

OVER VRIJWILLIGE INZET, MANTELZORG, TRANSITIES EN DE KANTELING

OM TE BEWAREN

Enmalig magazine ter afsluiting van Goed voor Elkaar • januari 2013



**Gemeenten
in de regiestoel**

**Kwetsbare
burgers:
de cijfers**

**Participatie
floreert in
Veldhoven**

**Vrijwilligers
verleid?**

**Adempauze voor
mantelzorgers**



Colofon

Met dank aan iedereen die heeft meegewerkt aan *Om te bewaren*:

Chantal van Arensbergen (Eigen Regie in Zorg en Welzijn), Marjo Brouns-Backhuis (mantelzorger en blogger), Jolanda Elferink, Charlotte Hanzon, Marjet van Houten, Christine Kuipers, Hanneke Mateman, Roos Scherpenzeel en Sophie Straatman (MOVISIE), Sandra Hoogendoorn (Spectrum Gelderland), Britta Lassen (Training with a Twist), Maaïke Moulijn en Maarten Witteveen (Arcon), Cecil Scholten (Vilans), Eelco Visser (Qrne), Caroline van der Weijden (gemeente Veldhoven), Martin Zuithof (zelfstandig journalist) en alle Goed voor Elkaar-adviseurs.

Idee en samenstelling: Michaela Merkus, Matthijs Terpstra en Carolien Veerman

Eindredactie: Mariette Hermans

Fotografie: Bert Spiertz (pagina 4, 6, 7, 8 en 9), iStock (pagina 6 tweede foto van links, pagina 9 eerste foto van links), Claudia Kamergorodski (pagina 36 en 39), Redmar Kruithof (pagina 28), Kris Kras Foto (pagina 5 en 41) en Goedele Monnens (pagina 48)

Vormgeving en illustraties: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Drukwerk: Libertas

Bestellen: www.movisie.nl

© MOVISIE, kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling, 2013

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Redactioneel

Om te beginnen ligt dit magazine voor u. Dat betekent wel wat. Het betekent dat u ertoe doet. Voor de Wmo. Voor uw gemeente. Voor het vrijwilligerswerk of de mantelzorg.

Waarom maakten we het magazine *Om te bewaren*? In 2008, toen de Wmo een jaar oud was, kregen gemeenten een kader mee om beleid rond vrijwillige inzet en mantelzorg te ontwikkelen. Van dit kader voor prestatievelde 4, de basisfuncties, is dankbaar gebruik gemaakt. In het landelijke project Goed voor Elkaar werden gemeenten gedurende de afgelopen vier jaar ondersteund bij de invulling van de basisfuncties. Daarover leest u meer in dit magazine.

Maar de tijd staat niet stil. En nu, anno 2013, kennen gemeenten hele andere uitdagingen als het gaat om de Wmo. De transities op het terrein van zorg, ondersteuning, jeugd en werk vragen volop aandacht. Burgers krijgen meer verantwoordelijkheden, professionals moeten anders gaan werken. Sleutelwoorden zijn zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Gemeenten moeten dit allemaal gaan regisseren. En net als in 2007, bij de start van de Wmo, stelt u zich waarschijnlijk de vraag: hoe krijgen we dit allemaal voor elkaar?

Dit eenmalige magazine is gemaakt ter afsluiting van Goed voor Elkaar. Graag maken we van de gelegenheid gebruik om ook vooruit te kijken. Hoe gaan gemeenten met de transities en de nieuwe, 'gekantelde' manier van werken in het sociale domein aan de slag? En welke impact hebben de keuzes van de gemeente op vrijwilligers en mantelzorgers? Dit bewaarexemplaar is er dus om u te informeren én te inspireren, een steun in de rug te geven en u nieuwe inzichten aan te reiken.

Want welke maatschappelijke ontwikkelingen er ook op ons afkomen, met 5 miljoen vrijwilligers en 2,6 miljoen mantelzorgers in Nederland zal altijd rekening gehouden moeten worden!

Matthijs Terpstra, projectleider Goed voor Elkaar

Om u wegwijs te maken

OM TE
BEGINNEN



- 6** **Goed voor Elkaar in vogelvlucht**
Gemeenten geven prestatieveld 4 vorm
- 10** **De cijfers**
Kwetsbare burgers
- 18** **Toegerust**
Basisfuncties vrijwilligerswerk in het kort
- 20** **De weg vinden**
Basisfuncties mantelzorg in het kort
- 49** **Waar hebben we het eigenlijk over?**
Termen en begrippen



6

Goed voor Elkaar in vogelvlucht

Door het project Goed voor Elkaar ontwikkelen gemeenten beleid dat er anders niet was geweest.

- 16** **Complex stuk met veelzijdige spelers**
De gemeente als regisseur
- 24** **Onder de loep**
Veranderingen in de uitvoering
- 28** **Waar ligt de grens?**
Vrijwilligerswerk in de zorg
- 36** **“Hier doe-de-da-gewoon”**
Informele zorg en de decentralisaties in Veldhoven
- 40** **Even een adempauze**
Voorheen kortdurend verblijf krijgt vorm als respijtzorg
- 44** **Bij uitstek geschikt**
Maatschappelijk makelaars zijn verbinders voor duurzaam vrijwilligerswerk
- 46** **Tips om verder te lezen**



16

Complex stuk met veelzijdige spelers

“Dat is de grote opgave voor gemeenten: vertrouwen bieden.”



OM TE INSPIREREN



23 Wie durft?!

Door Chantal van Arensbergen

34 Power to the people

Door Britta Lassen

43 Het kan beter...

Door Marjo Brouns-Backhuis

Welke tafel kiest u?

Kantelen is niet alleen een financiële noodzaak, er zit een visie achter.



26



OM TE VERANDEREN

12 Creatieve, energieke allianties

Gelderland over prestatieveld 4

26 Welke tafel kiest u?

Terug naar de menselijke maat

32 Voor wie wil verleiden

Waar haal je vrijwilligers vandaan?

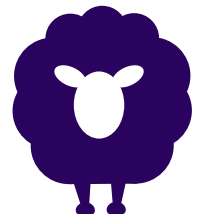
OM TE VERDIEPEN



32

Voor wie wil verleiden

Mensen zijn eerder geneigd iets te doen als anderen het ook doen.



40

Even adempauze

Door respijtzorg kan een mantelzorger even naar de kapper, een boek lezen, een nacht doorslapen.



OM TE ONDERNEMEN

15 In de Weerd in Arnhem

22 Project Talent in Apeldoorn

31 Kernegezond in Overbetuwe

35 Voor mekaar in Berkelland

48 Gewoon meedoen in Nijmegen



GEMEENTEN GEVEN PRESTATIEVELD 4 VORM

Goed voor Elkaar in vogelvlucht

Dit magazine is het eindproduct van het project Goed voor Elkaar. We kijken hierin vanuit het perspectief van de mantelzorgers en de vrijwilliger naar de recente ontwikkelingen in de Wmo. Hoe kunnen gemeenten hen ondersteunen? En wat is er sinds 2009 gebeurd om dat te kunnen doen?

Matthijs Terpstra, MOVISIE

In prestatieveld 4 van de Wmo is vastgelegd dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers. Om hieraan richting te geven publiceerde Jet Bussemaker, toenmalig staatssecretaris van VWS, in oktober 2007 de beleidsbrief Voor Elkaar. In deze brief schrijft zij dat ze gemeenten zal ondersteunen bij het invullen van prestatieveld 4. Hiermee wilde de staatssecretaris bereiken dat mantelzorgers en vrijwilligers overal kunnen rekenen op ondersteuning en mede daardoor hun werk goed kunnen blijven doen. Voor veel gemeenten was het een nieuw beleidsterrein.

Basisfuncties

Om voor gemeenten en uitvoerende organisaties een gemeenschappelijk kader aan te reiken, formuleerden het ministerie van VWS, de VNG en Mezzo in 2008 acht concrete basisfuncties mantelzorg. Ook ontwikkelden de Vereniging NOV, het ministerie van VWS en de VNG samen met verschillende vrijwilligerscentrales, vrijwilligersorganisaties en provinciale Centra voor Maatschappelijke Ontwikkeling (CMO's) vijf basisfuncties vrijwilligerswerk. Deze basisfuncties zijn te vinden in de publicatie *Basisfuncties Lokale ondersteuning vrijwilligerswerk en mantelzorg* (ministerie van VWS, 2009). Verderop in dit magazine worden ze nader toegelicht.



Mieke Mes, Goed voor Elkaar adviseur bij Zet Brabant:

“In Noord-Brabant is Goed voor Elkaar veel gebruikt om interactief beleid op te zetten. Daarbij schrokken gemeenten wel eens. Burgers en maatschappelijke organisaties stelden plotseling eisen aan de gemeenten, bijvoorbeeld over de informatievoorziening. Zonder Goed voor Elkaar zou in veel Brabantse gemeenten geen beleid zijn geformuleerd op mantelzorg en vrijwilligerswerk. Met name voor mantelzorg, een nieuwe terrein voor de gemeenten sinds de invoering van de Wmo, heeft dit project een grote meerwaarde gehad.”

Maar met het formuleren en publiceren van de basisfuncties ben je er nog niet. Daarom kreeg MOVISIE in maart 2009 de opdracht om de basisfuncties bij gemeenten onder de aandacht te brengen en het werken ermee te stimuleren. Die opdracht leidde tot het landelijke project Goed voor Elkaar. In elke provincie werkte MOVISIE daarvoor samen met het CMO, die in reguliere werkzaamheden al vaker betrokken is bij het Wmo-beleid van verschillende gemeenten in hun provincie.

Nulmeting

In 2009 kende Nederland 441 gemeenten. Van maart tot en met december 2009 legden maar liefst 386 gemeenten (86 procent) zichzelf langs de meetlat. De zogenaamde nulmeting – het startpunt in de gemeente – bleek een aantrekkelijk instrument om het beleid voor mantelzorg en vrijwilligerswerk aandacht te geven. Ook later in het project zijn er nog gemeenten aangehaakt, bijvoorbeeld wanneer er een nieuwe ambtenaar prestatieveld 4 in de portefeuille kreeg. Uiteindelijk deden 385 gemeenten mee, een respons van 93 procent.

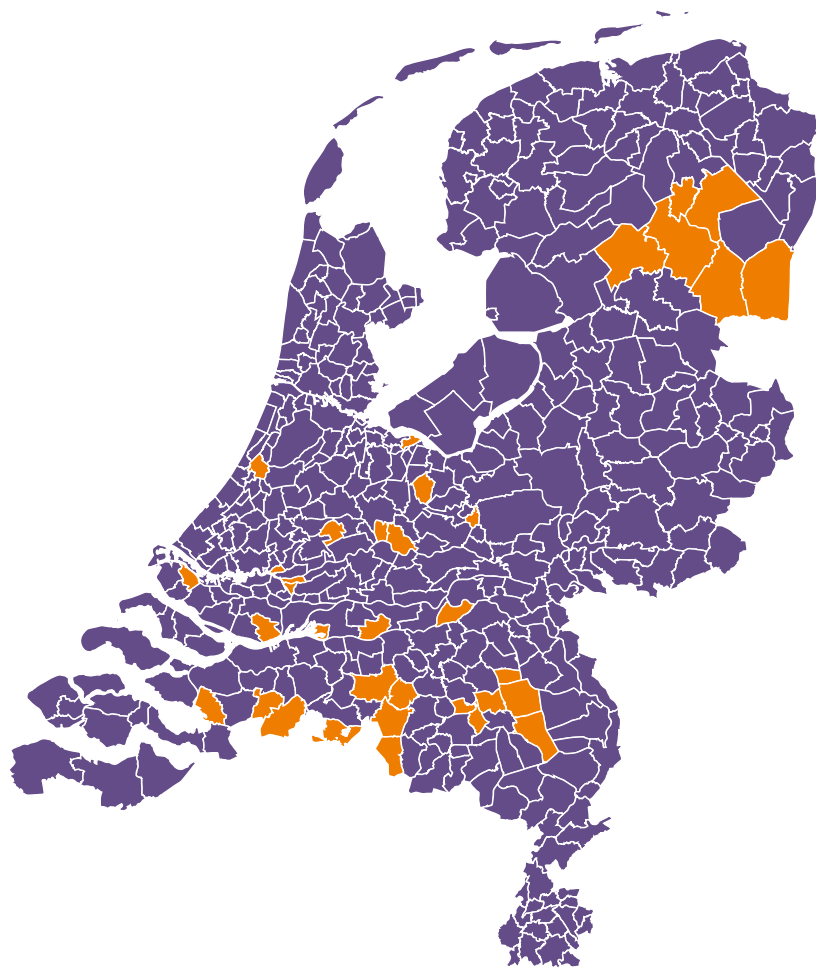
De nulmeting bestond uit een vragenlijst, waarbij alle basisfuncties aan bod kwamen. Daarop volgde een gesprek met een adviseur, waarin een plan voor een vervolg gemaakt werd. In het rapport *Goed voor elkaar met de basisfuncties* (zie www.movisie.nl) zijn alle resultaten van de nulmetingen uit 2009 uitvoerig weergegeven.

De belangrijkste conclusie is dat de gemeenten werk aan de winkel hadden, mits ze alle basisfuncties wilden vervullen. Met name kleinere gemeenten kiezen er doorgaans voor om met een beperkt aantal basisfuncties aan de slag te gaan. Eind 2009 trokken we daarnaast de conclusie dat de ondersteuning van het vrijwilligerswerk iets beter op de kaart staat dan die van mantelzorg.

Advies

Na de nulmeting voerden de gemeenten in totaal zo’n 1400 adviesgesprekken met Goed voor Elkaar-adviseurs. Wanneer gemeenten nog niet of nauwelijks aan de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers waren toegekomen, startte men vooraan. Andere gemeenten zetten juist in deze adviesgesprekken de puntjes op de i.

Hoewel vrijwilligerswerk ook voor de komst van de Wmo bij gemeenten al in beeld was, kreeg dit onderwerp toch de meeste aandacht in de adviesgesprekken. Zo’n 40 procent van de gesprekken ging over vrijwilligerswerk.



In totaal hebben 386 gemeenten deelgenomen aan de nulmeting van Goed voor Elkaar.

Sjoerd IJdema, Goed voor Elkaar-adviseur bij Partoer Fryslân:

“Alle Friese gemeenten hebben met Goed voor Elkaar stappen gezet, soms hele grote. Wat dat betreft is Goed voor Elkaar een succes. De aandacht en ondersteuning die gemeenten kregen op het terrein van mantelzorg en vrijwilligerswerk zorgden ervoor dat de gemeenten actief met deze thema’s aan de slag zijn gegaan, waar het zonder dit project wellicht was ondergesneeuwd. Omdat we in Fryslân veel kleine gemeenten hebben, hebben we veel aan schaalvergroting gedaan. Zo hebben de gemeenten in Zuidwest Fryslân veel aan het project gehad bij de ontwikkeling van zogenaamde Stipepunten.”

Bij 30 procent ging het over mantelzorgondersteuning en in de overige gesprekken kwamen beide onderwerpen aan bod. Daarnaast organiseerde Goed voor Elkaar in elke provincie twee keer per jaar een regiobijeenkomst, waarin gemeenten onderling kennis uitwisselden. Op de website www.prestatieveld4.nl verschenen gedurende het project actuele publicaties en methodieken en via een LinkedIn-groep vond discussie plaats. Actueel nieuws werd getwitterd via @prestatieveld4 en twee maal per jaar stuurde MOVISIE een serie *Prestatieveld @4-kaarten* naar alle gemeenten. Uit de verschillende provincies weerklinken positieve geluiden over Goed voor Elkaar (zie kader). Door het project is er in veel gemeenten beleid ontwikkeld dat er anders niet zou zijn.



Kor Berghuis, Goed voor Elkaar-adviseur in Noord-Holland:

“Goed voor Elkaar heeft er in ieder geval voor gezorgd dat de ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligerswerk op een basisniveau is gekomen. Hoe gemeenten dit verder hebben opgepakt, verschilt enorm. In het begin van het project lag de focus op het invullen van de basisfuncties en het formuleren van apart beleid op deze terreinen. Later verschoof dit naar stevige aandacht voor prestatievelid 4 in het brede Wmo-beleid en de koppeling naar de komende transities. Gemeenten realiseren zich door de adviesgesprekken die ik het laatste jaar heb gevoerd steeds meer dat er met deze transities ook iets gaat veranderen voor mantelzorgers en vrijwilligers. En dat ze erg zorgvuldig met deze groepen moeten omgaan. Dit laatste zou nog wel eens een belangrijke voorwaarde kunnen worden om de transities te laten slagen.”

Participatiemaatschappij

Een belangrijk resultaat van Goed voor Elkaar is dat in vrijwel elke gemeente extra aandacht is voor de vrijwilligers en mantelzorgers. Bij gemeenten is het besef gegroeid dat vrijwilligers en mantelzorgers het hart vormen van de participatiemaatschappij, die met de Wmo beoogd wordt. Gemeenten staan anno 2013 voor een aantal nieuwe Wmo-uitdagingen en daarbij spelen vrijwilligers en mantelzorgers een cruciale rol. De Goed voor Elkaar-adviseurs benoemden in hun adviesgesprekken steeds vaker de transitie van de AWBZ naar de Wmo. Met de val van het kabinet in het voorjaar van 2012 kregen gemeenten meer tijd om zich hierop goed voor te bereiden.

Nu is Goed voor Elkaar afgelopen. Alle verzamelde kennis vindt u in dit magazine *Om te bewaren*. We willen u deze kennis graag meegegeven om in de komende jaren de nieuwe ontwikkelingen binnen de Wmo op te pakken. Daarbij is het belangrijk dat gemeenten de impact van de nieuwe ontwikkelingen op vrijwilligers en mantelzorgers goed in het oog houden. ©



De cijfers

Michaela Merkus, MOVISIE

Het nieuwe kabinet schrapt verschillende functies uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en geeft deze vorm als compensatieplicht in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Daarmee worden gemeenten onder meer verantwoordelijk voor de uitvoering van de extramurale begeleiding. Wat betekent dat?

Extramurale begeleiding omvat vormen van begeleiding buiten de muren (extramuraal) van een instelling. Het kan dan gaan om individuele begeleiding, groepsbegeleiding, een combinatie van beide of om het vervoer van en naar begeleiding vanuit medische noodzaak. Extramurale begeleiding is erop gericht de zelfredzaamheid van mensen met matige of zware beperkingen te handhaven, bevorderen of compenseren.

Nieuwe doelgroepen?

In de aanloop naar de decentralisatie van de AWBZ uitten gemeenten hun bezorgdheid over het grote aantal 'nieuwe doelgroepen'. De term 'nieuw' behoeft relativering, zo blijkt. Allereerst omdat de doelgroepen vaak niet zo nieuw zijn. Veelal gaat het om burgers die al gebruik maken van het dienstenpakket uit de Wmo, naast AWBZ-zorg. De groep is vaak al in beeld en bijvoorbeeld vertegenwoordigd in de Wmo-raad. Grofweg zijn er een zestal doelgroepen te onderscheiden:

- mensen met een somatische aandoening/beperking (SOM)
- mensen met psychogeriatrische problematiek (PG)
- mensen met een psychiatrische stoornis (PSY)
- mensen met een verstandelijke handicap (VG)
- mensen met een lichamelijke handicap (LG)
- mensen met een zintuiglijke handicap (ZG)

600.000
200.000
11.000

Binnen deze zes zijn verschillende cliëntgroepen te onderscheiden die allemaal eigen wensen, eisen en ideeën hebben waar de gemeente op moet inspelen. Daar vorm aan geven is niets minder dan een uitdaging.


Om hoeveel burgers gaat het?

Van de 600.000 (kwetsbare) burgers die een beroep doen op de AWBZ, maken er zo'n 200.000 gebruik van de functie extramuraal begeleiding. Grote gemeenten zoals de G4 moeten al gauw rekenen op 11.000 nieuwe cliënten, middelgrote gemeenten (rond 40.000 inwoners) komen uit op zo'n 800 en voor de kleinste gemeenten zal het aantal nieuwe cliënten nauwelijks boven de 100 uitkomen. Voor wie het precies wil weten, bieden het rapport *Begeleiding in beeld* en de databank van CIZ uitkomst: www.ciz.databank.nl. Beide instrumenten geven informatie over het aantal inwoners met een AWBZ-zorgindicatie in een gemeente, regio of wijk.

Gerelativeerd of niet?

Gemeenten onderling zullen in de nieuwe situatie veel verschillen. Het zal in sommige gevallen dus niet zozeer de omvang als wel de complexiteit van de transitie zijn die de uitdaging vormt. Binnen de zes doelgroepen hebben cliënten zeer complexe en minder complexe vragen en doen zij een beroep op een grote verscheidenheid aan diensten. Op individueel niveau kan dat betekenen dat diverse partijen aan zet zijn om samen op maat een goed arrangement te maken.

Cultuuromslag

De verzorgingsstaat ligt op zijn sterfbed en de participatiestaat ligt krijsend in de wieg. Dat vergt een cultuuromslag. Het recht op zorg zoals dat in de AWBZ was vastgelegd, komt te vervallen en mensen moeten veel meer zelf doen. Ook van professionals vraagt dat een nieuwe manier van werken, gericht op het versterken van zelfregie en het benutten van sociale netwerken. 

Creatieve, energieke allianties

Eelco Visser, eigenaar Qrne magazines en zelfstandig onderzoeker

Het borrelt in Gelderland. Wat heet, het bruist. De transitie van de AWBZ zorgt voor beweging. Het levert een gezamenlijke visie op en de wil tot samenwerken, waarbij partijen voorbij het eigen organisatiebelang kijken. En voor vrijwilligers en mantelzorgers komt meer aandacht.

Wat is de stand van zaken in Gelderland rondom de transitie van de AWBZ? Hoe zetten gemeenten in deze provincie zich in voor prestatievelde 4? Die vragen stelde MOVISIE aan Spectrum CMO Gelderland. Spectrum interviewde in totaal 52 beleidsambtenaren en medewerkers van zorg- en welzijnsinstellingen, vrijwilligersorganisaties, vrijwilligerscentrales en steunpunten mantelzorg. De resultaten zijn juichend. Er is geen plattgrond voor het aanvliegen van de transi-

tie, zoveel is duidelijk. Gemeenten geven de transitie vorm in regio-verband, met collega-gemeenten of zelf. Omdat het proces vertraagd is door de val van het vorige kabinet, heeft de decentralisatie in veel gemeenten even *on hold* gestaan. Toch bleven alle geïnterviewde gemeenten inzetten op wat al in gang is gezet. Het biedt kansen om de transitie straks 'beleidsrijk' en niet beleidsarm, zoals met de Wmo, te implementeren.

succesfactoren



Alles begint met visie: start als gemeente met het formuleren van een visie op ondersteuning en inzet van mensen met een beperking. Doe dit samen met maatschappelijke organisaties en burgers.



Werk bottom-up. Ondersteuning is er niet alleen voor cliënten en voor doelgroepen, maar is er ook met, en door hen.

Gedeelde visie

De geïnterviewde professionals hechten groot belang aan een visie op de transitie, de implicaties voor prestatieveld 4 en specifieke doelgroepen. Die visie kent in alle gemeenten een aantal vaste bestanddelen: eigen kracht, benutten van talenten en aanspreken op mogelijkheden. Kortom, het moet weer gewoon worden dat je iets voor elkaar doet. Naast consensus over de inhoudelijke visie, benoemen veel respondenten ook het belang van een gedeelde, gezamenlijke visie. Het proces dat tot een gezamenlijke visie leidt, maakt energie vrij en creëert ruimte voor constructieve samenwerkingsverbanden en partnerships.

Het Gelderse veld omarmt de kanteling. Bij het recht op ondersteuning kijkt men eerst naar eigen kracht, vervolgens naar het netwerk. Daarna wordt er gekeken naar mogelijke collectieve voorzieningen en als het niet anders kan, komt een individuele voorziening in beeld.

Ontschotten

Gelderse gemeenten formuleren het als een kans van de transitie: integraal werken. Door de transitie is er echt de noodzaak om er werk van te maken. Een ontschotte gemeentelijke organisatie moet antwoorden organiseren op ondersteuningsvragen, dichtbij de burger, aansluitend bij wat er al is in een wijk.

Ook instellingen en organisaties in het veld staan voor de opgave de schotten te slechten en het belang van de burger of cliënt voor het organisatiebelang te stellen. Als dat niet lukt, gaan instellingen elkaar in meer of mindere mate beconcurreren en dat komt de ondersteuning niet ten goede.

Kortom, het moet weer gewoon worden dat je iets voor elkaar doet.

Informele zorg succesfactor

Alle geïnterviewden bestempelen de informele zorg van vrijwilligers en mantelzorgers als belangrijke factor voor het succes van de transitie. Naast hun onmisbare taken in de (mantel)zorg, kunnen zij ook een rol spelen bij het benutten van eigen kracht en het aanwenden van het eigen netwerk. De goedgeschoolde vrijwilliger neemt daarbij taken van professionals over, terwijl de mantelzorger een centrale rol krijgt bij het in kaart brengen van het eigen netwerk van zijn of haar naaste.

Als het beroep op vrijwilligers en mantelzorgers toeneemt, groeit echter ook het risico op overvraging en overbelasting. Gemeenten tuigen daarom ook een ondersteuningsstructuur op die aansluit op de wensen van vrijwilligers en mantelzorgers. Professionele inzet blijft daarbij nodig, net als bij het begeleiden van doelgroepen die specifieke expertise vergen. Duidelijkheid, zo antwoordden de geïnterviewden op de vraag wat ze nodig hebben om de transitie en prestatieveld 4 vorm te geven. Gemeenten willen weten wie de doelgroepen zijn en met hoeveel instellingen en vrijwilligersorganisaties ze van



De gemeente voert regie en bewaakt de verhouding: is de uitvoering nog in lijn met de visie?



Verlies de belastbaarheid van de burger niet uit het oog.



Om te ondernemen

Het onderzoek in de provincie Gelderland levert veel goede voorbeelden op, waarbij ondernemerschap en creativiteit hand in hand gaan.

Vijf ervan vindt u verspreid door dit magazine:


- In de Weerd in Arnhem, pagina 15
- Project Talent in Apeldoorn, pagina 22
- KernGezond in Overbetuwe, pagina 31
- Voor mekaar in Berkelland, pagina 35
- Gewoon meedoen in Dukenburg, Nijmegen, pagina 52

doen hebben. Voor burgers moet duidelijk zijn wat ze kunnen verwachten en wat ze zelf moeten doen, terwijl vrijwilligersorganisaties nog geen scherp zicht hebben op de wensen en behoeften van de burgers. Ook zorginstellingen wensen duidelijkheid, vooral over de financiën: wat wordt de bezuinigingsdoelstelling en waar wordt die neergelegd?

Inclusie

Dat er nog dingen uitgekristalliseerd moeten worden, ligt voor de hand. Belangrijker is de constatering dat de transitie alle betrokkenen kansen biedt. Gemeenten kunnen zelf regie voeren, ondersteuning dichtbij de burger organiseren en kostenbesparingen realiseren, zo geven ze aan. Burgers en cliënten komen centraal te staan, instellingen kunnen zich

profiëren en initiatieven slim verbinden, en vrijwilligers en mantelzorgers merken steeds vaker dat hun inzet er echt toe doet. Zij kunnen bovendien vaker aanspraak maken op passende ondersteuning.

De decentralisatie biedt momentum voor inclusie, aldus de Gelderse partijen. Gemeenten organiseren het, instellingen brengen het in praktijk, vrijwilligers en mantelzorgers spelen er een praktische rol bij. Maar de echte winst ervaren cliënten. Zij zullen beter mee kunnen doen, vanuit hun eigen kracht en de kracht van hun netwerk, dichtbij huis. Grijp dat momentum aan om creatieve allianties te smeden, adviseren de partijen in dit onderzoek, en ga samenwerkingsverbanden met elkaar aan, mét professionals en vrijwilligers. 

succesfactoren



In de samenwerking draait alles om de wil om samen te werken. Met energie, voor het resultaat, niet vanuit concurrentie, protocollen en regels.



Ga praktisch en klein aan de slag, voor een behapbare doelgroep en sluit daarbij zoveel mogelijk aan bij wat er al is in een buurt, wijk of kern.

In de Weerd in Arnhem

Directeur Aart Koopmans van RIBW Arnhem en Veluwe Vallei (links) in gesprek op het terras van In De Weerd.

Tussen Rijn en het City Centrum Arnhem loopt de Weerdjesstraat. Op nummer 168 ontwikkelde woningcorporatie Portaal 'In de Weerd'. De naam verwijst naar het adres, maar is ook een knipooog naar 'in de weer zijn'. Er zijn drie woonlagen met appartementen voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel, een uitnodigende lunchcafé Geniet in de Weerd, de Kunstwinkel, een internetcafé, vergaderruimtes en kantoortuinen. Huurders zijn Arnheems Platform voor Chronisch Zieken en Patiënten (APCG), welzijnsorganisatie Rijnstad, Taalmaatjes, Vrijwillige Inzet Arnhem (VIA), RIBW Arnhem Veluwe Vallei, SIZA en Zorgbelang Gelderland.

Alle huurders inspireren Arnhemmers tot meedoen: mensen die vrijwilligerswerk zoeken, vrijwilligers die hun deskundigheid willen vergroten, bedrijven die uitdrukking geven aan maatschappelijke betrokkenheid, mensen met een beperking die een maatschappelijke rol willen spelen en organisaties die hulp nodig hebben bij het 'vinden en binden van vrijwilligers' bijvoorbeeld. Participatie bevorderen en eigen kracht van burgers aanspreken staan centraal in het werkplan van de huurders.

Kloppend hart

De korte lijntjes op de werkvloer hebben meerwaarde. Cliënten van AWBZ-organisaties gaan zelfstandig of onder begeleiding in de stad wonen. Ze willen meedoen aan activiteiten in hun buurt en hun talenten inzetten. Als dat niet

vanzelf gaat, slaan persoonlijk begeleiders van SIZA en RIBW Arnhem Veluwe Vallei een bruggetje naar netwerken van Rijnstad en VIA. Vrijwilligers die informatie of steun nodig hebben, vinden vier organisaties op een adres die iets voor hen kunnen betekenen. En voor belangenbehartiging kunnen mensen met een beperking terecht bij het APCG. Het lunchcafé is daarin het kloppende hart. Alle organisaties gebruiken het voor contacten met klanten en collega's. Wifi maakt het aantrekkelijk als flexwerkplek. Vrijwilligersorganisaties zonder kantoorruimte spreken er af, de vacaturemappen van VIA liggen er ter inzage en AWBZ-cliënten kunnen er hun bankzaken regelen. In de Weerd is een leer/werkbedrijf voor AWBZ-cliënten. Ze werken in de horeca, houden het gebouw schoon, bemensen de Kunstwinkel en assisteren in het internetcafé.

Drive

Door deze zelfwerkzaamheid en slim hergebruik van meubilair zijn de kosten beperkt gebleven. Een Realisatiegroep met vertegenwoordigers van de werkvloer regelt de dagelijkse gang van zaken en springt in op nieuwe ontwikkelingen. Juist omdat cliënten bijzonder gebaat zijn bij deze samenwerking hebben bestuurders en uitvoerders de drive om problemen constructief en zonder zware juridische structuur op te lossen. ©



Meer informatie:
www.indeweerd.nl

‘Complex stuk met veelzijdige spelers’

Mariette Hermans, zelfstandig tekstschrijver en redacteur

Bij de uitvoering van de Wmo vervult de gemeente de rol van regisseur. In hoeverre gaat die metafoor op? Is het te vergelijken met theaterregie? Sophie Straatman en Michaëla Merkus praten erover. “Soms moet je een stukje voorspelen.”

Sophie Straatman was tot 15 november 2012 adviseur gebiedsgericht werken bij MOVISIE. Ze vertelt: “Gemeenten hebben de taak om zo goed mogelijk te voorzien in de behoeften van burgers. Daarin is niets veranderd. De manier waarop, die verandert door de Wmo: van verzorging naar participatie.”

Michaëla Merkus, collega-adviseur vrijwillige inzet, participatie en actief burgerschap, knikt. De regierol van gemeenten is niets nieuws, beaamt ze. “Wel de invulling ervan. Samen met andere partijen gaat de gemeente nu aan de slag. Die samenwerking is niet vanzelfsprekend, de gemeente moet op zoek.”

Samen scherpstellen

Michaëla Merkus is naast haar werk regisseur in het amateurtoneel. Is dat te vergelijken? In algemene termen wel, vertelt ze: “Gemeenten moeten als het ware die toneelvloer op. Ze hebben de visie waar het naartoe moet en kunnen niet langer achter hun bureau blijven zitten.”

Als zij zelf een theaterstuk regisseert, maakt ze eerst een regieplan. “Wat wil ik ermee, waar gaat het echt over? Ik bepaal de premisse, de onderliggende boodschap, die leidend is voor het stuk. Dat kan over liefde gaan, of over verraad, bijvoorbeeld. Grote menselijke thema’s. Als ik met acteurs ga werken, zijn we steeds bezig die visie te onderzoeken. Naast repeteren, praten we dus veel over het stuk, over de verschillende rollen. Vooral in het begin ligt de nadruk op het samen scherpstellen van de visie.

Wat voor soort personages zijn het, wat bieden zij? De acteurs maken zo samen met mij de voorstelling. Ze moeten namelijk echt in hun rol gaan geloven. Bij repetities kan ik daar vervolgens op teruggrijpen.”

Sophie Straatman ziet de link met de rol van gemeenten: “Zij gaan een vergelijkbaar proces aan met de partijen in het maatschappelijke middenveld. Ze ontwikkelen samen met hen een visie, bepalen met elkaar de koers vanuit een gedeeld beeld.”

Vertrouwen bieden

Michaëla Merkus: “Het gaat ook over durven. Ik faciliteer dat de ander durft te spelen. Dat heeft met randvoorwaarden te maken: ik regel het podium, ik regel het applaus. Maar het heeft ook te maken met het vertrouwen dat je geeft. Ik regisseer hopelijk op zodanige manier dat de ander durft te spelen en grenzen durft op te zoeken.”

Sophie Straatman: “Dat is ook de grote opgave voor gemeenten: vertrouwen bieden. En dat valt niet mee. Maatschappelijke instellingen en organisaties zijn de laatste jaren juist wantrouwend benaderd. De verantwoordingscultuur verhoogde de druk en zorgde voor angst. Nu moeten we dat ombuigen naar initiatief. Tegelijkertijd blijft verantwoording belangrijk. Het gaat immers om publieke middelen. Gemeenten moeten dus enerzijds vertrouwen bieden, anderzijds controleren. Dat kan balanceren zijn.”



Maar dat geldt ook voor het toneel, meent Michaëla Merkus: "Ik moet tegen mijn acteurs kunnen zeggen 'ik geloof het niet'. Dat is best eng. Ik stel dan namelijk iemands vaardigheden ter discussie. Dat kan alleen als het vertrouwen er is dat ik het beste uit hen naar boven wil halen. Het is zoeken hoe streng ik kan zijn. Want het blijft natuurlijk amateurtoneel. Ik moet mijn vrijwilligers boeien en binden, anders lopen ze weg."

Zakelijk leider

Vrijwilligers zijn veranderd. Sophie Straatman: "Het is vluchtiger. En de gemeente werkt met vrijwilligers die zelf bijvoorbeeld een beperking hebben, of duidelijke voorwaarden stellen aan het vrijwilligerswerk."

Michaëla Merkus: "Je moet dus meer sturen op betrokkenheid, op passie en ook op eigenbelang. Net als in de toneelregie. Mijn acteurs willen lekker spelen, maar ook gewoon applaus."

Dit geldt misschien wel extra voor de regierol van gemeenten, beseft Straatman. "Gemeenten hadden tot nu toe vooral organisaties in het vizier die ze subsidie gaven. Nu verschijnen er hele andere partijen in de coulissen. Een hotel waar zwembles wordt gegeven, de professionele voetbalclub met een leuke kantine. Gemeenten waren gewend om te sturen met geld. Nu moeten ze nog sterker dan voorheen motiveren, enthousiasmeren."

Merkus: "En soms moet je een stukje voorspelen." Ja, beaamt Straatman: "Gemeenten hebben een voorbeeldfunctie. Ze

werken wel samen met partijen in het veld, maar uiteindelijk hebben ze nog een andere rol: ze worden namelijk afgerekend op de ondersteuning die in hun gemeente geboden wordt." Merkus: "Dat hoort bij de regisseursrol. Als regisseur ga ik over het geld. Ik ben artistiek maar ook zakelijk leider van de productie. Dat je soms impopulaire beslissingen neemt, hoort daarbij. Daar moet je gewoon duidelijk over zijn."

Spijkerbroek

Een verschil is wel dat gemeenten met de decentralisatie te maken krijgen met grotere partijen. Sophie Straatman: "Regionale spelers zoals grote zorginstellingen die verschillende opdrachtgevers hebben, varen hun eigen koers. Daarin zullen gemeenten bijvoorbeeld samen moeten optrekken met andere opdrachtgevers of andere gemeenten."

Michaëla Merkus: "Sommige theaterregisseurs hebben regie-assistenten, productieleders of dramaturgen die meewerken aan de voorstelling. Dat ligt aan de omvang van het stuk en de middelen van het toneelgezelschap. Ik ben zeg maar een kleine gemeente: ik heb een voorkeur voor klein experimenteel theater. Bij mij loopt iedereen in spijkerbroek. Hoe groter het wordt, hoe complexer. En er kan maar één iemand regie doen." Sophie Straatman: "Dat kan voor gemeenten best lastig zijn, want die hebben ook politieke doelen en willen zich profileren tegenover burgers, tegenover politieke partijen."

Michaëla Merkus: "Gemeenten hebben een lastige taak en ik bewonder steeds meer hoe zij die oppakken. Zij regisseren een groot, complex toneelstuk met veelzijdige spelers."

BASISFUNCTIES VRIJWILLIGERSWERK IN HET KORT

Toegeerust

Matthijs Terpstra, MOVISIE

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor de gemeente. Ze staan in de kantine, bezoeken eenzame mensen of organiseren een buurtbarbecue. In zorg en welzijn zal het beroep op vrijwilligers bovendien toenemen. Hoe maak je daarvoor stevig beleid? De basisfuncties vrijwilligerswerk geven gemeenten een kader.

Om gemeenten en betrokken organisaties te helpen vrijwilligerswerk goed te ondersteunen zijn vijf basisfuncties ontwikkeld:

1. Vertalen van maatschappelijke ontwikkelingen
2. Verbinden en makelen
3. Versterken
4. Verbreiden
5. Verankeren

Cyclus

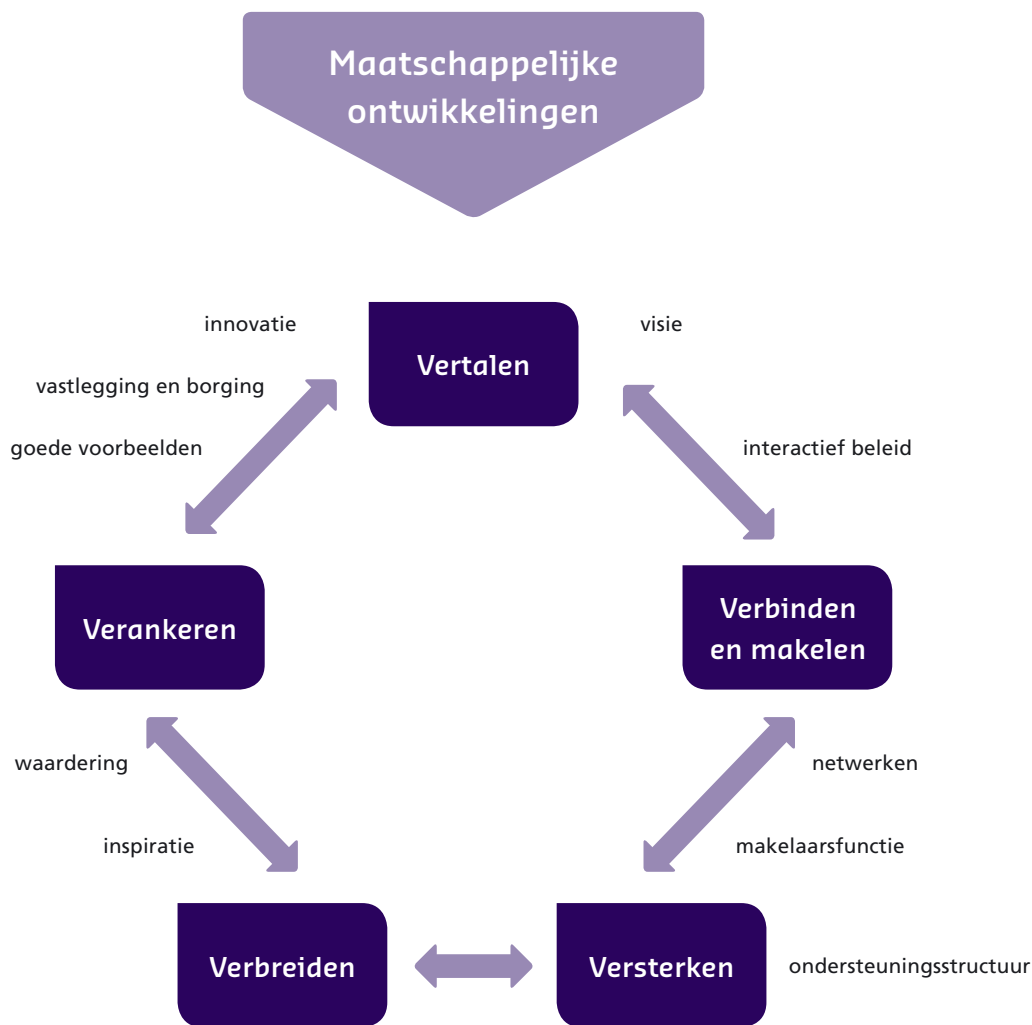
De basisfuncties vrijwilligerswerk volgen elkaar op in een cyclus. Ten eerste worden maatschappelijke ontwikkelingen in de gemeente vertaald in een visie en in concreet beleid (functie 1: Vertalen). Belangrijk is wel om daarbij voor ogen te houden welke impact de ontwikkelingen hebben op vrijwilligers en welke rol zij kunnen spelen bij het bereiken van beleidsdoelen.

Het is bovendien belangrijk dat vrijwilligers en organisaties meedenken. Er is dus een netwerk of platform nodig. Het leggen van verbindingen tussen verschillende partijen is ook een manier om thema's op te pakken of samenwerkingsverbanden tot stand te brengen. Dit kan door iemand aan te stellen als 'makelaar' die partijen bij elkaar brengt en vrijwilligers toeleidt naar vrijwilligerswerk (Functie 2: Verbinden en makelen).

Mooie voorbeelden

Voor het ondersteunen en versterken van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties is een ondersteuningsstructuur nodig. De makelaar maakt hier onderdeel van uit (functie 3: Versterken).

*En zo is
de cirkel rond.
En kan het
vrijwilligerswerk
steeds beter
inspringen op
maatschappelijke
ontwikkelingen.*



Tegelijkertijd is het van belang om mensen te blijven inspireren en verleiden om vrijwilligerswerk te doen. We hebben de enthousiaste inzet van vrijwilligers nu eenmaal nodig. Met mooie voorbeelden kunnen nieuwe vrijwilligers aangetrokken worden (functie 4: Verbreiden). Daarin kunnen gemeenten allerlei verschillende soorten vrijwilligerswerk onder de aandacht brengen. Ook bij het waarderen van vrijwilligers is het slim om vrijwilligerswerk in de volle breedte te benaderen.

Cirkel is rond

Alle succesvolle aanpakken, goede voorbeelden, kennis en ervaring kunnen vervolgens worden vastgelegd, zodat een goede uitvoering van het vrijwilligerswerk geborgd is (functie 5: Verankeren). Dit borgen moet gepaard gaan met evaluatie. Uit opgedane ervaringen kunnen vervolgens weer innovatieve aanpakken worden ontwikkeld die inspringen op maatschappelijke ontwikkelingen (functie 1: Vertalen). En zo is de cirkel rond. En kan het vrijwilligerswerk steeds beter inspringen op maatschappelijke ontwikkelingen. (c)

Meer informatie

Wilt u ontdekken welke concrete activiteiten achter de vijf basisfuncties schuilen? Kijk op www.movisie.nl en download de publicatie *De basisfuncties vrijwilligerswerk in de praktijk*.

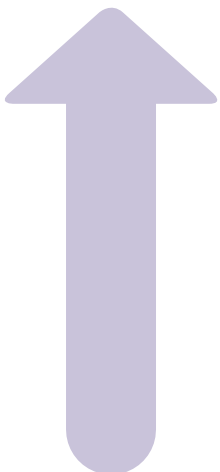
De weg vinden

Matthijs Terpstra, MOVISIE

Ondersteuning van mantelzorgers is vaak individueel maatwerk. Mantelzorgers zorgen voor naasten met uiteenlopende ziekten, voor kinderen, partners of ouders en ze hebben verschillende behoeften. Daarom is een gevarieerd pakket nodig.

Voor het ondersteuning van mantelzorgers zijn acht basisfuncties ontwikkeld:

1. Informatie
2. Advies en begeleiding
3. Emotionele steun
4. Educatie
5. Praktische hulp
6. Respijtzorg
7. Financiële tegemoetkoming
8. Materiële hulp



Voor het oprapen

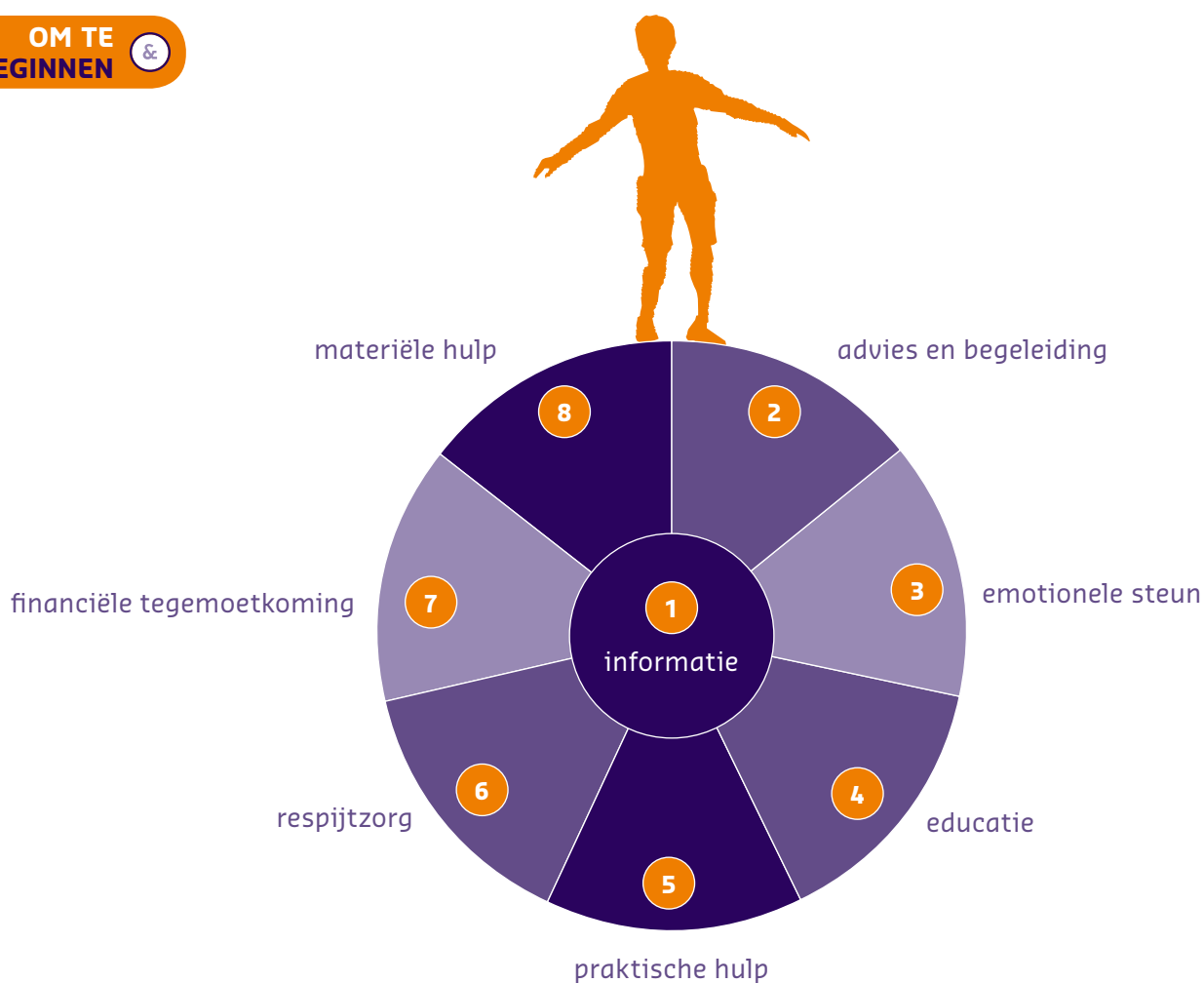
De basisfunctie *Informatie* staat centraal bij mantelzorgondersteuning. Mantelzorgers hebben behoefte aan informatie op diverse terreinen. Over het algemeen zijn zij drukbezet. Ze hebben weinig tijd om op zoek te gaan naar informatie. Los van de daadwerkelijke zorg voor hun naaste, hebben ze misschien een baan, een gezin en misschien ook nog de zorgadministratie te doen voor degene voor wie ze zorgen. Informatie over gemeentelijke regelingen moet dus voor het oprapen liggen. Precies daar waar ze toch al komen.

Constant beroep

Veel mantelzorgers vinden het moeilijk de weg te vinden in het grote aantal mogelijkheden en instanties. Ze hebben bovendien geen tijd om te gaan zoeken. In de functie *Advies en begeleiding* staat individuele begeleiding van mantelzorgers centraal: om hun vraag te verhelderen en passende ondersteuning te vinden. Loketmedewerkers, mantelzorgconsulenten of huisartsen kunnen deze gesprekken voeren.

Mantelzorg kan aangrijpend zijn: door de ziekte van je naaste, de bureaucratie in de zorg en het constante beroep dat op je gedaan wordt bijvoorbeeld. *Emotionele steun* is daarom de derde basisfunctie. Het kan individuele steun zijn of bijvoorbeeld in lotgenotengroepen of het Alzheimercafé. Deze steun gaat vaak samen met advies en begeleiding.

Voor sommige specifieke handelingen zijn mantelzorgers gebaat bij voorlichting en training. *Educatie* kan bijvoorbeeld gericht zijn op het juiste gebruik van hulpmiddelen of het omgaan met ziektes. Maar mantelzorgers kunnen een training *empowerment* of *time management* soms ook goed gebruiken.



Bevrijdend

Mantelzorgers zijn sterk gericht op de zorg. Daarbij zien ze praktische zaken soms over het hoofd. Daarom valt *praktische hulp* onder de basisfuncties. Het kan gericht zijn op huishoudelijke hulp, maaltijdservice of extra kinderopvang bijvoorbeeld.

Respijtzorg is een verzamelbegrip voor voorzieningen die de mantelzorg tijdelijk en volledig overnemen, zodat de mantelzorg even wat anders kan doen. Voor mantelzorgers is het soms lastig om de zorg uit handen te geven, maar eenmaal over die drempel, ervaren ze het vaak als bevrijdend. Respijtzorg kan aan huis worden geboden door vrijwilligers of professionals, of buitenshuis in dagopvang, logeerhuizen, zorgvakanties of via gespecialiseerde respijtzorgarrangementen.

Compliment

Financiële tegemoetkoming voor mantelzorg is mogelijk via fiscale compensatie, bijzondere bijstand of de tegemoetkoming *Onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen*. Het UWV kan daarnaast vrijstelling geven van sollicitatieplicht. Ook deelt het Rijk jaarlijks het Mantelzorgcompliment uit: een vergoeding voor mantelzorgers die aan bepaalde criteria voldoen.

Bij *materiële hulp*, de laatste basisfunctie, gaat het vaak alleen over de zorgbehoevende en niet over zijn of haar mantelzorg. Het is dus zaak om expliciet mantelzorgers te betrekken. Om wat voor materiële hulp het gaat, is afhankelijk van de situatie. Het kan bestaan uit woningaanpassing, een parkeervergunning, hulpmiddelen of aangepast vervoer. Al deze acht basisfuncties helpen mantelzorgers hun belangrijke zorgtaken uit te voeren, maar zoals gezegd, is mantelzorgondersteuning altijd maatwerk. 🔄



Project talent

Project Talent in Apeldoorn startte als voorloper op de decentralisatie van de AWBZ en de Participatiewet, juist voor de groep die zowel een uitkering krijgt, als zorg of ondersteuning. Omdat beide wetten deels onder gemeentelijke verantwoordelijkheid gaan vallen, en er overlap bestaat in doelgroepen, lag een integrale aanpak voor de hand. De nadruk ligt daarbij op wat mensen wel kunnen, niet op wat zij niet kunnen. Het project heet niet voor niks Project Talent. Talent is altijd het uitgangspunt. Samen zoeken naar een andere benadering, waarbij rekening wordt gehouden met de beperkingen van mensen. Door de juiste ondersteuning, krijgen zij de mogelijkheid om mee te blijven doen in de maatschappij.

Collectieve steunsystemen

Het doel van Project Talent is minstens vierhonderd gevarieerde participatieplaatsen in 2013, en achthonderd in 2014. Gedurende het project doen deelnemers werkervaring op die bij het vinden van betaald werk of vrijwilligerswerk van pas kan komen. Tegelijkertijd zetten ze zich in voor de samenleving. Het stimuleert mensen na te denken over waar ze goed in zijn, welke ondersteuning ze nodig hebben en wat ze kunnen betekenen voor anderen. Deelnemers

werken bovendien mee aan het opzetten van voorzieningen die nodig zijn voor het traject, zoals ontmoetingspunten, eetgroepen, hulp bij het invullen van formulieren en huishoudelijke hulp. Door creatieve allianties met andere organisaties, ontwikkelt Project Talent zo gezamenlijk collectieve steunsystemen.

Niemand aan de zijlijn

Het project is bottom-up ontwikkeld, in de praktijk, door naar elkaar te luisteren en te ontdekken wat wel of niet werkt. Samenwerkingspartners vormen een netwerk en dragen gezamenlijke verantwoordelijkheid. Projectleider Marike Nijland gelooft in deze aanpak: "De domeinen Werk en inkomen en de Wmo met elkaar verbinden, zodat niemand aan de zijlijn komt te staan. Dat is waar project Talent voor staat." 

Projectleider Marike Nijland, geflankeerd door wethouder Decentralisatie AWBZ Paul Blokhuis (links) en wethouder Werk en Inkomen Johan Kruijthof (rechts) van de gemeente Apeldoorn.



Meer informatie:
talent.apeldoorn.nl

Wie durft?!




OM TE
INSPIREREN

Ieder kind moet van meester Kanamori opschrijven wat zijn aandeel is aan het pesten van Oisi. De leerlingen schrijven allemaal op wat andere klasgenootjes fout doen. Niemand schrijft over zijn eigen rol. Dat maakt Kanamori woedend. Dan staat Ayami huilend op en stamelt dat ze vroeger ook werd gepest. Een kippenvelmoment in de documentaire *Children full of life* over de Japanse schoolmeester Kanamori die staat voor verbondenheid en verantwoordelijkheid in zijn klas.

Het zijn precies de gemeentelijke thema's van dit moment. Wat kan Kanamori's aanpak ons leren?

- **Durf niet te weten.** Stel je kwetsbaar op, zoals het meisje Ayami deed. Je hoeft de wijsheid niet in pacht te hebben. Juist niet. Beter weten blijkt vaak een belemmering om eigen regie te activeren. Laat je verrassen door de ideeën en oplossingen van vrijwilligers en mantelzorgers.
- **Durf samen te zoeken.** Als je samen verder wilt komen, is vertrouwen nodig. Dat bouw je op in dialoog, met een houding van gelijkwaardigheid. Waardeer wat de mantelzorger doet en bespreekbaar maakt; onderzoek wat wel, in plaats van wat niet kan. Spreek vertrouwen uit. Samen zoeken zorgt voor verbondenheid tussen ambtenaren, mantelzorgers en vrijwilligers. Samen zoeken leidt ook tot nieuwe samenwerkingspartners.
- **Durf verschil te maken.** Je bent gewend om al je klanten hetzelfde te behandelen, hetzelfde te bieden. Maar in deze gezamenlijke zoektocht kan dat niet meer. De verschillende posities vragen om andere benaderingen. Verschil maken is lastig. Hoe ver durf je te gaan om verantwoordelijkheid bij de klant, zijn mantelzorger en het netwerk te leggen? Zeg je snel "Ik begrijp dat uw dochter het te druk heeft om voor u te zorgen", of durf je door te vragen? "Wat kan uw dochter nog wel doen?", of: "Zullen we samen om tafel gaan?"

Zo snijdt het mes aan twee kanten: je hebt de regie in eigen hand én je activeert de regie van je klanten. Dat is niet makkelijk. Eigen regie nemen en activeren is geen trucje. Het vergt lef, inzicht in je eigen handelen, houding en drijfveer. Het vergt een cultuuromslag. Maar wat is nu krachtiger dan dat de hele keten – van klant tot mantelzorger, van professional tot vrijwilliger, van ambtenaar tot leidinggevende – doorspekt is met eigen regie?

Laten we klein beginnen: bij onszelf. Ga na wat je eigen aandeel is in het activeren en versterken van de regie van je klanten. Daarmee neem je je verantwoordelijkheid en ben je een goed voorbeeld voor vrijwilligers en mantelzorgers. Daarmee maak je verschil. Wie durft?! Succes met deze spannende opdracht! 

Chantal van Arensbergen

Zelfstandig trainer en coach
Eigen Regie in Zorg en Welzijn,
www.cvana.nl



Bekijk de documentaire
op www.youtube.nl. Zoek
op 'children full of life'.

Veranderingen in de uitvoering

Maarten Witteveen en Maaïke Moulijn, Arcon

Nadruk op eigen verantwoordelijkheid en informele netwerken doet een groter beroep op mantelzorgers en vrijwilligers. Ook door de vergrijzing en de transities neemt het appèl op mantelzorgers en vrijwilligers toe. Ondersteuning is daarom belangrijk. Maar hoe moet het ondersteuningsaanbod eruit zien? En wie moet die ondersteuning bieden? Steeds meer gemeenten nemen prestatieveld 4 kritisch onder de loep.

Tot nu toe wordt de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers vaak uitgevoerd door mantelzorgsteunpunten en vrijwilligerscentrales. Vrijwilligerscentrales bemiddelen van oudsher tussen vrijwilligersorganisaties en burgers die zich vrijwillig willen inzetten, bijvoorbeeld met een vacaturebank. Anno 2012 wordt ook andere inzet van de centrales gevraagd. Zo willen steeds meer gemeenten dat de vrijwilligerscentrale een rol speelt in re-integratie (zoals de EVC-trajecten in Overijssel). Ook verzoeken gemeenten om vrijwilligerswerk te organiseren voor

mensen met een zorgvraag of beperking, als een soort dagbesteding.

Daarnaast verandert de behoefte van vrijwilligers. Steeds meer vrijwilligers willen flexibiliteit en afgebakende klussen ('flex-vrijwilliger'). Dit vraagt om een omschakeling van vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligerscentrales worden gevraagd om hen hierbij te ondersteunen. Tot slot wordt van vrijwilligerscentrales verwacht dat zij aanjager zijn van Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (bijvoorbeeld door middel van een beursvloer) en (maatschappelijke) burger/buurtinitiatieven.

tips



Onderzoek

Onderzoek welke knelpunten uw organisatie in haar huidige vorm ondervindt bij het behalen van haar doelstellingen. Bepaal vervolgens wat de meest wenselijke organisatievorm is en ga daarover in gesprek met andere uitvoeringsorganisaties en de gemeente.



Experimenteer

Nieuwe ontwikkelingen vragen om innovatie. Geef experimenten de ruimte om hun meerwaarde te bewijzen. Zorg voor duidelijkheid over verwachte rendementen/uitkomsten en proefperiode.



Omslag nodig

Ook voor mantelzorgsteunpunten veranderen de gewenste inzet en expertise. Gangbare vormen van mantelzorgondersteuning zijn lotgenotencontact, groepsactiviteiten, mantelzorgcomplimenten, individueel advies of het bieden van een luisterend oor. Steeds vaker wordt betwijfeld of dit aanbod past bij de ondersteuningsvragen van mantelzorgers. En is een steunpunt wel in staat om (voldoende) mantelzorgers tijdig te bereiken? Niet voor niets waarschuwt dr. Deirdre Beneken, lector mantelzorg aan de Haagse Hogeschool, dat de overheid anders met mantelzorg moet omgaan. Veel gemeenten willen dat mantelzorgondersteuning zich meer richt op preventie en het versterken van sociale netwerken, bijvoorbeeld via werkgevers (www.werkenmantelzorg.nl) en verenigingen (www.mantelzorgersbinnenboord.nl), formele zorg of netwerkcoaches.

Kortom, veranderingen in de samenleving, het denken in termen van eigen verantwoordelijkheid en sociale netwerken, de transitie en gemeentelijke bezuinigingen maken een omslag nodig in de uitvoering van prestatieveld 4. Verschillende uitvoeringsorganisaties – naast vrijwilligerscentrales en mantelzorgsteunpunten ook welzijnsinstellingen – zijn druk met deze veranderingen. Soms onder dwang of regie van de gemeente, soms op eigen initiatief. Daarbij is een aantal trends waar te nemen:

Trend 1: samenwerking en fusies

Steeds meer gemeenten vinden dat de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers niet in een afzonderlijke organisatie belegd moet worden. Organisaties die veel

contacten hebben met burgers, bijvoorbeeld het welzijnswerk, zouden de ondersteuning voor hun rekening kunnen nemen. Jongerenwerkers zouden bijvoorbeeld oog moeten hebben voor jonge mantelzorgers. Hetzelfde geldt voor het ouderenwerk als het gaat om oudere mantelzorgers. Gemeente Oldenzaal stimuleert bijvoorbeeld fusies tussen organisaties voor mantelzorgondersteuning, vrijwillige inzet, ouderen- en jongerenwerk tot een brede welzijnsorganisatie.

Trend 2: nieuwe taken

Er zijn ook gemeenten die inzetten op een taakverandering. Zij willen dat mantelzorgsteunpunten een omslag maken van individuele naar preventieve ondersteuning. Een voorbeeld hiervan is de gemeente Steenwijkerland. Ook zijn er vrijwilligerscentrales die zich meer inzetten voor vrijwilligersplaatsen voor kwetsbare burgers en initiatieven van maatschappelijk actieve burgers stimuleren. Zij ontwikkelen zich van een vacaturebank tot een civil society broedplaats, bijvoorbeeld in Enschede.

Trend 3: strategische inzet personeel

Mede ingegeven door bezuinigingen worden uitvoeringsorganisaties uitgedaagd om hun betaalde personeel strategisch in te zetten en meer over te laten aan vrijwilligers. Het vinden en binden van vrijwilligers, vrijwilligersmanagement en de overdracht van taken naar vrijwilligers worden aldus steeds belangrijkere kwaliteiten die betaalde krachten van uitvoeringsorganisaties in huis moeten hebben.Ⓢ



Doelstellingen

Bedenk van tevoren wat de doelstellingen zijn van prestatieveld 4. Beschrijf nauwkeurig wat de gemeente van uitvoeringsorganisaties verwacht.



Ontwikkel

Ontwikkel samen met uitvoerders/werkers een transformatieplan. Leg de huidige ontwikkelingen voor en vraag wat voor veranderingen zij voorstellen. De uitkomsten zijn soms verrassend innovatief.



Kijk rond

In veel gemeenten wordt al geëxperimenteerd met de uitvoering van prestatieveld 4. Leer van hun ervaringen.

Welke tafel kiest u?

Christine Kuiper, MOVISIE

De kanteling vergt dat we eerst naar eigen kracht en eigen netwerk kijken, dan pas naar algemene voorzieningen of individuele voorzieningen. Dat is niet alleen een financiële kwestie. Er ligt een visie onder: wat kunnen mensen en waar liggen hun behoeftes? Uit onderstaand gesprek blijkt het verschil.

"U hebt beperking X en heeft daarom recht op Y."

"U hebt geen recht op C."

"Als u bezwaar wilt maken kunt u een klacht indienen met formulier W."

"Ik wil Y liever niet. Ik heb liever C. Y gebruik ik niet en C helpt mij veel beter om mobiel te zijn."

"Maar C is zelfs goedkoper!"



Zorgindicatie > aanbodgericht

"Wat is er aan de hand?"

"Ik ben slecht ter been en kan mijn huishouden niet meer helemaal zelf doen."

"Wat zou u willen?"

"Dat iemand me een keer per week even helpt met stofzuigen en schoonmaken"

"Wat kunt u nog zelf?"

"Ik kook graag en stof zelf graag af. Lastig zijn vooral de douche en de wc schoonmaken en stofzuigen."

"Hebt u ook hulp en/of steun van familie of bijvoorbeeld burens?"

"Mijn zoon doet mijn boodschappen en mijn buurvrouw doet de was altijd voor mij."

"Hoe gaat het verder met u?"

"Ik vind het zo jammer dat ik niet zo makkelijk meer naar de bibliotheek kan. Ik lees zo graag. Mijn zoon heeft het zo druk en het lukt hem niet om mee te gaan op de tijdstippen dat de bibliotheek open is overdag en 's avonds ben ik te moe."

"Hoe zou u het vinden als we kijken of er een vrijwilliger is die hierin iets voor u kan betekenen?"

"Och, dat zou echt heel fijn zijn. Al is het maar eens in de drie weken."



Keukentafelgesprek > behoeftegericht



VRIJWILLIGERSWERK IN DE ZORG

Waar ligt de grens?

Cecil Scholten (Vilans) en Jolanda Elferink (MOVISIE)

In de zorg wordt een steeds groter beroep gedaan op vrijwilligers. De moderne vrijwilliger doet veel meer dan alleen 'koffie schenken'. Worden vrijwilligers niet overvraagd door de bezuinigingen? Pikken ze banen in van beroepskrachten? En is het wel verantwoord voor cliënten?

‘Vrijwilligerswerk in de zorg is werk dat wordt verricht ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben’

Wat doen vrijwilligers in de zorg precies? Vrijwilligerswerk in de zorg is werk dat ‘in enig georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben’, aldus www.zorgbetermetvrijwilligers.nl. Vrijwilligers zetten zich in voor het welzijn en welbevinden van cliënten, zowel thuis als in een instelling. Ze organiseren recreatieve activiteiten, gaan met iemand op stap, doen praktische klussen zoals het onderhoud van de tuin of ze begeleiden andere vrijwilligers als vrijwilligerscoach. Ze kunnen respijtzorg bieden aan mantelzorgers of helpen het netwerk in kaart te brengen en aan te spreken.

Grenzen verschuiven

Maar waar liggen de grenzen eigenlijk? Ten eerste gelden er wettelijke grenzen. Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht om verantwoorde en kwalitatief goede zorg te leveren. Dat geldt ook als ze vrijwilligers inzetten. Er is echter niet vastgesteld wat vrijwilligers wel en niet mogen doen. Dat bepaalt de organisatie zelf. Vrijwilligers moeten dus in staat zijn om hun taken verantwoord en veilig uit te voeren.

De organisatie kan daarvoor vrijwilligers instrueren. Bijvoorbeeld in rolstoelrijden, tiltechnieken, het omgaan met mensen met dementie of de ondersteuning van cliënten met slikproblemen. Vrijwilligers die over deze kennis en vaardigheden beschikken, kunnen vervolgens in theorie alle taken uitvoeren. Ook risicovolle en voorbehouden handelingen kunnen vrijwilligers aanleren. Dat is bijvoorbeeld van grote waarde tijdens vakanties voor diverse cliëntgroepen. Daarbij gaan altijd deskundige beroepskrachten als vrijwilliger mee om cliënten bij te staan.

In de wet BIG (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) staan vrijwilligers niet genoemd. De wet is daarom niet op hen van toepassing. Wel adviseert de overheid om ook bij vrijwilligers de lijn van deze wet te volgen en dus een duidelijke mate van bekwaamheid te verlangen.

Juridische en andere aspecten

Juridisch is de organisatie waarvoor vrijwilligers werken verantwoordelijk voor hen. Organisaties verzekeren zich daarbij voor zaken die mis kunnen gaan. Organisaties zijn echter huiverig voor de schade die kan ontstaan door verkeerd handelen van een vrijwilliger of die een vrijwilliger zelf kan oplopen. Dat heeft niet alleen met aansprakelijkheid te maken, maar ook met de onzekerheid of vrijwilligers daadwerkelijk

Nieuwe vraagstukken

- Beroepskrachten krijgen een nieuwe, andere rol: welke competenties hebben zij nodig?
- Wat kunnen zij vragen aan en verwachten van vrijwilligers?
- Er ontstaan nieuwe samenwerkingsvormen, bijvoorbeeld met burgerinitiatieven en verenigingen: wat is de rol van de beroepskracht en hun organisatie in het geheel?
- Hoe wordt optimaal samenspel tussen cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en beroepskrachten georganiseerd?

in staat zijn bepaalde werkzaamheden uit te voeren. De ene vrijwilliger kan het wellicht wel, de ander niet. Hoe krijg je dat goed in beeld? En hoe zorg je ervoor dat vrijwilligers zelf verantwoordelijkheid nemen om op een veilige en verantwoorde wijze te werk gaan?

Persoonlijke grenzen

Vrijwilligers stellen grenzen aan de taken die ze willen uitvoeren. Hun bereidheid om dingen wel of niet te doen heeft alles te maken met hun persoonlijke voorkeuren, vaardigheden en beschikbare tijd. Ook dit is aan het veranderen. Waar voorheen vrijwilligers in de zorg vooral opdrachten uitvoerden en meehielpen met activiteiten, hebben ze nu ook eigen ideeën en inzichten over hun taken. Ze komen niet meer vanzelfsprekend opdraven. Ze hebben minder tijd. Wil het vrijwilligerswerk aantrekkelijk blijven, dan moet het dus zinvol en goed georganiseerd zijn. Tegelijkertijd moet de organisatie ook opletten dat vrijwilligers hun grenzen bewaken en er niet overheen gaan.


Daarbij neemt de diversiteit onder vrijwilligers toe. Bijvoorbeeld door de intrede van geleide groepen vrijwilligers: vrijwilligers die met een bepaalde opdracht vrijwilligerswerk verrichten, bijvoorbeeld in het kader van re-integratie, om de Nederlandse taal te leren, als maatschappelijke stage of taakstraf. Ook mensen met een beperking zoeken vaker aansluiting bij de samenleving via vrijwilligerswerk. Al deze diverse vrijwilligers hebben zo hun eigen wensen en behoeften, die ze gerealiseerd willen zien in het vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk op maat klinkt mooi, maar vaak is het makkelijker om een duidelijke lijn te trekken en de taken van vrijwilligers helder af te bakenen.

Grenzen verleggen

Hoe zit het met de wensen en behoeften van cliënten? Die nemen ook toe en daar zouden vrijwilligers heel wat in kunnen betekenen. Juist in de een-op-een-contacten. Vrijwilligers gaan daarbij een verbinding aan met een cliënt vanuit diens welzijnsbehoefte. Vrijwilligers komen langs, gaan op stap, regelen de administratie enzovoort.

Vooraf bij uitstapjes kunnen bepaalde zorghandelingen zich voordoen. Mag een vrijwilliger die dan niet uitvoeren, waardoor het uitstapje onmogelijk wordt? Op zich zijn er afspraken over te maken met duidelijk zicht op wat de vrijwilliger moet kunnen en weten. Het is daarbij goed om de een-op-een-inzet af te stemmen met betrokkenheid van het sociale netwerk van een cliënt. Immers alle ondersteuning en hulp is welkom. Wellicht moeten vrijwilligers alleen daar worden ingezet, waar een netwerk ontbreekt, zodat ook die cliënten aanspraak hebben en op stap kunnen.

Evenwichtig samenspel

Het gaat er dus om samen te zoeken naar passende mogelijkheden. Alle informele en beroepsmatige zorgverleners kunnen hierbij een rol vervullen vanuit de eigen vaardigheden en mogelijkheden. Respect en waardering voor elkaar is daarbij belangrijk. Hoe kunnen ze elkaar ondersteunen om het welbevinden van cliënten optimaal te houden? Dat betekent meer naar elkaar luisteren, elkaar informeren en met elkaar in gesprek gaan over de inhoud van zorg en ondersteuning. Als gelijkwaardige partners. Als we daarin grenzen kunnen verleggen, betekent dat al een grote doorbraak. 

Tips voor gemeenten

1

Organiseer uitwisseling over de grenzen van organisaties heen, bijvoorbeeld met vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties, organisaties in zorg en welzijn, vrijwilligers, mantelzorgers en cliënten. Dit kan aan de hand van stellingen over thema's als *continuïteit* (zijn er voldoende vrijwilligers te vinden), *kwaliteit* (zijn de vrijwilligers in staat hun taken uit te voeren) en *veiligheid* (zijn de vrijwilligers in staat de activiteiten op een veilige manier uit te voeren).

2

Stel samen met vrijwilligers het vrijwilligerswerkbeleid op en formuleer ook samen de visie op grenzen. Hiervoor is de publicatie *Samen met vrijwilligers vrijwilligerswerkbeleid opstellen* ontwikkeld, te vinden via www.movisie.nl > prestatieveld 4.

3

Neem de lokale vrijwilligersondersteuning onder de loep. Dit kan met de methodiek *Puzzelen met vrijwilligersondersteuning*, te vinden via www.movisie.nl. Aan de hand hiervan is eenvoudig te berekenen welke kosten de gewenste ondersteuningsfunctie met zich meebrengt.



Kerngezond in Overbetuwe


Na de invoering van de Wmo heeft een aantal zorg- en welzijnsorganisaties in de gemeente Overbetuwe onder de naam KernGezond de handen ineen geslagen. Het doel is om in de zeven kleine kernen samen, kerngericht, een breed arrangement van zorg en welzijnsdiensten aan te bieden. Daarbij is het belangrijkste dat mensen die zorg nodig hebben zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen dorp kunnen blijven wonen. Ontmoeting speelt een grote rol want eenzaamheid is een veel voorkomend probleem. Door een samengesteld pakket van diensten, faciliteiten, activiteiten en ontmoetingsmogelijkheden, moet dat verbeteren. De gemeente wil preventieve zorg en informatie aanbieden, afgestemd op vraag en behoefte.

Huisbezoekgroepen

In de eerste jaren is een gezamenlijke visie over de aanpak ontwikkeld. De gemeente besloot een coördinator te faciliteren die de plannen concreet uit kon werken. Deze is aangesteld bij welzijnsorganisatie Stuw en ging aan de slag met het organiseren van KernPunten, ontmoetingsplaatsen waar vrijwillige gastvrouwen en -heren informatie en advies geven. Mede dankzij extra provinciale subsidie zijn inmiddels in vier kernen KernPunten gerealiseerd. Er zullen er nog drie volgen. Daarnaast is besloten om niet alleen te investeren in de KernPunten zelf, maar ook in het netwerk daaromheen en in integraal werkende wijkteams, waarbinnen formele en informele organisaties nauw samenwerken. Met KernGezond streeft de gemeente naar laagdrempelige toegang tot het zorg- en welzijnsaanbod

en maatwerk per kern. Het uitgangspunt is de lokale situatie. In alle kernen starten huisbezoekgroepen: getrainde vrijwilligers, die bij de mensen thuis komen en inventariseren welke vragen en behoeften er leven.

Alle neuzen

Bij KernGezond zijn zeven professionele organisaties betrokken: Stichting Samen Zorgen, Attent wvz, de Driestroom, Stuw Welzijn, MEE Gelderse Poort, STMG en RIBW AVV. Zij staan in verbinding met de gemeente en het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp. Binnen de kernen werken uitvoerenden intensief samen met verenigingen, dorpsraden en andere aanbieders, afgestemd op de lokale situatie. Iedereen betaalt mee aan de coördinator die de kar trekt. In de stuurgroep wisselen managers en coördinatoren ontwikkelingen en ideeën uit, bespreken ze signalen en vindt afstemming plaats. De bestuurders bespreken visie en strategie, zorgen voor een samenwerkingsovereenkomst, het jaarverslag en de financiën. Samen werken aan een gemeenschappelijk doel, aanhaken bij wat er al is, niet uitgaan van een blauwdruk (maar uitproberen, evalueren en bijstellen) en de neuzen dezelfde kant op, dat zijn de succesfactoren. Daarnaast is een lange adem belangrijk, net als overeenstemming tussen bestuurders en beslissers. De totale kosten bedragen € 122.000, betaald uit subsidies van gemeente en provincie (eenmalig), en uit eigen bijdragen van de samenwerkingspartners van € 5.000 per jaar per organisatie. 



Meer informatie:
www.kerngezond-overbetuwe.nl

In Herveld-Andelst is een KernPunt gevestigd in verzorgingshuis De Hoge Hof. Dit trekt veel bezoekers van buiten.



WAAR HAAL JE VRIJWILLIGERS VANDAAN?

Voor wie wil verleiden

Michaëla Merkus, MOVISIE

Iedereen moet meedoen! Dat zegt de overheid al jaren. Maar het wordt nu echt steeds belangrijker dat alle burgers meedoen in de samenleving. Waar dat niet vanzelf gaat, moeten mensen geholpen worden. Zodat ook iedereen kàn meedoen.

Lang niet iedereen heeft door dat het belangrijk is om de handen uit de mouwen te steken. Aan u als beleidsambtenaar of professional de taak om na te denken over hoe u die groepen kunt verleiden om in beweging te komen. Dat valt niet mee, dus het tijd is om een paar verleidingstactieken uit de kast te trekken.

Overtuigingsgeheimen

Overtuigingsprofessor Robert Cialdini schreef *Invloed*, een boek over de psychologie van de overtuiging (2009). Op basis van zes wetenschappelijk onderbouwde verleidingstechnieken uit de sociale psychologie, formuleert hij zes *mechanismen* die maken dat mensen iets willen of iets doen:



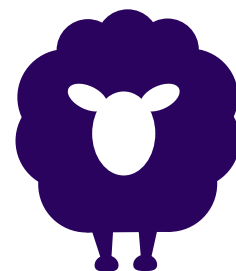
[1] Wederkerigheid

Wanneer mensen iets gratis krijgen, doen zij graag iets terug.



[2] Commitment en consistentie

Mensen bepalen hun gedrag op basis van wat ze eerder hebben gezegd of gedaan. Mensen willen namelijk graag worden gezien als consequent.



[3] Sociale bevestiging

Mensen zijn eerder geneigd iets te doen als anderen het ook doen. Het liefst wel net even anders dan de ander.

Deze zogenaamde overtuigingsgeheimen, zoals Cialdini ze noemt, kunnen u als beleidsambtenaar of professional misschien helpen mensen te vinden en te verleiden om zich vrijwillig – onbetaald en belangeloos – in te zetten. Door in te spelen op hun basale psychologische behoeften, trekt u hen misschien over de streep en komen zij in beweging. Sommige mensen hebben nu eenmaal een extra zetje nodig. Een beetje duwen is dan best toegestaan.

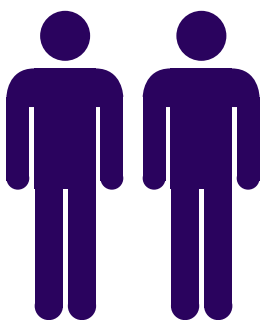
Hoe we overkomen

Het is belangrijk zoveel mogelijk mensen te activeren om mee te doen. Niet alleen vitale burgers, maar zeker ook minder gemakkelijk te bereiken mensen. De maatschappij vraagt om actieve, betrokken burgers die hun steentje bijdragen. Sturen vanuit de maatschappelijke ontwikkelingen lijkt dan voor de hand te liggen, maar de burger wil zelf meestal ook wat. Het achterhalen van hun passie, betrokkenheid en motivatie is van belang als u wilt dat ze in beweging komen. Kortom: ken uw burger.

Zoals Cialdini aangeeft, wordt het handelen van mensen voor een groot deel bepaald door hun sociale omgeving. Matthijs van Leeuwen, sociaal psycholoog aan de Radboud Universiteit in Nijmegen zegt hierover: "We zijn constant bezig met wie we zijn en hoe we overkomen." Mensen zijn geneigd om hetzelfde te doen als mensen uit hun omgeving, maar dan bij voorkeur net even anders (sociale bevestiging). Ken dus niet alleen uw burger, maar ook de omgeving(en) waarin hij of zij zich begeeft. Ook die sociale omgeving wordt onderdeel van uw verleidingsstrategie.

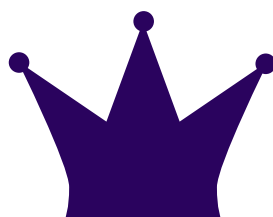
En het werkt!

U heeft dit magazine 'zomaar' in handen gekregen. Als u nieuwsgierig bent naar meer, weet u ons te vinden. En om te lezen hoe andere partijen vraagstukken rond de transitie in relatie met vrijwilligers en mantelzorgers hebben opgepakt, is natuurlijk boeiend. Levert inspiratie voor uw eigen aanpak. Dat u dit magazine doorbladert kan ook wel eens te maken hebben met hoe het eruit ziet. Wellicht heeft het voor u meerwaarde dat MOVISIE als landelijk kenniscentrum voor sociale vraagstukken het initiatief voor dit magazine heeft genomen. En heel, heel misschien, heeft de titel u over de streep getrokken dit artikel te gaan lezen. Voila! Zo hebben wij met vijf van de zes verleidingsstrategieën u verleid om kennis te nemen van ons product. Het werkt! Veel succes met het verleiden!



[4] Sympathie

Mensen doen graag iets voor iemand die op een of andere manier op ze lijkt, aantrekkelijk is of complimenten geeft.



[5] Autoriteit

Mensen hebben sneller vertrouwen in mensen die expert zijn, onafhankelijk zijn, tegen hun belang in iets voor ze doen of die een hogere hiërarchische status hebben.



[6] Schaarheid

Mensen verlangen het meest naar zeldzame, onbereikbare of zelfs verboden dingen.

Power to the people



OM TE
INSPIREREN &

Vanochtend maakte ik kennis met de participatiemakelaar bij mij in de buurt. *What's in a name?* Participatie lijkt tegenwoordig een synoniem voor vrijwilligerswerk, want, hoor ik de participatiemakelaar zeggen: de burger zet zich nu nog niet genoeg, maar straks hopelijk meer, onbezoldigd in voor de buurt. Kwestie van *civil society*.

Ik ben gelijk maar gaan googlen wat dat precies inhoudt, *civil society*. Op de site **overheid.allesbegintvrijwillig.nl** van de provincie Overijssel kwam ik het volgende citaat tegen: "De verwachtingen van de civil society zijn hooggespannen. Maatschappelijke zelfregulering, de overdracht van waarden en normen, collectieve wilsvorming, het bieden van tegenwicht tegen de overheid en het fungeren als intermediair tussen burgers en politiek – het wordt allemaal opgehangen aan de civil society. De overheid, die zichzelf 'overbelast' vindt, ziet in het groeiende bewustzijn over de civil society een uitgelezen kans om taken (terug) te geven aan de burger."

Er zijn twee woorden in dit stukje die me triggeren: teruggeven en kans. Dat teruggeven zie ik somber in. Als het om geld gaat, is teruggeven natuurlijk prettig, maar bij taken ligt dat wat mij betreft toch anders. Daar voel je op je klompen aan dat er meerwerk op de loer ligt. Die taken kosten extra tijd, en tijd heb ik helemaal niet. Ik weet niet hoe u dat ziet, maar ik zit niet te wachten op taken die aan mij worden teruggegeven. Want ook ik voel me 'overbelast'. Kansen zien is dan weer iets waar ik blij van word. Want kansen liggen er altijd meer dan genoeg, vind ik. Dat ik dat niet alleen vind, zie ik in de samenleving. Steeds meer mensen ontplooiën lokale initiatieven die zich richten op het delen van diensten, kennis of producten. Zoals het initiatief van Marieke Hart die **Thuisafgehaald.nl** heeft bedacht. Het begon met een buurtnetwerk en heeft zich ontwikkeld tot een site, waarop thuishokks maaltijden aanbieden voor buurtgenoten. Deze initiatieven ontstaan niet omdat de overheid erom vraagt, maar vanuit de behoefte aan verbinding met de directe leefomgeving. *Think global act local* is hier het motto. Geen ingewikkelde subsidieaanvragen, we regelen het zelf wel, desnoods met crowdfunding of door diensten te ruilen.

Voor gemeenten ligt er een uitgelezen kans om kennis te maken met deze initiatieven om te kijken waar ondersteuning nodig is en waar verbindingen gelegd kunnen worden. Dat is natuurlijk een beetje eng, want op dit soort loslopende projecten heb je als gemeenteambtenaar geen enkel controle. Hier wordt niet gedacht in doelgroepen en resultaatafspraken, maar gaat het om fun en positieve energie. Zodra die elementen op zijn, stoppen de initiatieven ook vaak weer. Het stimuleren van burgerinitiatieven vraagt daarom om een bepaalde *mindset*. Niet met een aanbod komen, maar op je handen zitten, je oor te luisteren te leggen, vragen wat nodig is en in co-creatie oplossingen verzinnen. Dat vraagt om flexibiliteit, korte lijnen en minder procedures. Als dat lukt zorgen we echt goed voor elkaar in de wijk! 🔄

Britta Lassen

trainer en eigenaar van Training with a Twist en de MOOI-methodiek, www.trainingwithatwist.nl, www.mooi-methodiek.nl.

Voor mekaar in Berkelland


De gemeente Berkelland startte samen met zorgorganisatie Sensire, welzijnsorganisatie Betula en woningcorporatie Pro Wonen de pilot *Voor mekaar*. Het motto luidt: 'In onze buurt zorgen wij voor mekaar, vrijwillig waar het kan, professioneel waar het moet.' In deze pilot ontwikkelt een netwerk van inwoners, vrijwilligers, professionals samen met de gemeente zo eenvoudig mogelijke vormen van ondersteuning. Hierbij wordt uitgegaan van eigen kracht van de gemeenschap en de talenten van de inwoners. Juist in kleine gemeenschappen zoals Beltrum (3600 inwoners) en Ruurlo (8000 inwoners) bestaan sterke informele vormen van ondersteuning – het naoberschap – waar professionals hun activiteiten op kunnen afstemmen. De betrokken professionals zijn zichtbaar en goed benaderbaar voor bewoners. Ze ondersteunen, signaleren, verbinden en ontwikkelen.

Creativiteit en betrokkenheid

In de pilot wordt ondersteuning met betrekking tot zorg, welzijn en wonen dichtbij de inwoners georganiseerd en aangeboden. Mensen hebben zelf het beste zicht op (hun) problemen en de mogelijkheden om die problemen op te lossen of te voorkomen. Informele netwerken en samenwerkingsverbanden kunnen vaak door creativiteit en betrokkenheid betere en meer op maat gesneden oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken bedenken dan de overheid. Want de inwoner vraagt niet om een indicatie, maar om hulp of ondersteuning bij een concreet probleem. De samenwerking tussen profes-

sionele en informele zorg, hulp- en dienstverlening wordt daarom versterkt. Professionals zijn zichtbaarder in de kernen. De vraagverheldering wordt niet uitgevoerd door de gemeente, maar door het samenwerkingsverband van de drie betrokken organisaties. In deze gesprekken met inwoners komt hun kracht en talent aan de orde. Er wordt niet alleen naar de huidige situatie gekeken, maar ook naar de nabije toekomst. Door deze werkwijze kunnen professionals problemen eerder signaleren en meer aan preventie doen.

Duurzame resultaten

Het grootste succes is dat de verschillende lokale partijen vanuit ieders eigen deskundigheid echt één lokaal team vormen. Dat gaat verder dan samenwerken. De lijnen zijn veel korter en dat werkt in het belang van de inwoners. Het team komt bij de mensen thuis en kan zo goed de vraag achter de vraag achterhalen en snel handelen. De samenwerking is klein begonnen: in één kern, met een beperkt aantal partners en met een beperkt aantal taken. Dit geeft het team de mogelijkheid al doende een werkwijze en competenties te ontwikkelen op maat van de kern. Het project kost energie, maar het levert meer op dan het kost: duurzame resultaten voor inwoners en de lokale gemeenschap. Zo zegt een bewoner: "Wat fijn dat jullie bij mij thuis komen en zoveel aandacht voor mij hebben. Dat ben ik helemaal niet gewend." 



Meer informatie:
www.voormekaar.net

Inwoners van Beltrum kunnen met hun ondersteuningsvragen terecht bij het lokale Voor mekaar-team.





INFORMELE ZORG EN DE DECENTRALISATIES IN VELDHOVEN

“Hier doe-de-da gewoon”

Martin Zuithof, zelfstandig journalist

Caroline van der Weijden is CDA-wethouder van onder meer sociaal beleid in de gemeente Veldhoven. Marjet van Houten, senior adviseur participatiebevordering bij MOVISIE, raakte tijdens een congres onder de indruk van haar gedrevenheid. Wat betekenen de decentralisaties voor het vrijwilligerswerk en de mantelzorg in deze Brabantse gemeente? “Als je mensen wilt laten participeren moet je er eerst wel in investeren. Het gaat niet vanzelf.”

Veldhoven staat bekend om het rijke verenigingsleven, zegt Caroline van der Weijden, wethouder van financiën, grondzaken, sociale zaken, zorg en welzijn. “De energie die buitenstaanders hier zien, vinden we hier normaal. ‘Hier doe-de-da gewoon.’ In het vrijwilligerswerk gaat het om veel meer dan zorg. Maatschappelijke organisaties hebben een harde kern van professionals en daaromheen een schil van vrijwilligers. Voor vrijwilligers uiten we ook onze waardering, zoals met voorstellingen in theater De Schalm, waar alle vrijwilligers voor worden uitgenodigd. We hebben ook een Vrijwilligersprijs voor de club die het beste met zijn vrijwilligers omgaat.”

De Brabantse gemeente bij Eindhoven telt zo’n 43.000 inwoners en zo’n 150 gesubsidieerde instellingen en clubs. Veldhoven probeert het vrijwilligerswerk, de inzet van buurtbewoners en mantelzorgers met elkaar te verbinden, vertelt de wethouder. “Het zijn allerlei kanten van dezelfde medaille die we willen aansturen. Ook de mensen die een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben, proberen we actief te krijgen: iedereen telt mee en kan ook wat bijdragen. In plaats van het compenseren van beperkingen, gaan we op zoek naar talenten en kijken of we die kunnen inzetten.”

Waarderend vernieuwen

Marjet van Houten (adviseur participatiebevordering bij MOVISIE) was in 2009 organisator van de zogeheten *Vliegerconferentie* in Veldhoven. “De vraag was: hoe gaan we de Wmo als participatiewet implementeren? Veldhoven wilde iedereen mee laten doen: vrijwilligers, mantelzorgers, professionals, maatschappelijke organisaties, winkeliers, woningcorporaties, bedrijfsleven. Het bestuur wilde naar de mensen toe. Dat gebeurde ook letterlijk: ambtenaren gingen met een fotocamera de straat op, naar instellingen en vrijwilligersclubs om verhalen op te halen. Die foto’s werden op a4-formaat uitgegroot met hun verhaal als goed voorbeeld erbij.”

De gemeente maakte daarbij gebruik van de methodiek *Waarderend Vernieuwen*, vervolgt Marjet. “Je kunt daarmee de kracht en het enthousiasme opsporen door te werken met beelden. De Vliegerconferentie begon met een hele grote blauwe wand, waarop iedereen zijn dromen kon schrijven, met organisaties, ambtenaren, bestuurders. Vervolgens zijn daarbij projecten bedacht om die dromen waar te maken en die zijn op vliegers tegen de wolken geplakt. Aansluitend was er een beurs, waarin aan iedereen werd gevraagd: wat wil jij nou bijdragen aan die projecten?”

“Je kunt de kracht en het enthousiasme opsporen door te werken met beelden”

“De volgende dag gingen dertig organisaties en de gemeente met elkaar in gesprek over de vraag: hoe willen jullie dat we met elkaar omgaan?”, herinnert Marjet zich. “De uitkomst was een *governancemodel*, het zogeheten Veldhoven-scenario. Organisaties gaven hierin aan waar ze vrijheid willen hebben en waar ze sturing van de gemeente verwachten. Er was toen heel veel energie, gedrevenheid om het ook echt te doen.”

De gemeente heeft alle partijen sindsdien nog diverse keren bij elkaar geroepen, vertelt Caroline. “Het Veldhoven-scenario is in 2011 vertaald in het convenant *Veldhoven Vernieuwend Vitaal* waaraan 22 partners deelnemen. Dat gaat uit van drie ontwikkelingslijnen: wijkondernemerschap, integrale zorg en ondersteuning en versterking van nulde, eerste, tweede en derdelijn. Alle participatieprojecten passen daarin.”

“De gemeente Veldhoven is ook erg zorgzaam”

Wat betekenen de decentralisaties voor vrijwilligerswerk en mantelzorg?

Caroline van der Weijden: “Ik vind dat de decentralisaties kansen bieden om het werk dat vrijwilligers doen efficiënter te maken. Ook krijgen ze meer erkenning in de vorm van respijtoorzieningen, ondersteuning en uitwisseling met mantelzorgers. We zijn onze kadernota *Maatschappelijke Participatie* verder aan het uitwerken: waar stopt de informele zorg en waar moet de professionele beginnen? Met andere woorden: wat kun je nog vragen aan de mantelzorger?”

Participatie in Veldhoven gaat dus verder dan vrijwilligerswerk?

Marjet van Houten: “Ja. In sommige gemeentes lijken het sociaal beleid en vrijwilligersbeleid niks met elkaar te maken te hebben. Veldhoven sluit met haar participatiebeleid aan op de geest van de Wmo: iedereen telt mee, iedereen doet mee en iedereen draagt bij. Dan kan je niet over een apart mantelzorgbeleid of een apart vrijwilligersbeleid naast het sociaal beleid gaan praten.”

Caroline van der Weijden: “We kennen twee grote trajecten: *Veldhoven Vernieuwend Vitaal* en het Participatieplein. In dat laatste proberen we Wmo en WWB te verbinden, met andere woorden: hoe kun je mensen met een uitkering ook diensten binnen de Wmo laten uitvoeren? Geen betaalde arbeid, maar soms wel besparing op kosten van professionals. De klantmanager WWB vraagt de cliënt bijvoorbeeld: wat doe jij eigenlijk voor de samenleving of voor je burens? Elke uitkeringsgerechtigde die zijn eigen huishouden kan onderhouden, kan dat ook voor een ander doen.”

Er is een ondersteuningsstructuur, maar er zijn ook bezuinigingen. Die bijten elkaar toch ook?

“Ja dat is zo. Als je mensen wilt laten participeren moet je er eerst wel in investeren. Het gaat niet vanzelf. Je moet aan de voorkant niet denken dat het goedkoper wordt. Ondersteuning is absoluut nodig en dat kost ook wat. Het betekent niet dat je door participatie kunt bezuinigen, maar op de lange termijn wordt het normaler dat iedereen iets doet.”

“We moeten noodgedwongen op ons Welzijnsbudgetplan bezuinigingen. Daarin gaat voor 150 instellingen ongeveer acht miljoen euro om, voor zowel de tien professionele instellingen, als alle kleine clubs die op vrijwilligers draaien. We kiezen niet voor de kaasschaafmethode, maar stellen prioriteiten. We blijven van de minima af, en de duurzaamheid en jeugd willen we ook ontzien. We bezuinigen wel op sport, ontspanning, cultuur.”

Wat is het perspectief bij de verbreding van de Wmo?

Caroline van der Weijden: “Alles moet steeds meer op wijkniveau gebeuren. Minister Schippers heeft het ook over zorg in de buurt. Beginnende dementie bijvoorbeeld hoeft niet meteen tot opname in een verpleeghuis te leiden. De huisarts krijgt een spilfunctie bij signalering voor ouderenzorg. Hij kan in gesprek gaan met het vrijwilligersbureau: probeer die mevrouw zo actief mogelijk te houden, zodat ik me meer op zorg kan rich-

tip

Laat op zo veel mogelijk manieren blijken dat je de bijdrage van vrijwilligers en mantelzorgers waardeert. Bijvoorbeeld door een jaarlijks feest, een vrijwilligersprijs, goede faciliteiten.

tip

Organiseer doorlopend laagdrempelige ontmoeting, met een concrete agenda. Bezoek als bestuurder regelmatig locaties en spreek veel vrijwilligers. Luister goed naar hen en koppel terug wat je met de informatie hebt gedaan.

tip

Voer een open dialoog en spreek met elkaar af op welke manier je met elkaar omgaat als maatschappelijke organisatie en gemeente. Waarin stuurt de gemeente, waarin nemen de organisaties het voortouw?



“Door mensen te laten participeren wordt het beleid niet goedkoper”

tip

Spreek af hoe je resultaten zichtbaar maakt. Creëer een open sfeer zodat het kan gaan over gelukke én minder geslaagde aanpakken. Zo leer je beiden het meest.

tip

Werk met de principes van waarderend vernieuwen: richt je op ontwikkelingen waar mensen warm voor lopen en bouw die verder uit.

ten. Dat is de kunst. Je moet op wijkniveau netwerken gaan vormen en ze gekantelde welzijnsvoorzieningen aanbieden die aansluiten op de vraag. Mensen zijn soms meer gebaat bij het inwisselen van een onsje zorg voor een onsje welzijn. Daar wil ik met *Veldhoven Vernieuwend Vitaal* naar toe.”

Resultaten op het gebied van wijkondernemerschap zijn nog niet voorhanden. “Bij de decentralisatie van de dagopvang en de begeleiding, kijken we of we mensen in de eigen wijk kunnen opvangen. Zo worden er ook wijkmakelaars, conciërges en wijkzusters aangesteld, die achter de voordeur komen en verbindingen leggen. We laten ons leiden door de partijen die iets willen, het is echt maatwerk per wijk.”

De wethouder legt uit dat de gemeente minder dan vroeger aan het stuur zit. “We hebben ervoor gezorgd dat er een convenant is. Nu dat er is, gaan we als gemeente een tijd op de achterbank zitten. De rollen zijn aan het veranderen. Het hogere doel is aansluiting van formele op informele zorg en ondersteuning.”

Is Veldhoven met het participatiebeleid ver vooruit, vergeleken met andere gemeenten?

“Het is wel een zoektocht, geen gespreid bed”, constateert Marjet van Houten. “Wat ik zie is dat middelgrote en kleinere gemeenten soms voorop lopen omdat ze de goede schaal hebben. Grotere gemeenten hebben vaak wel goede intenties, maar hebben een veel grotere problematiek op een veel grotere schaal. In kleinere gemeenten zie je meer vanzelfsprekendheid, bijvoorbeeld het doorbouwen op het rijke verenigingsleven. Gemeenten willen terugtreden, maar willen dat terugtreden toch ook helemaal regelen. De gemeente Veldhoven is daarmee ook weer erg zorgzaam.”

Even een adempauze

Mariëtte Hermans, zelfstandig tekstschrijver en redacteur

Gemeenten kunnen de decentralisatie van het kortdurend verblijf aangrijpen om respijtzorg breed vorm te geven in hun gemeente of regio. Preventief en ondersteunend voor mensen die thuis belangeloos zorgen.



Communiceer over respijtzorg: juist omdat het een ingewikkelde boodschap voor een complexe en gelaagde doelgroep betreft.



Stel kwaliteitseisen aan het aanbod en zorg voor een lage drempel.

Mensen die 24 uur per dag verantwoordelijk zijn voor de zorg voor hun vader, moeder, kind, broer of zus, kunnen wel een adempauze gebruiken. Ze zijn 's nachts ook vaak in touw en hebben naast de zorgtaken ook andere verantwoordelijkheden, zoals een baan of een gezin.

Uit logeren

De mensen voor wie ze zorgen komen volgens de AWBZ in aanmerking voor 'kortdurend verblijf': een van de manieren waarop zij als mantelzorger even respijt krijgen. Met het kortdurend verblijf kunnen mensen die zorg met permanent toezicht nodig hebben en thuis wonen, namelijk uit logeren. Het zijn bijvoorbeeld jongeren met een meervoudige handicap, psychiatrische patiënten of ouderen met Alzheimer.

Met de decentralisatie van begeleiding verdwijnt ook het kortdurend verblijf echter uit de AWBZ en krijgt het vorm als compensatieplicht in de Wmo: de plicht om ervoor te zorgen dat mensen dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en het persoonlijk leven structureren en daarover regie voeren. Het is een

> lees verder op pagina 42



‘Vakantie is geen luxe’

Stichting Wielewaal is een landelijke stichting die lokaal werkt, voor kinderen met verschillende beperkingen. Wielewaal biedt met behulp van vrijwilligers vakantiedagopvang, logeerweekenden en groepsvakanties. Ook dit is een vorm van respijtzorg. Corina Gielbert, directeur: ‘Vakantie blijkt een lastige term, omdat het de associatie met luxe heeft. Voor de ouders van deze kinderen, hun mantelzorgers, betekent het echter een broodnodig weekje tijd voor zichzelf en eventueel andere kinderen in het gezin. Vakantie is dus echt een vorm van respijtzorg.’

Wielewaal biedt intensieve begeleiding door vrijwilligers: op de vakantiedagopvang is per twee kinderen een vrijwilliger aanwezig. Gielbert: ‘Daardoor heeft ieder kind zijn eigen dagindeling. Een ADHD’er kan na vijftien minuten afhaken, terwijl een LVB’er twee uur bezig is met hetzelfde werkje. Ieder kind functioneert op zijn eigen niveau, terwijl allerlei kinderen bij elkaar in een groep zitten.’

Wielewaal werkt lokaal samen met gemeenten, speciaal onderwijs en zorginstellingen. ‘Zo zijn we in Tilburg rond de tafel gaan zitten met onder andere de gemeente, MEE, de mytilschool, Gemini zorg en dienstverlening, en bureau vroeghulp. Alle partijen voelen zich medeverantwoordelijk voor het slagen van het project. Inmiddels is er een intensieve samenwerking met de zorgaanbieder en de school en krijgen we Wmo-subsidie van de gemeente.’

onderdeel van de begeleiding, en daarom is er weinig aandacht voor, maar kortdurend verblijf gaat mee naar de Wmo. Gemeenten kunnen het vormgeven in een breed aanbod van respijtzorg.

Een nacht doorslapen

Respijtzorg – de tijdelijke overname van zorg waardoor mantelzorgers even vrijaf krijgen – is er in soorten en maten: buitenshuis of thuis, voor mensen met verschillende beperkingen, leeftijden en culturele achtergronden en geleverd door bekenden, vrijwilligers of professionals. Het gaat bijvoorbeeld over een programma op de zorgboerderij of in het wijkcentrum, oppasdiensten aan huis en vakantieweken voor kinderen.

De tijdelijke overname levert respijt op: een adempauze voor degene die anders verantwoordelijk is voor de zorg. Hij of zij kan even naar de kapper, een boek lezen, werken, een nacht doorslapen, een uitstapje maken of aandacht besteden aan andere kinderen in het gezin. Dat voorkomt overbelasting. Goede zorgen dus voor de mensen die zelf belangenloos zorgen.

Hoe kunnen gemeenten een breed palet aan respijtvorzieningen organiseren? Hiernaast enkele tips. Meer informatie is te vinden op www.movisie.nl, zoek op 'duurzame respijtzorg'.



Werk gekanteld: kijk breed, cliënt- en systeemgericht naar mensen en hun hulpvraag. Wat kunnen zij op eigen kracht en met eigen netwerk en waarvoor is een collectieve of individuele voorziening nodig?



Breng het aanbod in de gemeente en de regio in kaart: samen met verwijzers, Steunpunt Mantelzorg, Vrijwilligerscentrale, Wmo-loket, aanbieders in zorg en welzijn. Kijk daarbij ook naar nieuwe partners en slimme samenwerking.



Zorg voor een breed aanbod van respijtzorg: van licht tot zwaar, van eigen kracht tot individueel en professioneel. Stimuleer hulp uit eigen kring, maar besef dat sommige zorg niet door burens, vrijwilligers of collectief geleverd kan worden.



Breng mantelzorgers in de gemeente in kaart; ga na wat hun hulpvraag is, op welke plaatsen ze komen en welke contacten ze leggen. Doe dat enerzijds met de huidige aanbieders, anderzijds met cliënten en mantelzorgers zelf.



Het kan beter...

OM TE
INSPIREREN



Marjo Brouns-Backhuis
Mantelzorgster

Vorige week meldde ik me per e-mail bij het lokale Steunpunt Mantelzorg aan voor de bijeenkomst *Veranderingen in de Wmo*. Ik had erbij gezet dat ik het graag tijdig hoorde als het niet doorging. Vanmorgen kreeg ik een keurig antwoord waarin de consulente belooft dit te doen. Mooi, dat geeft hoop.

Enige tijd geleden stond ik bij de bijeenkomst *Ervaringsverhalen van mantelzorgers* namelijk voor een gesloten deur. Bijzonder vervelend als je bedenkt dat ik voor thuis vanalles moet regelen om de deur uit te kunnen. Ik heb weinig contact met het Steunpunt Mantelzorg. Een maandelijks spreekuur op woensdag betekent verlof opnemen en dat heb ik hard nodig voor de zorg zelf. Maar vorige zomer, bijna twee jaar na het ongeval van mijn partner, ging ik toch naar het spreekuur. Een aardige consulente stond me te woord. Wat kwam ik eigenlijk doen? Dat wist ik zelf niet goed. Ik heb in die twee jaar veel gegoogled en had geen echte vragen. Ze adviseerde mij me in te schrijven, zodat ik informatie toegestuurd zou krijgen. Ze vertelde dat het steunpunt met drie consulenten voor vier gemeenten werkt, met in totaal 150.000 inwoners. Ik vond dat weinig en zij vertelde over de uiteenlopende prioriteiten van de verschillende gemeenten. Prestatieveld 4 leek niet veel belangstelling te genieten in de gemeenteraden. Ik nam het krantje mee en las over de jaarlijkse mantelzorgmiddag, een gezellige middag, vooral voor oudere mantelzorgers. Ik twijfelde of ik zou gaan. Dat kostte me alweer verlof...

Begin dit jaar valt een uitnodiging van het steunpunt in de brievenbus voor een workshop Tenen-lezen. Het is al de volgende dag. Ik zit niet te wachten op tenen lezen en al zeker niet binnen 24 uur, waarin ik van alles zou moeten regelen voor thuis. Ik begrijp niet hoe een steunpunt mantelzorg dit zo kan bedenken.

In onderzoeken over mantelzorg lees ik de aanbevelingen. Mantelzorgers vragen niet snel hulp. En als ze het al doen, is de nood vaak hoog. Op dat moment praten over hulp uit de eigen sociale omgeving, wekt snel irritatie en voelt als onbegrip. Tegelijkertijd zeggen de onderzoekers dat mantelzorgers een grote 'vraagverlegenheid' hebben. Het zou dus ondersteunend kunnen zijn om na te gaan of iemand daar last van heeft. Hoe help je met ondersteuning deze vraagverlegenheid te verkleinen? Dan hoor je vanzelf in hoeverre de sociale omgeving nog ruimte biedt.

En de belangrijkste aanbeveling van al die onderzoeken vind ik: benadrukken dat mantelzorgers vooral hun eigen leven moeten blijven leiden met hun eigen hobby's, interesses en eigen werk. Ik zie dit als de grootste kans voor de steunpunten. Ga samen met mantelzorgers op zoek naar wat bij hen past, zoek naar maatwerk en toon begrip. Zolang ik als mantelzorgster geen begrip ervaar, ga ik mijn eigen weg en kan een gemeente nooit een goede invulling aan prestatieveld 4 geven.



Marjo Brouns-Backhuis zorgt voor haar echtgenoot. Hij liep in december 2008 een partiële dwarslaesie op bij een ongeval in huis. Ze schrijft erover op www.marjobrounsbackhuis.wordpress.com.

Bij uitstek geschikt

Hanneke Mateman en Charlotte Hanzon, MOVISIE

Maatschappelijk makelaars hebben de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met het stimuleren van samenwerking en verbinding. Zij zijn daarom geschikt om een belangrijke rol spelen in het verbinden van gemeente, (zorg)instellingen uit verschillende sectoren, vrijwilligers en cliënten. Met de drie transities in het vooruitzicht, zouden gemeenten maatschappelijk makelaars hiervoor goed kunnen benutten.

Samenwerking is het credo in tijden van transities. Dat klinkt logisch, maar blijkt in de praktijk behoorlijk weerbarstig. Een beroepsgroep die de afgelopen jaren aan den lijve heeft ondervonden hoe moeizaam samenwerking kan zijn en hoe belangrijk het is, zijn de maatschappelijk makelaars: makelaars voor vrijwilligerswerk en maatschappelijke stage. De ministeries van OCW en VWS en de VNG riepen eind 2007 deze functie in het leven. Gemeenten ontvangen via het gemeentefonds jaarlijks 20 miljoen euro om deze functie invulling te geven. In het nieuwe regeerakkoord wordt deze financiering weliswaar gestopt, maar veel gemeenten hebben de waarde van de maatschappelijk makelaar inmiddels ervaren en zoeken naar manieren om de functie toch in stand te houden.

Makelaar of stagebemiddelaar

Bij de meeste mensen roept de maatschappelijk makelaar onmiddellijk associaties op met de maatschappelijke stage (MaS). In veel gemeenten kreeg de functie vooral vorm als stagebemiddelaar. De kern van de oorspronkelijke opdracht van deze makelaars is echter de versterking van het brede vrijwilligerswerk, zoals te lezen valt in het *Convenant Makelaarsfunctie*, te vinden op www.rijksoverheid.nl

Het ging de gezamenlijke ministeries uitdrukkelijk om het toeleiden van nieuwe doelgroepen naar vrijwilligerswerk en het ondersteunen van vrijwilligersorganisaties bij het ontvangen, begeleiden en behouden van deze nieuwe groepen. De functie van maatschappelijk makelaar was in feite een nadrukkelijke uitwerking van de adviesrol van vrijwilligerscentrales.

De koppeling aan de maatschappelijke stage lag voor de hand omdat (vrijwilligers)organisaties juist op dat moment hulp nodig hadden bij het inbedden van de stages in hun organisatie en het in goede banen leiden van de communicatie. Bovendien werd van de maatschappelijk makelaar verwacht dat hij of zij organisaties kon ondersteunen bij het verzilveren van de effecten van de maatschappelijke stage, bijvoorbeeld door voormalige stagiaires als vrijwilligers te behouden.

Verbindingspionier

In de beginjaren had de maatschappelijk makelaar het niet makkelijk. Veel organisaties twijfelden aan het nut van de maatschappelijke stage voor hun organisatie en waren moeilijk te motiveren om stageplaatsen te bieden. De communicatie tussen scholen en vrijwilligersorganisaties verliep moeizaam door cultuur- en tempoverschillen en ook de scholieren waren vaak niet of nauwelijks gemotiveerd voor verplicht vrijwilligerswerk.

Maar vijf jaar later kunnen de meeste maatschappelijk makelaars trots zijn. Scholen en maatschappelijke organisaties hebben heldere samenwerkingsafspraken die vaak zijn vastgelegd in plaatselijke convenanten, organisaties zijn enthousiast over de inzet van leerlingen, en leerlingen ervaren (soms tot hun eigen verbazing) de stages als leuk en interessant. Maatschappelijke organisaties krijgen met de stages nieuwe vrijwilligers omdat leerlingen na hun verplichte inzet blijven, en ook mensen uit hun netwerk (ouders, burens) zich als nieuwe vrijwilligers melden. De verontwaardigde reacties op het voornemen van



kabinet Rutte II om de verplichte MaS af te schaffen, tekenen hoe groot het draagvlak voor deze stages inmiddels geworden is. Ondanks het feit dat de verplichting vervalt en de financiering verdwijnt zullen veel scholen en organisaties daarom zoeken naar manieren om de samenwerking voort te zetten.

Lessen voor de transities

In de ervaringen rond maatschappelijke stages zitten veel parallellen met de processen in de drie transities waar gemeenten hun voordeel mee kunnen doen. We noemen er drie.

1 Werken met een doelgroep met geen of andersoortige motivatie voor participatie

Onder invloed van de decentralisatie zal de druk op burgers om te participeren toenemen. We zien steeds meer vormen van 'geleid vrijwilligerswerk', waarbij mensen min of meer verplicht vrijwilligerswerk doen om een ander doel te bereiken, zoals het re-integreren in de maatschappij. De maatschappelijk makelaars hebben organisaties geholpen om veelal ongemotiveerde jongeren een goede stage-ervaring mee te geven door uit te gaan van hun talenten en mogelijkheden. Dat betaalt zich terug in een positiever beeld van vrijwillige inzet en uiteindelijk ook in meer participatie onder jongeren. Gedwongen participatie kan dus succesvol zijn, mits de belangen van de doelgroep en de ontvangende organisaties niet uit het oog verloren worden.

OM TE VERDIEPEN

2 Samenwerking tussen sectoren, in dit geval onderwijs en vrijwilligerswerk

Er is soms letterlijk sprake van een taalbarrière wanneer mensen uit verschillende sectoren samen moeten werken. Waar spontane samenwerking ontstaat, blijkt het fundament vaak broos omdat het draagvlak te smal is. De makelaars hebben een belangrijke rol gehad in het samenbrengen van partijen, het verhelderen van doelen en verwachtingen, het verbreden van het draagvlak binnen organisaties en het bewaken van de gelijkwaardigheid van betrokken partners.

3 De grenzen van participatie en eigen kracht

De draagkracht en flexibiliteit van sommige maatschappelijke organisaties zijn bij de maatschappelijke stage te klein gebleken om succesvolle participatiemogelijkheden te bieden aan scholieren. Omgekeerd zijn de verwachtingen die maatschappelijke organisaties van scholieren hebben niet altijd realistisch gebleken. Ook bij de evaluatie en de vertaling daarvan naar nieuw beleid en activiteiten, kan een maatschappelijk makelaar behulpzaam zijn.

Duurzaam vrijwilligerswerk

De decentralisaties vragen om meer inzet door vrijwilligers, en meer participatie van verschillende groepen in het vrijwilligerswerk. Dat kan alleen als het vrijwilligerswerk sterk genoeg is om als volwaardige samenwerkingspartner voor andere partijen te functioneren. Duurzaam vrijwilligerswerk vraagt om:

- vernieuwing van organisaties met respect voor de eigenheid en grenzen van het vrijwilligerswerk;
- een goede balans tussen gedwongen participatie en eigen motivatie van burgers, en
- heldere afspraken op basis van een gedeelde visie en gelijkwaardigheid tussen samenwerkingspartners.

De maatschappelijk makelaar kan daarbij een uiterst belangrijke rol spelen als verbinder. ☺



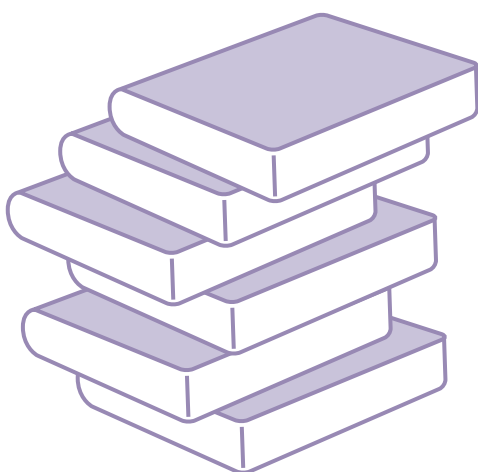
Tips om verder te lezen

Mantelzorg

- Peters, A. & Wilbrink, I. (2011). *Krimp achter de voordeur. De toekomst van mantelzorg voor ouderen*. Utrecht: MOVISIE.
- Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken*. Utrecht: Wmo werkplaatsen / MOVISIE.
- Tanja A. e.a. (2009). *De basisfuncties mantelzorg in de praktijk*. Utrecht: MOVISIE.
- Wilbrink, I. & Scherpenzeel, R. (2012). *Restaurant Respijt. Voor ondernemers en organisaties die vervangende mantelzorg (willen) bieden*. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg.

Vrijwillige inzet

- Bruijn, D., Steekelenburg, I., & Bosch, A. v. d. (2011). *Ben ik in beeld. Werkboek voor ondernemende vrijwilligersorganisaties*. Utrecht: MOVISIE.
- Gast, W. J., & Wijnperle, D. (2011). *Vrijwilligers. Vinden en binden van betrokken medewerkers*. Haarlem: SPB Bv.
- Scholten, C., & Dijk, K. (2012). *Grenzen verleggen. Belemmeringen en mogelijkheden voor samenspel tussen informele en formele zorg*. Utrecht: Vilans.
- Scholten, C. & Elferink, J. (2012). *Stevig fundament als basis. Handreiking Organisatie en coördinatie van het vrijwilligerswerk in verpleeg- en verzorgingshuizen en gehandicaptenorganisaties*. Utrecht: Vilans / MOVISIE.



Beleid

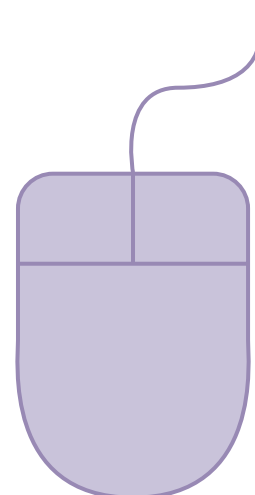
- Op het Veld, A. e.a. (2012). *Decentralisatie betekent transitie & transformatie. Nieuwe verantwoordelijkheden, rollen en opgaven in maatschappelijke ondersteuning*. Den Haag: Transitiebureau Begeleiding in de Wmo.
- Ploegmakers, M. J. H., Merkus, M., & Terpstra, M. (2011). *2-meting gemeentelijk vrijwilligersbeleid. Herhalingsonderzoek stand van zaken vrijwilligerswerkbeleid*. Utrecht: MOVISIE.
- Veldhuijzen van Zanten-Hyllner, M. (2012). *Beleidsbrief mantelzorg*. Den Haag: Ministerie van VWS.
- Zondag, V. (2009). *Samen met vrijwilligers vrijwilligerswerkbeleid opstellen*. Utrecht: MOVISIE.

Overig

- Cialdini, R.B. (2009). *Invloed. De zes geheimen van het overtuigen*. Den Haag: Academic Service.

Websites

- **www.movisie.nl**: website van MOVISIE, kennis en aanpak van sociale vraagstukken. Zie de kennisdossiers *Vrijwillige inzet*, *Informele zorg* en *Decentralisaties*.
- **www.expertisecentrummantelzorg.nl**: website van het Expertisecentrum Mantelzorg. Met informatie voor mantelzorgondersteuners, overheden, zorg- en welzijnssector, financiers, opleidingen, onderzoeksinstellingen, belangenorganisaties.
- **www.mezzo.nl**: website van Mezzo, landelijke vereniging voor mantelzorg en vrijwilligerszorg. Met informatie voor mantelzorgers, belangenbehartigers en mantelzorgondersteuners.
- **www.nov.nl**: website van de vereniging Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk. Met informatie voor vrijwilligersorganisaties.
- **www.vrijwilligerswerk.nl**: website voor iedereen die vrijwilligerswerk zoekt of met vrijwilligers werkt.





Gewoon meedoen!

Gewoon meedoen in Dukenburg startte in 2010 als Wmo-pilot, in opdracht van de gemeente Nijmegen en het Zorgkantoor. Het doel was mensen met een beperking mee te laten doen in hun eigen buurt. Ze besteden hun vrije tijd namelijk vooral in voorzieningen voor mensen met dezelfde beperking en hebben weinig contact met burens, terwijl er in de buurt ook van alles te doen is. Bovendien kunnen ze zelf bijdragen aan hun leefomgeving. Tandem Welzijn en MEE Gelderse Poort ontwikkelden de aanpak samen. Ze kozen voor een werkwijze van onderaf, waarbij de vraag centraal staat. Wat zijn de talenten, interesses en behoeften van de mensen om wie het gaat? En wat hebben de voorzieningen in Dukenburg, een wijk in Nijmegen, nodig, bijvoorbeeld aan vrijwillige krachten? Kwartiermakers verkenden de mogelijkheden en legden verbindingen tussen bewoners met een beperking en de buurt.

Match

In twee jaar zijn er 67 individuele matches gemaakt en nieuwe groepsactiviteiten ondersteund. Zo zijn er bijvoorbeeld kookworkshops gestart. Wat opvalt is dat werkers van zorgaanbieders, welzijn en maatschappelijke dienstverlening elkaar slecht weten te vinden in de wijk, terwijl zij elkaar juist kunnen versterken. Daarom is er een sociale kaart gemaakt en een mailinglijst opgesteld voor werkers en bewoners zodat het contact vlotter verloopt. Bovendien bezochten 57 werkers uit Dukenburg een ontmoetingsbijeenkomst. *Gewoon meedoen* brengt Welzijn Nieuwe Stijl in de praktijk en draagt bij aan de kanteling. Iedereen die actief is in de wijk kan bijdragen.

Drie nieuwe wijken

In de pilot werkten twee kwartiermakers 300 uur per jaar. Daarnaast was er 400 uur voor matching en een aantal uren voor de opzet van nieuwe initiatieven. *Gewoon meedoen* is sinds 2012 onderdeel van het Sociale Wijk Team en breidt uit naar drie nieuwe wijken. 

Deelnemers aan Gewoon meedoen maken samen een wandeling.

Rian is nagenoeg blind en wandelt samen met haar hond Kurt mee met de wandelclub van het Ouder Kind Centrum. Met veel plezier: "Het is leerzaam voor Kurt, want hij is niet gewend om in groepen te lopen. Het gaat al steeds beter en zo kunnen we straks misschien meedoen aan wat langere wandeltochten. En verder doe ik het natuurlijk ook voor mezelf. Je komt toch op plekken waar je anders nooit komt en je leert andere mensen kennen."

Bron: Jaarverslag Tandem 2011



Meer informatie:
www.tandemwelzijn.nl,
zoek op 'Gewoon meedoen'

TERMEN EN BEGRIPPEN:

Waar hebben we het nu eigenlijk over?

Kwetsbare burgers

Burgers die risico lopen om een achterstand in de maatschappij op te lopen of in een sociaal isolement te raken, zoals chronisch zieken, mensen met een verstandelijke beperking hulp- en zorgbehoevende ouderen, verslaafden, dak- en thuislozen, enz.

Transformatie

De inhoudelijke vernieuwing en cultuuromslag, gericht op het realiseren van de beoogde inhoudelijke effecten van de stelselwijziging: ander gedrag van professionals en burgers, andere cultuur bij instellingen en professionals, andere werkwijzen en een andere manier van met elkaar omgaan tussen burgers/cliënten, professionals, instellingen en gemeenten.

Decentralisatie

De uitvoering van en verantwoordelijkheid voor diverse wetten en regels wordt verplaatst van een hogere bestuurslaag naar een lagere bestuurslaag vanuit de verwachting dat dat een betere inzet van mensen en middelen mogelijk maakt. Gemeenten krijgen de komende jaren te maken met drie grote decentralisaties in het sociale domein, aan de onderkant van de arbeidsmarkt, in de jeugdzorg en in de begeleiding en persoonlijke verzorging.

Erkenning Verworven Competenties of EVC

Systeem voor het erkennen van eerder of elders verworven competenties wat resulteert in het toekennen van vrijstellingen, certificaten of diploma's, bijvoorbeeld bij werkervaring of eerder gevolgde opleidingen van vrijwilligers, herintreders en mensen van buitenlandse afkomst.

Transitie

Het proces van verandering van het huidige juridische stelsel: de regels, wetten, financiële verhoudingen en dergelijke die het mogelijk moeten maken om tot de nieuwe situatie te komen.

Basisfuncties

Om gemeenten te ondersteunen en te stimuleren bij het mantelzorg- en vrijwilligersbeleid zijn basisfuncties voor mantelzorg en vrijwilligerswerk geformuleerd. Gemeenten kunnen deze basisfuncties gebruiken om de huidige situatie in hun gemeente in kaart te brengen. Ook eventuele verbeterpunten worden op deze manier zichtbaar. Bovendien vormen de basisfuncties een handreiking om de lokale ondersteuningsstructuur effectief in te richten, aan te sturen, en lokale inspanningsverplichtingen te formuleren. De basisfuncties zijn ontwikkeld door een vertegenwoordiging van de belangrijkste spelers uit vrijwilligerswerk en mantelzorg in Nederland.

Mantelzorg

Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie.

De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl:

- 1 Gericht op de vraag achter de vraag
- 2 Gebaseerd op de eigen kracht van de burger
- 3 Direct er op af
- 4 Formeel en informeel in optimale verhouding
- 5 Doordachte balans van collectief en individueel
- 6 Integraal werken
- 7 Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht
- 8 Gebaseerd op ruimte voor de professional

De Kanteling

De Kanteling is een programma van de VNG dat gaat over het anders vormgeven van de compensatieplicht in de Wmo. Het gaat niet meer om het bieden van voorzieningen maar om het gewenste resultaat: de zelfredzaamheid en participatie van burgers met een beperking. De invoering van deze manier van werken wordt 'kantelen' genoemd. Een gekantelde manier van werken vergt van gemeenten én burgers een nieuwe benadering:

- Gemeenten moeten meer tijd nemen in het eerste gesprek met de klant. Het gesprek wordt meer vraagverhelderend, minder beoordelend.
- Gemeenten én burgers moeten afstappen van de standaard voorzieningenlijst en alle mogelijkheden verkennen om een hulpvraag op te lossen. Hierbij staan behoud van regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop.
- Samen met de burger wordt vastgesteld wat het resultaat van de ondersteuning moet zijn en welke oplossingen daaraan bijdragen. Het gaat dan lang niet altijd om individuele voorzieningen: ook algemeen aanbod kan hetzelfde resultaat bereikt worden.

Centra voor maatschappelijke ontwikkeling

Centra voor maatschappelijke ontwikkeling of CMO's zijn provinciale organisaties die gemeenten en maatschappelijke instellingen adviseren en ondersteunen bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid op het gebied van jeugd, participatie en leefbaarheid, wonen, zorg en welzijn en bovendien werken aan verdere professionalisering van de jeugd-, zorg- en welzijnssector.

Welzijn Nieuwe Stijl

Het programma Welzijn Nieuwe Stijl is in 2010 gestart om na de evaluatie van vier jaar Wmo, een nieuwe impuls te geven aan de invulling van deze wet, met name als het gaat om zelfredzaamheid en participatie van burgers. Welzijn Nieuwe Stijl kent acht bakens. Deze geven richting aan de kwaliteitsontwikkeling van de welzijnssector, en zijn daarmee ook voor gemeenten in hun rol als opdrachtgever relevant.

Zelfregie

Zelfregie gaat over het maken van eigen keuzes in het leven, ook wanneer je een beroep op anderen moet doen voor steun bij je zelfredzaamheid of participatie. Mensen ervaren zelfregie als ze de inrichting van hun leven kunnen baseren op hun eigen waarden en drijfveren, als ze (mede)zeggenschap hebben over wat ze doen en wat er met hen gebeurt, als ze daarin optimaal gebruik kunnen maken van hun eigen kracht en als ze daarin erkenning en steun ondervinden van hun eigen netwerk.

Informele zorg

Zorg die onbetaald en niet beroepshalve wordt verricht: te onderscheiden in gebruikelijke zorg, mantelzorg, zelfhulp en vrijwillige zorg.

Vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving.

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken.

Goed voor Elkaar is een landelijke project waarmee MOVISIE van 2009 tot en met 2012 in opdracht van het ministerie van VWS de basisfuncties bij gemeenten onder de aandacht bracht en hen stimuleerde te werken met deze basisfuncties. In alle provincies werkte MOVISIE daarvoor samen met de CMO's, die in hun reguliere werkzaamheden al vaker betrokken zijn bij het Wmo-beleid van verschillende gemeenten in hun provincie.





kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

