nu nog steeds, alleen niet meer op een vaste locatie (wijkcentrum). Overigens blijft de gewenste ondersteuning wel aanwezig.
- De doelgroep is geen homogene groep. De samenstelling is wisselend. Onder de bezoekers zijn mensen van verschillende culturen. In de communicatie rekening houden met diversiteit. Dit versterkt de tevredenheid van deelnemers en mantelzorgers

Wat is de meerwaarde van vrijwilligers?

- De inzet van vrijwilligers uit eigen gemeenschap/ cultuur is cruciaal. Vrijwilligers hebben veel kennis over de activiteiten die aansluiten bij het leven van de doelgroep, dit versterkt de samenwerking.
- Vrijwilligers uit de eigen gemeenschap zijn in staat om de juiste PR te voeren, dat helpt bij het aanspreken van nieuwe deelnemers. PR bijvoorbeeld via een populair radiostation onder de deelnemers.
- Vrijwilligers op het ontmoetingscentra hebben (naast professionals) een goede samenwerking met andere partners in het stadsdeel. Beschouw ze als ambassadeurs. Bijvoorbeeld bij het organiseren van gezamenlijke activiteiten; iedere organisatie doneert een onderdeel, bijvoorbeeld het eten. Er kan samengewerkt worden in het organiseren van sponsoring voor activiteiten via bedrijven.
- Goed geïnformeerde vrijwilligers zijn op de hoogte van het Haags Ontmoeten aanbod. Zij zijn in staat naar bestaande en nieuwe activiteiten van Haags Ontmoeten te verwijzen. Ook activiteiten van andere organisaties binnen (en buiten) het stadsdeel staan op het netvlies van de vrijwilligers.

Leervraag 3 :Hoe organiseer je samenwerking met de buurt / Integrale samenwerking (eigenaarschap) met de buurt, o.a. MKB, waaronder ook openbare ruimte (verbinding met dementievriendelijke en seniorvriendelijke wijk)?

Welke partijen betrekken vanuit de wijk ?

- Sportverenigingen
- Musea
- (Kringloop)winkels

Werk samen met verwijzers. Wie zijn verwijzers?

- Investeer in samenwerking met wijkmakelaar, buurtsportcoach, extramurale zorg, zij zijn verwijzers.
- Aandacht voor samenwerking met partners: van belang goede contacten (win-win), ondernemerschap en relatie tussen pilotleider en programma coördinator.

- Naar buiten treden. Bijvoorbeeld door speed date met werkers uit de buurt die met kwetsbare ouderen werken.
- Je naaste collega's en afdelingen goed informeren. Aandacht voor intern traject: samen met hen doelgroep benaderen

Wat hebben we geleerd over voorwaarden die nodig zijn voor samenwerking met de buurt

- Klein beginnen en behapbaar houden. Start met werving in de directe omgeving.
- Aanbod afstemmen. Bij bestaande groepen en reguliere activiteiten zorgen dat de nieuwe activiteiten aansluiten en passen. Niet dat het nieuwe aanbod concurrerend werkt op bestaande programma. Bijvoorbeeld activiteiten op 1 tijdstip op verschillende locaties werkt niet.
- Ruimtes beschikbaar stellen voor activiteiten vinden, belangrijk daarbij is voldoende ruimte en een uitnodigende ruimte.
- "Veranderteam" instellen om pilot te begeleiden, hierdoor naast pilotleider meer personen vanuit de instelling en vanuit de buurt die meedenken in dit project om tot vaste activiteiten te komen.
- Goede verbinding tussen zorg en welzijn realiseren. Belangrijk voor raadpleging, doorverwijzing, op de hoogte zijn van elkaars aanbod.
- Duurzaam te werk gaan
- 2 richting verkeer: de lokale winkeliers kennen bijvoorbeeld hun klanten en de klanten kennen het MKB.
- Samenwerking moet voor alle partijen iets opleveren.
- Goed nagaan wat de vraag is en daar ook naar handelen.
- Werving gaat voornamelijk vanuit het netwerk, maar ook via PR campagnes.

Welke factoren maken samenwerking in de buurt succesvol?

- Korte lijnen.
- Directe contacten.
- Goede verbindingen.
- Kwaliteit en activiteiten goed monitoren en onderhouden.
- Brede draagvlak voor nieuwe activiteiten verdiend de aandacht.
- Goede contacten, ondernemerschap en relatie tussen pilotleider en programmacoördinator.
- Goede gastvrouw/ gastheer op de pilotlocatie.
- Goede communicatie, via bijvoorbeeld flyers, (wijk)bladen, mond-tot-mond reclame.
- Maaltijden aanbieden werkt. Eventueel eigen bijdrage hiervoor vragen.

Wat hebben we geleerd over de meerwaarde van vervoer?

- Vervoer is duidelijk van meerwaarde. Deelnemers waarderen mogelijkheid om aan activiteiten deel te nemen (dit te kunnen bereiken)
- Vervoer: Door ouderen (actieve en kwetsbare ouderen) naar verschillende locaties te brengen nemen de mogelijkheden voor ouderen toe. In een van de pilots werkt groeps- en rolstoelverkeer drempelverlagend. De pilot locatie heeft haar eigen bussen die ze hiervoor gebruiken. De bussen worden uitsluitend bereden door vrijwilligers. Er is een coördinator aanwezig die het vervoer door de vrijwilligers coördineert. De bussen worden naast Haags Ontmoeten ook gebruikt door andere projecten/organisaties. Er is veel animo.
- Activiteitsaanbod kan verruimd worden door toegenomen mogelijkheden dankzij vervoer. Beter zicht op (nieuwe) behoefte cliënten, dit wordt makkelijk uitgevraagd door deelnemers direct te raadplegen (bijvoorbeeld tijdens de rit of bij de activiteit).
- Door vervoer goed te regelen, korte lijnen en veel directe contacten, melden zich nieuwe samenwerkingspartners uit de wijk en nabijgelegen wijken met initiatieven tot samenwerking (sportvereniging bood in leegstaand sportgebouw met veel faciliteiten aan.

Nu met 4 verschillende instellingen activiteit gestart, dankzij vervoerproject is locatie bruikbaar).

- Wees op de hoogte van alternatieven op vervoer en werk samen, bijvoorbeeld met de wijkbus is afstemming.
- Doorontwikkeling: Hoe kun je je activiteit naar behoefte uitbreiden. Bijvoorbeeld 2^e bus in bedrijf bij meer vraag naar vervoer. Houdt goed voor ogen wat het oplevert voor de einddoelgroep. Met uitbreiding vervoer ontstaan plannen voor nieuwe locaties die bezocht kunnen worden door kwetsbare ouderen.
- Investeer in vrijwillige begeleider op de bus naast de chauffeur. Geleerd dat gastvrouw/heer op de bus en in het restaurant nodig is om aandacht aan de ouderen te geven.
- Werving vrijwillige chauffeurs onder studenten Haagse Hogeschool verdiend de aandacht.

Leervraag 4: Hoe kun je werken vanuit leefplezier van deelnemers (ouderen én hun mantelzorgers)?

Wat hebben we geleerd over de voorkeuren van de deelnemers voor activiteiten (hoe inventariseer je dat?)

- De voorkeur van activiteiten kun je bepalen door in jaarlijkse evaluatie naar de interesse voor activiteiten te vragen. De kunst is naar de activiteiten te vragen waar ze minder bekend mee zijn; ook nieuwe activiteiten uitproberen.
- Een activiteit waarin muziek en bewegen wordt geïntegreerd werkt. Met echte artiesten werken in combinatie met optreden voor publiek is positief ontvangen. De activiteit zelf wordt als goed ervaren maar ook het proces. Je werkt met de deelnemers ergens naartoe.
- Activiteiten die niet vanzelfsprekend zijn of minder voorkomen in het reguliere aanbod wekken nieuwsgierigheid op. Bijvoorbeeld dansen, muziek en optreden. Muziek activiteit in december wekte nieuwsgierigheid bewoners, positieve reacties.

Wat hebben we geleerd over het realiseren van de activiteiten?

- Ga wijkgericht, niet locatiegericht aan de slag ; je staat dan dicht bij de doelgroep.
- Werk met een veranderteam dat het netwerk rond de oudere in kaart brengt en samen met de ouderen bepaalt wat dit netwerk voor de oudere kan betekenen.
- Ga out of the box te werk gaan en stel je flexibel op.
- Ga buiten de activiteiten om met de bestaande groep iets doen.
- Kijk wat er uit de groep komt, dat is je uitgangspunt.
- Heb oog voor en maak werk van faciliterende onderdelen in je pilot. Bijvoorbeeld als je met meerdere locaties werkt is het logistiek niet altijd even makkelijk. De inzet van een wijkbus faciliteert dan enorm als vervoer een knelpunt is.
- Elkaar meenemen, elkaar motiveren. Activiteitenbegeleider speelt hier een belangrijke rol in, maar ook betrokken vrijwilliger is een spil in het geheel.
- Het beeldend maken van je project, foto rapportage en film geeft je project, activiteiten en resultaten exposure. Dit wordt ook belangrijk bevonden voor een vervolg en het tussentijds werven van nieuwe deelnemers.

Wat hebben we geleerd over het bereiken van kwetsbare ouderen?

- Investeer in de samenwerking met partners, door bijvoorbeeld de eigen locatie in te richten voor inloopactiviteiten en hulp voor de doelgroep.
- Je kunt de buurt naar binnen halen door activiteiten op de locatie te organiseren.
- De uitdaging ligt in het bereiken van mensen die nog niet op de locatie aanwezig zijn. Dit kan door reguliere werving, maar ook door inzet van minder vanzelfsprekende partners zoals woningcorporatie.

- Kijk verder dan de permanente buurthuisfunctie en versterk je contactmogelijkheden.
- Beheers de verwachtingen van de buurt als er een wijziging van de functie plaatsvindt. Dit vergt aandacht en tijd waar je in je planning rekening mee kunt houden.
- De deelnemers inzetten als ‘ambassadeur’, zij kunnen ervoor zorgen dat (nieuwe) mensen niet afhaken tijdens een activiteit en zich binden aan het wijkcentra voor nieuwe activiteiten na afloop van een project.
- Een preview van je daadwerkelijke aanpak, bijvoorbeeld een proefworkshop organiseren.
- Een maaltijd aanbieden na je activiteit.
- Om het bereik te vergroten is via huis aan huis reclame geworven. Muzikanten inzetten bij previews en proefworkshops helpt.
- Vertrouwde vrijwilliger die de leiding heeft is een grote succes factor: zij probeert de vertrouwde groep te bereiken en betrekken. Ze verlaagt drempelvrees door mensen uit te nodigen om te helpen : een “taak” te geven, helpen bij koffieschenken etc.

Wat gaat minder goed, wat verdient de aandacht?

- Grens van de vrijwilliger bewaken, in het bijzonder als die ook pilotleider is. Waar ligt de grens van de vrijwillige taak?
- Investeer in het bereiken van mensen die nog nooit in en rond het centrum zijn geweest

Leervraag 5: Hoe vergroot je het bereik van de voorziening? Niet alleen mensen die deelnemen aan de activiteiten maar ook kwetsbare ouderen in de wijk die niet op locatie een dagprogramma ontvangen maar wel hulp nodig hebben helpen dit elders vorm te geven.

Wat hebben we geleerd over succesvolle PR

- Op lokale zorg- en welzijnsbeurs deelnemers informeren over de ontmoetingsplekken.
- Via ouderenconsulent als spil in de wijk.
- De inzet van thuiszorgteams.
- Via de Boodschappen Begeleidingsdienst bekendheid geven aan Haags Ontmoeten.
- Werving dichtbij houden. Mond-tot-mond reclame
- Partnerschap aangaan en benutten om de PR te versterken.

Wat hebben we geleerd over factoren die ervoor zorgen dat mensen naar de voorziening komen

- Laagdrempelig.
- Groot bereik.
- Goede doorverwijzing: als iemand binnen komt lopen moet diegene worden doorverwezen naar de plek waar hij/zij het beste past.

Leervraag 8. Hoe breng je evenwicht in het leven van de mantelzorger?

Wat kunnen we leren van de gekozen aanpak?

- Door de methodiek neemt de aandacht voor alleenstaande ouderen toe.
- Geleidelijk uitbreiden van de einddoelgroep.
- Bij deze methodiek is het belangrijk om het netwerk van de oudere activeren / vergroten. De ouderen zelf staan centraal, netwerk activeren waardoor indirect de mantelzorger ontlast wordt.
- Werk wijkgericht, niet persé locatiegericht.
- Werken met een veranderteam dat het netwerk rond een oudere in kaart brengt en met de oudere bepaalt hoe en wat dit voor de oudere kan betekenen.
- Bij de keuze van een methodiek aandacht hebben voor de borging en begeleiding. Als een methodiek eerst door een externe wordt begeleid dan nagaan hoe het gaat als externe partij

begeleiding overdraagt aan bestaande professionals. Kijk of een aanpak geschikt is voor professionals en vrijwilligers. Randvoorwaarden als tijdsinvestering voor borging goed in kaart brengen.

Wat hebben we geleerd over het bereiken van mantelzorgers?

- Het bereiken van mantelzorgers blijft een aandachtspunt.
- Mantelzorger is lastig te betrekken, ouderen willen mantelzorgers niet vragen om deel te nemen zodat ze niet weer belast worden. Mantelzorgers moeten al zo veel, geven de ouderen zelf aan.
- Het evenwicht in leven mantelzorger wordt verbeterd door het versterken van het netwerk rondom oudere uit te breiden.

Wat hebben we geleerd over de werving van de ouderen

- Via het veranderteam hebben ouderen zich aangemeld.
- Bijeenkomst in het wijkcentrum met een presentatie voor de wijk helpt.
- Overwogen wordt om een gespreksgroep te starten voor ouderen, die al betrokken zijn bij deze leervraag.
- Op zoek naar activiteiten die ouderen graag willen doen maar waarbij ze hulp nodig hebben.
- Bij deze leervraag uitgaan van leefplezier.
- Door de mond-tot-mond reclame wordt het ontmoetingscentrum beter bezocht. Mensen durven nu ook hun mantelzorgers mee te nemen. Dit gebeurde in het verleden niet of nauwelijks, door een gebrek aan tijd en vertrouwen. Door de ingezette aanpak komt interesse / deelname van doelgroep nu dus beter op gang. De “vaste groep deelnemers” staat steeds meer open voor anderen.
- Deelnemers zelf stimuleren en motiveren om nieuwe deelnemers te werven.
- Werving via berichten in de wijkkrant te plaatsen.
- Aandacht voor de vorm van de bijeenkomst. Werving aan de hand van dialoogbijeenkomst: onder genot van een maaltijd gaan deelnemers met elkaar in gesprek. Tussen de verschillende gangen door vinden er gesprekken plaats. Tijdens de gesprekken wordt er gekeken naar de werkzame elementen van het project.

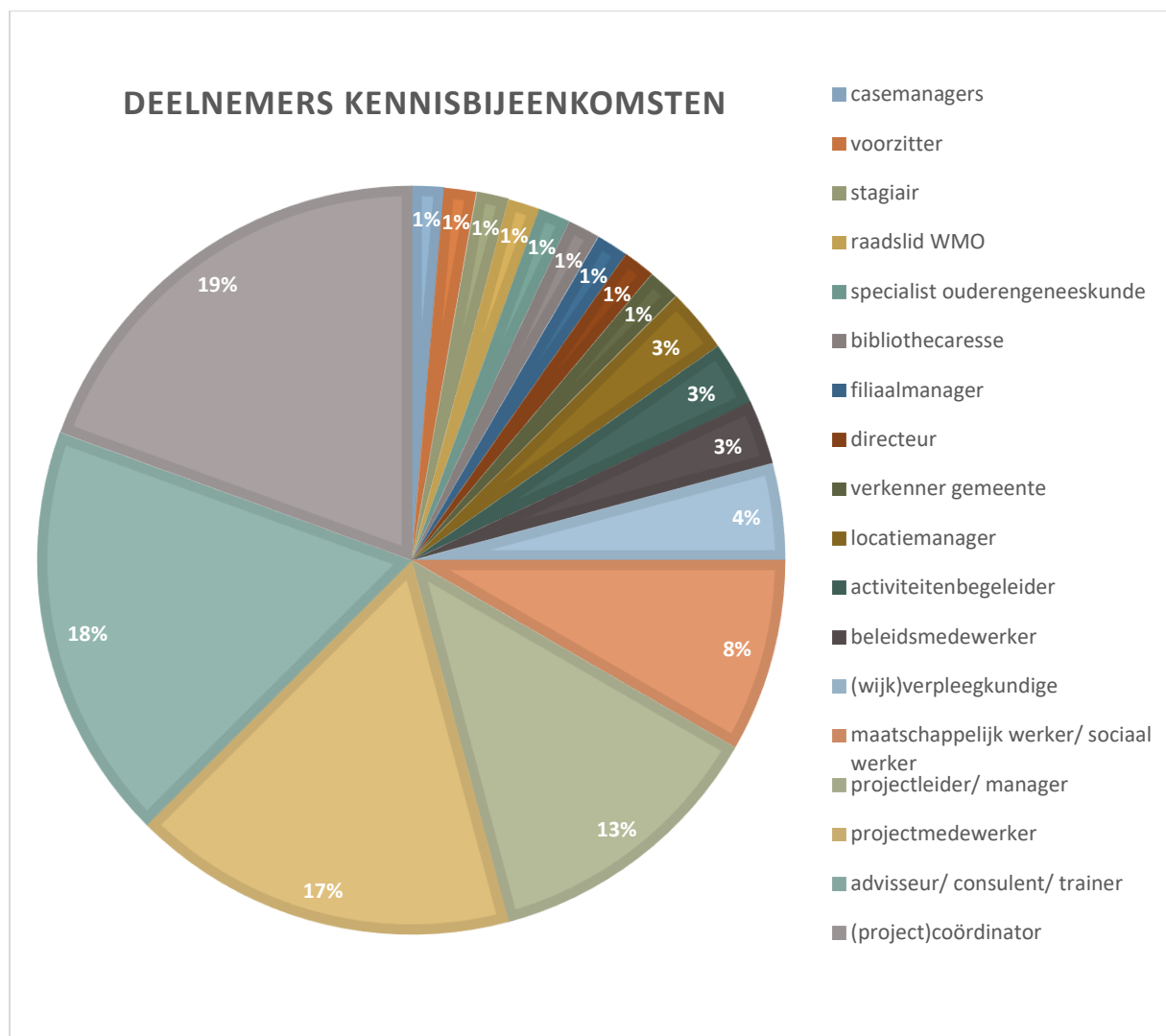
5.3. Kennisbijeenkomsten

Naast de inspiratiegroep die een vaste samenstelling kende, werden ook voor alle betrokkenen bij Haags Ontmoeten kennisbijeenkomsten georganiseerd. Doel van deze bijeenkomsten was om onderwerpen die op meerder plekken binnen Haags Ontmoeten een dilemma vormden, gezamenlijk in een kennisbijeenkomst op te pakken. Hierdoor kon men met- en van elkaar leren over onderwerpen die in de pilots en ontmoetingscentra speelden. Een spreker van buiten of binnen de regio kon nieuwe kennis aandragen, in workshops werden kennis en ervaringen rond het betreffende onderwerp gedeeld. Doel was steeds om de deelnemers met praktisch bruikbare nieuwe inzichten of handvatten naar hun locatie van Haags Ontmoeten terug te laten gaan. Vaste partners in de ontwikkeling van het programma van de kennisbijeenkomsten waren de programma coördinatoren van Haags Ontmoeten. Zij zijn als link met het veld goed op de hoogte van de behoeftes die spelen. De leden van de inspiratiebijeenkomsten hebben eveneens thema's aangedragen.

De laatste kennisbijeenkomst die in december 2018 staat gepland, zal een afsluitende bijeenkomst zijn waarin de leerpunten uit de pilots breed gedeeld en bediscussieerd worden met werkveld en gemeente om tot gezamenlijk draagvlak te komen voor het beleid van Haags Ontmoeten 2019 e.v.. Deze input is niet meegenomen in het eindrapport dat voor u ligt.

Opbrengst kennisbijeenkomsten

In november 2017, maart 2018 en september 2018 zijn kennisbijeenkomsten gehouden met een brede doelgroep. In deze kennisbijeenkomsten waren meer dan veertig mensen aanwezig vanuit verschillende zorgorganisaties, welzijn, mantelzorgers, zelforganisaties, het bedrijfsleven en vrijwilligers. De thema's 'het brein en ouder worden' en 'mantelzorg' werden uitgediept door middel van een lezing en interactie met de aanwezigen. Verslagen van de kennisbijeenkomsten zijn beschikbaar in de vorm van factsheets. Uit evaluatie van de kennisbijeenkomsten bleek dat de aanwezigen het zeer waardevol vonden om op deze manier (gezamenlijk) kennis te bevorderen en te delen. In september staat een volgende kennisbijeenkomst gepland, met als thema dementievriendelijke wijken. De eerste twee kennisbijeenkomsten werden bezocht door 78 deelnemers in totaal. Hierboven op tellen wij rond de 15 deelnemers die zich niet hebben aangemeld maar wel hebben deelgenomen aan de kennisbijeenkomst. De functieverdeling van de aanwezige deelnemers is te zien in onderstaande grafiek.



Kennisbijeenkomst november 2017

Op 23 november 2017 werd de eerste kennisbijeenkomst van het Haags Ontmoeten gehouden. De bijeenkomst vond plaats bij Schroeder, een kringloopwinkel en activiteiten organisator in het kader van het Haags Ontmoeten. Tijdens deze kennisbijeenkomst waren er 45 deelnemers aanwezig. De

kennisbijeenkomst had het thema “Het brein en goed ouder worden”. Hierin heeft Dr. Annetje Bootsma gesproken over veroudering en ouder worden, vitaliteit en kwetsbaarheid, de werking van het brein en denkvermogen en wat dit betekent voor de praktijk. Op dit laatste onderwerp is ingegaan d.m.v. workshops. Daarnaast werd de Virtual Realitybril gedemonstreerd, een mogelijkheid om mensen virtueel een kijkje te laten nemen bij ondersteuningsmogelijkheden, zoals wijkservicepunt, wijkbus, locatie Haags Ontmoeten. Tenslotte werd er gesproken over de omgang met ouderen binnen Haags Ontmoeten en werd er een lezing gehouden over bewegen, vaste gewoontes, vrienden en het maken van plannen. De bijeenkomst vond plaats bij Schroeder, een kringloopwinkel en activiteiten organisator in het kader van het Haags Ontmoeten. Tijdens deze kennisbijeenkomst waren er 45 deelnemers aanwezig.

Kennisbijeenkomst maart 2018

Op 13 maart 2018 werd de tweede kennisbijeenkomst van het Haags Ontmoeten gehouden. Deze bijeenkomst vond plaats in het O3 Dak kindercentrum. Tijdens deze bijeenkomst waren er 33 deelnemers aanwezig. De kennisbijeenkomst had het thema “Hoe zorg jij voor mantelzorgers”. In deze bijeenkomst stonden de ervaringen van de deelnemers centraal. Nadat het belang van zorgen voor de mantelzorgers was onderstreept door Lisette van den Heuvel (directeur Stichting Transmurale Zorg) en Natasja Sinkeldam (beleidsmedewerker mantelzorg, gemeente Den Haag), werden goede voorbeelden uit de regio gedeeld. De deelnemers zijn met elkaar in gesprek gegaan over vragen als “hoe bereiken we mantelzorgers, welke ervaringen (positief en negatief) hebben we opgedaan, en wat kunnen we delen en van elkaar leren.” Daarnaast werden de handvatten vanuit het land (via Movisie) en vanuit de regio (gemeente Den Haag) gepresenteerd en toegelicht. In het interactieve deel van de bijeenkomst was er tijd voor tafelgesprekken. Zes groepen gingen aan de slag om samen de gouden tip voor het ondersteunen van mantelzorgers te vinden. Hieruit zijn de volgende gouden tips gekomen:

1. Begin open en ga in gesprek met de mantelzorger: wat is jouw leven?
2. Vraag: wie is voor jou belangrijk?
3. Breng het netwerk van patiënt én mantelzorger in kaart en ga uit van hun eigen kracht
4. Zorg voor duidelijke en eenduidige informatie over het aanbod van zorg en hulp.
5. Vraag: hoe gaat het met je? Ga in gesprek over het leven na(ast) de mantelzorg
6. Zorg voor maatwerk: contact met lotgenoten, aanbod in de eigen taal, aandacht voor het eigen systeem.

Kennisbijeenkomst september 2018

Op 11 september 2018 zal de derde kennisbijeenkomst van het Haags Ontmoeten worden gehouden. Deze bijeenkomst zal plaatsvinden in het Expertisecentrum Mariahoeve van Florence. De kennisbijeenkomst heeft het thema “Dementievriendelijke wijken”, een onderwerp dat in veel centra van het Haags Ontmoeten een belangrijk aandachtspunt is. In deze bijeenkomst staan de ervaringen van de deelnemers centraal. De deelnemers gaan met elkaar in gesprek over vragen als “wat helpt jou om meer dementievriendelijk te werk te gaan, hoe werk je samen met de wijk en niet vanzelfsprekende partners en hoe kunnen we zorgen voor meer bewustwording en verbinding”. De deelnemers zullen leren wat dementievriendelijk- en Samenvriendelijke wijken inhouden en wat er nodig is om deze plekken te realiseren. Daarnaast zullen er door de pilots “goede voorbeelden” worden benoemd voor dementievriendelijke wijken. Deze “goede voorbeelden” zullen vertellen hoe zij dementievriendelijke bezig zijn. Deze bijeenkomst is in samenwerking met Samendementievriendelijk, Xtra en de gemeente Den Haag tot stand gekomen.

Kennisbijeenkomst december 2018

Op 11 december 2018 zal de laatste kennisbijeenkomst van het Haags Ontmoeten worden gehouden. Deze bijeenkomst zal dienen als een afsluiting van het gehele Haags Ontmoeten project.

Tijdens deze bijeenkomsten zullen de pilots worden geëvalueerd. De bijeenkomst zal worden afgesloten met een feestelijke borrel.

5.4 Verbinding met de netwerken via STZ

Stichting Transmurale Zorg nam ook de taak op zich om Haags Ontmoeten te verbinden met het Netwerk dementie en andere bij de stichting relevante ondergebrachte netwerken. Vragen of problemen die in de keten opgelost dienen te worden, zijn geagendeerd in de betreffende netwerkoeverleggen.

Hoe heeft de verbinding plaatsgevonden:

- Er zijn verschillende bestaande netwerken betrokken bij Haags Ontmoeten. Het belangrijkste daarvan is het Netwerk Dementie, dat al sinds 1999 in STZ is ondergebracht. Er zijn goede contacten met casemanagers en andere professionals die zorg verlenen aan mensen met dementie.
- In september 2017 heeft het symposium Dementie en culturele diversiteit plaatsgevonden. Haags Ontmoeten was aanwezig op de informatiemarkt.
- Op 11 april 2018 is een werkconferentie gehouden van het netwerk dementie regio Haaglanden. Hierin werd naast de opzet voor een meerjarenplan van het Netwerk ook de relatie tussen Zorg en Welzijn besproken. In dat kader is in de verschillende werkgroepen ook aandacht geweest voor Haags Ontmoeten.
- Er is tijdens de werkconferentie netwerk dementie aandacht gegeven aan de verbinding tussen kwetsbare ouderen/Haags Ontmoeten en de ondersteuning aan mensen met dementie en hun mantelzorgers. Mogelijke keten problemen worden geagendeerd in het juiste overleg.
- STZ organiseert netwerkbijeenkomsten voor casemanagers. In juni 2018 is op de casemanagers bijeenkomst voorlichting gegeven over Haags Ontmoeten aan ruim 20 casemanagers uit de regio. Alle 60 casemanagers en hun leidinggevendenden hebben het verslag met informatie over Haags Ontmoeten ontvangen.
- In 2018 is er een ZonMw aanvraag (samen met Xtra en Divers Den Haag) geschreven met het thema Dementie en migranten. Er is een link gelegd met Haags Ontmoeten in de aanvraag.
- De verbinding met de netwerken wordt via de communicatiekanalen van STZ gevoerd. In de nieuwsbrieven van het netwerk dementie van STZ, via Linked In en twitter is informatie over Haags Ontmoeten (inspiratie- en kennisbijeenkomst) gedeeld.

5.5. Klankbordgroep

Aanvankelijk was het plan een klankbordgroep in te stellen vanuit Transmurale Zorg.

Vertegenwoordigers konden vanuit hun eigen professie overstijgende adviezen geven bij dilemma's die opgehaald zouden worden in de inspiratiegroep. Een lijst is samengesteld van mogelijke deelnemers maar aangezien de meeste pilots vertraging opliepen bij de start, is gewacht met de daadwerkelijke opzet van deze groep tot hier noodzaak voor zou bestaan.

In plaats hiervan is in het eerste half jaar van de pilotperiode veel tijd besteed door de projectleider aan afstemming met zorg/welzijn, gemeente en onderzoek om de rol en positie van alle partijen duidelijk te krijgen en daadwerkelijk uitvoerend aan de slag te gaan. Ook zijn de eerste stadsdeel overleggen (vier) bezocht om daar informatie te geven over de begeleiding van de leercirkels en een eerste bespreking van de leervragen die niet in de pilots belegd zijn. Van de overige stadsdeelbijeenkomsten zijn de verslagen ontvangen.

5.6. Conclusie

STZ heeft de opdracht gekregen om via leerkringen het leerproces van de pilots van het Haags Ontmoeten te faciliteren. De leerkringen bestonden uit kennis- en inspiratiebijeenkomsten en hadden als doel om in het pilotjaar een leeromgeving te creëren en onderling uit te wisselen en te inspireren. Door te kijken naar het proces en de resultaten wordt duidelijk wat er in het leerproces is bereikt en wat er op organisatorisch en inhoudelijk vlak kan worden geconcludeerd.

Is het doel van het leerproces bereikt?

Onderling is de samenwerking tussen de instellingen versterkt met name door uitwisselen van informatie en de gelegenheid te bieden aan betrokkenen tot het stellen van vragen en bieden van oplossingen.

Ook het elkaar ontmoeten en van elkaar te weten waarmee eenieder actief is binnen de pilots heeft de verbinding met de andere pilots versterkt. De groep pilotleiders stonden met elkaar voor de zelfde innovatie en gingen allen met dezelfde methodiek aan de slag. Dit alles maakte het drempelverlagend om elkaar tijdens en buiten de inspiratiebijeenkomsten te benaderen en te raadplegen.

Brede visies werden bediscussieerd en gedeeld, bijvoorbeeld over een onderwerp als kwetsbaarheid en de verschillende definities ervan. Tijdens de inspiratiebijeenkomsten werden werkzame elementen en do's en don'ts met elkaar gedeeld. Ook niet onbelangrijk is dat er in alle bijeenkomsten een goede sfeer heerste. Het bijeenkomen en ontmoeten werd als waardevol ervaren.

In het algemeen is vooral veel gesproken over het elkaar informeren over de stand van zaken. Dit was nodig om op te halen waar iedereen op een bepaald moment in het proces mee bezig was, welke leervraag men had en op welke locatie deze speelde. Soms werd diepgang beperkt door de afwezigheid van pilotleiders en door het tijdsbestek van anderhalf uur.

Wat kan men op organisatorisch vlak concluderen?

- De programma coördinatoren zijn tijdens de leerkringen intensief betrokken geweest en spraken de pilotleiders weer in een andere context dan alleen over de uitvoering van de pilots.
- De beschreven output van de leervragen heeft veel raakvlakken met de data van het Lectoraat SIO. Ook tussen de leervragen zelf zijn veel raakvlakken. De thema's 'bereik van de voorziening' en 'bereik van de doelgroep' zijn thema's die steeds terugkomen maar ook van groot belang waren.
- De doorlooptijd van de leeromgeving (sept 2017 -sept 2018) en doorlooptijd van de uitvoer pilots (juli 2017-juli2018) matchte niet. De verschuiving van de planning van de leerkringen is in overleg gegaan met de opdrachtgever omdat de meeste pilots vertraagd waren en er aan het begin minder uit te wisselen viel.
- Aandacht voor afstemming pilot. Aangegeven werd door deelnemers aan de pilots dat zij tijdens de laatste inspiratiebijeenkomsten (eind juni en eind augustus) al voor een deel met de afronding van hun pilot bezig waren. Daarnaast vroeg het onderzoek van het Lectoraat SIO ook een tijdsinvestering van diezelfde pilotleiders. Belangrijk gegeven hierbij is dat de pilotleiders vaak ook degene zijn die verantwoordelijk zijn voor de begeleiding van de groep deelnemers HO op de locatie. Voor een intensief leerproces als dit en voor de opstart van een nieuwe pilot is het raadzaam om in een duo te werken. Impact van lage presentie van deelnemers maakte dat de uitwisseling en diepgang niet volledig en optimaal op gang kwam.

- Frequentie bijeenkomsten. De doorlooptijd van de pilots (1 jaar) werd als krap ervaren. De frequentie van 5 inspiratiebijeenkomsten en 4 kennisbijeenkomsten was misschien te hoog. Ook in het kader van de programmagroep en stadsdeelbijeenkomsten die bestonden tijdens dit traject. Dit maakt de totale tijdsinvestering Haags Ontmoeten voor de pilotleiders aanzienlijk. Het onderzoek van Lectoraat SIO viel samen met de periode waarin 2 inspiratiebijeenkomsten waren gepland. Dit maakte dat de pilotleiders in een korte tijd op veel bijeenkomsten werden verwacht.
Dit alles laat zien dat de pilotleiders de spil zijn geweest van de bereikte innovatie. Ondersteund door de programma coördinatoren. De druk op hen was hoog.
- De kennisbijeenkomsten hebben het gewenste resultaat opgeleverd. Er is een groep vanuit diverse disciplines geïnformeerd. Twee van de vier kennisbijeenkomsten zijn georganiseerd in het voorjaar van 2018. De overige twee kennisbijeenkomst zijn in het najaar gepland en vallen buiten de scope van dit rapport. De voorbereiding van de kennisbijeenkomsten is intensief geweest. Draaiboeken van de kennisbijeenkomsten zijn goed gedocumenteerd en bieden een handvat voor volgende bijeenkomsten i.k.v. Haags Ontmoeten. Met de kennisbijeenkomsten is landelijke exposure bereikt door de factsheets breed te delen ook richting de sprekers die afkomstig waren van buiten de regio.
- De samenwerking tussen de projectleiders van STZ en de programma coördinatoren Haags Ontmoeten, de projectleiding Haags Ontmoeten (Xtra), en de projectleider van lectoraat SIO was constructief.

Beperking van de leercirkels:

- Twee leervragen zijn buiten de scope van STZ gevallen.
- Opbrengst van 2 kennisbijeenkomsten vallen buiten de scope van dit rapport
- Goede uitwisseling en inspiratie is optimaal als alle pilotleiders aanwezig zijn. Aanwezigheid van pilotleiders verschilde per fase in het proces. Omdat de samenstelling wisselde bleef het onderdeel (uitgebreid) kennismaken terugkomen. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen de start van een pilot, de uitvoer en de afronding. De eerste bijeenkomst was met name kennismaken met elkaar en met de pilot (leervraag, doel, proces).
In de tweede en derde bijeenkomst kwamen de pilots op gang en hadden de pilotleiders ook concrete vragen aan elkaar. Het doel van uitwisselen en inspireren is gehaald. Er werden ervaringen gedeeld en netwerken werden geopend. Tijdens de laatste twee bijeenkomsten was de opkomst lager dan de eerste drie bijeenkomsten. In de laatste bijeenkomst is met name gesproken met de deelnemers over de borging van de pilots.
- Er heeft wisseling tussen projectleiders STZ plaatsgevonden, dit heeft een klein effect gehad op de planning.

Samenvatting werkzame elementen

Hieronder een set van werkzame elementen die vaak zijn genoemd en om doorontwikkeling vragen.

PR en werving dicht in de buurt.

Het betrekken van diverse spelers in de wijk (waaronder ondernemers en verwijzers) en vrijwilligers biedt kansen in vergroten van het bereik van HO, verbreding van het activiteiten aanbod en extra middelen/potjes.

PR dient plaats te vinden via diverse wegen in de buurt van HO, de pilot coördinator is hierbij een belangrijk gezicht.

Belangrijke verwijzers zijn: de wijkverpleging, het ouderenwerk, de wijkmakelaar, de buurtsportcoach, de extramurale zorg en de interne organisatie van welzijn en zorg.

Vervoer

Een belangrijke randvoorwaarde is goed vervoer waarbij evt. vrijwilligers worden ingezet, het biedt ook mogelijkheden voor gebruik andere/meerdere locaties. Bij vervoer is ook de inzet van een begeleider (naast de chauffeur) van belang. Vervoer verbreedt de mogelijkheden voor de doelgroep om iets te ondernemen.

Eigenaarschap is belangrijk voor passend aanbod

- Passend aanbod ontstaat door aan te sluiten op de leefwereld van de deelnemers en van daaruit te vertrekken om iets te organiseren. Ook de herinneringen uit de jongere jaren van de senioren is een belangrijk vertrekpunt.
- De primaire doelgroep betrekken bij de opzet van activiteiten en bereiken van nieuwe deelnemers is een succes. Het werkt wanneer er diverse activiteiten worden aangeboden die laagdrempelig zijn voor de doelgroep. Van belang is om cliënten te betrekken bij het te ontwikkelen aanbod en hen daarbij ook uit te dagen door activiteiten te opperen/aan te bieden waarmee men nog niet bekend is. Bij de werving van nieuwe deelnemers werkt PR via de eigen deelnemers goed.
- Door inzet op eigenaarschap ontstaat de kans om deelnemers zelf een actieve rol te geven bij activiteiten en bij het leggen van contacten met externe partijen. Een vast gezicht of gastheer/gastvrouw wordt door deelnemers erg op prijs gesteld en helpt hierbij.

De inzet van vrijwilligers is niet meer weg te denken.

Vrijwilligers zijn vaak onderdeel van de leefwereld van de einddoelgroep en het verlengstuk van de professional. Als de taken op een locatie zich daar voor lenen is de inzet van vrijwilligers een meerwaarde. Zij kunnen een belangrijke schakel zijn naar de doelgroep. Zij staan dicht bij de einddoelgroep en hebben daardoor veel kennis over de activiteiten die aansluiten bij het leven van de doelgroep, zij hebben kennis over de te voeren PR en het aanspreken van nieuwe deelnemers. Om vrijwilligers te positioneren als verwijzer dienen zij goed op de hoogte te zijn van het aanbod (ook van andere partners in het stadsdeel). Voorwaarde bij dit alles is om de grenzen van vrijwillige inzet te bewaken.

Dit helpt om Haags Ontmoeten aantrekkelijk te maken:

- De wens van de cliënt centraal stellen. Daarbij is vrijheid houden ten aanzien van de locatie of de invulling van de activiteiten van belang. Activiteiten gedurende het proces anders inrichten dan oorspronkelijk bedacht en hier flexibel in zijn is van belang. Dit kan betrekking hebben op de locatie, activiteiten en mogelijk ook op de diversiteit van deelnemers.
- Het aanbieden van maaltijden in de toeloop naar Haags Ontmoeten, dit kan plaatsvinden op de locatie zelf dan wel bij mensen thuis.
- De focus op leef plezier aanhouden en intensiveren. Muziek, dans en optredens werken. Experimenteer ook met andere vormen/ methoden waardoor leef plezier wordt versterkt.

Aanbevelingen als kennisnetwerk dementie

- Opvallende lacune is de ontbrekende rol van de huisarts als verwijzer naar het aanbod van Haags Ontmoeten. De huisarts is voor de Haags Ontmoeten doelgroep een belangrijk vertrouwenspersoon. In een vervolgtraject dient de rol van de huisarts als actieve verwijzer verbonden te worden aan Haags Ontmoeten. Bijvoorbeeld door een kennisbijeenkomst op dit thema te organiseren.
- Werken met een heldere methodisch aanpak geeft meer focus en richting. Het methodisch werken via 'Positief Gezondheid' zou goed binnen Haags Ontmoeten passen. In dit model staat de 'patiënt in the lead' centraal en wordt het eigenaarschap binnen alle levensterreinen versterkt. Aandacht voor het betrekken van de einddoelgroep wordt zo de norm.

- Rol van zorgvrijwilligers als onderdeel van de informele zorg wordt steeds belangrijker. Investeer in een optimale en werkbare inzet van vrijwilligers. Maak bijvoorbeeld een gezamenlijk profiel en kijk hoe de werving versterkt kan worden. Blijf met vrijwilligers in dialoog over 'het bewaken van grenzen' en het voorkomen van overbelasting. Zoek hierin verbinding met het Haags platform Zorgvrijwilligers waar partijen als Kompas en Buddy Netwerk onderdeel van uit maken.
- Gezien de toename van het aantal migranten ouderen in de nabije toekomst nagaan hoe Haags Ontmoeten hier op in kan spelen. Binnen het aanbod van Haags Ontmoeten meer aandacht nemen voor cultuur sensitieve zorg. Dit thema leent zich eveneens voor een kennisbijeenkomst.
- Breng in beeld welke cliënten er nu niet zijn bereikt met HO en ga na hoe je hen over de drempel kan helpen. Bijvoorbeeld door per stadsdeel gezamenlijk eerst overzicht te krijgen van het profiel van deze groep.
- Er is geïnvesteerd in de samenwerking tussen zorg en welzijn. Verbind nu nadrukkelijker met de informele zorg netwerken, welke werken al goed samen met de formele zorg, hoe ziet deze samenwerking eruit? Breng dit in kaart en deel het overzicht. Zo kunnen alle HO aanbieders deze informele netwerken raadplegen en betrekken. De driehoek van zorg, welzijn en informele zorg wordt op deze manier uitgedragen en geïntensiveerd.
- Er is winst behaald in de samenwerking tussen welzijn en zorg. Blijf investeren in de consultatie en samenwerking tussen zorg en welzijn binnen de pilots.
- Binnen pilots wordt steeds meer geïnvesteerd in de samenwerking met de wijk en met de samenleving. Haags Ontmoeten is meer dan mensen ondersteunen op een locatie. Draag dit uit.
- Het blijft moeizaam om mantelzorgers te betrekken. Deze groep verdient (op een voor hen passende wijze) structurele aandacht.

5.6.5. Vervolgacties m.b.t. leercirkels

Belangrijk is om een (schriftelijke) evaluatie uit te zetten onder de pilotleiders over hoe zij de leerkringen hebben ervaren en wat hun behoeften zijn voor de toekomst

Op de kennisbijeenkomst van 11 december worden de pilots uitgenodigd om zich te presenteren. STZ geeft een samenvatting van de leercirkels. Op deze manier wordt er exposure gegeven aan Haags Ontmoeten als geheel, waarin we specifiek ingaan op de innovaties die de pilots met de zich hebben meegebracht.

Met Lectoraat SIO en de gemeente Den Haag wordt gekeken naar hoe elementen uit deze rapportage gepubliceerd kunnen worden en hoe deze te implementeren in de praktijk.

Met de gemeente Den Haag en overige partners wordt besproken welke rol STZ heeft in de doorontwikkeling van Haags Ontmoeten.