



Sociaal werk voor ouderen tijdens corona

*Praktisch intercollegiaal advies bij het
uitwerken van zeven kerndiensten*

Jenny Zwijnenburg

Voorwoord

Ineens is er een persconferentie over een voor velen tot dat moment 'ver van mijn bed' coronavirus, met maatregelen waarbij het kernwoord sociale onthouding is. En dan sta je met je sociaal beroep ineens voor de uitdaging om je werk dat altijd draait om menselijk contact heel anders te organiseren. Voor sociale professionals, geworteld in de samenleving, is de coronacrisis ook een positieve aansporing om nieuwe en andere praktische oplossingen en invalshoeken te zoeken en om te innoveren.

Ons landelijk collectief Krachtproef organiseerde een inspiratiesessie met 76 sociaal (ouderen) werkers, waarin Sjef van der Klein en Jenny Zwijnenburg hun ruime ervaring en praktische wijsheid over sociaal ouderenwerk in deze tijden van corona deelden. In een uur tijd vlogen de ideeën en oplossingen over de virtuele tafel heen. Jenny Zwijnenburg nam enthousiast en vakbekwaam de uitdaging op zich om van deze sessie een handzame publicatie te maken waarbij de praktische wijsheid waarmee we ons werk doen de rode draad is.

Het is een mooie manier om die vakbekwaamheid van ons beroep zichtbaar te maken. We zijn blij dat het Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk de publicatie en de werkwijze ondersteunt en ook door denkt over de uitdagingen en kansen van het digitaal sociaal werk.

Joop Hofman
voorzitter Krachtproef



Het Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk ondersteunt vakmanschap en de ontwikkeling daarvan in sociaal werk. Sociaal Werk Nederland, FNV Zorg & Welzijn en CNV Zorg & Welzijn vormen samen het platform en zijn er van overtuigd dat sociaal werkers als geen ander in staat zijn om maatschappelijke vraagstukken aan te pakken door toegevoegde waarde in te zetten voor mensen, wijken en buurten. Werkgevers en werknemers willen hen dan ook gezamenlijk hierin optimaal ondersteunen.

Als dan in zo'n bijzondere tijd Jenny Zwijnenburg en Sjef van der Klein, de sociaal werkers van het jaar van 2014 en 2018, het initiatief nemen om vakmanschap en creativiteit te laten zien en te organiseren, dan is dit voor het platform zeker reden om dit initiatief van harte te ondersteunen.

Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk



Inhoud

Voorwoord	2
Inleiding	5
Onderbouwing	8
Kerndienst 1: Advies- en hulpdienst	13
Kerndienst 2: Sociaal belcontact	22
Kerndienst 3: Van direct naar digitaal contact	26
Kerndienst 4: Ambulant contact	29
Kerndienst 5: Praktische diensten	33
Kerndienst 6: Vervangende ontmoetingsactiviteiten	42
Kerndienst 7: Ouderen actief voor anderen	47
Hoe nu verder?	50
Nawoord	51
Colofon	52

Inleiding

Sociaal werkers hebben een cruciaal beroep¹. Dat betekent dat wij tijdens deze coronacrisis een verantwoordelijkheid hebben om wijkbewoners en zeker de meest kwetsbaren onder hen zo goed mogelijk te ondersteunen. Dat gebeurt ook. In korte tijd hebben sociaal werkers hun werk zo ingericht dat zij mensen kunnen voorzien van wat zij nu nodig hebben. Praktische hulp maar zeker ook sociaal contact in een eenzame tijd.

In een digitale inspiratiesessie, georganiseerd door Krachtproef op 26 maart 2020, werd de kennis die 76 sociaal werkers in de afgelopen weken werkenderwijs hebben opgedaan, geïnventariseerd. Deze beschrijving is de bundeling van deze kennis in zeven kerndiensten. De beschrijving is bedoeld als een bron voor intercollegiaal advies en inspiratie. De beschrijving kan worden gebruikt om nieuwe diensten op te zetten. Organisaties en sociaal werkers die (een aantal van) deze diensten al uitvoeren, kunnen de tips gebruiken om hun diensten te versterken.

Het was vooral van belang dat de kennis snel beschikbaar zou zijn. Het had geen zin om wekenlang te werken aan de beschrijving. Er wordt daarom praktisch ingestoken. Er wordt geen literatuur gebruikt. Ongetwijfeld mist er informatie en zouden er allerlei links naar interessante initiatieven kunnen worden toegevoegd. Ook kunnen er veranderingen plaatsvinden in het beleid van de regering, waardoor informatie in deze beschrijving niet meer geheel klopt. De beschrijving is specifiek ingestoken op de behoeften van ouderen, maar is (gedeeltelijk) ook bruikbaar voor andere kwetsbare groepen zoals mensen met een fysieke handicap, lichte verstandelijke beperkingen of psychiatrische aandoeningen.

Wij vertrouwen op de praktische wijsheid van de sociaal professionals die deze beschrijving lezen. Zij kunnen ongetwijfeld zelf besluiten wat zij wel en niet kunnen gebruiken en hoe zij in hun eigen werkgebied te werk willen gaan. Ook zijn zij ongetwijfeld in staat om zelf aanvullende kennisbronnen op te zoeken.

1 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/veelgestelde-vragen-per-onderwerp/kinderopvang/cruciale-beroepen>

Enkele plaatsen waar initiatieven en kennis worden gebundeld, zijn:

Het Oranjefonds www.oranjefonds.nl/doejemee

Movisie www.movisie.nl/coronadossier

KBO-PCOB www.kbo-pcob.nl/nieuws/kbo-pcob-opent-speciale-ouderen-infolijn-voor-al-uw-vragen/

BPSW www.bpsw.nl/actueel/nieuws/item/vragen-over-het-coronavirus-themadossier-online/

SWN www.sociaalwerknederland.nl/

Deze beschrijving start met een korte weergave van onze visie op sociaal werk voor ouderen. Vervolgens worden de kernprojecten beschreven.

1. Advies- en hulppunt
2. Sociaal belcontact
3. Presentie op afstand
4. Ambulant contact
5. Praktische diensten
6. Vervangende ontmoetingsactiviteiten en onderling contact
7. Ouderen actief voor anderen

Bij vijf van de projecten die we beschrijven, wordt de oudere vooral benaderd als ontvanger van hulp. Dit terwijl de meeste ouderen 'vitaal' zijn en zelf een steentje bij willen dragen. We willen daarom benadrukken dat project 6 en 7 even belangrijk zijn als de andere projecten. Onderlinge steun is een krachtig middel. En mensen die van betekenis kunnen zijn voor anderen voelen zich, ook nu, gezonder. Sociaal werkers zijn dé specialisten als het gaat om mensen aan elkaar verbinden op basis van hun interesses en talenten. Laten we dat ook nu niet uit het oog verliezen.

Het Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk ondersteunt vakmanschap en de ontwikkeling daarvan in het Sociaal Werk. Sociaal Werk Nederland, FNV Zorg & Welzijn en CNV Zorg & Welzijn vormen samen het platform en zijn er van overtuigd dat sociaal werkers als geen ander in staat zijn om maatschappelijke vraagstukken aan te pakken door toegevoegde waarde in te zetten voor mensen, wijken en buurten. Werkgevers en werknemer willen hen dan ook gezamenlijk hierin optimaal ondersteunen. Daarom investeren we in ontwikkeling en stimuleren we eigen regie. Dat doen we met arbeidsmarktinformatie, activiteiten, tools en de uitvoering van de cao. Samen werken aan ontwikkeling, voor een arbeidsmarkt in balans, voor een aantrekkelijke sector met sterke organisaties waar medewerkers willen werken en zich verder ontwikkelen.

Dat doen we ook met de Verkiezing Sociaal Werker van het Jaar. Als dan in zo'n bijzondere tijd Jenny Zwijnenburg en Sjef van de Klein, de sociaal werkers van het jaar 2014 en 2018, het initiatief nemen om vakmanschap en creativiteit te laten zien en te organiseren, dan betekent dat ook werken aan verdere ontwikkeling, aan gezamenlijk zorgen voor goede werkomstandigheden en aan kansen voor de sector en op de arbeidsmarkt, nu en na corona. Voor het Platform Arbeidsmarkt Soicaal Werk is dat precies waar het om gaat, namelijk toegevoegde waarde inzetten, en daarom ondersteunen we graag dit initiatief.

Onderbouwing

Oudere, sociaal werker en context

10 typen ouderen

We merken dat er in de praktijk nog wel eens wordt gesproken over 'ouderen' alsof dit één homogene groep zou zijn. Praktijkwerkers weten dat dit zeker niet het geval is. In een actie-onderzoek² leverden sociaal werkers honderd praktijkverhalen aan. Aan de hand van deze verhalen konden tien typen ouderen onderscheiden worden die met een vraag in beeld komen bij sociaal werkers. Deze types zijn in hun samenhang weergegeven in de onderstaande typologie³.

Het doel van deze typologie is niet om ouderen in een hokje te plaatsen. De typologie kan nu tijdens de coronacrisis gebruikt worden als reflectiedocument om met een brede blik te kijken naar het aanbod voor ouderen binnen een gemeente. Je kunt jezelf de volgende vragen stellen:

- Is er aanbod voor alle praktische zaken waar ouderen tegenaan lopen?
- Worden vervangende ontmoetingsactiviteiten georganiseerd?
- Zijn er ideeën om vitale ouderen die zich normaliter inzetten als vrijwilliger betekenisvol te laten zijn voor anderen?

Hoe kunnen mantelzorgers worden ontlast? En hoe kunnen zij contact houden met hun dierbaren als die niet bij hen in huis wonen?

Hoe krijg en houd je de ouderen in beeld die niet digivaardig zijn en die geen eigen sociaal netwerk hebben dat hen kan wijzen op mogelijkheden voor hulp?

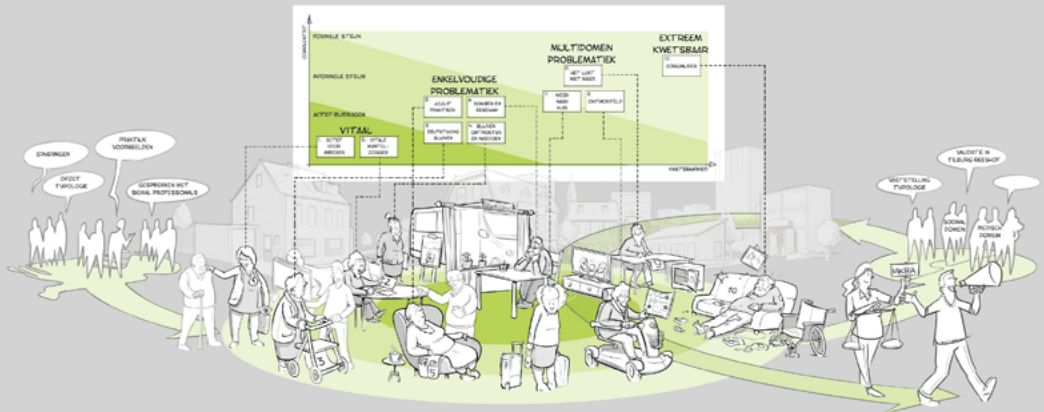
2 2020, Sjef van der Klein en Jenny Zwijnenburg, in opdracht van "Langer thuis", een programma van VWS

3 <https://www.programmalangerthuis.nl/actielijnen/ondersteuning-en-zorg-thuis/versterken-sociale-basis>

Wat kun je bieden aan mensen met wie het voor de coronacrisis al niet goed ging op het gebied van zelfredzaamheid (vroeg-dementerenden, GGZ, zorgmijders, LVB, NHA)?

Sociaal werker

Naast dat er verschillende typen ouderen zijn, zijn er ook verschillende sociaal professionals/sociaal werkers. Al deze sociaal werkers vallen onder de 'cruciale beroepen' tijdens deze crisis. In een gemeente of organisatie zijn verschillende typen sociaal werkers actief die elkaar kunnen versterken als ze de handen ineen slaan. Een casemanager dementie of een ouderenadviseur die verbonden is aan een wijkteam heeft een andere werkwijze dan een sociaal cultureel werker of opbouwwerker. Samen sta je sterker en kun je meer bereiken.



Bron VWS (www.programmalangerthuis.nl/actielijnen/ondersteuning-en-zorg-thuis/versterken-sociale-basis)

Context

Een derde verschil dat bepalend is voor de inzet van sociaal werk voor deze crisis is de context. Dat wil zeggen: de gemeente of wijk waar gewerkt wordt.

Succesvol werken in een plattelandsgemeente vraagt iets heel anders dan werken in een arme wijk in een grote stad. In het ene werkgebied ontstaan als vanzelf allerlei burgerinitiatieven, terwijl op een andere plek sociaal werk veel meer het voortouw zal moeten nemen.

Praktische wijsheid

Sociaal werkers en organisaties binnen het sociaal werk zijn al voor dit document verscheen in hun praktijk begonnen met het opzetten en uitvoeren van de kerndiensten. Zij zijn in staat om zelf te bepalen welke inzet in welke context voor welke oudere ingezet zou moeten worden. Wij pleiten voor de inzet van praktische wijsheid. Oftewel: *op een vrije en kritische wijze je verstand gebruiken.*

Aristoteles introduceerde dit begrip. Andries Baart ziet 'praktische wijsheid' als het belangrijkste kenmerk van een goede professional.

"Het gaat om de kwaliteit van de vliegenschlupe afwegingen"..."Een professional moet vrij om zich heen kunnen kijken en zich afvragen: waar gaat het hier eigenlijk om? Wat is hier het goede dat we moeten nastreven? Wat kunnen we hier beter laten en wat naar voren halen?"⁴

Aristoteles benoemde een verschil in vakmanschap. De voorspelbare taken leunen op bekende regels, methoden en instrumenten. Je kunt dat efficiënt en doelgericht aanpakken. Maar in onvoorspelbare omgevingen (en daar is nu zeker sprake van) heb je weinig aan 'evidence based products' en algemeenheden. Dan moet je oordelen in de situatie, positie kiezen en vertrouwen op je ervaring. Dat vraagt praktische wijsheid. Volgens Aristoteles komt praktische wijsheid voort uit het beoefenen van een ambacht. Door

4 Overgenomen van <https://beroepseer.nl/blogs/zorg/andries-baart-de-regels-belemmeren-je-te-zien-wat-je-eigenlijk-moet-doen/> Lees het hele interview met Andries Baart door Piet-Hein Peeters: 'De regels belemmeren je te zien wat je eigenlijk moet doen', Zorg + Welzijn, januari 2016

liefde en aandacht voor het vak maken vaklui verstandige keuzes in plaats van het blind volgen van regels⁵.

Praktische wijsheid betekent ook: inschatten waar je wel en niet nodig bent. Als je ziet dat ouderen met een gezond sociaal netwerk het prima afkunnen zonder jouw hulp dan zet jij je ergens anders in. Als je ziet dat een burgerinitiatief een prima aanbod heeft, ga je dat natuurlijk niet overnemen. Het is aan sociaal werk om de grote lijn te zien: is er hulp beschikbaar op verschillende gebieden? Worden hierbij alle typen ouderen bereikt? Waar is het nodig om burgerinitiatieven te verbinden? En waar moeten eventuele gaten in het aanbod opgevuld worden met inzet van sociaal werk? En: hoe bewaak je de veiligheid van kwetsbare ouderen?

Zowel 'centraal' als 'in de haarvaten'

De tekst van Baart is met name gericht op de praktische wijsheid van individuele professionals. Tijdens de coronacrisis is het echter juist van belang dat professionals samenwerken met inzet van hun praktische wijsheid. Het is van belang dat ze daarbij de kracht van hun organisatie benutten. De meest effectieve manier om te werken in deze crisis is een combinatie van centraal organiseren en 'haarvaatjeswerk'. Ook bij het management en de beleids-, IT- en communicatieafdeling van sociaal werk organisaties is praktische wijsheid beschikbaar. Signalen waar behoeftes liggen komen altijd uit de praktijk van de sociaal werkers. Aanbod kan zowel centraal als decentraal worden georganiseerd.

Vier van de kerndiensten zijn met name geschikt om 'centraal' te organiseren, in plaats van dat iedere sociaal werker dit voor zichzelf organiseert.

- Advies- en hulppunt
- Sociaal belcontact
- Praktische diensten
- Digitaal contact

5 Tekst van Joop Hofman, Krachtproef

Hier is het handig dat er één 'format' is, wat in heel de gemeente of heel het werkgebied wordt gebruikt. Waarbij het natuurlijk zo is dat 'praktisch wijze' professionals indien nodig afwijken van het format.

Kerndienst 1: Advies- en hulpdienst

1.1 Centraal nummer

Wij bevelen aan om in een gemeente één centraal telefoonnummer ter beschikking te stellen. Dit kan een gemeentelijk nummer zijn of een nummer van de welzijnsorganisatie (afhankelijk van de context). Dit punt moet breed bekendheid krijgen via alle kanalen waarmee ouderen bereikt kunnen worden: social media, het plaatselijke huis-aan-huisblad, regionale tv etc. Het advies- en hulppunt is dé plek in een gemeente waar vraag en aanbod aan elkaar worden gekoppeld. Het punt richt zich op twee zaken:

1. Het advies- en hulppunt is een aanspreekpunt voor ouderen en hun naasten. Er vindt vraagverheldering plaats, waardoor de behoeften van ouderen worden achterhaald. Dit wordt gekoppeld aan het beschikbare aanbod.
2. Er worden allerlei burgerinitiatieven ontwikkeld waar ouderen gebruik van kunnen maken. In aanvulling daarop ontwikkelen welzijnsorganisaties eigen diensten en hulpaanbod. Bij het advies- en hulppunt wordt het aanbod binnen een gemeente gebundeld.

1.2 De vraagkant: Hoe te handelen bij telefoongesprekken met ouderen?

Wij pleiten er voor om een advies- en meldpunt te laten bemensen door sociale professionals. Doorvragen om de behoeften goed helder te krijgen, is heel belangrijk en niet altijd makkelijk. Dat vraagt om vakmanschap. Sociaal werkers⁶ zijn toegerust om een uitgebreide vraagverheldering te doen op verschillende levensgebieden. De dimensies van positieve gezondheid kunnen als leidraad dienen. Kijk op <https://iph.nl/downloads/> om een beeld te krijgen van wat we daarmee bedoelen. Je hoeft de dimensies niet allemaal uit je hoofd

6 Het is uiteraard niet uitgesloten dat er binnen organisaties vrijwilligers zijn die de competenties hebben om deze taak op zich te nemen.

te leren, maar ze zijn een goede onderlegger en checklist voor je gesprek. Via de link kun je een vragenlijst downloaden die je handvatten aanreikt.



**LICHAAMS-
FUNCTIES**



**MENTAAL
WELBEVINDEN**



ZINGEVING



**KWALITEIT VAN
LEVEN**



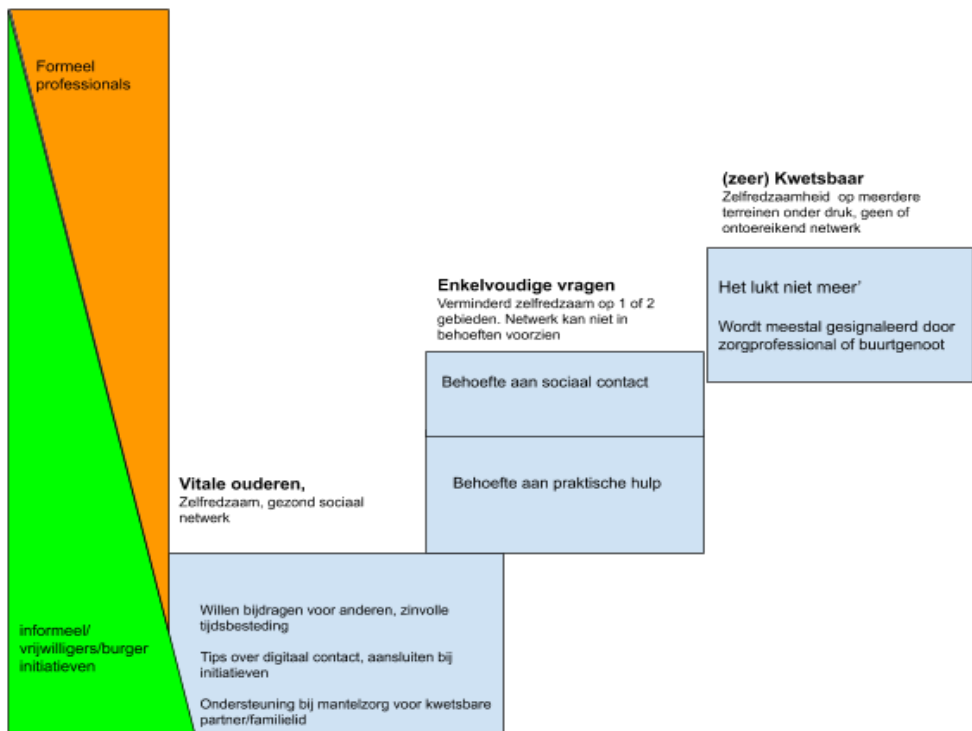
**SOCIAAL
PATICIPEREN**



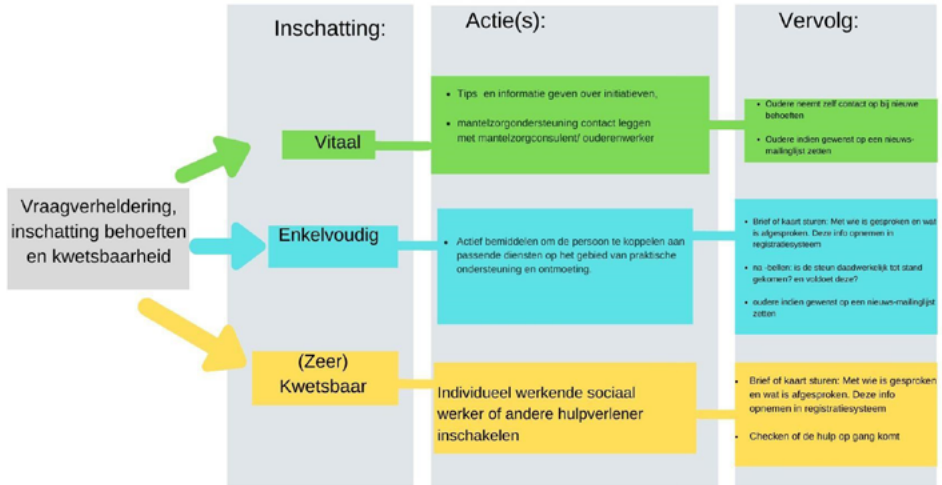
**DAGELIJKS
FUNCTIONEREN**

Bron: www.iph.nl

Veel ouderen zijn niet gewend om te klagen. Eenzaamheid is sowieso een taboe onderwerp. Het is makkelijker om te vertellen dat je boodschappen nodig hebt dan dat je graag wat aandacht wil. Aan de telefoon moet worden gezocht naar de 'behoefte achter de vraag'. De sociaal werkers krijgen in het telefoongesprek een beeld van de mate van kwetsbaarheid van de oudere en kunnen inschatten welke inzet passend is. De onderstaande vereenvoudiging van de typologie helpt sociaal werkers bij het maken van deze inschatting. De inschatting van de professional wordt gemaakt op basis van kennis en ervaring, bij twijfel wordt de vervolgactie uitgezet om de oudere na te bellen.



In het algemeen kan de volgende leidraad worden gevolgd:



Ervaring leert dat meer kwetsbare ouderen na een telefoongesprek met een organisatie lang niet altijd weten wie zij precies hebben gesproken en wat precies is afgesproken. De aanbeveling is daarom om de oudere schriftelijk (of per e-mail als de oudere digivaardig is) een bevestiging (kaart of brief) te sturen met wie is gesproken, welke afspraken zijn gemaakt en hoe de oudere contact kan opnemen indien gewenst. Dat maakt inzichtelijk wat er gebeurt en wie er aan huis komt. Dat is in de eerste plaats prettig voor de oudere zelf. Maar ook voor mantelzorgers/naasten en professionele zorgverleners (zoals wijkverpleging) is het heel belangrijk om te weten wie er contact heeft gehad en wat is afgesproken.

Bij [hoofdstuk 1.5](#) is een format voor een brief opgenomen. De afspraken uit de brief kunnen (met toestemming) worden opgenomen in een registratiesysteem⁷. Als een oudere nogmaals belt, kunnen de gegevens over eerder contact er bij worden gezocht.

⁷ De meeste organisaties beschikken over registratiesystemen waarin op het niveau van het individu kan worden geregistreerd.

1.3 De aanbodkant

Overall ontstaan vormen van burenhulp, burgerinitiatieven en initiatieven bij organisaties om ouderen te helpen. Dat is geweldig! In veel gevallen weten vraag en aanbod elkaar te vinden zonder tussenkomst van het sociaal werk en dat is prima. Dit zal per werkgebied zeer verschillen. De rol van het sociaal werk is enerzijds om een overzicht op het niveau van het werkgebied te maken en anderzijds om ondersteuning aan de initiatieven te bieden waar nodig. De volgende vragen helpen om per initiatief een goed beeld te krijgen:

1. Wie heeft het initiatief geïnitieerd? Wie zijn de contactpersonen?
2. Waar richt het initiatief zich op? (praktisch, contact, recreatie)
3. Hoeveel ouderen kunnen gebruik maken van het initiatief? En welke ouderen?
4. Heeft het initiatief ondersteuning nodig? Bijvoorbeeld praktisch of financieel?
5. Hoe waarborgt het initiatief de veiligheid van ouderen? Wie krijgt adresgegevens van ouderen? Is er uitwisseling van geld verbonden aan het initiatief? Als wordt gewerkt met voedsel: wordt dit op een veilige manier gedaan?
6. Bij burenhulp: Weet de buur dat hij of zij steun kan krijgen of terug kan vallen op het sociaal werk?

Als je burgerinitiatieven benadert, is het van groot belang dat de initiatiefnemers niet het gevoel krijgen dat een welzijnsorganisatie hun initiatief wil inlijven. Bij contact met initiatieven is het van belang dat je eerst je waardering uitspreekt voor wat wordt gedaan (je kunt dit creatief oppakken door te starten met het sturen van een bos bloemen of een doos chocolade). Vervolgens kun je aangeven dat het waardevol is om een overzicht te maken van alle initiatieven in een wijk of gemeente, in verband met de vindbaarheid voor ouderen via het advies- en hulppunt.

Per initiatief kan het sociaal werk afspraken maken voor passende ondersteuning. Wellicht is er geen verdere ondersteuning nodig. Een vorm van steun die je kunt aanbieden is het zoeken naar financiering voor initiatieven (o.a. het Oranjefonds stelt budget beschikbaar). Een ander voorbeeld van steun is aanbieden om bij situaties waar het initiatief vastloopt, bijvoorbeeld bij ouderen met complexe problematiek, mee te denken en te doen. Mooie initiatieven kunnen indien gewenst via de welzijnsorganisatie belicht worden in een nieuwsbrief, op social media of op een pagina in de lokale (wijk-)krant.

Met betrekking tot de veiligheid van de ouderen pleiten wij ervoor dat voorzichtig moet worden omgegaan met initiatieven waarbij welwillende burgers aan de deur komen bij ouderen⁸. Probeer aan initiatiefnemers duidelijk te maken dat het niet gaat om wantrouwen, maar om voorzichtigheid. Het overgrote deel van de hulp die wordt geboden zal vanuit goede intentie zijn, maar helaas zullen er ook mensen zijn die deze crisis misbruiken om ouderen geld afhandig te maken. Dat is zeer beschadigend voor ouderen die hier slachtoffer van worden. De meeste welzijnsorganisaties hebben een eigen bestand van vrijwilligers waaruit geput kan worden. Ook andere organisaties (zoals KBO of de Zonnebloem) hebben vaste vrijwilligers van wie de achtergrond bekend is. Het is het meest veilig om deze vrijwilligers in te zetten voor dienstverlening aan huis).

Voor nieuwe initiatieven met nieuwe vrijwilligers geldt dat checks die normaliter worden uitgevoerd, zoals het aanvragen van een VOG, niet op korte termijn kunnen worden gerealiseerd. Ook hier is de 'praktische wijsheid' van de betrokken sociaal professional van belang. Die kan inschatten of een initiatief te goeder trouw is en of zorgvuldig is nagedacht over het bijhouden welke persoon bij welke oudere aan de deur komt. Als er wordt gekozen om koppelingen te maken van ouderen met voorheen onbekende vrijwilligers, dan is het van belang dat de identiteit van de vrijwilliger gecheckt en vastgelegd is (bijvoorbeeld door een kopie van het paspoort).

8 Uiteraard betreft dit niet de informele hulp die wordt geboden door burens, vrienden en familie.

1.4 Hoe bereik je ouderen die niet actief op zoek gaan naar hulp?

We weten dat niet iedere oudere in staat is om zelf om hulp te vragen. Dit terwijl deze ouderen juist tegen problemen op kunnen lopen. Er zijn verschillende voorbeelden hoe deze groep toch in beeld kan komen:

1. Via naasten/buren

Naasten of buren kunnen zorgen hebben om een oudere. Bij de communicatie over het advies- en hulppunt kan worden vermeld dat buren hier ook hun zorgen kunnen delen. Mocht een buur bellen over een oudere, dan zou het eerste advies zijn dat de persoon zelf contact legt met de oudere. Dat kan heel simpel en zonder bemoeiziek over te komen door 'gewoon' te bellen of op 1,5 meter afstand van de deuropening te zeggen: "ik moest aan je denken en vraag me af hoe het met je gaat". Een betere opening voor een gesprek is er niet. Vervolgens kan, passend bij het gesprek, burenhulp worden gegeven of informatie worden gegeven over diensten en over het advies-en hulppunt.

Mocht een buur of naaste zelf geen mogelijkheid zien om in contact te komen dan kan een andere weg worden gezocht. Als er een telefoonnummer bekend is, kan het hulp- en adviespunt outreachend bellen. Als dit niet bekend is, kan een kaartje worden gestuurd, of kan een sociaal werker langsgaan (zie ambulante contact).

2. Outreachend contact

Sociaal werkers kennen kwetsbare ouderen die door de coronacrisis in een zorgelijke situatie terecht kunnen komen. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die een beroep doen op hulpverlening (wijkteam), maatjes of dagbestedingsactiviteiten. Deze ouderen kunnen actief worden benaderd.

Vanzelfsprekend zijn er meerdere organisaties en mensen die contact hebben met kwetsbare ouderen. Denk aan kerk, moskee, culturele organisaties, ouderenbond, woningstichting en verenigingen. Zij kunnen de mensen die zij kennen actief benaderen. Het is daarbij zeker goed om samen te werken met organisaties die ouderen kennen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Zij

kunnen de verbinding leggen en waar nodig tolken of documenten vertalen. Pharos <https://www.pharos.nl/coronavirus/> heeft eenvoudig te begrijpen informatie in verschillende talen.

3. Via het medisch domein

Ouderen die op meerdere gebieden kwetsbaar zijn, hebben meestal geregeld contact met het medisch domein: de wijkverpleging, POH en de huisarts. In Tilburg gaf ContourdeTwern kaartjes over het hulp- en adviespunt mee aan wijkverpleging en huisarts. Doordat de informatie via deze weg bij ouderen komt, hebben zij er vertrouwen in.

Zorg ook dat je goed te vinden en te bereiken bent voor zorgprofessionals. Hun werkdruk is hoog, dus zij hebben behoefte aan duidelijke informatie en snelle verwijsmogelijkheden. Voor een huisarts of wijkverpleegkundige is het het prettigst om de directe contactgegevens van een aantal sociaal werkers te hebben. Zij willen graag in één telefoontje een 'casus' kunnen overdragen. De sociaal werker die het eerste aanspreekpunt is, zoekt vervolgens naar de juiste plek voor de vraag.

4. Via briefjes voor het raam

Onderstaande groene en rode duimpjes zijn verspreid naar alle ouderen binnen een gemeente. Dit geeft burens de mogelijkheid om op elkaar te letten en indien nodig contact te zoeken.



1.5 Format voor informatiebrief

(Plaats), (datum)

Betreft: Bevestiging afspraken telefonisch contact met *(naam advies- en hulppunt)*.

Geachte *heer/mevrouw Naam*,

Op *(datum)* heeft u telefonisch contact gehad met het *(naam advies- en hulppunt + naam sociaal professional)*. De volgende afspraken zijn met u gemaakt:

(beschrijving ingezette praktische dienst of vorm van belcontact, beschrijving van de afspraken inclusief datums, tijden en gegevens contactpersoon/betrokken organisatie)

Mochten deze afspraken voor u niet duidelijk zijn of niet kloppen, dan kunt u contact opnemen met *(naam advies- en hulppunt, telefoonnummer, bereikbaarheid)*. U kunt ook bellen als u een andere ondersteuningsvraag hebt of als u behoefte heeft aan een luisterend oor.

Met vriendelijke groet,

(naam professional)

(naam organisatie)

Kerndienst 2: Sociaal belcontact

2.1 Belcontacten met vrijwilligers/professionals van de eigen organisatie

We gaan ervan uit dat iedere welzijnsorganisatie inmiddels een manier heeft gevonden contact te houden met ouderen voor een praatje. Ook hier geldt weer dat sociaal werkers hun praktische wijsheid inzetten om de juiste vorm te vinden. Bij het opzetten van een dergelijke dienst moet zowel worden nagedacht over het vormgeven van de dienst als de inhoud van de gesprekken. De onderstaande onderwerpen zijn relevant⁹.

1. Contact leggen en afspraken maken¹⁰

Bel zoveel mogelijk ouderen die van je diensten gebruik maken om te peilen of er behoefte aan sociaal contact is. Denk aan de mensen die deelnemen aan ontmoetingsactiviteiten, die incidenteel of regelmatig meegaan met uitjes of die gebruik maken van praktische diensten (zoals vervoer of administratieve thuishulp). Werk je in een multicultureel gebied? Onderzoek dan of je anderstalige vrijwilligers/werkers kan inschakelen om deze ouderen te bellen.

Vraag open hoe het met de oudere gaat, met aandacht voor mogelijke hulpbehoeften. Bespreek aan het eind van het gesprek of de oudere vaker gebeld wil worden. Spreek als de oudere dat wil de frequentie af. Geef aan dat zij buiten deze belcontacten ook altijd contact kunnen opnemen met het advies- en hulppunt en/of met landelijke luisterlijnen.

2. Wekelijks contact onderhouden¹¹

Als mensen behoefte hebben aan een wekelijks 'sociaal belcontact' komen ze op een belschema met telefoonnummers en adressen. Vrijwilliger(s) en

⁹ Met dank aan Katinka Verdonk van WijHeemstede <https://wijheemstede.nl/>

¹⁰ Het eerste contact kan worden gelegd door een sociaal werker of een goed toegeruste vrijwilliger

¹¹ Of zo vaak als afgesproken

oudere(n) worden gekoppeld. Vrijwilligers bellen wekelijks naar de ouderen. Mocht het contact tussen een vrijwilliger en een oudere niet soepel lopen, maak dan een andere match. Zorg dat je je vrijwilligers regelmatig spreekt en laat hen weten dat ze bij hulpvragen van ouderen of bij problemen bij je terecht kunnen.

3. De inhoud van gesprekken



Gesprekshulp 'Hoe gaat het met je?'

Hoezo bellen?

Als gevolg van de RIVM-richtlijnen zijn voorlopig tot 6 april veel reguliere activiteiten in de buurthuizen, bij clubs en verenigingen stilgelegd en wordt aangeraden om voorzichtig te zijn met sociaal contact. Vooral voor niet-werkenden (waaronder ouderen en mensen met een andere vorm van kwetsbaarheid) heeft dit grote invloed op hun daginvulling en hun sociale contacten. Daarnaast kan het allerlei praktische gevolgen hebben, zeker wanneer je een klein netwerk hebt. Wij willen graag weten hoe het met mensen gaat. Maar, hoe begin je zo'n gesprek en wat vraag je dan?



Algemene tips voor een goed gesprek

Toon oprechte aandacht: Bel op een rustig moment en op een rustige plek
 Neem de tijd
 Luister
 Praat rustig

Ben Open, Eerlijk en Nieuwsgierig (een 'OEN')

Stel *gesloten* vragen (te beantwoorden met ja/ nee) om iets te checken

Stel *open* vragen om ruimte te geven aan de ander om te vertellen

En verder: NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander
 Vat samen (in je eigen woorden)
 Vraag verder door
 Vaag na of je de ander goed begrepen hebt

Tot slot: Realiseer je dat jouw telefoontje het verschil kan betekenen in iemands dag. In een spontaan gesprek doe je alles wat hier staat als vanzelf.

Zorg dus dat jij geen vragenlijst gaat 'afwerken'!

4. Omgaan met de persoonlijke gegevens

Geef vrijwilligers de volgende tips als zij vanuit huis bellen:

Laat de bellijst met persoonlijke informatie niet rondslingeren (fysiek of digitaal) ter inzage voor anderen.

Gebruik een schriftje om dingen te noteren voor jezelf, schrijf nooit namen volledig op maar gebruik initialen.

Aan het eind van deze periode kun je de bellijst en het schriftje inleveren bij de organisatie zodat het kan worden vernietigd.

2.2 Landelijke luisterlijnen

Naast de telefonische contacten die door je eigen organisatie worden uitgevoerd, zijn er ook landelijke nummers die gericht zijn op het bieden van een luisterend oor:

Ouderenbond ANBO: 0348-466666 voor een luisterend oor en algemene vragen over het coronavirus.

Het Rode Kruis: 070-44 55 888 voor een luisterend oor, praktische tips en hulp bij het online boodschappen doen.

De Luisterlijn (voorheen Sensor): 0900-0767 voor iedereen dag en nacht beschikbaar voor een luisterend oor.

De Zilverlijn: 088-344 2000 belservice voor senioren van het Nationaal Ouderenfonds. Ouderen die zich aanmelden voor de Zilverlijn krijgen wekelijks een telefoontje van een vrijwilliger. Aanmelden via de [website](#) of via het telefoonnummer.

De Ouderen-Infolijn: 030-3400 600 een speciale telefoonlijn van seniorenorganisatie KBO-PCOB. Voor alle vragen van ouderen over corona.

Het Humanistisch Verbond: 020-521 9011, life-line voor levensvragen. Ga in gesprek met een humanistisch geestelijk verzorger, een professionele gesprekspartner die je steunt bij levensvragen.

Mantelzorglijn: 030-760 6055 voor vragen over mantelzorg en het coronavirus, advies of een luisterend oor. Buiten de openingstijden is de telefoon doorgeschakeld naar de Luisterlijn.

Bron: Kees Penninx Active age <https://www.activage.nl/over-activage/>

Ouderen met een migratieachtergrond kunnen vanaf nu bellen met een speciale hulplijn van seniorenorganisatie KBO-PCOB (**via 030-3400 600**). De telefoonlijn is bedoeld voor vragen over het coronavirus maar staat ook open voor een 'gewoon' een praatje. De ouderen worden te woord gestaan door vrijwilligers die zelf een Caribische, Chinese, Italiaanse, Marokkaanse, Molukse, Spaanse, Surinaamse of Turkse achtergrond hebben.

Kerndienst 3: Van direct naar digitaal contact

3.1 Digitaal contact

Ouderen die voor de coronacrisis al vaardig waren met een smartphone of pc kunnen gemakkelijk overstappen op digitaal contact met naasten via bijvoorbeeld Whatsapp of Skype¹².

Wat betreft contact tussen cliënt en hulpverlenend sociaal werker geeft Marcha Hartman- van der Laan, auteur van het boek *Sociaal werk in de digitale samenleving* vijf tips om dit goed en veilig te kunnen doen.

BPSW heeft deze vijf tips in een factsheet weergegeven: <https://www.bpsw.nl/publicaties/factsheet-hoe-pak-je-online-werken-op-in-het-sociaal-werk/>

Het is wel zo dat we nu tijdens deze crisis moeten roeien met de riemen die we hebben. Het kan zijn dat je de afweging maakt om te werken met een applicatie die niet geheel AVG-proof is. Overleg hierover met de IT- en beleidsafdeling van de organisatie.

3.2 Inzamelen, installeren en verspreiden van smart devices

Voor ouderen die geen smartphone of tablet hebben, maar voor wie beeldbellen of whatsappen wel van grote waarde zou kunnen zijn, wordt op verschillende plekken devices ingezameld. Je kunt in je eigen gemeente een inzamelactie starten. Als je aan de slag wil met dit project kun je het beste te rade gaan bij de beleids- en IT-afdeling van jouw organisatie.

Bij het verzamelen is het van groot belang dat de telefoon of tablet wordt ingeleverd met oplader, teruggezet op fabrieksinstellingen (waardoor alle

¹² Elkaar groepsgewijs ontmoeten kan ook, dit wordt beschreven bij kernproject 6.

persoonlijke informatie er af is) én wachtwoordvrij. Anders kan de telefoon niet gebruikt worden. Ook moet voor de donateur duidelijk zijn dat hij of zij de telefoon weggeeft en niet uitleent.

Het initiatief *Hallo Familie*¹³ is momenteel werkenderwijs kennis aan het ontwikkelen over hoe de telefoons en tablets effectief kunnen worden ingezet (denk aan installeren, verspreiden, instrueren). Voor de meest actuele informatie, ga naar <https://hallo-familie.nl/>. In de uitvoering is *Hallo Familie* vooralsnog lokaal gericht. De informatie op de site is gericht op alle organisaties die zelf aan de slag willen. Het installeren van de juiste apps op een device kan een leuke klus zijn voor een (oudere) vrijwilliger.

De smart devices kunnen worden gebruikt om contact te hebben met familie, hulpverleners en ouderen onderling. Een verbijzondering is dat de devices kunnen worden ingezet voor mantelzorgers die een familielid in een verpleeghuis hebben. Als een partner van een oudere in een verpleeghuis woont, dan kunnen beiden een smart device krijgen waardoor ze contact kunnen hebben met elkaar.

Wil je kunnen werken met een smart device dan is toegang tot internet wel een noodzaak. In verpleeghuizen is veelal wifi beschikbaar. Voor ouderen die zelfstandig wonen, kan gebruik maken van het wifi-netwerk van burens (met toestemming uiteraard) een optie zijn.

Wil je kunnen werken met een smart device dan is toegang tot internet wel een noodzaak. In verpleeghuizen is veelal wifi beschikbaar. Voor ouderen die zelfstandig wonen, kan gebruik maken van het wifi-netwerk van burens (met toestemming uiteraard) een optie zijn.

Pre-paid simkaarten zouden kunnen worden ingezet op het moment dat een oudere geen internetverbinding van een ander kan of wil gebruiken. Deze moet dan bij het installeren in de telefoon worden geplaatst. Momenteel wordt nog onderzocht welke simkaart het beste alternatief is. Ook onderzoeken we

13 Elke van Looveren van Jumbo, Anneke Vogels van WriteNow Online Communicatie, Ron van Zelst van Roem Events en Coen Hendriks van Zenzo Maatschappelijk Vastgoed. Zij werken o.a. Samen met ONS Welzijn.

of het Oranjefonds een bijdrage zou kunnen geven in het aanschaffen van simkaarten¹⁴ mocht de oudere weinig geld te besteden hebben.

3.3 Compaan

Het bedrijf Compaan specialiseert zich in tablets die voor ouderen gemakkelijk bruikbaar zijn. <https://www.uwcompaan.nl/>. We zijn positief over deze tablet, maar vrezen dat het niet gemakkelijk is om deze op heel korte termijn in een werkgebied te verspreiden.

¹⁴ Voorbeeld: Simyo biedt een simkaart met beltegoed voor €5. Daar kan een internetbundel van 2000 mb aan worden toegevoegd voor €12,50. <https://www.simyo.nl/prepaid>

Kerndienst 4: Ambulant contact

Om het risico op verspreiding van het coronavirus zo klein mogelijk te maken, blijft iedereen zoveel mogelijk thuis. Dat betekent dat hulpverleners (wijkteam, thuisbegeleiding, GGZ, overig sociaal werk) zoveel als mogelijk digitaal en telefonisch contact met ouderen onderhouden. Voor de allerkwetsbaarste ouderen is deze vorm van contact veelal geen goede vervanging voor face-to-facecontact.

De hieronder beschreven informatie kan worden gebruikt door sociaal werkers en hulpverleners om de afweging te maken om wel of niet te kiezen voor ambulante contact. De informatie kan ook worden gebruikt door mantelzorgers van ouderen en familieleden die twijfelen of en hoe ze face-to-facecontact met hun dierbare kunnen hebben. In paragraaf 4.3 wordt beschreven hoe je op de veiligste manier ambulante contact kunt hebben met een oudere, namelijk door af te spreken in de buitenlucht.

4.1 Richtlijn en afwegingskader

In de eerste plaats is het van belang om te weten dat je op een veilige manier face-to-face afspraken met mensen kunt hebben. Het RIVM geeft de volgende richtlijn:

Zorgverleners buiten het ziekenhuis mogen en kunnen, mits zichzelf en de cliënt niet ziek zijn, met 1,5 meter afstand 'gewoon' contact hebben¹⁵.

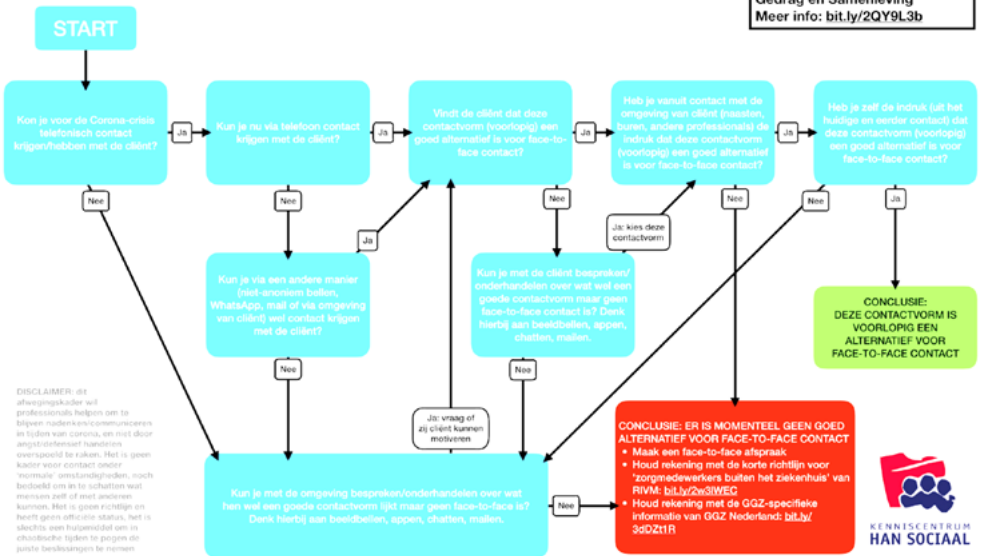
Ten aanzien van persoonlijke hygiëne en het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (alleen nodig bij mensen met coronaklachten) geeft het RIVM advies. Blijf in ieder geval op 1,5 meter afstand van de oudere als dit enigszins mogelijk is. Zie voor verdere aanwijzingen <https://lci.rivm.nl/PBM-thuiszorg>. Organisaties zijn als het goed is op de hoogte van deze richtlijn. Het onderstaande afwegingskader van Bauke Koekoek is ook bruikbaar om de

¹⁵ <https://www.zorgwelzijn.nl/corona-het-rivm-zegt-niet-dat-je-niet-naar-clienten-toe-mag/>

afweging te maken om wel of geen ambulante contact te hebben met wettbare ouders.

Versie 1.3 (30 maart 2020)
Bauke Koekkoek, Thijs Beckers
en Lectoraat Onbegrepen
Gedrag en Samenleving
Meer info: bit.ly/2QY9L3b

AFWEGINGSKADER AMBULANT CONTACT & CORONA
wat als je altijd face-to-face contact met iemand hebt: nu ook doen, of alternatief?



Een heel belangrijk criterium bij ouderen is of je via telefonisch of digitaal contact een goed beeld krijgt van de situatie. Dat zal veelal niet het geval zijn bij alleenwonenden met problemen als dementie, niet aangeboren hersenletsel, lichte verstandelijke beperkingen en bepaalde psychiatrische aandoeningen. Overbodig om te zeggen dat ook bij zorgwekkende zorgmijders telefonisch contact niet volstaat. Tot slot kunnen gehoorproblemen telefonisch contact moeizaam maken.

Een bijzondere categorie om vinger aan de pols te houden, betreft situaties waar intensief mantelzorg wordt verleend. Hulp die er normaal was om mantelzorgers te ontlasten, zoals geïndiceerde dagbesteding, valt weg en de mantelzorger heeft ook minder mogelijkheden om zich te ontspannen en even van huis weg te gaan. Dat kan leiden tot overbelasting en vanuit wanhoop kan zelfs ouderemishandeling plaatsvinden.

4.2 Persoonlijke afweging

Naast de afweging of een oudere gebaat is bij ambulante contact is er de afweging welke sociaal werkers dit contact kunnen bieden. Niemand moet zich gedwongen voelen om op huisbezoek te gaan. Iedere werker mag voor zichzelf de afweging maken. Redenen voor sociaal werkers om niet op huisbezoek te gaan, zijn bijvoorbeeld:

- Zelf gezondheidsproblemen hebben
- Een partner, kind of huisgenoot met gezondheidsproblemen
- Mantelzorger zijn
- In de privésituatie contact hebben met ouderen
- Een partner hebben die in de zorg werkt
- Angst om het virus op te lopen

Op het niveau van een team of afdeling kan hierover worden gesproken. Helaas vernemen we van verschillende kanten het zorgelijke signaal dat er organisaties zijn (met name jeugdzorg en GGZ) die de professionals die zij in dienst hebben verbieden om face-to-facecontacten te hebben. Dat is niet volgens de RIVM-richtlijn en vraagt wellicht om 'praktisch ongehoorzame' sociaal werkers. Die afweging is echter ook weer voor iedere sociaal werker om zelf te maken.

4.3 Alternatieve ambulante ondersteuning: Samen naar buiten

De term 'ambulant' komt van het Latijnse 'ambulare' wat wandelen betekent. Dit geeft een mooi alternatief voor een huisbezoek. Namelijk: samen wandelen. Afspreken in de buitenlucht heeft, waar dat kan, de voorkeur. Het is gemakkelijker om 1,5 meter afstand te houden en het risico dat het virus zich verspreidt is kleiner dan in een bedompte huiskamer. Daarbij is bewegen in de buitenlucht gezond en geeft een goede afleiding.

Ouderen kunnen terughoudend zijn om naar buiten te gaan. Je kunt dan het RIVM-advies toelichten. Eén van de redenen om naar buiten te gaan is volgens het RIVM het halen van een frisse neus. Voor buiten wandelen geldt hetzelfde als boodschappen doen: zolang je geen klachten hebt, kan het. Het kabinet en het RIVM benadrukken wel dat je ook bij lichte klachten, zoals een loopneus, thuis moet blijven. Ga wandelen op een rustige plek en zorg dat er een afstand van minimaal 1,5 meter tussen jou en de oudere is. Ga niet in groepen wandelen.

De woonsituatie van ouderen is verschillend. Ouderen die in een flat wonen, krijgen te maken met automatische deurknoppen en liftknoppen. Knoppen kunnen worden ingedrukt met een elleboog of knokkel of met behulp van een sleutel of een stokje. Het veiligst is om niet met meerdere personen tegelijk in de lift te stappen.

Uiteraard maakt de oudere zelf een afweging om wel of niet te gaan wandelen. Een alternatief is om het gesprek te hebben op minimaal 1,5 meter van de voordeur, dus op de stoep of op de galerij. Dit is ook een mooie manier voor familieleden om contact te hebben met hun naasten.

Kerndienst 5: Praktische diensten

Ouderen kunnen door de coronacrisis te maken krijgen met diverse praktische problemen. De meest urgente taak is zorgen dat mensen levensmiddelen in huis hebben. Bij dit kernproject besteden we daarom de meeste aandacht aan het opzetten en uitvoeren van een boodschappendienst. Daarnaast is een korte tekst opgenomen over maaltijden en over andere praktische vragen, zoals het lezen van post en en vervoer.

Stichting ContourdeTwern <https://www.contourdetwern.nl/> heeft een stappenplan gemaakt voor de inzet van (vrijwillige) hulp bij boodschappendiensten. Dat is met toestemming grotendeels overgenomen in deze beschrijving.

5.1 Inzet van mensen bij een boodschappendienst

We kijken allereerst in ons bestand van medewerkers die 100% fit zijn, die geen of onvoldoende werk hebben om thuis te werken én die zich op vrijwillige basis hiervoor willen inzetten. Het is handig als je in het bezit bent van een rijbewijs of auto en die daarvoor wilt inzetten. Zo niet, dan koppelen we je aan iemand met een rijbewijs en auto. We zetten vrijwilligers wijkgebonden in om de boodschappendienst uit te voeren. Een lokale coördinator stemt de inzet af op de behoefte en de vraag.

We zetten ook in op stagiaires en vrijwilligers die al bekend zijn. Ook voor hen gelden de uitdrukkelijke voorwaarden dat ze fit zijn en dat ze expliciet instemmen met inzet op de dienst. Stagiairs en vrijwilligers die niet in het bezit zijn van een auto en/of rijbewijs koppelen we aan degenen die dat wel zijn.

Bewoners die zich vrijwillig aanbieden maar nog niet in beeld zijn, zetten we op een wachtlijst. Deze bewoners zetten we pas in als we de vraag niet meer kunnen opvangen met medewerkers, stagiairs en bekende vrijwilligers.

5.2 Intake van klant voor de boodschappendienst

In het eerste telefonische contact met de (potentiële) klant achterhalen we:

- Wat de precieze hulpvraag is.
- Hoe het netwerk eruit ziet en hoe dat netwerk eventueel kan ondersteunen.
- Hoe de gezondheid van de bewoner is? (fit, klachten óf vastgesteld corona)

Als ondersteuning nodig blijkt, dan gelden de volgende stappen:

1. De urgentie van de vraag inschatten. Zijn de boodschappen per direct nodig of kan het nog een paar dagen wachten? Onze insteek is om zo snel mogelijk te helpen. De boodschappen digitaal bestellen via de website van de supermarkt heeft de voorkeur. Wanneer bezorging door de supermarkt zelf (op korte termijn) niet lukt, maar wel het ophalen van de digitale bestelling via een pick-up point dan kiezen we bij voorkeur deze optie.
2. Wanneer digitaal bestellen überhaupt geen mogelijkheid is, maak dan samen met de hulpvrager via de telefoon een zo concreet mogelijke boodschappenlijst (type product, merk etc). Probeer zo veel mogelijk op de langere termijn in te zetten, dus kies bij voorkeur voor weekboodschappen.
3. Maak concrete afspraken over de bezorging van de boodschappen. Spreek een tijdsvak van een uur af waarbinnen we de boodschappen bezorgen. Geef de namen van de bezorgers door zodat de klant altijd gericht kan vragen naar legitimatie. De bezorgers moeten altijd geldige legitimatie bij zich hebben. Leg uit dat de bezorger niet binnenkomt maar aanbelt en de boodschappen bij de voordeur zet. Alleen als de klant zelf niet in staat is om de boodschappen vanaf de deur naar binnen te dragen, dragen

de bezorgers de boodschappen naar binnen (zie onderdeel 3, protocol bezorgers).

Aanvullend voor coronapatiënten: fysiek contact is hier absoluut onwenselijk. Aan de telefoon vraag je de laatste drie nummers van het ID-bewijs van de klant (patiënt). Dit dient ter verificatie voor akkoord met de boodschappendienst. Geef aan dat je het telefoonnummer van de klant doorgeeft aan de bezorgers. Zij nemen tien minuten van tevoren contact op met de klant zodat deze de deur open kan zetten (zie onderdeel 3, protocol bezorgers).

4. Op een vaste locatie stelt de organisatie de volgende zaken beschikbaar voor het team van boodschappenbezorgers: benodigde formulieren, pennen, handschoenen, reinigingsgel en/of -doekjes en uiteraard de specifieke boodschappenlijstjes.

5.3: Protocollen voor bezorgen boodschappen

1. Je bent volgens de richtlijnen van het RIVM 100% fit. Ontstaan er twijfels over je gezondheid tijdens de uitvoering, dan stop je per direct met je inzet en communiceer je dit met de coördinator.
2. Je werkt in tweetallen. Een persoon is chauffeur, de andere persoon levert de boodschappen aan huis af.
3. In de auto zijn altijd de volgende spullen aanwezig: handschoenen¹⁶, reinigingsgel en/of -doekjes, .
4. De persoon die de boodschappen aflevert, doet handschoenen aan, zet de boodschappen bij de deur, belt aan en neemt afstand. Houd gedurende de bezorging altijd minimaal 1,5 meter afstand tot de klant, raak de klant niet aan, ga niet naar binnen bij de klant. Degene die de boodschappen aflevert, heeft altijd een geldig legitimatiebewijs (paspoort, ID of rijbewijs) bij zich: de klant kan daar naar vragen.
5. Wanneer de klant zelf de boodschappen niet naar binnen kan tillen, houd dan minimaal 1,5 meter afstand en zet de spullen het liefst in de gang of

¹⁶ Belangrijk om hiervan voldoende voorraad in te kopen. Wegwerp latex handschoenen zijn goedkoop verkrijgbaar.

anders in de keuken. Zorg ervoor dat je altijd handschoenen draagt, raak geen objecten aan en vraag de klant om de deuren open te zetten.

6. Aanvullend voor coronapatiënten: fysiek contact is hier absoluut onwenselijk.

Zorg dat de vrijwilligers tien minuten van tevoren telefonisch contact met de klant opnemen zodat deze de deur open kan zetten. De bezorger zet de boodschappen voor de deur.

5.4 Betalen

Bij de boodschappendiensten die al zijn gestart zijn, zien we verschillende mogelijkheden om ouderen te laten betalen voor de boodschappen. In de eerste plaats moet een keuze worden gemaakt voor de volgende opties:

1. De welzijnsorganisatie schiet de kosten voor.
2. De oudere legt vooruit een tegoed in.
3. De vrijwilligers schieten zelf voor (dit heeft niet de voorkeur).

Het gebruik van contant geld moet zo veel mogelijk worden vermeden en in géén enkel geval geven ouderen hun eigen pinpas mee. Daar waar welzijnsorganisaties of vrijwilligers voorschieten, bestaat natuurlijk het risico dat niet het gehele bedrag wordt terugbetaald. In Rotterdam heeft de gemeente aangeboden om bij te springen, mochten welzijnsorganisaties hierdoor een aanzienlijk verlies lijden.

Bijhouden van de kosten

Per oudere moet een goed overzicht worden bijgehouden van de kosten die worden gemaakt. Een manier om dat te doen is om centraal op een veilige computer een (Excel-)bestand aan te maken met namen en uitgaven. Hierin wordt ook opgenomen welke bedragen reeds betaald zijn door de oudere en welke bedragen nog betaald moeten worden.

Vrijwilligers kunnen met hun smartphone een foto maken van de kassabon en deze, met vermelding van de naam en adres van de oudere, mailen naar de persoon die de excell lijst bijhoudt (en ook het bestand met de kassabonnen).

Het is belangrijk dat de oudere ook op de hoogte is van de kosten. En bij voorkeur 'tekent' de oudere ook op de een of andere manier voor akkoord. Het aan de deur tekenen van een papieren factuur, of het zetten van een handtekening op het bonnetje, draagt een (klein) risico met zich mee, maar is wel een optie. Een andere optie is om de gegevens (Excellijst en foto's kassabonnen) per mail te verzenden naar de oudere zelf of een naaste. De gegevens kunnen ook per post worden gestuurd.

Middelen om de boodschappen te betalen

Er zijn verschillende middelen te bedenken om te betalen voor de boodschappen zonder dat de vrijwilliger dit van zijn of haar eigen geld moet voorschieten:

1. Speciale prepaid kaart

Vrijwilligers of medewerkers kunnen gebruik maken van een speciale betaalkaart, die vaak in het reguliere werk al beschikbaar is voor medewerkers om kleine aanschaffen te doen. Een voorbeeld is de Simplecard. Gebruikt jouw organisatie dit nog niet? Dan is dit wellicht hét moment om dit wel te gaan doen. Ook in niet-coronatijden voorkomt dit een hoop gedoe met kasvoorschotten, bonnetjes nieten etc.

<https://www.simplifiedcard.com/zakelijke-prepaid-betaalkaarten/>

2. Cadeaukaarten van de supermarkt of drogist

Versillende supermarkten en drogisten verkopen cadeaukaarten. De oudere kan geld overmaken (of over laten maken door een naaste) waarmee deze kaarten kunnen worden aangeschaft. Het overmaken kan middels digitale overschrijving of een éénmalige machtiging. Een alternatief is om één keer contant geld in een envelop aan te nemen waarmee de kaarten kunnen worden gekocht (vraag de vrijwilliger om handschoenen te dragen). Op deze manier heeft de oudere een pre-paid tegoed waarvan boodschappen kunnen worden gedaan. De vrijwilliger die

aan de oudere gekoppeld is, betaalt de boodschappen met deze kaart (tip: plak een sticker op de kaart en schrijf er de naam van de oudere op).

Jumbo: <https://www.jumbo.com/content/jumbo-cadeaukaart>

Albert Heijn: <https://www.ah.nl/over-ah/winkelservices/cadeaukaarten>

Etos: <https://www.etos.nl/acties/cadeaukaart/>

Kruidvat: <https://www.kruidvat.nl/kruidvat-cadeaukaart>

HEMA: <https://www.cadeaubon.nl/cadeaubonnen/hema-cadeaukaart>

Middelen om ouderen achteraf voor de boodschappen te laten betalen

Overleg met de financiële afdeling van je organisatie wat de beste weg is en hoe dit georganiseerd kan worden.

1. Tikkie

Als de vrijwilliger de boodschappen voorschiet, is het het meest eenvoudige om het bedrag via een Tikkie door de oudere of een naaste terug te laten betalen. De Tikkie kan per mail of app worden verstuurd met een foto van de kassabon er bij. Nadeel is dat dit absoluut niet AVG-proof is. De rekeningnummers van vrijwilligers en ouderen komen namelijk op straat te liggen.

Alternatief is dat de Tikkie-betalingen verlopen via de rekening van de organisatie. Hoe je dit kunt doen, kun je het best overleggen met de financiële afdeling van je organisatie

2. Eenmalige machtiging

Ouderen kunnen een machtigingsformulier voor een eenmalige incasso tekenen.

3. Factuur

De organisatie kan een factuur (met acceptgiro) toesturen naar de oudere of een naaste.

4. **Mobiel pinapparaat**

Een laatste optie is het gebruik van een mobiel pinapparaat dat verbonden is aan een smartphone waarmee contactloos kan worden betaald. Er zijn diverse aanbieders te vinden als je googlet op 'pinapparaat, contactloos smartphone'.

Het nadeel is dat je ervoor moet zorgen dat de oudere op 1,5 meter van de vrijwilliger moet kunnen zijn om dit te kunnen gebruiken. Dat betekent in de praktijk dat je het op de grond zou moeten leggen. Als de oudere het apparaat aanraakt, moet het na gebruik worden gedesinfecteerd en moet de vrijwilliger handschoenen wisselen.

Werken deze mogelijkheden niet doordat de oudere niet over de vaardigheden en het netwerk beschikt om dit te kunnen doen, dan kan een sociaal werker zoeken naar een maatwerkoplossing voor die persoon.

5.5 Lokale winkeliers

Boodschappen kunnen niet alleen bij grote (supermarkt-)ketens worden gedaan. Lokale winkeliers hebben het zwaar. Goed dus om te onderzoeken op welke manier er met hen kan worden samengewerkt. Hiervoor is geen landelijk format te bedenken. Onze suggestie is om naar deze winkeliers te bellen of langs te gaan om afspraken op maat te maken.

5.6 Wat als er geen geld is?

Helaas zijn er ouderen die onder de armoedegrens leven, bijvoorbeeld door schulden. Als dit al voor de coronacrisis bekend was, zijn deze ouderen wellicht al bekend bij de plaatselijke voedselbank. De voedselbanken hebben hun werkwijze aangepast aan het coronavirus, maar gaan door met het verstrekken van pakketten.

Als de oudere geen geld heeft en nog niet bekend is bij de voedselbank, ga dan op zoek naar een oplossing die werkt in jouw gemeente. Kan de oudere alsnog snel een beroep doen op de voedselbank? Misschien is er een fonds dat zich richt op urgente noden?

Zie bijvoorbeeld dit fonds in in Dordrecht <http://sundrechtsteden.nl/>. Een gemeente kan er ook voor kiezen om in dit geval middelen vrij te maken.

Het signaal dat er geen geld is, is ook aanleiding om verder in gesprek te gaan met de oudere: spelen er nog andere problemen? Een sociaal werker kan dit gesprek voeren. Zie ook: digitaal contact en en ambulante ondersteuning.

5.7 Maaltijden

Niet iedere oudere kan zelf koken. Waarschijnlijk was er in de gemeente al een dienst waar de ouderen gebruik van konden maken. Dit is ook voor andere ouderen de meest eenvoudige weg.

Je ziet daarnaast veel burgerinitiatieven die zich richten op het koken voor anderen. Ook burens bieden dit type steun aan. Het Voedingscentrum biedt richtlijnen om dit veilig te kunnen doen:

<https://www.voedingscentrum.nl/nl/thema/coronavirus-voeding/hoe-kook-je-veilig-eten-voor-ouderen.aspx>

Voor het brengen van de maaltijden, kunnen dezelfde regels gebruikt worden als voor boodschappen (zie [punt 4 t/m 6 bij 5.3](#)).

5.8 Overige praktische steun

Er zijn naast boodschappen meerdere gebieden waarop praktische steun voor ouderen nodig kan zijn, zoals post, vervoer naar doktersafspraken, hulp bij het verzorgen van huisdieren etc.

Waar het gaat om gevoelige informatie, zoals het lezen van post, is ons advies om dit te doen met dezelfde mensen als voor de coronacrisis. Dus met vrijwilligers van de 'vrijwillige thuisadministratie' of door de sociaal werker die ambulant werkt. Waar het mogelijk is, gebruik je digitaal contact. Waar dat niet mogelijk is, kun je kijken of je ambulant kunt werken.

Wat betreft vervoer is het advies van het RIVM dat mensen met een kwetsbare gezondheid geen gebruik moeten maken van het openbaar vervoer. Voor vervoersdiensten per auto is het advies om dit niet door vrijwilligers te laten doen. *Automaatje* van de ANWB heeft de diensten bijvoorbeeld voorlopig stopgezet.

Wmo-vervoer vindt in de meeste gemeenten wel doorgang. Er gelden wel aanvullende regels. Dit geldt ook voor 'reguliere' taxi's bijvoorbeeld bij Tревvel:

<https://www.trevvel.nl/nieuws/mededeling-over-aangescherpte-maatregelen-rond-coronavirus>

Voor andere praktische vragen kun je per geval beoordelen of het netwerk of burens dit zouden kunnen oppakken. Ouderen vinden het vaak lastig om om hulp te vragen. Leg uit dat burens in veel gevallen graag helpen en ondersteun waar nodig bij het leggen van contact.

Misschien is er in jouw gemeente al een platform waar vraag en aanbod met elkaar worden verbonden? *Mijnbuurtje* heeft een speciale variant gemaakt van hun platform, dat snel kan worden ontwikkeld <https://www.mijnbuurtje.nl/coronahulp/>

Een ander groot platform is *Wehelpen* <https://www.wehelpen.nl/>

Als je een oudere voor praktische hulp koppelt aan een (onbekende) ander, weeg de voordelen en de nadelen per situatie tegen elkaar af. Waar burenhulp of hulp door een onbekende vrijwilliger niet mogelijk of wenselijk is, kun je per geval beoordelen of dit door een bekende vrijwilliger of door een sociaal werker kan worden opgepakt.

Kerndienst 6: Vervangende ontmoetingsactiviteiten

Door de coronacrisis zitten ouderen meer thuis. Activiteiten gaan niet door en familie komt niet of minder op bezoek. De dagen kunnen daardoor erg lang duren. Ouderen kunnen elkaar steunen in deze tijd. Waar het mogelijk is, stimuleren we onderling contact. Door heel het land worden creatieve vervangende ontmoetingsactiviteiten georganiseerd. Ook zijn er initiatieven gericht op recreatie.

6.1 onderlinge contacten online of telefonisch

Er zijn allerlei manieren om ouderen in staat te stellen om met elkaar te communiceren. Sociaal werkers kunnen groepjes ouderen bij elkaar brengen voor contact met elkaar. Hieronder worden verschillende mogelijkheden beschreven.

1. Whatsappgroep

Een eenvoudige vorm is om een Whatsappgroep te maken voor ouderen die gezamenlijk deelnamen aan een activiteit die nu niet doorgaat. Er moet wel eerst toestemming aan ouderen worden gevraagd voor zij aan een groep worden toegevoegd. Je kunt de keuze maken om de groep op zichzelf te laten draaien of je kunt als sociaal werker zelf ook aan de groep worden toegevoegd. In dat geval kan je de groep ook gebruiken om efficiënt informatie en leuke initiatieven te delen. De ervaring is dat in veel ouderengroepen niet alle deelnemers Whatsapp hebben. Deze ouderen kunnen 'gewoon' worden gebeld. Dan kunnen ook groeten worden overgebracht van en naar de andere groepsleden.

2 Zoom/Skype

Ouderen die digivaardig zijn of die een digitaal device hebben gekregen volgens het eerder beschreven 'smartphone inzamelproject' kunnen elkaar via

bijvoorbeeld Skype of Zoom ontmoeten. Dat kan één op één, in de vorm van 'Skypemaatje' of 'Zoommaatje' maar ook in groepen.

Een sociaal werker of handige vrijwilliger kan mensen koppelen en/of groepsgewijze ontmoetingen faciliteren. Let er wel op dat deze platforms niet AVG-proof zijn. Betrek ook vooral de IT-afdeling van je organisatie om mee te denken.

3. Telebakkie

Een mooie en laagdrempelige manier om mensen die geen smartphone hebben telefonisch bij elkaar te brengen is 'Telebakkie': een telefonisch koffieuurtje voor zes mensen ontwikkeld door Kees Penninx (ActivAge) en Anita Kornman (sociaal werker bij Super-Actief Rotterdam)¹⁷. *Telebakkie* is getest samen met bewoners van wooncomplex De Mazesteyn in Rotterdam. Het werkt als volgt:

Zorg dat iedereen op een afgesproken tijdstip klaar zit met koffie, iets lekkers erbij en een mobiele telefoon. De eerste beller moet een smartphone hebben om mensen toe te kunnen voegen aan het gesprek. Mensen met een vast nummer kunnen wel gebeld worden maar niet zelf een groepsgesprek starten. Stapsgewijs gaat het dan als volgt.

¹⁷ De onderstaande tekst is met toestemming overgenomen van: <https://www.activage.nl/blijf-bruisen-met-telebakkie/>



1. Persoon 1 belt persoon 2 en wacht tot het gesprek tot stand is gekomen.
2. Persoon 1 tikt nu op de knop Voeg toe (de knop met het + teken) en tikt het nummer in van persoon 3 (of kiest deze persoon uit zijn adresboek).
3. Is het gesprek met persoon 3 tot stand gekomen dan tikt persoon 1 op de knop Voeg samen. Deze knop zie je rechts op je telefoonscherm. Nu ben je al met drie personen in één gesprek!
4. Nog meer personen erbij? Je kunt tot zes personen gaan. Druk op het plusje, bel de volgende persoon, wacht tot deze heeft opgenomen, tik op de knop Voeg toe, enzovoort.

Het is handig als iemand gespreksleider is. Afhankelijk van de groep die je wil bereiken kan dat een iemand uit de groep zijn, een vrijwilliger of een sociaal werker. De gespreksleider vraagt mensen om radio en tv uit te zetten en vraagt

mensen om hun naam te noemen als ze iets willen zeggen. De gespreksleider kan er voor kiezen om gesprekken te voeren aan de hand van een thema.

4. Belcirkel

Bij een belcirkel belt een groep ouderen elkaar iedere dag op dezelfde tijd (bijvoorbeeld om 9.00u 's ochtends). De eerste persoon op de lijst belt de tweede persoon, de tweede de derde en de laatste belt de eerste persoon weer zodat de cirkel rond is. De belcirkel kan door mensen onderling worden uitgevoerd, waarbij de 'eerste beller' een aparte verantwoordelijkheid heeft. De keuze kan ook worden gemaakt om een vrijwilliger als eerste persoon op de bellijst te zetten.

Ouderen die willen deelnemen aan de belcirkel geven de namen van twee contactpersonen op, die kunnen langsgaan als de persoon niet opneemt of als de oudere aangeeft dat het niet goed gaat. Dit kunnen familieleden zijn of burens met een sleutel, of in overleg de wijkverpleging.

Het kan gebeuren dat een deelnemer niet opneemt. Als het bijvoorbeeld beller 3 is die niet opneemt, belt deelnemer 2 verder naar nummer 4. Daarnaast belt nummer 2 naar de eerste beller. De eerste beller probeert zelf nogmaals om beller 3 te bellen. Als dit niet lukt, belt hij of zij naar een contactpersoon. Deze contactpersoon belt vervolgens de contactpersoon van de lijst. Ook als er een signaal komt dat het niet goed met een oudere gaat, wordt de contactpersoon door de eerste beller benaderd. Die kan dan gaan kijken en mogelijk hulp inschakelen.

6.2 Ontmoetingsactiviteiten en recreatieve activiteiten vanuit huis

Er worden allerlei goede ideeën bedacht om ouderen in staat te stellen om op afstand te genieten van gezamenlijke recreatieve activiteiten. Op de site van het Oranjefonds <https://www.oranjefonds.nl/doejemee> staan voorbeelden beschreven die ter inspiratie kunnen dienen. Als er budget nodig is om een activiteit uit te voeren, kan er een aanvraag worden gedaan bij het Oranjefonds. Enkele voorbeelden:

- In flats waar ouderen wonen, kunnen activiteiten plaatsvinden die ouderen vanaf hun deuropening of hun balkon kunnen volgen, zoals een concert of 'galerijbingo'.
- Bij ouderen die verspreid door de wijk wonen, kan materiaal voor een knutselactiviteit aan huis worden bezorgd. Weten dat je samen dezelfde dingen aan het maken bent, geeft verbondenheid. Digivaardige ouderen kunnen de resultaten met een foto delen of zelfs samen knutselen in een digitale meeting.
- Er zijn op tv (met name bij Omroep Max) allerlei programma's gericht op ouderen. Je kunt afspreken dat ouderen ieder vanuit hun eigen huis een programma kijken om vervolgens over te gaan op een gezellig gezamenlijk *'telebakkie'* om na te praten over het programma. Een voorbeeld van een geschikt programma is *'heel Nederland thuis in beweging'*. Je kunt afspreken dat een groep ouderen ieder vanuit zijn eigen huis de oefeningen doet.
- Op deze site is online cultuuraanbod te vinden: <https://www.beteroud.nl/nieuws/kunst-cultuur-coronavirus>

6.3 Wandelen in tweetallen

Net zoals ouderen een wandeling kunnen maken met een sociaal werker, kunnen ouderen ook in tweetallen afspreken voor een wandeling of scootmobielrit. Dit is ook een manier voor familieleden om een oudere te ontmoeten. [Zie voor de beschrijving 4.3.](#)

Kerndienst 7: Ouderen actief voor anderen

De neiging bij deze crisis is om ouderen te benaderen als slechts de ontvanger van hulp. We weten echter uit onderzoek dat mensen het veel fijner vinden om hulp te bieden dan hulp te ontvangen. Dat geldt ook voor ouderen. Het overgrote deel van de ouderen dat nu thuis zit, heeft talenten waarmee ze een ander vrolijk kunnen maken.

Het is een uitdaging voor sociaal werkers om manieren te verzinnen om deze talenten aan te spreken. Dat mag voor andere ouderen zijn maar zeker ook voor andere groepen zoals kinderen, zwangere vrouwen, nieuwkomers of mensen met een beperking. De opbrengst kan ook gericht zijn op een ander terrein, bijvoorbeeld de natuur. Het kunnen eenvoudige lichtvoetige projectjes zijn. Denk niet te ingewikkeld.

Begeleid je een stagiair? Dan is dit een perfecte stage-opdracht!

Kwaliteitscriteria voor initiatieven zijn:

- Het projectje kan in korte tijd worden gestart (week/twee weken).
- Het projectje kan door ouderen in hun eigen huis worden uitgevoerd. Benodigde materialen kunnen bijvoorbeeld aan huis worden bezorgd.
- Meedoen aan het projectje biedt een zinvolle tijdsbesteding voor ouderen.
- Er moet behoefte zijn aan de 'opbrengst' van het project en er moet zijn nagedacht over hoe deze opbrengst op de goede plek terechtkomt.

Als je een uurtje brainstormt met een paar collega's bedenk je al snel tien leuke ideeën. De grootste uitdaging is niet het bedenken, maar er voor zorgen dat een idee daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Taak van de sociaal werker is om de juiste verbindingen te leggen. Hieronder staan enkele voorbeelden ter inspiratie.

- Ouderen maken nestkastjes voor vogels die de processierups kunnen bestrijden (moet eind april klaar zijn).
- Paasfeest: eieren verstoppen met daaroverheen gebreide mutsjes met een genummerd label eraan, door ouderen gebreid. Kinderen kun je de eieren laten zoeken en als ze hem vinden moeten ze deze inleveren voor een prijsje. Deze methode kan ook na Pasen op een andere manier worden gebruikt.
- Bloemen van crêpepapier maken om naar andere ouderen of andere doelgroepen te sturen.
- Huiswerkhulp: scholen geven kinderen (bovenbouw van de basisschool) een opdracht om een werkstuk te schrijven. Informatie moeten ze niet uitzoeken op internet, maar moeten zij verkrijgen door ouderen (opa, oma, buur) telefonisch of via beeldbellen te interviewen.
- Penvriendjes: scholen geven kinderen opdracht om wekelijks een brief te schrijven naar (bekende) ouderen. Ouderen kijken deze na op spelling en grammatica en schrijven terug.
- Kinderen maken een kaart voor ouderen¹⁸. Dit wordt echter niet ingestoken als éénrichtingsverkeer. Aan ouderen wordt expliciet gevraagd om terug te schrijven of te mailen.
- Ouderen bakken een verjaardagstaart voor jarige kinderen.
- Ouderen breien/haken een leuk cadeautje voor zwangere dames, mensen met een verstandelijke beperking etc.
- Taalles via beeldbellen voor nieuwkomers bij wie de taallessen in het buurthuis zijn gestopt.
- Voorlezen vanuit de deurpost aan kinderen op de stoep.
- Tablets en smartphones installeren zodat andere ouderen die kunnen gebruiken
- Penmaatjes: ouderen aan elkaar koppelen om brieven/kaarten naar elkaar te sturen.

¹⁸ Eventueel samen met een gelezen tijdschrift zoals een Donald Duck (aanvulling door Joost Wols, 8 jaar)

Er zijn verschillende manieren om financiële middelen te verkrijgen voor dit soort projectjes, onder andere via het Oranjefonds. Een aantal van de bovenstaande ideeën is uitgebreid uitgewerkt op www.krachtproef.org.

Hoe nu verder?

Hopelijk is de coronacrisis binnenkort verleden tijd. Dat betekent niet dat deze beschrijving dan zijn waarde geheel verliest. Een aantal van de kerndiensten blijft (in een andere vorm) deel uitmaken van het aanbod van sociaal werk organisaties, zoals dat al voor de coronacrisis het geval was. De coronacrisis heeft ons ook laten zien dat mensen elkaar willen helpen als het er echt op aan komt. Het zou mooi zijn als we de energie die is ontstaan kunnen vasthouden.

In deze tijd is voor het eerst echt werk gemaakt van 'digitaal contact'. Het zal nooit een vervanging worden voor fysieke ontmoeting, maar het kan wel een waardevolle aanvulling zijn. Het kan ingezet worden voor de communicatie met ouderen, maar daarnaast blijkt digitaal ontmoeten een snelle en effectieve manier om sociaal werkers uit heel het land samen te brengen. Ook dat verdient een vervolg.

Wil je reageren op één van de projecten of heb je zelf een goed idee voor project of financiering?

Stuur dan een e-mail naar secretariaataaneen@gmail.com.

Nawoord

Hopelijk is de coronacrisis binnenkort verleden tijd, maar deze beschrijving verliest dan niet zijn waarde. Een aantal van de kerndiensten blijft deel uitmaken van het aanbod van sociaalwerkorganisaties, zoals dat al voor de coronacrisis het geval was. Digitaal contact wordt nooit een vervanging voor fysieke ontmoeting, maar wel een waardevolle aanvulling. Het is in te zetten voor de communicatie met ouderen en digitaal ontmoeten is een snelle en effectieve manier om sociaal werkers uit heel het land samen te brengen. En het biedt een goed inzicht op nieuwe kansen op de arbeidsmarkt in de sector.



Colofon

Ontwikkeling

Jenny Zwijnenburg

Sjef van der Klein, Marien van Schijndel, Joop Hofman

Redactie en realisatie

Mascha Boelaars

Myrthe Tijhuis

Vormgeving

9meter

Met dank aan

Alle deelnemende sociaal werkers aan de videoconferentie op 26 maart 2020.

Krachtproef

www.krachtproef.org

Deze samenvatting en de gehele publicatie 'Sociaal werk voor ouderen tijdens corona' zijn te vinden op www.sociaalwerk-werkt.nl.

© Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk

Utrecht, april 2020

