

# **Ouderenadviseur**

NIZW Beroepsontwikkeling

Oktober 2005

© 2005 NIZW Beroepsontwikkeling

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Dit profiel is ontwikkeld door NIZW Beroepsontwikkeling in het kader van het project Beroepenstructuur in opdracht van het Platform Kwalificatiebeleid zorg en welzijn.

**Projectleiding**

Paul Vlaar

**Projectteam**

Corrie van Dam

Ria Broeken

Ruth Oortgiesen

Marion van Hattum

Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn

NIZW Beroepsontwikkeling

Postbus 19152

3501 DD Utrecht

Telefoon (030) 230 63 81

Fax (030) 231 96 41

Website: [www.beroepenzorgenwelzijn.nl](http://www.beroepenzorgenwelzijn.nl)

E-mailadres: [info@beroepenzorgenwelzijn.nl](mailto:info@beroepenzorgenwelzijn.nl)

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
Wat is een beroepenstructuur?.....	4
Profielen voor beroepsgroepen.....	4
Totstandkoming van de profielen .....	4
Hoe zijn de competentieprofielen opgebouwd? .....	5
Wat zijn competenties? .....	7
Hoe ontwikkelen beroepskrachten hun competenties? .....	7
Hoe beschrijven wij competenties? .....	7
<b>1 Beroepsbeschrijving ouderenadviseur</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Kerntaken ouderenadviseur</b> .....	<b>10</b>
2.1 Cliëntgebonden taken.....	10
2.2 Professiegebonden taken .....	15
2.3 Organisatiegebonden kerntaken .....	15
<b>3 Kernopgaven ouderenadviseur</b> .....	<b>17</b>
<b>4 Competenties ouderenadviseur</b> .....	<b>18</b>
4.1 Kernkwaliteiten beroepskracht in zorg en welzijn .....	18
4.2 Generieke competenties.....	21
4.4 Competentiematrix .....	28
<b>5 Niveaus ouderenadviseur</b> .....	<b>29</b>

## Inleiding

Profielen vormen de bouwstenen voor de herziening van de Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005. NIZW Beroepsontwikkeling ontwikkelde de profielen van de volgende beroepsgroepen en varianten daarop:

- Pedagogisch werker
- Ouderenadviseur
- Groepsleidster kinderopvang
- Leidster peuterspeelzaalwerk
- Sociaal cultureel werker
- Maatschappelijk werker
- Woonbegeleider
- Activiteitenbegeleider
- Medewerker gehandicaptenzorg

### ***Wat is een beroepenstructuur?***

Een beroepenstructuur bevat een systematische ordening en beschrijving van met elkaar samenhangende beroepsgroepen, waarmee de vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties kunnen aangeven wat de opleidingsbehoefte is. Organisaties kunnen met behulp van de beroepenstructuur het personeels- en opleidingsbeleid versterken en de beroepskrachten zelf kunnen een beter inzicht krijgen in hun eigen beroepscompetenties en in die van beroepskrachten in verwante beroepen.

De Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005 vormt de herziening van de eerdere beroepenstructuur voor de sector uit 1992. Hiervoor zijn eerst de meest voorkomende beroepsgroepen en beroepsvarianten uit het primaire proces van de zorg-, hulp- en dienstverlening uit de branches Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Kinderopvang, Jeugdzorg, Gehandicaptenzorg en Geestelijke Gezondheidszorg beschreven. In een later stadium zullen competentieprofielen van beroeps- en functievarianten en leidinggevende functies die een relatie hebben met het primaire proces, worden toegevoegd. Bovendien verschijnen eind december 2005 de profielen voor de branche Verpleging en Verzorging.

### ***Profielen voor beroepsgroepen***

Een competentieprofiel kan gemaakt worden voor een individuele beroepskracht, voor een werkeenheid waarin de verschillende competenties over meerdere personen zijn gespreid, voor een hele organisatie of voor een beroepsgroep in zijn geheel. De door ons gemaakte profielen zijn gemaakt voor de betreffende beroepsgroep als geheel. Dat betekent dat niet elke individuele beroepskracht over alle competenties moet beschikken. In veel gevallen is dat ondoenlijk. We gaan ervan uit dat de beroepsgroep voldoende toegerust moet zijn om doelgericht en doelmatig haar maatschappelijke opdracht uit te voeren. Als het om grote organisaties of werkeenheden gaat, is er de mogelijkheid om onderling te differentiëren, terwijl in kleinschalige beroepspraktijken meer gevraagd wordt van de generieke inzet.

### ***Totstandkoming van de profielen***

De profielen zijn tot stand gekomen met behulp van de uitkomsten van de Toekomstverkenning door het Verwey-Jonker Instituut. In deze Toekomstverkenning is onderzoek verricht naar ontwikkelingen in zorg en welzijn en de gevolgen daarvan voor de beroepsuitoefening. Het rapport bevat belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen en beleidsontwikkelingen en veranderingen in de vragen en behoeften van burgers en cliënten die nu en in de nabije toekomst plaatsvinden.

Verder vormden bestaande beroepsprofielen en functiebeschrijvingen, literatuuronderzoek, expertmeetings, interviews met beroepskrachten en de uitkomsten van de werkconferentie Werk Maken van je Vak van 30 september en 1 oktober 2004 belangrijke input voor de profielen.

## ***Hoe zijn de competentieprofielen opgebouwd?***

De competentieprofielen zijn volgens een strak stramien opgebouwd. Om uiteindelijk de beroepscompetenties van de betreffende beroepskracht te kunnen beschrijven, moeten we weten wat de kerntaken van de beroepskracht zijn en voor welke keuzes en dilemma's de beroepskracht bij de uitoefening daarvan komt te staan; de beroepspraktijk vormt het uitgangspunt. Het profiel van de medewerker gehandicaptenzorg is op andere wijze tot stand gekomen en niet volledig volgens onderstaande beschrijving opgebouwd.

### *Beroepsbeschrijving*

Het eerste onderdeel van de profielen vormt de beroepsbeschrijving. De beroepsbeschrijving is een globale omschrijving van het beroep, waarin iets wordt verteld over de beroepscontext, het niveau van beroepsuitoefening en de rollen. Ook vermelden we hier de gebruikte bronnen.

De beroepscontext geeft een korte omschrijving van de context waarin het beroep wordt uitgeoefend; in welke branche en welk type organisatie werkt de beroepskracht? Met wie werkt de beroepskracht samen? Wat vormt de kern van de werkzaamheden?

Het niveau van beroepsuitoefening hangt af van vier factoren, namelijk complexiteit, transfer, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid.

Complexiteit is de mate waarin beroepsactiviteiten gebaseerd zijn op toepassing van routines, standaarden of nieuwe procedures; de complexiteit geeft de moeilijkheidsgraad aan en wordt bepaald door de kenmerken van de cliënt, de omstandigheden en de handeling zelf.

Transfer is de mate waarin de beroepskracht zijn vermogen moet aanspreken om abstracte zaken te vertalen naar concrete en omgekeerd en om vermogens, opgedaan in de ene beroepscontext, in te zetten in een andere, soortgelijke beroepscontext.

Zelfstandigheid is de mate waarin de beroepskracht op eigen kracht initiatieven neemt, beslissingen neemt en taken verricht

Verantwoordelijkheid is de mate waarin de beroepskracht aanspreekbaar is op de door hem uitgevoerde beroepsactiviteiten, op de gevolgen daarvan voor de cliënt en voor de beroepsactiviteiten van anderen.

Bij de rollen wordt aangegeven in welke rollen de beroepskracht zijn werk doet. Voorbeelden zijn een adviserende rol, een ondersteunende rol, een coördinerende rol of een bemiddelende rol.

### *Kerntaken*

Als tweede onderdeel geven we de kerntaken. De kerntaken zijn sets van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten die door een belangrijk deel van de beroepskrachten in een bepaald beroep worden uitgeoefend en die kenmerkend zijn voor dat beroep. Ze geven de essentie aan van de taken die bij een bepaald beroep of een bepaalde functie horen. Per kerntaak beschrijven we wat de beroepskracht doet, hoe hij het doet, welke instrumenten en methoden hij gebruikt, op welk niveau de kerntaak wordt uitgevoerd, welke dilemma's en keuzes hij daarbij tegenkomt en wat het resultaat moet zijn. Om de kerntaken uit te kunnen oefenen, moet de beroepskracht over bepaalde competenties beschikken.

We onderscheiden cliëntgebonden kerntaken, organisatiegebonden kerntaken en professiegebonden kerntaken.

Cliëntgebonden kerntaken zijn kerntaken die direct te maken hebben met de zorg-, hulp- en/of dienstverlening aan de cliënt en waarbij er dus veelal contact met de cliënt bestaat.

Organisatiegebonden kerntaken zijn kerntaken die te maken hebben met het functioneren in de organisatie en het functioneren van de organisatie waar de beroepsbeoefenaar werkzaam is, zoals meedenken over beleid.

Professiegebonden kerntaken zijn kerntaken die te maken hebben met de ontwikkeling van de beroepsbeoefenaar in zijn beroep, zoals deskundigheidsbevordering, en met de ontwikkeling van het beroep.

### *Kernopgaven*

Het derde onderdeel van het profiel bestaat uit de kernopgaven. De beroepskracht moet bij de uitvoering van de kerntaken steeds allerlei afwegingen maken. Hij krijgt regelmatig te maken met dilemma's, keuzes, problemen, spanningsvelden en kansen waarvoor van hem een oplossing en een aanpak worden verwacht.

Voorbeelden van kernopgaven zijn bijvoorbeeld het omgaan met tegenstrijdige belangen van enerzijds de cliënt en anderzijds de familie van de cliënt of in hoeverre de beroepskracht de verzorging van een cliënt moet overnemen of de cliënt de handelingen zelf laat verrichten, wat meer tijd kan kosten. Het gaat vaker om het vinden van de juiste middenweg dan om het kiezen voor het een of het ander. Ook voor het omgaan met de kernopgaven heeft de beroepskracht bepaalde competenties nodig.

### *Competenties*

Het vierde onderdeel van het competentieprofiel wordt gevormd door de competenties. Als wij hier competenties schrijven, dan bedoelen wij beroepscompetenties. Zoals gezegd heeft de beroepskracht competenties nodig om de kerntaken te kunnen uitvoeren en om daarbij met de kernopgaven om te gaan.

De competenties vormen een zeer belangrijk onderdeel van het competentieprofiel. Het beroepsonderwijs wordt ingericht op het kunnen verwerven van competenties door beginnende beroepskrachten, de instellingen kunnen hun maatschappelijke opdrachten vertalen in de competenties die de beroepskrachten met elkaar in huis moeten hebben en de beroepskrachten zelf kunnen door combinaties van werken en leren hun competenties verbreden en verdiepen. Werkveld, onderwijs en beroepskrachten spreken dezelfde taal door competenties te gebruiken als het instrument voor de beschrijving van wat beroepskrachten moeten kunnen. Meer over competenties na het vijfde onderdeel van het competentieprofiel, de competentiematrix.

### *Competentiematrix*

De competentiematrix vormt het vijfde onderdeel van het profiel. In dit schema wordt aangegeven welke competenties horen bij welke kerntaken en welke kernopgaven.

### ***Wat zijn competenties?***

Een (beroeps)competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze adequate resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext. De beroepskrachten hebben de competenties nodig om in voorkomende beroepscontexten op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen, dat wil zeggen passende procedures te kiezen en toe te passen om de juiste resultaten te bereiken.

Competenties zijn ontwikkelbaar en verwijzen naar individuele vermogens. Ze worden altijd binnen een context gezien; die context (de beroepssituatie) bepaalt wat adequaat is. Sommige competenties zijn uniek en nauw verbonden aan een specifieke context of smal werkingsgebied; andere beroepscompetenties hebben een breed werkingsgebied en hebben een hoge transferwaarde omdat ze in meerdere contexten bruikbaar of toepasbaar zijn.

### ***Hoe ontwikkelen beroepskrachten hun competenties?***

Competenties leer je niet uit een boekje. Ze zijn het resultaat van een proces, dat gevoed wordt door theoretische en vakinhoudelijke kennis, door persoonlijke talenten, potenties en werkstijl, door ervaring en door voortdurend te reflecteren op het beroepsmatig handelen en dit bij te stellen. De competentie krijgt gestalte in de interactie tussen de beroepskracht en de mensen met wie hij werkt en ontleent zijn waarde aan het resultaat. Dat betekent dat competenties zich als iets persoonlijks manifesteren. Dat kan ook niet anders in de sector zorg en welzijn, maar dat heeft meteen het gevaar in zich dat competenties niet bespreekbaar, ontwikkelbaar of veranderbaar zouden zijn. Om dat te voorkomen beschrijven wij de competenties op een dusdanige manier dat ze wel onderwerp van ontwikkeling en verandering kunnen zijn.

### ***Hoe beschrijven wij competenties?***

Bij iedere competentie beschrijven wij het bijbehorende proces en het resultaat. Het proces is een stapsgewijze beschrijving van alle beroepsactiviteiten (of bepaald gedrag) die tot een bepaald resultaat moeten leiden. Vervolgens beschrijven we dat resultaat.

De volgorde waarin we de competenties en ook de kerntaken beschrijven is die van de regulatieve cyclus voor professioneel handelen. Deze cyclus behandelt achtereenvolgens de contactlegging, vraagverkenning, analyse, ontwerp, uitvoering en evaluatie. In de praktijk wordt deze cyclus minder strak in deze volgorde doorlopen. Agogisch werk verloopt als een doelgericht zoekproces, waarin de werkwijze in dialoog met betrokkenen steeds wordt bijgesteld. Bij de planning en de reconstructie van het proces moeten alle elementen van de regulatieve cyclus transparant verantwoord kunnen worden. In deze profielen zijn competenties geclusterd in verschillende thema's:

- Contactueel en communicatief
- Vraag- en oplossingsgericht
- Doel- en resultaatgericht
- Ondernemend en innovatief
- Inzichtig en verantwoord
- Professioneel en kwaliteitsgericht

Deze clusternamen zijn geen competenties op zich, maar kunnen worden gezien als thema's waaronder competenties zijn ondergebracht.

Competentieprofielen kunnen op verschillende abstractieniveaus worden beschreven. In de door ons gehanteerde methode, kiezen we als uitgangspunt de herkenbaarheid door de beroepsgroep in combinatie met de toekomstgerichtheid. Tegelijk moeten de profielen ook voldoende houvast bieden voor beroepsopleidingen voor het inrichten van het onderwijs en voor de instellingen voor het uitvoeren van hun beleid.

## 1 Beroepsbeschrijving ouderenadviseur

Cliënten<sup>1</sup> en /of hun cliëntensysteem die ondersteuning geven die nodig is om als oudere zelfstandig te (blijven) functioneren en ervoor zorgen dat ouderen keuzes kunnen maken die zo veel mogelijk overeenstemmen met hun wensen en behoeften.

Ouderenadvisering richt zich hierbij op het geven van informatie en advies aan de zelfstandig wonende oudere op het terrein van wonen, zorg, welzijn en financiën

### Context

Het merendeel van de ouderenadviseurs<sup>2</sup> is werkzaam bij welzijnsorganisaties, zoals instellingen voor welzijn ouderen. Het komt ook voor dat ouderenadviseurs in dienst zijn bij woningbouwcorporaties of zorginstellingen. Regelmatig komt het voor dat de ouderenadviseur nauw samenwerkt met vrijwilligers die werkzaamheden verricht op het terrein van ouderenadvisering.

### Doelgroep

De doelgroep bestaat in eerste instantie uit ouderen boven de 65 jaar die zelfstandig thuis wonen.

In de praktijk blijkt dat de diensten van de ouderenadviseur niet beperkt blijven tot de oudere, maar ook mantelzorgers en hulpverleners van een oudere een beroep doen op de ouderenadviseur.

Met name bij allochtone ouderen blijkt dat de leeftijdsgrens lager ligt dan 65 jaar.

### Bronnen

'Herijking functieprofiel ouderenadviseur', NIZW, 2003

Matrixfuncties CAO Welzijn

### Resultaatgebieden volgens CAO Welzijn

Contactleggen en onderhouden

Hulpvraag signaleren, inventariseren en onderzoeken

Voorlichting, informatie en advies geven

Zorg- en hulpverlening coördineren

Communicatieve en organisatorische ondersteuning bieden

Hulpverlening optimaliseren

(HBO werk – en denkniveau)

### Niveaus van beroepsuitoefening

#### Complexiteit

De veelheid aan vragen en ouderen die op meerdere terreinen ondersteuning nodig hebben maken de functie van ouderenadviseur complex. Daarnaast kunnen complexe situaties ontstaan wanneer de oudere en mantelzorgers en/of andere hulpverleners andere ideeën of wensen hebben dan de oudere.

#### Zelfstandigheid

De ouderenadviseur werkt heel zelfstandig. Hij gaat bijvoorbeeld alleen op huisbezoek en legt zelfstandig contact met andere professionals.

#### Verantwoordelijkheid

De ouderenadviseur draagt de verantwoordelijkheid om zo goed mogelijk dienstverlening te bieden. Dat wil zeggen dienstverlening die zo goed mogelijk overeenkomt met de wensen van de oudere.

Wanneer de ouderenadviseur nauw samenwerkt met vrijwilligers is de ouderenadviseur vaak eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden die door vrijwilligers worden gedaan

#### Transfer

Bij elke oudere is de situatie weer net even anders. De ouderenadviseur zal in verschillende situaties contact moeten kunnen leggen met ouderen en zijn kennis van zorg en dienstverlening toe moeten kunnen passen in verschillende situaties.

### Rol

De rollen van de ouderenadviseur:

Steun en toeverlaat

<sup>1</sup> In dit profiel hanteren we de mannelijke vorm als het gaat om cliënt. Hier kan natuurlijk ook een vrouwelijke cliënt worden gelezen.

<sup>2</sup> In dit profiel hanteren we de beroepskracht in de mannelijke vorm. Vanzelfsprekend kan ook de vrouwelijke beroepskracht gelezen worden.



Wegwijzer  
 Bemiddelaar/belangenbehartiger  
 Ondersteuner en begeleider

### In vogelvlucht

Eind jaren negentig ontstaan er in de sector zorg en welzijn steeds meer initiatieven om zogenoemde tussenpersonen in te schakelen. Deze tussenpersonen ondersteunen hulpvragers bij het verkrijgen van toegang tot de benodigde diensten en voorzieningen, bij het coördineren van die diensten of zij bieden sociaal-emotionele ondersteuning en proberen de zelfredzaamheid van de hulpvrager te vergroten. Met name ouderen blijken behoefte te hebben aan dergelijke tussenpersonen. Ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Maar voor een grote groep ouderen is dit niet eenvoudig. Zij kunnen door het woud van zorg- en dienstverlening niet zelfstandig hun weg vinden. Om deze groep ouderen ondersteuning te bieden zijn - met name door welzijnsorganisaties - ouderenadviseurs in het leven geroepen.

In 2001 zijn er in Nederland bij welzijnsorganisaties ongeveer 270 FTE voor ouderenadvisering. Het aantal FTE bij woningbouwcorporaties, overheidsloketten en verzorgingshuizen is niet bekend. Het merendeel van de ouderenadviseurs heeft een opleiding op hbo-niveau. Als beroepsopleidingen worden genoemd: algemeen maatschappelijk werk, opbouwwerk of sociaal-cultureel werk. Veel ouderenadviseurs hebben naast hun hbo-opleiding ook een vervolgcursus ouderenadvisering gevolgd.

Naast de functie van ouderenadviseur op hbo-niveau wordt in het rapport *Vooronderzoek herijking kwalificatie sociaal dienstverlener* (Liefhebber en Philippi 2002) de functie van assistent-ouderenadviseur genoemd. Het gaat hierbij om een functie op mbo-niveau. De functie komt voor bij sociale dienstverlening van gemeenten en bij instellingen voor welzijn ouderen.

Verder komt in het rapport naar voren dat in de sector welzijn ouderen sociaal dienstverleners de functie van ouderenwerker hebben. Hierbij gaat het eveneens om een functie op mbo-niveau. Hun werkzaamheden bestaan uit het uitvoeren van de intake voor voorzieningen en het geven van advies en informatie aan ouderen.

Naast de ouderenadviseur kennen we onder meer de Marokkaanse, Turkse, Antilliaanse ouderenadviseur of de ouderenadviseur voor moslimouderen. Dit zijn professionals die informatie, advies en begeleiding geven aan allochtone ouderen. Het merendeel van deze adviseurs is van allochtone afkomst. Door hun talenkennis en de kennis van de cultuur kunnen zij de ouderenadviesfunctie vervullen voor deze groepen allochtone ouderen. De ouderenadviseurs zijn in dienst van welzijn ouderen of bijvoorbeeld in dienst bij de Nederlandse Islamitische Bond voor Ouderen (NISBO). Ouderenadviseurs voor allochtone ouderen hebben een takenpakket dat overeenkomt met de ouderenadviseur die zich niet specifiek richt op allochtone ouderen. De functie valt dan ook binnen de definitie van ouderenadviseur. Er zijn echter wel verschillen te onderscheiden. Bijvoorbeeld ten aanzien van de vragen die zij krijgen van ouderen. Ouderenadviseurs voor allochtone ouderen geven aan dat zij met name veel vragen krijgen over wet- en regelgeving. Daarnaast is het voor ouderenadviseurs voor allochtone ouderen van belang dat zij de taal spreken van de allochtone oudere en de cultuur van de oudere kennen. De ouderenadviseur heeft een functie van intermediair. Hij moet in staat zijn om een brug te slaan tussen de cultuur van de oudere en kenmerken van de Nederlandse samenleving. Naast de betaalde krachten zijn er ook veel vrijwilligers werkzaam op het terrein van de ouderenadvisering. De functienamen van de vrijwilligers variëren van seniorenvoorlichter of seniorenassistent tot ouderenconsulent of ouderenadviseur. De werkzaamheden van vrijwilligers zijn divers. Uit de praktijk blijkt dat de werkzaamheden van de vrijwilligers met name bestaan uit het verrichten van preventieve huisbezoeken of huisbezoeken naar aanleiding van een specifieke vraag van de oudere. Tijdens de huisbezoeken geven de vrijwilligers informatie en advies over voorzieningen op het terrein van wonen, zorg, welzijn en financiën. De vrijwilligers maken tijdens de huisbezoeken vaak gebruik van standaardvragenlijsten en een informatiemap waarin de verschillende voorzieningen zijn weergegeven. Wanneer er knelpunten zijn lost de vrijwilliger dit op of verwijst hij naar derden. Naast het verstrekken van informatie probeert de vrijwilliger om inzicht te krijgen in de woon- en leefsituatie van de zelfstandig wonende ouderen (75-plussers). De huisbezoeken hebben dan ook een belangrijke signalerende functie. Het kan hierbij gaan om het signaleren van knelpunten bij een individuele oudere en/of het signaleren van knelpunten die zich bij meerdere ouderen voordoen. De vrijwilligers werken meestal vanuit instellingen voor welzijn ouderen of zijn aangesloten bij een van de ouderenbonden of bij een vakbond.

## 2 Kerntaken ouderenadviseur

### 2.1 Cliëntgebonden taken

#### 2A Legt contact met de oudere

De ouderenadviseur biedt de individuele oudere de gelegenheid om te komen met vragen. Hij neemt zelf contact op met de oudere wanneer hij signalen binnenkrijgt dat een oudere zorg- of hulpverlening nodig heeft. Uit het oogpunt van preventie bezoekt hij ouderen. Deze preventieve huisbezoeken worden ook vaak door vrijwilligers gedaan. De ouderenadviseur verspreidt informatieboekjes of schrijft artikelen en berichten voor regionale kranten of bladen om zijn dienstverlening onder de aandacht te brengen. Hij bezoekt bijeenkomsten die specifiek gericht zijn op de doelgroep ouderen of specifieke groepen ouderen. Hij neemt deel aan relevante netwerken waar de doelgroep ouderen aan de orde komt.

##### *Proces*

- Staat open voor de vragen van ouderen en mantelzorgers of hulpverleners van ouderen die langs komen of telefonisch contact opnemen
- Neemt de tijd voor hun vragen
- Neemt zelf contact op met ouderen door de oudere te bezoeken of informatie te sturen
- Legt uit wie hij is en wat hij voor de oudere zou kunnen betekenen
- Zoekt uit welke bijeenkomsten voor ouderen relevant zijn om te bezoeken
- Neemt deel aan deze bijeenkomsten door bijvoorbeeld een presentatie te geven en/of individuele ouderen direct aan te spreken
- Geeft bij nieuwe contacten standaard een informatiefolder van de ouderenadviseur en checkt regelmatig of de folder op relevante locaties voor ouderen aanwezig is
- Onderzoekt welke netwerken voor het leggen van contact met ouderen relevant zijn en sluit zich aan bij deze netwerken
- Doet, wanneer hij zelf niet in staat is om direct contact te leggen met de oudere, een beroep op ondersteuning van bijvoorbeeld een tolk of een allochtone zorgconsulent

##### *Keuzes en dilemma's*

- Zelf contact opnemen met ouderen en de privacy van ouderen
- Ouderen die geen contact willen met de ouderenadviseur terwijl mantelzorgers of hulpverleners aangeven dat de oudere ondersteuning nodig heeft
- Zich afvragen of hij voldoende de doelgroep bereikt die hij graag wil bereiken

#### 2B Stelt samen met de oudere de hulpvraag van de oudere vast

De ouderenadviseur luistert naar de vraag of vragen van de oudere. Hij observeert de oudere tijdens huisbezoeken en/of contacten op het kantoor van de ouderenadviseur. Hij signaleert wanneer zich knelpunten voordoen. De verkregen informatie legt hij schriftelijk vast. Hij analyseert de informatie en stelt vast wat de hulpvraag van de oudere is. Naast het vaststellen van vragen van individuele ouderen signaleert de ouderenadviseur problemen /knelpunten die bij groepen ouderen voorkomen.

##### *Proces*

- Stelt de oudere op zijn gemak
- Luistert naar de oudere en toont belangstelling
- Verkent systematisch de leefsituatie van de cliënt door gerichte vragen te stellen en door te vragen
- Checkt regelmatig of hij de oudere goed begrepen heeft
- Maakt een analyse van de situatie door alle informatie van de oudere en eventuele mantelzorgers en/of hulpverlener te ordenen
- Stelt samen met de oudere de hulpvraag van de oudere vast
- Herkent door de vragen van ouderen te registeren, vragen die vaker voorkomen bij ouderen.

##### *Keuzes en dilemma's*

- Ontvangen van tegenstrijdige informatie (oudere vindt dat het nog prima gaat en mantelzorgers die daar anders over denken)
- waarden en normen van de ouderenadviseur en de waarden en normen van de oudere

## 2C Bepaalt de stappen voor het bieden van ondersteuning

Op grond van de vastgestelde hulpvraag bepaalt de ouderenadviseur welke stappen ondernomen kunnen worden voor ondersteuning van de oudere. Hij brengt de verschillende stappen in kaart. Hij bepaalt welke werkzaamheden hij als adviseur op zich kan nemen en welke taken beter door anderen opgepakt kunnen worden. Samen met de oudere bespreekt hij de plannen. Bij meervoudige vragen bepalen de oudere en de ouderenadviseur samen waar prioriteiten moeten komen te liggen.

### Proces

- Geeft in zijn gesprek met de oudere aan welke stappen ondernomen kunnen worden en draagt meerdere opties aan
- Informeert naar de wensen en ideeën van de oudere
- Maakt een inschatting van de dienstverlening waarop korte termijn een beroep op kan worden gedaan en dienstverlening waar bijvoorbeeld sprake is van een wachtlijst
- Maakt afspraken met de oudere over de te ondernemen interventies
- Houdt hierbij de doelen die bereikt dienen te worden nauwlettend in de gaten. Door stap voor stap aan de slag te gaan, zorgt hij ervoor dat de ouder hem kan blijven volgen
- Legt de gemaakte afspraken en plannen voor interventie schriftelijk vast in een hulpverleningsplan

### Keuzes en dilemma's

- Het zo snel mogelijk willen werken naar een noodzakelijke oplossing en de oudere die hij moet kunnen blijven volgen
- Afwegen welke bijdrage kan ik als ouderenadviseur leveren en welke bijdrage kan beter door anderen geleverd kan worden
- Vaststellen van activiteiten die op korte termijn plaats moeten vinden en activiteiten die op de lange termijn plaats kunnen vinden

## 2D Geeft voorlichting, informatie en advies

De ouderenadviseur geeft ouderen advies op het gehele terrein van wonen, zorg, welzijn en financiën. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om een advies over het aanpassen van de woning en de wijze waarop dit gerealiseerd kan worden. Ook kan de ouderenadviseur - indien gewenst – de oudere adviseren of ondersteunen bij het nemen van een beslissing. Het kan hierbij gaan om zwaarwegende beslissingen zoals het besluit om nog zelfstandig te blijven wonen of niet. Naast het geven van advies is een taak van de ouderenadviseur het verstrekken van informatie over wet- en regelgeving en de mogelijkheden van voorzieningen voor ouderen. Hij informeert ouderen over huisvesting, mogelijkheden op het gebied van dienstverlening en wet- en regelgeving. Behalve het verstrekken van informatie aan de individuele oudere geeft de ouderenadviseur schriftelijk of mondeling informatie aan groepen ouderen. Hij organiseert voorlichtingsbijeenkomsten en/of levert inhoudelijk een bijdrage aan de bijeenkomst.

### Proces

- Stelt vast welke informatie relevant is voor de oudere
- Geeft mondelinge en schriftelijke informatie en maakt hierbij gebruik van voorlichtingsmateriaal. Hij geeft uitleg, nodigt uit tot het stellen van vragen en checkt of de informatie helder is
- Onderbouwt de adviezen die hij geeft
- Checkt of de informatie voldoende is voor de oudere en daadwerkelijk bijdraagt aan de behoefte / vraag van de oudere

### Keuzes en dilemma's

- Wanneer heeft de oudere voldoende informatie gekregen en heeft de ouderenadviseur samen met de oudere de verschillende mogelijkheden voldoende in kaart gebracht.
- wanneer hij vanuit zijn expertise de oudere een advies geeft en de oudere zich hier niet in kan vinden.

## **2E Verricht praktische administratieve werkzaamheden**

De ouderenadviseur vult een inschrijfformulier in, legt begrippen of bepaalde maatregelen uit of schrijft een brief voor de oudere. Ook kan de ouderenadviseur de administratie van de cliënt op orde brengen. Wanneer praktische dienstverlening nodig is voor bijvoorbeeld het doen van boodschappen of een praktische klus in huis wordt doorverwezen naar andere voorzieningen en/of een beroep gedaan op een vrijwilliger.

### *Proces*

- Bepaalt welke activiteiten urgent zijn en direct opgepakt dienen te worden
- Betreft de oudere zoveel mogelijk bij het ordenen en invullen van de formulieren
- Geeft uitleg aan de oudere over ambtelijke begrippen of verklaart de betekenis van bepaalde maatregelen
- Neemt contact op met andere voorzieningen wanneer de oudere daar zelf niet toe in staat is

### *Keuzes en dilemma's*

- Neemt de ouderenadviseur zelf activiteiten op zich of neemt hij de tijd ervoor om uitleg te geven aan de oudere om het zelf te doen
- Activiteiten zelf als ouderenadviseur op zich nemen of de tijd ervoor nemen om op zoek te gaan naar iemand die deze werkzaamheden op zich kan nemen
- De mate waarin de ouderenadviseur verantwoordelijk is voor de financiële administratie van de oudere / het voorkomen dat deurwaarders binnen vallen

## **2F Begeleidt en ondersteunt de oudere**

De ouderenadviseur biedt indien nodig begeleiding aan de oudere. Bij begeleiden gaat het erom het zelfstandig functioneren van cliënten te beïnvloeden en te stimuleren wanneer er beperkingen of problemen zijn die dit belemmeren. Kwetsbare ouderen die bijvoorbeeld alleen wonen en weinig mantelzorgers hebben, kunnen door de ouderenadviseur voor langere tijd worden begeleid. De ouderenadviseur richt zich in eerste instantie op het vergroten van het probleemoplossend vermogen van de cliënt en zijn sociale omgeving. De begeleiding bestaat uit het aanreiken van praktische oplossingen en/ of het bieden van een luisterend oor. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om een maandelijkse controle van de ouderenadviseur om een huurachterstand te voorkomen of om de begeleiding van een cliënt om de 'periode op de wachtlijst' te overbruggen. Wanneer begeleiden gaat richting (structurele) psychosociale begeleiding, zoals rouwverwerking, dan ligt deze taak niet bij de ouderenadviseur. Hij verwijst dan door naar het algemeen maatschappelijk werk of het RIAGG.

### *Proces*

- Luistert naar de oudere, gaat in op vragen en vraagt door
- Bezoekt de oudere regelmatig en signaleert wanneer zich knelpunten voordoen
- Geeft de oudere praktische aanwijzingen en tips voor bijvoorbeeld hulpmiddelen om zijn zelfstandigheid te vergroten

### *Keuzes en dilemma's*

- Wanneer is de grens bereikt en zal de ouderenadviseur werkzaamheden voor de oudere over moeten nemen?
- Verschillen van mening over de mate waarin ondersteuning nodig is
- Welke werkzaamheden kan de ouderenadviseur op zich nemen en welke werkzaamheden kunnen beter door andere professionals en/of vrijwilligers worden gedaan zonder dat de oudere te maken krijgt met te veel professionals en/of vrijwilligers?

## 2G Bemiddelt voor de oudere

Wanneer het nodig is om voor de oudere te bemiddelen bij andere voorzieningen, instanties en/of professionals is dit de taak van de ouderenadviseur. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om het oplossen van misstanden en/of bemiddeling in een conflict. Bemiddelen wil zeggen barrières wegnemen en overeenstemming bereiken. Voor het verkrijgen van bijzondere bijstand of voor het verkrijgen van voorrang bij dienstverlening kan de ouderenadviseur bijvoorbeeld bemiddelen voor de cliënt. Ook bij beroepsprocedures kan de ouderenadviseur bemiddelen, of bij wijziging van bestaande dienstverlening. De ouderenadviseur bemiddelt tussen de vragen en behoeften van cliënten en groepen cliënten enerzijds en de mogelijkheden die de omgeving biedt anderzijds.

### Proces

- Informeert bij de oudere waar zijn wensen en behoeftes liggen
- Stelt, wanneer de oudere zijn wensen/ behoeftes onvoldoende onder woorden kan brengen, vragen en vraagt door om samen met de oudere helderheid te krijgen
- Stimuleert de oudere om contact op te nemen of neemt indien nodig zelf contact op met de betrokken instantie en aan te geven waar voor hem knelpunten liggen en /of op te komen voor zijn belangen
- Stelt, in de (regionale) overleggen met andere organisaties, gesignaleerde knelpunten aan de orde
- Brengt bij conflicten samen met de betrokkene in kaart waar knelpunten liggen. Hij stelt vragen, luistert en vraagt door en stelt zich hierbij zo objectief mogelijk op. Vervolgens zoekt hij samen met de betrokkene naar een oplossing

### Keuzes en dilemma's

- Hoe ver moet de ouderenadviseur gaan als het gaat om de belangenbehartiging van ouderen?

## 2H Neemt (tijdelijk) de coördinatie van zorg- en dienstverlening op zich

Tot het takenpakket van de ouderenadviseur behoort het indien nodig voor de oudere regelen van dienstverlening. Bij regelen gaat het om het leggen van contacten en het maken van afspraken met personen en instanties die de dienstverlening leveren. De ouderenadviseur ziet erop toe dat de voor de oudere benodigde dienstverlening daadwerkelijk wordt geleverd. Wanneer een oudere gebruikmaakt van diverse voorzieningen en onderlinge afstemming noodzakelijk is, brengt de ouderenadviseur dit onder de aandacht en neemt initiatief voor afstemming. Het kan hierbij gaan om het tijdelijk coördineren van verschillende vormen van dienstverlening, omdat andere voorzieningen deze taak nog niet hebben opgepakt. Uiteindelijk zal de coördinatie komen te liggen bij de voorzieningen die de zorg aan de oudere uitvoeren. De ouderenadviseur draagt de coördinatie dan over aan de betreffende instanties of personen.

### Proces

- Informeert en zoekt uit met welke organisaties de oudere contact heeft en wie welke diensten levert voor de oudere en met welk doel deze diensten geleverd worden
- Neemt in samenspraak met de oudere contact op met de betrokken organisaties en informeert naar de activiteiten die zij verrichten voor de oudere
- Neemt wanneer er sprake is van onvoldoende afstemming, het initiatief om hierover afspraken met elkaar te maken
- Informeert naar ieders inbreng en stelt knelpunten aan de orde
- Neemt de coördinatie van de dienstverlening op zich wanneer hij als ouderenadviseur contact heeft met de oudere
- Bewaakt het realiseren van de gemaakte afspraken door de oudere regelmatig te bezoeken en te checken of zich geen knelpunten voordoen en contact te onderhouden met de betrokken organisaties

### Keuzes en dilemma's

- Wanneer is de ouderenadviseur de aangewezen persoon om de coördinatie op zich te nemen?

## **2I Ondersteunt familieleden of mantelzorgers**

De ouderenadviseur geeft informatie, emotionele of praktische steun aan familieleden of mantelzorgers die nauw betrokken zijn bij de oudere.

### *Proces*

- Verstreekt aan familieleden en mantelzorgers met goedkeuring van de oudere gegevens over problematiek, over de omgang daarmee, over organisaties en organisaties die actief zijn in de hulp- en dienstverlening
- Biedt emotionele steun door aandacht te geven en waardering te laten blijken aan mantelzorgers voor het werk dat wordt verricht. Daarnaast biedt hij praktische steun zoals het regelen van tijdelijke opvang of oppas thuis
- Ondersteunt de mantelzorger en familieleden door hen wegwijs te maken in wet- en regelgeving met betrekking tot financiële tegemoetkomingen

### *Keuzes en dilemma's*

- Inschatten van de elastbaarheid van de mantelzorg en familie
- omgaan met privacygevoelige informatie van de oudere

## **2J Evalueert de geboden ondersteuning**

Evalueren is een voorwaarde voor een doelgerichte en systematische werkwijze. Door tussentijdse evaluaties kan het hulpverleningsplan tijdig worden bijgesteld en wordt telkens weer het dienstverleningsaanbod zo optimaal mogelijk op de behoefte van de cliënt afgestemd. De ouderenadviseur evalueert de resultaten van de dienstverlening en checkt in hoeverre met de geboden dienstverlening wordt voldaan aan de behoefte van de oudere.

### *Proces*

- Kijkt terug naar de afspraken die gemaakt zijn in de eerste contacten met de oudere
- Stelt vast in hoeverre de doelen zijn gerealiseerd en in hoeverre de geboden interventies daaraan hebben bijgedragen
- Informeert bij de oudere in hoeverre hij tevreden is over de geleverde dienstverlening en de bijdrage van de ouderenadviseur
- Stelt vast waar mogelijkheden liggen voor verbetering en neemt dit mee in zijn verdere handelen

### *Keuzes en dilemma's*

- Het nemen van de tijd voor evaluatie en de drukte/waan van de dag, de werkzaamheden die direct om aandacht vragen.

## 2.2 Professiegebonden taken

### 2K Bevordert eigen deskundigheid en profileert zich als ouderenadviseur

De ouderenadviseur houdt zijn eigen deskundigheid op peil en ontwikkelt zich als een vakbekwame professional op het terrein van ouderenadvisering. Hij signaleert wanneer zich leemtes in zijn deskundigheid voordoen om zijn werk goed uit te kunnen oefenen en kaart dit aan bij zijn leidinggevende. De ouderenadviseur ontwikkelt een visie op zijn werk. Hij onderhoudt contact met andere ouderenadviseurs om vakinhoudelijk kennis uit te wisselen en de professie van ouderenadviseur verder te versterken.

#### Proces

- Houdt vakliteratuur bij en verzamelt voor zijn vak relevante informatie en past deze kennis toe in zijn werk
- Volgt bij- en nascholing
- Reflecteert op zijn eigen handelen en deelt deze kennis en ervaring met collega-ouderenadviseurs
- Neemt deel aan thema- en netwerkbijeenkomsten voor ouderenadviseurs
- Brengt in contacten met bijvoorbeeld andere professionals helder onder woorden wat de functie is van de ouderenadviseur en wat het vak inhoudt

#### Keuzes en dilemma's

- de tijd nemen voor het ontwikkelen van zijn eigen professie en het op de kaart zetten van zijn professie en de tijd die andere werkzaamheden van de ouderenadviseur vragen.

## 2.3 Organisatiegebonden kerntaken

### 2L Werkt samen met collega's en begeleidt medewerkers / vrijwilligers

De ouderenadviseur neemt deel aan (on)gestructureerd overleg, zowel met collega's als externe medewerkers. Mocht daartoe aanleiding zijn - bijvoorbeeld omdat de ouderenadviseur een belangrijke ontwikkeling binnen de ouderenadvisering heeft gesignaleerd - dan neemt hij zelf het initiatief voor gezamenlijk overleg, afstemming en samenwerking. Om goed op de hoogte te kunnen blijven van nieuwe ontwikkelingen onderhoudt hij zijn netwerk.

Het komt regelmatig voor dat de ouderenadviseur samenwerkt met vrijwilligers. Het begeleiden van vrijwilligers kan gebeuren door een vrijwilligerscoördinator. Het komt echter regelmatig voor dat de begeleiding van vrijwilligers tot het takenpakket van de ouderenadviseur behoort. De ouderenadviseur draagt dan zorg voor het werven en selecteren van vrijwilligers, het vaststellen van het takenpakket, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwilligers. Hij ondersteunt vrijwilligers wanneer zij tegen knelpunten aanlopen en draagt bij aan een prettig en stimulerend werkklimaat. De ouderenadviseur ziet toe op de kwaliteit van de diensten die geleverd worden door de vrijwilligers. Hij doet dit onder meer door het aanbieden van trainingen en deskundigheidsbevordering en ervoor te zorgen dat vrijwilligers goed worden voorbereid op hun werkzaamheden.

#### Proces

- Neemt deel aan gezamenlijk overleg, zoekt afstemming en samenwerking met anderen
- Onderhoudt zijn netwerk
- Neemt - indien nodig - zelf initiatief voor overleg
- Werft en selecteert vrijwilligers
- Levert een bijdrage aan het vaststellen van het takenpakket, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwilligers
- Traint, coacht en werkt vrijwilligers in
- Houdt werkoverleg met vrijwilligers
- Ziet toe op de kwaliteit van dienstverlening die geleverd wordt door vrijwilligers

*Keuzes en dilemma's*

- Welke werkzaamheden kunnen door een vrijwilliger opgepakt worden en welke werkzaamheden zou de ouderenadviseur als professional op zich moeten nemen?
- Welke werkzaamheden mag de ouderenadviseur vragen van een vrijwilliger zonder dat de vrijwilliger te veel belast wordt?
- Het maken van een afweging welke netwerken relevant zijn om in te participeren.

**2M Signaleert knelpunten binnen de organisatie en levert een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid**

Als professional maakt de ouderenadviseur deel uit van een organisatie. Hoewel hij ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie een onafhankelijke positie heeft, werkt hij wel volgens de strategieën en doelstellingen van die organisatie. Hij levert hieraan zijn bijdrage door onder meer collega's te informeren over zijn werkzaamheden en deel te nemen aan overleggen in de organisatie. Hij draagt zorg voor een inzichtelijke administratie van zijn werkzaamheden, houdt een cliëntregistratiesysteem bij en levert een bijdrage aan beleidsontwikkeling van de organisatie. Naast overleggen in de organisatie komt het voor dat de ouderenadviseur uit hoofde van zijn functie deelneemt aan externe overleggen.

*Proces*

- Levert een bijdrage aan het beleid van de instelling
- Neemt deel aan overleggen binnen en buiten de organisatie
- Participeert in werkgroepen
- Legt verantwoording af over zijn werkzaamheden
- Neemt deel aan gezamenlijk overleg, zoekt afstemming en samenwerking met anderen
- De ouderenadviseur draagt bij aan de verschillende overleggen door knelpunten aan de orde te stellen, mee te denken over oplossingsmogelijkheden en zijn kennis en ervaring in te zetten

*Keuzes en dilemma's*

Het vrijmaken van voldoende tijd om deel te kunnen nemen aan de verschillende vormen van overleg.



### 3 Kernopgaven ouderenadviseur

#### **3A (Preventief) contact leggen met de oudere en de privacy van de oudere.**

De ouderenadviseur staat voor de opgave om de oudere ondersteuning te bieden. Om ouderen nu en in de toekomst ondersteuning te bieden is het van belang om informatie te verzamelen over de individuele oudere en de doelgroep ouderen. Het verkrijgen van informatie kan soms in strijd zijn met de privacy van de individuele oudere.

#### **3B Wensen van ouderen en de beschikbare middelen**

De ouderenadviseur staat voor de opgave om het maximaal haalbare te realiseren voor de oudere. In de praktijk zal de ouderenadviseur echter te maken krijgen met wachtlijsten, beperkte financiële middelen en het hebben van een afgebakende hoeveelheid tijd.

#### **3C Wensen en belangen oudere en wensen en belangen mantelzorgers**

De ouderenadviseur staat voor de opgave om de ondersteuning die hij kan bieden zo goed mogelijk overeen te laten komen met de wensen en belangen van de oudere. De wensen van de oudere kunnen echter verschillen van de wensen van mantelzorgers en/of andere hulpverleners. Mantelzorgers en/of hulpverleners zullen in deze gevallen ook vaak een beroep doen op de ouderenadviseur.

#### **3D Wensen van de oudere en de expertise van de ouderenadviseur**

De ouderenadviseur staat voor de opgave om de ondersteuning die hij kan bieden zo goed mogelijk overeen te laten komen met de wensen en belangen van de oudere. De wensen van de oudere kunnen echter strijdig zijn met de ideeën die de ouderenadviseur heeft als professional op grond van kennis en ervaring.

#### **3E De ouderen die een beroep op de ouderenadviseur doen en de ouderen die hij graag wil bereiken**

De ouderenadviseur staat voor de opgave om die ouderen te bereiken die zijn ondersteuning daadwerkelijk nodig hebben. Het komt voor dat ouderen meerdere keren een beroep op hem doen omdat ze hem kennen/het gezellig vinden. Het is van belang om als ouderenadviseur helder te hebben wat je rol is en op grond daarvan prioriteiten te kunnen stellen. Met name het bereiken van nieuwe doelgroepen vraagt vaak veel tijd en extra energie.

#### **3F Meerdere mensen die tegelijkertijd een beroep op de ouderenadviseur doen**

Het komt vaak voor dat de ouderenadviseur meerdere vragen tegelijkertijd krijgt. De ouderenadviseur staat dan ook voor de opgave om in te schatten welke zaken prioriteit hebben en hier vervolgens naar te handelen.

#### **3G Wensen en belangen oudere en de dienstverlening van andere organisaties**

De ouderenadviseur zorgt er voor dat de ondersteuning die de oudere nodig heeft zo goed mogelijk overeen komt met de wensen en belangen van de oudere. Daarbij komt het regelmatig voor dat de oudere naast de dienstverlening van de ouderenadviseur gebruikmaakt van andere vormen van dienstverlening. Het coördineren van de verschillende vormen van dienstverlening komt bij de ouderenadviseur te liggen (wanneer andere organisaties dit niet oppakken). De ouderenadviseur staat hierbij voor de opgave om ervoor te zorgen dat de oudere die ondersteuning krijgt die hij nodig heeft. Hierbij kan het voorkomen dat de wensen van de oudere niet overeenkomen met de geleverde dienstverlening van de betrokken organisaties.

## 4 Competenties ouderenadviseur

### 4.1 Kernkwaliteiten beroepskracht in zorg en welzijn

Werken in de verplegende, verzorgende en sociaal-agogische beroepsgroepen betekent direct werken met cliënten, cliëntsystemen, cliëntgroepen en samenlevingsverbanden, waarbij de persoon van de beroepskracht een belangrijke rol speelt bij het aangaan van een professionele relatie en bij het bereiken van de gewenste resultaten. De beroepskracht heeft het vermogen om individuen, groepen en samenlevingsverbanden in hun waarde te laten en de ambitie om ieder tot zijn recht te laten komen. De beroepskracht gaat uit van een positief mensbeeld, gelooft in de beïnvloedbaarheid van personen, groepen en samenlevingsverbanden met als doel de kwaliteit van leven te verbeteren. Dit soort kwaliteiten zijn te benoemen in kernkwaliteiten.

D.D. Ofman <sup>3</sup> beschrijft kernkwaliteiten als volgt:

Kernkwaliteiten zijn eigenschappen die tot het wezen (de kern) van een persoon behoren; ze doordringen de hele mens en stellen al diens meer of minder in het oog springende eigenschappen in een bepaald licht. De kernkwaliteit 'kleurt' een mens; het is de specifieke sterkte waar we bij hem of haar direct aan denken. Voorbeelden van kernkwaliteiten zijn bijvoorbeeld daadkracht, zorgzaamheid, zorgvuldigheid, moed, ontvankelijkheid, ordelijkheid, invoelingsvermogen, flexibiliteit, enzovoorts. Kernkwaliteiten zijn uitingen van het Zelf waar bezieling uit voortkomt. Kernkwaliteiten zijn niet in de eerste plaats eigenschappen, maar eerder mogelijkheden waarop men zich kan afstemmen. '( ...) Een kernkwaliteit is te herkennen aan iemands bijzondere kwaliteit, waarover hijzelf zegt: 'Dat kan toch iedereen.' Dat kan niet iedereen en als je de achterliggende kernkwaliteit weg zou halen, zou je de ander zelfs niet eens meer herkennen. Dat komt doordat die ene kernkwaliteit alle andere, minder uitgesproken kwaliteiten doordringt. Een kernkwaliteit is dan ook *altijd* potentieel aanwezig. Je kunt een kernkwaliteit niet naar believen aan- of uitzetten, je kunt hem wel verborgen houden. Het onderscheid tussen kwaliteiten en vaardigheden zit vooral in het feit dat kwaliteiten van binnenuit komen en vaardigheden van buitenaf aangeleerd zijn. Vaardigheden zijn dus aan te leren, kwaliteiten kun je ontwikkelen. Hoe duidelijker het beeld dat we van onze kernkwaliteiten hebben, des te bewuster kunnen we die laten doorstralen in het werk.' (einde citaat.)

De volgende vijf kernkwaliteiten voor een verantwoorde beroepsuitoefening in zorg en welzijn hebben wij geformuleerd:

#### A1 De betrokken beroepskracht

De beroepskracht doet zijn werk vanuit een maatschappelijk engagement, dat uiteenloopt van "*met mensen werken*" tot aan het "*willen bijdragen aan een betere samenleving*". Deze betrokkenheid vertaalt zich in een visie op de samenleving dat mensen recht hebben op een goede kwaliteit van leven, ook als ze een handicap hebben, gezondheidsproblemen kennen, in een achterstandssituatie verkeren of zelf geen richting weten te geven aan het leven. De beroepskracht is tevens betrokken bij zijn organisatie, de mensen voor wie hij werkt, bij zijn beroepsgroep en de branche als geheel. Bij de betrokkenheid past tegelijk een professionele distantie. Er is een zekere afstand nodig tussen beroepskracht en de cliënt of cliëntgroepen om de professionele meerwaarde te behouden. Ook moet de beroepskracht beschermd worden tegen overmatige inzet en kunnen accepteren dat gewenste veranderingen niet of uiterst moeizaam tot stand komen.

<sup>3</sup> 1. Ofman, D.D. (1994, 3e dr.) *Bezieling en kwaliteit in organisaties*. Cothen, Servire.

**A2 De empathische beroepskracht**

De beroepskracht kan zich inleven in de situatie van zijn cliënten en is in staat hun kwaliteiten, talenten en potenties te zien en te waarderen. Hij benaderd hen met respect. Hij kan schakelen tussen verschillende culturen, leefstijlen, generaties en maatschappelijke lagen en weet met hen op de juiste manier te communiceren. Vooral in de multiculturele samenleving is empathie een belangrijk kenmerk voor de beroepskracht. Van de kant van de cliënten wint hij gemakkelijk sympathie en vertrouwen en hij weet dit vast te houden, ook in meer problematische situaties. Tegelijk blijft de beroepskracht zichzelf en behoudt zijn rol als beroepskracht. Hij waakt ervoor zich met zijn cliënten te identificeren en zich aan hun leefstijl aan te passen. Naar derden kiest de beroepskracht een professioneel partijdige opstelling ten gunste van zijn cliënten.

Niveaus:

- a. inlevingsvermogen in bezoekers en deelnemers
- b. inlevingsvermogen in divers samengestelde cliëntenpopulatie
- c. inlevingsvermogen in cliëntenpopulatie en betrokken systemen
- d. inlevingsvermogen als in c en vertaling naar beleidsmakers

**A3 De assertieve beroepskracht**

De beroepskracht heeft een goede antenne voor uitgesproken, onuitgesproken en nonverbale signalen, voor lichaamstaal en indirect gedrag van zijn cliënten en weet deze op de juiste wijze hierop te reageren. Hij heeft een goed gevoel voor verhoudingen en zijn eigen positie hierin. Hij kan snel inschatten welke culturele normen en waarden cliënten belangrijk vinden, gaat respectvol hiermee om en stelt grenzen. Hij kan nee zeggen wanneer verwachtingen van cliënten niet overeenkomen met zijn opdracht, indruisen tegen zijn vakkennis of het beleid van zijn organisatie. Hij zorgt dat hij met respect behandeld wordt door de cliënt. Hij staat voor zijn keuzes en adviezen en kan deze verdedigen ten overstaan van betrokkenen.

De beroepskracht heeft tevens een goed gevoel voor verhoudingen met leidinggevend en collega's en komt voor zichzelf op. De assertieve beroepskracht heeft een neus voor onderhuidse conflicten en weet effectief om te gaan met rivaliserende en conflicterende partijen. Hij heeft het juiste inschattingvermogen om zijn eigen normen en waarden te bewaken en grenzen te stellen aan wat wel en niet te tolereren is.

Niveaus

- a. bewaakt eigen taken
- b. bewaakt eigen taken en stelt grenzen
- c. stelt grenzen en draagt alternatieven aan
- d. onderhandelt over eisen van opdrachtgevers, cliëntgroepen en andere organisaties

**A4 De representatieve beroepskracht**

De beroepskracht heeft een positieve en professionele uitstraling naar cliënten, collega's en beroepskrachten van andere organisaties. Hij vertegenwoordigt zijn werkeenheden en organisatie naar buiten en weet zich als persoon met een eigen beroepsidentiteit en ethiek te presenteren. Hij weet zich te profileren ten opzichte van beroepskrachten van andere organisaties en weet om te gaan met verschil in (bedrijfs)culturen. Hij staat voor zijn vak, is naar vakgenoten en binnen de organisatie kritisch waar het gaat om het behouden van beroepsnormen en standaarden voor kwaliteit. Hij behoudt zijn persoonlijke eigenheid en weet zijn gedrag een plaats te geven in de cultuur van de organisatie.

Niveaus

- a. is gastheer, gastvrouw
- b. vertegenwoordigt werkeenheden
- c. profileert zichzelf en vertegenwoordigt zijn organisatie
- d. is representant van eigen organisatie en samenwerkende partners

**A5 De integere beroepskracht**

Cliënten kunnen zich veilig voelen bij de beroepskracht en weten dat persoonlijke informatie in vertrouwde handen is. De beroepskracht hanteert de algemeen geldende ethische normen in zijn werk en houdt zich aan zijn beroepscode. De beroepskracht is betrouwbaar in het nakomen van afspraken, gaat zorgvuldig om met informatie van cliënten, de organisatie en van derden en kan zich hierover verantwoorden. In samenwerking met andere disciplines weet de beroepskracht zijn eigen beroepscode te bewaken en geeft hij niet zonder toestemming van de cliënt informatie door aan anderen. Als integere beroepskracht is hij in staat om het gesprek aan te gaan over normen en waarden. Hij kan grenzen stellen aan uitingen en gedrag van cliënten of cliëntgroepen wanneer deze kwetsend zijn voor individuen of groepen of in strijd zijn met geldende normen en waarden en wetgeving.

*Niveaus*

- a. biedt vertrouwen aan cliënt en cliëntgroepen
- b. hanteert beroepscode en algemene ethische normen
- c. gaat in gesprek over normen en waarden
- d. initieert maatschappelijk debat

***Voor alle beroepskrachten weggelegd?***

De vijf hiervoor beschreven kernkwaliteiten moeten in potentie in de persoon van de beroepskracht aanwezig zijn om verder ontwikkeld te kunnen worden. *Aankomende beroepskrachten* moeten dus een zeker talent hebben voor het werk. In de loop van de opleiding zal zichtbaar moeten worden of aankomende beroepskrachten over de gevraagde kernkwaliteiten beschikken. Als dat niet het geval is, moet sterk overwogen worden of zij wel voor het juiste beroep hebben gekozen.

Het beoordelen van kernkwaliteiten is altijd een kwetsbaar punt. Dat neemt niet weg dat het wel onderwerp van gesprek zou moeten zijn tussen opleiding en aankomend beroepskracht. Assessment, zelfreflectie, supervisie en intervisie zijn instrumenten die ingezet kunnen worden om de kernkwaliteiten in beeld te brengen en verder te ontwikkelen.

*Beginnende beroepskrachten* moeten beschikken over de kernkwaliteiten, maar kunnen ze in de praktijk nog verder tot wasdom brengen.

*Een vakvolwassen beroepskracht* in zorg en welzijn moet beschikken over de vijf beschreven kernkwaliteiten en deze in meerdere competenties tot uiting kunnen laten komen.

Beroepskrachten op een lager niveau moeten in hun eigen context deze kernkwaliteiten toepassen en kunnen met begeleiding de transfer naar andere situaties maken.

De vijf kernkwaliteiten van de beroepskracht kunnen niet los van de generieke en specifieke competenties worden ontwikkeld. Ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en in de door ons opgestelde competentieprofielen komen deze vijf kernkwaliteiten dan ook geïntegreerd en zichtbaar terug.

## 4.2 Generieke competenties

### Contactueel en communicatief

De beroepskracht is in staat om op een actieve en toegankelijke wijze contact te leggen, te hebben en te onderhouden met de (potentiële) cliënt in de sector zorg en welzijn, zijn omgeving en andere betrokken organisaties cq disciplines, zodat zij weten wie de beroepskracht is, wat zij van hem kunnen verwachten en waarvoor zij een beroep op hem kunnen doen.

#### 4A Legt contact en heeft contact

De ouderenadviseur is in staat op actieve wijze de oudere op te zoeken, waardoor de oudere met vragen, wensen en behoefte aan ondersteuning in contact met hem komt.

##### Proces

- Bezoekt ouderen in hun thuissituatie
- Bezoekt bijeenkomsten voor ouderen, stelt zich voor en maakt contact met ouderen
- Zoekt contact met ouderen van wie wordt aangegeven dat zij ondersteuning nodig hebben
- Staat open voor de vragen van de oudere, luistert naar de oudere en toont belangstelling
- Staat open voor en heeft respect voor de leefwereld van ouderen met een uiteenlopende achtergrond
- Creëert een wederzijdse sfeer van openheid en vertrouwen
- Houdt zich aan afspraken
- Spreekt af hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld

##### Resultaat

- De oudere merkt dat hij serieus en respectvol benaderd wordt en vertrouwt zijn verhaal en vragen toe aan de ouderenadviseur
- De ouderenadviseur bereikt ook die oudere met vragen en behoefte aan ondersteuning die niet uit zichzelf contact opneemt met de ouderenadviseur.

#### 4B Maakt zich bekend

De ouderenadviseur is in staat om zijn expertise met overtuiging kenbaar te maken aan de oudere, aan partnerorganisaties en andere professionele disciplines, zodat zij weten met welke vragen zij terecht kunnen bij de ouderenadviseur en er een beroep wordt gedaan op de expertise van de ouderenadviseur.

##### Proces

- Verstrekt informatiemateriaal over de functie van ouderenadvisering
- Draagt de kennis en ervaring die hij heeft over de begeleiding en ondersteuning van ouderen uit
- Brengt zijn kennis en ervaring onder woorden door het geven van aansprekende voorbeelden
- Onderbouwt zijn mening en advies met feiten en argumenten
- Sluit zijn inbreng aan bij het begripsniveau van de oudere / beroepskrachten die hij wil overtuigen
- Speelt in op de motivatie en interesses van de oudere / beroepskrachten die hij wil overtuigen
- Checkt of zijn inbreng helder is voor de oudere / beroepskrachten en geeft indien nodig een nadere toelichting

##### Resultaat

- Ouderen en beroepskrachten weten de ouderenadviseur te vinden
- Ouderen en beroepskrachten doen een beroep op de expertise van de ouderenadviseur en weten waarop hij kan worden aangesproken

#### 4C Ontwikkelt en gebruikt zijn netwerk

De ouderenadviseur is in staat om contacten te leggen en te onderhouden met andere beroepskrachten waardoor zijn netwerk bijdraagt aan het verkrijgen van relevante informatie en het bereiken van het beoogde resultaat

##### Proces

- Legt contact met professionals (in de wijk) die contact hebben met ouderen en onderhoudt deze ook
- Wisselt kennis en informatie uit met andere professionals over de zorg - en dienstverlening voor ouderen
- Staat open voor vragen van andere professionals
- Maakt gebruik van suggesties van andere professionals
- Doet een beroep op de informatie en kennis van de professionals in zijn netwerk
- Gebruikt congressen, netwerkbijeenkomsten en dergelijke om contacten te leggen met andere organisaties en disciplines
- Participeert in netwerken van samenwerkende organisaties uit meerdere disciplines

##### Resultaat

- De ouderenadviseur beschikt over een voor zijn werk relevant netwerk dat goed door hem onderhouden wordt
- De ouderenadviseur krijgt relevante informatie en is goed op de hoogte van de ontwikkelingen die zich voordoen met betrekking tot de dienstverlening aan ouderen (in de regio)
- De ouderenadviseur bereikt resultaten door onder meer het netwerk dat hij heeft opgebouwd

#### Vraag- en oplossingsgericht

De beroepskracht is in staat om, in dialoog met de cliënt, de situatie en de vraag van de cliënt in beeld te brengen. Hij is in staat te zoeken naar oplossingen die rekening houden met de vraag, de mogelijkheden en de beperkingen van de cliënt, het vermogen van de beroepskracht zelf, de doelen en de afgesproken taakstelling van de organisatie, zodat de cliënt hulp, ondersteuning en begeleiding ontvangt die tegemoet komt aan zijn wensen en verwachtingen en die tevens voldoet aan de professionele grenzen van de beroepskracht. De beroepskracht is tevens in staat om de vraag van de opdrachtgever of financier in balans te brengen met de vragen en mogelijkheden van cliënten en cliëntgroepen. Hij overbrugt de kloof tussen beleidsvragen en directe vragen uit zijn werkgebied en weet de spanning hiertussen om te zetten in constructieve oplossingen.

#### 4D Brengt de vraag in beeld

De ouderenadviseur observeert nauwlettend en stelt gerichte vragen, waardoor hij samen met de oudere zijn vragen en behoefte aan ondersteuning in beeld brengt.

##### Proces

- Voert intakegesprekken en informeert bij de oudere waar vragen liggen
- Luistert zorgvuldig, vraagt door en gaat waar nodig op zoek naar de vraag achter de vraag
- Is alert op verbaal en nonverbaal gedrag
- Observeert de oudere in zijn thuissituatie
- Signaleert wanneer zich knelpunten voordoen in het zelfstandig functioneren van de oudere
- Schat het vermogen van de oudere in
- Brengt in samenspraak met de oudere de vraag in kaart
- Vat samen en legt zijn bevindingen voor aan de oudere

##### Resultaat

- De ondersteuningsbehoefte van de oudere is voor de oudere en de ouderenadviseur helder

**4E Geeft relevante informatie en biedt concrete dienstverlening**

De ouderenadviseur stemt zijn informatie en advies af op de vraag van de oudere en stelt samen met de oudere vast welke concrete zorg- en dienstverlening wenselijk is, waardoor de oudere informatie en/of advies ontvangt die voor de oudere van toepassing is en met behulp van ondersteuning zo zelfstandig mogelijk kan functioneren.

*Proces*

- Stelt vast welke informatie relevant is voor de oudere om te kunnen voldoen aan de wensen / behoefte van de oudere op het terrein van wonen, zorg, welzijn en financiën
- Gaat op zoek naar ontbrekende informatie en maakt hierbij gebruik van de verschillende wegen om informatie te vinden
- Geeft actuele informatie op het terrein van wonen, zorg, welzijn en financiën en sluit hierbij aan bij het kennisniveau van de oudere
- Maakt gebruik van (schriftelijk) informatiemateriaal
- Checkt of de informatie voldoet aan de wensen van de oudere, helder is en geeft indien nodig een nadere uitleg
- Bij het geven van advies geeft hij een toelichting en onderbouwt zijn argumenten
- Bepaalt samen met de oudere welke concrete dienstverlening bijdraagt aan de behoefte/ wensen van de oudere
- Stelt samen met de oudere vast wie het beste de gevraagde dienstverlening kan leveren
- Doet een beroep op derden wanneer de oudere zelf niet in staat is om contact met derden te leggen
- Levert zelf concrete dienstverlening op het terrein van wonen, zorg, welzijn en financiën wanneer hij gezien de situatie hiervoor de meest aangewezen persoon is

*Resultaat*

- De oudere beschikt over informatie en/of advies die aansluit bij zijn vragen en behoefte aan ondersteuning
- De oudere beschikt over informatie en/of advies die voor hem helder is
- De oudere ontvangt die concrete zorg- en dienstverlening die hem in staat stelt om zo zelfstandig mogelijk te functioneren.

**Doel- en resultaatgericht**

De beroepskracht is in staat om met creatief gebruik van de beschikbare menskracht en middelen, binnen de doelen van de organisatie of opdrachtgever, in dialoog met de cliënt, zijn omgeving en andere betrokken organisaties cq disciplines, procesmatig en planmatig toe te werken naar een voor de cliënt doeltreffend resultaat. Cliënt en / of opdrachtgever krijgen zicht op mogelijke oplossingen en weten gedurende het proces waar zij aan toe zijn. De beroepskracht geeft met optimaal gebruik van de randvoorwaarden effectief uitvoering aan activiteiten, projecten of programma's.

**4F Werkt doelgericht**

De ouderenadviseur is in staat om zonder daarbij de oudere uit het oog te verliezen, planmatig en doelgericht te handelen waardoor op efficiënte wijze gewerkt wordt naar het beoogde resultaat

*Proces*

- Formuleert de doelen waaraan hij wil werken
- Stelt een plan op voor het realiseren van de doelen
- Handelt volgens het opgestelde plan
- Neemt de oudere mee in de verschillende stappen die hij zet
- Checkt of de oudere de diverse activiteiten en ontwikkelingen kan volgen
- Is flexibel en durft af te wijken van een standaard aanpak wanneer hij dat noodzakelijk acht
- Zoekt naar constructieve oplossingen

*Resultaat*

De ouderenadviseur werkt op efficiënte wijze aan het realiseren van de beoogde doelen.  
De oudere kan de verschillende stappen van de ouderenadviseur volgen.

**4G Werkt toe naar het resultaat**

De ouderenadviseur checkt de geboden dienstverlening bij de oudere, waardoor de oudere die ondersteuning blijft krijgen die hij nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te functioneren.

*Proces*

- Checkt bij de oudere of de huidige dienstverlening voldoet aan de behoefte aan ondersteuning
- Stelt samen met de oudere vast wie welke bijdrage levert om te voldoen aan de ondersteuningsbehoefte van de oudere
- Stelt samen met de oudere vast welke zaken niet opgepakt worden of blijven liggen
- Verstreckt relevante organisaties door weer te geven welke zorg en dienstverlening van belang is
- Stemt af met betrokkenen door goed te luisteren en informatie op begrijpelijke wijze weer te geven
- Maakt heldere afspraken over ieders rol en taak tijdens de duur van de dienstverlening
- Stelt zich open op en denkt desgewenst mee
- Trekt activiteiten naar zich toe wanneer dat in het belang is van de oudere
- Weet afstand te nemen zodra anderen deze taak hebben overgenomen.

*Resultaat*

- De oudere ontvangt de ondersteuning die hij nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te functioneren

**4H Stelt prioriteiten en neemt zijn verantwoordelijkheid**

De ouderenadviseur is in staat prioriteiten te stellen en verantwoordelijkheid te nemen, waardoor de meest urgente zaken worden opgepakt en die activiteiten worden uitgevoerd waar de ouderenadviseur verantwoordelijk voor is

*Proces*

- Maakt een onderscheid tussen hoofd- en bijzaken
- Neemt wijzigingen flexibel op in een nieuwe planning
- Maakt heldere afspraken met betrokkenen over het nemen van verantwoordelijkheid
- Komt zijn afspraken na
- Geeft aan welke normatieve grenzen hij en zijn organisatie stellen
- Geeft inzicht in beschikbaarheid en geeft aan wanneer hij de verantwoording niet op zich kan nemen
- Spreekt indien nodig betrokkenen aan op hun verantwoordelijkheid
- Voelt zich betrokken bij zijn werk, maar weet ook op het juiste moment afstand te nemen van zijn werk

*Resultaat*

- De ouderenadviseur voert die werkzaamheden uit die het meest urgent zijn
- De ouderenadviseur voert die activiteiten uit waar hij verantwoordelijk voor is

**4I Zorgt voor constructieve oplossingen**

De ouderenadviseur is in staat om goed te luisteren en te denken in oplossingen waardoor oplossingen ontstaan waar alle betrokkenen zich zo goed mogelijk in kunnen vinden.

*Proces*

- Maakt bij conflicten een gedegen analyse om de problematiek helder te krijgen
- Staat naast de oudere, maar heeft daarbij ook oog voor objectiviteit
- Luistert naar de verschillende meningen en laat mensen in hun waarde
- Laat alle betrokkenen aan het woord
- Zoekt samen met de betrokkenen naar oplossingen

*Resultaat*

- De ouderenadviseur bereikt de maximaal haalbare oplossing



### Ondernemend en innovatief

De beroepskracht is in staat om adequaat in te spelen op de permanente veranderingen die vanuit de samenleving op hem afkomen. Hij is in staat in zijn denken en doen open te staan voor ontwikkelingen en weet zich onderzoekend en initiatiefrijk op te stellen naar kleine en grote vernieuwingen die de dienstverlening aan cliënten en de kwaliteit van zijn werk verbeteren. Hij is in staat met een ondernemende blik en houding vooruit te kijken naar mogelijke kansen, weet deze om te zetten in concrete activiteiten en durft daarbij verantwoorde risico's te nemen. Wanneer de gestelde doelen niet binnen de randvoorwaarden te realiseren zijn, neemt de beroepskracht het initiatief om nieuwe bronnen aan te boren en nieuwe coalities aan te gaan, waardoor vragen van cliënten alsnog worden beantwoord. Hij kent *best practices* en draagt ze uit. Hij kan met beperkte middelen creatieve oplossingen vinden, slaat daarbij andere paden in, initieert, stimuleert, experimenteert en implementeert vernieuwingen en veranderingen in zijn werk en in de organisatie.

### 4J Zet door en weet met het minimale het maximale te bereiken

De ouderenadviseur is in staat om door te zetten en met een minimale inzet aan middelen het maximale te bereiken.

#### Proces

- Maakt een goede afweging tussen hoofd- en bijzaken
- Maakt gebruik van eerder opgedane ervaringen
- Blijft onder druk goed functioneren en geeft aan wanneer ondersteuning nodig is
- Is zich bewust van de kosten van de inzet van de verschillende middelen
- Blijft doorzoeken naar middelen om te kunnen voldoen aan de vraag van de oudere
- Is nieuwsgierig en doet een beroep op derden om informatie over beschikbare middelen boven tafel te krijgen

#### Resultaat

- De beoogde resultaten worden bereikt met een minimale inzet van middelen
- De oudere krijgt die zorg- en dienstverlening die het beste past bij zijn behoefte aan ondersteuning

### Inzichtelijk en verantwoord

De beroepskracht is in staat om zich op een consistente en betrouwbare wijze te verantwoorden aan verschillende partijen waarmee hij in de uitvoering van zijn werk met de cliënt te maken krijgt, door hen inzicht te bieden in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, de bijdrage van de beroepskracht zelf en andere betrokkenen, en de bereikte resultaten, zodat zichtbaar wordt wat de beroepskracht doet, waarom hij welke keuzes heeft gemaakt en wat de resultaten van zijn handelen zijn.

### 4K Brengt zijn expertise met overtuiging in

De ouderenadviseur is in staat op overtuigende wijze zijn expertise uit te dragen, waardoor zijn kennis en ervaring optimaal wordt ingezet en benut.

#### Proces

- Is zich bewust van de kennis en ervaring die hij heeft en laat dit ook actief zien
- Onderbouwt mening en advies met heldere, objectieve argumenten
- Sluit zijn inbreng aan bij het begripsniveau van degene die hij wil overtuigen
- Checkt of de inbreng helder is voor de anderen en geeft indien nodig een nadere toelichting

#### Resultaat

- De expertise en sterke kanten van de ouderenadviseur zijn voor anderen inzichtelijk en worden ingezet
- Anderen doen een beroep op en maken gebruik van deze expertise

### Professioneel en kwaliteitsgericht

De beroepskracht is in staat om steeds een zo hoog mogelijke kwaliteit van hulp- en/of dienstverlening te realiseren door de eigen deskundigheid optimaal in te zetten, te bevorderen en te onderhouden. Hij weet gebruik te maken van de kennis en infrastructuur van de organisatie en van de partners in het netwerk. Hij is in staat op te komen voor de normen en waarden van zijn professie, kan zijn arbeidsvoorwaarden bewaken en spreekt zijn organisatie hierop aan. Hij is in staat een bijdrage te leveren aan de verbetering van de kwaliteit, de vernieuwing van de beroepsuitoefening en de profilering van de beroepsgroep.

#### 4L Draagt bij aan beleid

De ouderenadviseur is in staat om op kritisch opbouwende wijze een bijdrage te leveren aan de vorming en de uitvoering van het beleid van zijn organisatie, waardoor het management van de organisatie over de inzichten uit de praktijk kan beschikken voor het ontwikkelen van beleid.

##### Proces

- Neemt deel aan intern werkoverleg en deelt kennis en ervaring met management en collega's
- Maakt gebruik van inhoudelijke en strategische kennis van zijn organisatie
- Maakt gebruik van de voorzieningen die de organisatie biedt
- Zorgt ervoor dat zijn werkzaamheden zo georganiseerd zijn dat zij inzichtelijk zijn voor anderen

##### Resultaat

- De organisatie beschikt over praktijkkennis bij vorming en implementatie van beleid
- De ouderenadviseur maakt optimaal gebruik van de body of knowledge en de voorzieningen van zijn organisatie.

#### 4M Ontwikkelt een vak met visie

De ouderenadviseur is in staat om op interactieve wijze zijn visie op het werk te ontwikkelen en verantwoordelijkheid te nemen over zijn persoonlijke ontwikkeling als professional en voor de ontwikkeling van het beroep, waardoor zijn vakkennis actueel blijft en zijn beroepsuitoefening herkend en erkend wordt.

##### Proces

- Benut de mogelijkheden die in en buiten de organisatie voor beroepsontwikkeling beschikbaar zijn
- Draagt kennis en ervaring uit aan (aspirant-) collega's, vakgenoten en aan beroepskrachten uit andere sectoren
- Ontwikkelt een visie op de bijdrage van ouderenadvisering aan klassieke en actuele maatschappelijke vraagstukken
- Draagt een duidelijk beeld uit van zijn vak

##### Resultaat

- De ouderenadviseur weet wat het vak van ouderenadviseur inhoudt en wat de actuele vraagstukken zijn
- De ouderenadviseur werkt als lerende professional aan de vergroting van zijn competenties en de ontwikkeling van zijn vak
- De ouderenadviseur kan zijn vak positioneren en profileren

#### 4N Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden

De ouderenadviseur is in staat zijn eigen arbeidsomstandigheden te bewaken en te beïnvloeden, zodat hij goed kan functioneren, plezier in zijn werk houdt en zich blijft ontwikkelen.

##### Proces

- Plant en organiseert zijn werk zo dat hij het werk aankan en stelt prioriteiten
- Bewaakt zijn gezondheid en veiligheid en past veiligheidsvoorschriften en ARBO-normen toe
- Zorgt ervoor dat hij plezier heeft in zijn werk
- Maakt knelpunten in arbeidsomstandigheden bespreekbaar
- Onderhandelt met zijn werkgever over zijn positie in de organisatie
- Spreekt zijn werkgever aan op het realiseren van benodigde randvoorwaarden en dwingt deze indien nodig af door gebruikmaking van wetgeving
- Neemt initiatief om iets aan de knelpunten te (laten) doen

##### Resultaat

- De ouderenadviseur zorgt voor goede arbeidsomstandigheden voor zichzelf
- De ouderenadviseur heeft een duidelijke positie in de organisatie

### 4.3 Specifieke competenties

#### 4O Werkt stimulerend en activerend

De ouderenadviseur is in staat de oudere uit te dagen, waardoor de oudere die activiteiten op zich neemt die in zijn vermogen liggen.

##### Proces

- Creëert voor de oudere een ontspannen sfeer
- Sluit aan bij de motivatie en interesse van de oudere
- Geeft aanwijzingen en komt met voorbeelden
- Geeft de oudere vertrouwen in zijn eigen vermogen
- Moedigt de oudere aan tot het oppakken van activiteiten
- Kijkt naar wat de oudere gelukt is en benoemt successen

##### Resultaat

- De oudere pakt gemotiveerd en zelfstandig activiteiten op die in zijn vermogen liggen en voelt zich hierin gesteund

#### 4P Vergroot zelfoplossend vermogen

De ouderenadviseur is in staat de oudere stap voor stap inzicht te geven in en aan te spreken op zijn persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden, waardoor de oudere in staat gesteld wordt te werken aan zijn zelfoplossend vermogen en zaken weer zelfstandig aan te pakken.

##### Proces

- Geeft de oudere inzicht in zijn eigen vermogen
- Biedt de oudere zelfvertrouwen en benoemt kansen
- Confronteert de oudere met het gedrag dat hij vertoont en houdt de oudere een spiegel voor.
- Biedt handreikingen voor het oppakken van activiteiten
- Spreekt opdrachten af en koppelt ervaringen terug
- Nodigt de oudere uit tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid

##### Resultaat

- De oudere is in staat om toekomstige problemen weer zelfstandig aan te pakken, bijvoorbeeld om weer zelf zijn algemene dagelijkse levensverrichtingen op te pakken of om zelf weer keuzes te maken

## 4.4 Competentiematrix

Competentiematrix Ouderenadviseur																			
Compe- tenties	Kerntaken												Kernopgaven						
	2A	2B	2C	2D	2E	2F	2G	2H	2I	2J	2K	2L	2M	3A	3B	3C	3D	3E	3F
4A	X	X		X		X	X							X				X	
4B	X						X	X			X								
4C	X						X	X			X								X
4D	X	X	X	X	X	X	X									X			
4E				X	X	X	X	X							X		X		
4F	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
4G	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							X		
4H			X									X		X	X	X	X	X	X
4I							X									X	X	X	X
4J			X	X	X	X	X	X	X	X			X		X				
4K				X							X	X	X						
4L													X						
4M											X	X	X						
4N	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X
4O	X	X	X	X		X	X	X									X		
4P				X	X	X	X	X	X								X		

## TAKEN OUDERENADVISEUR

*Cliëntgebonden taken*

- 2A Legt contact met de oudere
- 2B Stelt samen met de oudere de hulpvraag van de oudere vast
- 2C Bepaalt de stappen voor het bieden van ondersteuning
- 2D Geeft voorlichting, informatie en advies
- 2E Verricht praktische administratieve werkzaamheden
- 2F Begeleidt en ondersteunt de oudere
- 2G Bemiddelt voor de oudere
- 2H Neemt (tijdelijk) de coördinatie van zorg- en dienstverlening op zich
- 2I Ondersteunt familieleden of mantelzorgers
- 2J Evalueert de geboden ondersteuning

*Professiegebonden taken*

- 2K Bevordert eigen deskundigheid en profileert zich als ouderenadviseur

*Organisatiegebonden taken*

- 2L Werkt samen met collega's en begeleidt medewerkers / vrijwilligers
- 2M Signaleert knelpunten binnen de organisatie en levert een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid

## KERNOPGAVEN OUDERENADVISEUR

- 3A (Preventief) contact leggen met de oudere en de privacy van de oudere.
- 3B Wensen van ouderen en de beschikbare middelen
- 3C Wensen en belangen oudere en wensen en belangen mantelzorgers
- 3D Wensen van de oudere en zijn expertise als professional
- 3E De ouderen die een beroep op de ouderenadviseur doen en de ouderen die hij graag wil bereiken
- 3F Meerdere mensen die tegelijkertijd een beroep op hem doen
- 3G Wensen en belangen oudere en de dienstverlening van andere organisaties

## COMPETENTIES OUDERENADVISEUR

*Generieke competenties*Contactueel en communicatief

- 4A Contact leggen en contact hebben
- 4B Maakt zich bekend
- 4C Ontwikkelt en gebruikt zijn netwerk

Vraag- en oplossingsgericht

- 4D Brengt de vraag in beeld
- 4E Geeft relevante informatie en biedt concrete dienstverlening

Doel- en resultaatgericht

- 4F Werkt doelgericht
- 4G Werkt toe naar het resultaat
- 4H Stelt prioriteiten en neemt zijn verantwoordelijkheid
- 4I Zorgt voor constructieve oplossingen

Ondernemend en innovatief

- 4J Zet door en weet met het minimale het maximale te bereiken

Inzichtig en verantwoord

- 4KBrengt zijn expertise met overtuiging in

Professioneel en kwaliteitsgericht

- 4L Draagt bij aan beleid
- 4M Ontwikkelt een vak met visie
- 4N Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden

*Specifieke competenties*

- 4O Werkt stimulerend en activerend
- 4P Vergroot zelfoplossend vermogen

## 5 Niveaus ouderenadviseur

Kerntaken	A	B	C	D
<i>Cliëntgebonden taken</i>				
2A Legt contact met de ouders		***	***	
2B Stemt samen met de oudere de hulpvraag vast		**	***	
2C Bepaalt de stappen voor het bieden van ondersteuning		*	***	
2D Geeft voorlichting, informatie en advies		**	***	
2E Verricht praktische administratieve werkzaamheden		***	**	
2F Begeleidt en ondersteunt de oudere		**	***	
2G Bemiddelt voor de ouders		**	***	
2H Neemt (tijdelijk) de coördinatie van zorg- en dienstverlening op zich		*	***	
2I Ondersteunen van familieleden of mantelzorgers		**	***	
2J Evalueert de geboden ondersteuning		**	***	
<i>Professiegebonden taken</i>				
2K Bevordert eigen deskundigheid en profileert zich als ouderenadviseur		**	***	
<i>Organisatiegebonden taken</i>				
2L Werkt samen met collega's en begeleidt medewerkers / vrijwilligers		**	***	
2M Signaleert knelpunten binnen de organisatie en levert een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid		*	***	

Competenties	A	B	C	D
<i>Contactueel en communicatief</i>				
4A Legt contact en heeft contact		***	***	
4B Maakt zich bekend		**	***	
4C Ontwikkelt en gebruikt zijn netwerk		*	***	
<i>Vraag- en oplossingsgericht</i>				
4D Brengt de situatie in kaart		*	***	
4E Geeft relevante informatie en biedt concrete dienstverlening		***	***	
<i>Doel- en resultaatgericht</i>				
4F Werkt doelgericht		**	***	
4G Werkt toe naar het resultaat		**	***	
4H Stelt prioriteiten en neemt zijn verantwoordelijkheid		*	***	
4I Zorgt voor constructieve oplossingen		**	***	
<i>Ondernemend en innovatief</i>				
4J Zet door en weet met het minimale het maximale te bereiken		**	***	
<i>Inzichtelijk en verantwoord</i>				
4K Brengt zijn expertise met overtuiging in		*	***	
<i>Professioneel en kwaliteitsgericht</i>				
4L Draagt bij aan beleid		**	***	
4M Ontwikkelt een vak met visie		*	***	
4N Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden		**	***	
<i>Specifieke competenties</i>				
4O Werkt stimulerend en activerend		**	***	
4P Vergroot zelfoplossend vermogen		*	***	