



Kennis maken met KBO-Brabant

23 oktober



Vrijwilligers als hulpverleners



- ❖ **Vrijwillige ouderenadvisering**
- ❖ **Cliëntondersteuning**
- ❖ **Belastinghulp**
- ❖ **Administratieve ondersteuning**



Soorten hulpverlening

- ❖ KBO-Brabant leidt al deze hulpverleners op tegen kostprijs; voorheen kregen wij subsidie.
- ❖ Afdelingen werven nieuwe hulpverleners.
- ❖ Afdelingen behandelen de aanvraag vanuit leden én niet-leden voor hulpverlening en maken de afspraken.
- ❖ Er zijn ook hulpverleners van andere ouderen-verenigingen, die worden ook door ons opgeleid.
- ❖ De hulpverleners (m.u.v. administratieve ondersteuners) zijn gecertificeerd; zonder bijscholing wordt het pasje niet verlengd.



Hoe werkt het?

- ❖ VOA's werken dorps- of wijkgericht en vormen een duidelijk aanspreekpunt voor senioren. Er zijn er zo'n 500 in heel Brabant.
- ❖ Zij werken op basis van persoonlijke interesse en sociale betrokkenheid.
- ❖ VOA's zijn onafhankelijk.
- ❖ VOA's kennen de sociale kaart in hun eigen omgeving. Zij weten er de weg en kunnen senioren doorverwijzen, onder meer naar vrijwillige cliëntondersteuners (aanvraag van een Wmo-voorziening).
- ❖ Om de functie goed te kunnen uitoefenen moet de VOA over kennis en vaardigheden beschikken. Daartoe volgt hij/zij een korte doelgerichte cursus en zorgt hij/zij zelf voor aanvullende kennisvergarig.
- ❖ Jaarlijks is er een Terugkomdag voor VOA's, om actuele kennis en informatie op te doen.



Vrijwillige Ouderen Adviseurs (VOA)

- ❖ In Brabant zijn ca. 175 cliëntondersteuners actief.
- ❖ Het zijn vrijwilligers die senioren helpen bij een aanvraag in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- ❖ Cliëntondersteuners zijn veelal opgeleide VOA's, die met een aanvullende cursus van 2,5 dag aan de slag gaan als expert in Wmo-zaken.
- ❖ In principe werken zij voor de gehele gemeente en worden begeleid door de Kring.
- ❖ Cliëntondersteuners behartigen de belangen van de cliënt in het Wmo-proces. Zij achterhalen de zorgvraag, informeren over aanvraagprocedures in de gemeenten, zijn aanwezig bij het zogenaamde onderzoeksgesprek (keukentafelgesprek), bewaken de verslaglegging en ondersteunen indien nodig de zorgvrager bij het indienen van een bezwaarschrift.
- ❖ Cliëntondersteuners nemen twee keer per jaar deel aan nascholingsactiviteiten.



Cliëntondersteuners

- ❖ Cliëntondersteuners kunnen voor hun cliënten een beroep doen op de juridische helpdesk.
- ❖ Ook leden van KBO-Brabant kunnen overigens heel laagdrempelig en eenvoudig met vragen over hun rechten en plichten, notariële zaken en verzekeringen terecht bij onze juridische helpdesk.
- ❖ De helpdesk heeft zeven leden: gepensioneerde professionals met een achtergrond als rechter, advocaat, notaris of verzekeringsexpert.
- ❖ Zij beantwoorden vragen veelal telefonisch of per e-mail. Veel vragen blijken daarmee opgelost te kunnen worden. Als een gang naar de rechter nodig is, kan zo nodig worden doorverwezen.
- ❖ Een eventuele juridische procedure tegen Wmo-beschikkingen wordt – kosteloos voor de cliënt – gevoerd door oud-rechter Bert van 't Laar.



Cliëntondersteuners: juridische helpdesk

- ❖ KBO-Brabant is uitvoerder van de belastingsservice voor kwetsbare senioren. Ook hulpen van andere seniorenverenigingen kunnen hieraan deelnemen.
- ❖ De belastingsservice is bedoeld voor senioren met de AOW-leeftijd die een laag inkomen hebben.
- ❖ Voor deze groep zijn binnen het project Belastingsservice ruim 550 zeer betrokken belasting-hulpen actief.
- ❖ Voor deze hulpen organiseert KBO-Brabant ieder jaar vóór aanvang van het nieuwe belastingjaar in januari en februari 30 praktijkbijeenkomsten in heel Brabant. Er zijn 14 docenten die dit twee aan twee realiseren.



Belastinghulpen

- ❖ In 2012 is het project Administratieve ondersteuning ontwikkeld.
- ❖ Met dit project, dat in de wandelgangen ook wel Thuisadministratie genoemd wordt, wordt hulp verleend aan mensen die tijdelijk of langdurig niet meer in staat zijn om zelfstandig hun administratie bij te houden.
- ❖ Er zijn inmiddels ongeveer 160 administratieve ondersteuners opgeleid, die vanuit de Afdelingen/Kringen senioren thuis helpen.



Administratieve ondersteuners