

Met elkaar

Een onderzoek naar hoe de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg in 's-Hertogenbosch verbeterd kan worden.



Sven Klösters

's-Hertogenbosch, juni 2016

Colofon

Opdrachtgever:

Gemeente 's-Hertogenbosch
Onderwijs, Arbeidsmarkt en Participatie
Wolvenhoek 1
5211 HH 's-Hertogenbosch
www.s-hertogenbosch.nl



's-Hertogenbosch

Praktijkbegeleider:

Hetty Oomens
h.oomens@s-hertogenbosch.nl

Onderwijsinstelling:

Avans Hogeschool
Academie voor Veiligheid en Bestuur
Bestuurskunde
Onderwijsboulevard 215
5223 DE 's-Hertogenbosch
Tel: 088-525 7500



Docentbegeleider:

Cees Hornman
cjm.hornman@avans.nl
Tel: 088-525 6539

Auteur:

Sven Klösters
Studentnummer: 2043212
Burgemeester Smeelelaan 90
5144 AT Waalwijk
Tel: 06-51 17 87 64
sven_klosters@hotmail.com

Voorwoord

Voor u ligt het rapport "Met elkaar". Dit rapport is geschreven in het kader van mijn derdejaars stage binnen de opleiding Bestuurskunde aan de Avans Hogeschool te 's-Hertogenbosch. Het onderzoek waarvan dit rapport de uitkomst is, is in opdracht van de gemeente 's-Hertogenbosch – meer specifiek de afdeling Onderwijs, Arbeidsmarkt en Participatie – uitgevoerd. Het betreft een onderzoek naar hoe de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg in 's-Hertogenbosch verbeterd kan worden. Mijn stage heeft van januari 2016 tot en met juni 2016 geduurd.

Tijdens mijn stageperiode heeft Hetty Oomens mij begeleid, zij stond altijd voor mij klaar. Vanuit school ben ik begeleid door Cees Hornman. Bij de beantwoording van de onderzoeksvraag heb ik hoofdzakelijk gebruik gemaakt van interviews.

Bij dezen wil ik allereerst Hetty Oomens en Cees Hornman bedanken voor hun begeleiding en ondersteuning.

Daarnaast wil ik ook de velen personen die ik heb mogen interviewen bedanken; Huub Geurtsen (Ismes), Marthy Leermans (Steunpunt Zelfhulp), Henk Engel (Stichting Buddyhulp), Jaap Croonen (Door en Voor), Bernier van Hoof (Novadic-Kentron), Caroline Douwes (Reinier van Arkel), Rina Hendriks (Juvans), Helen Raamsdonk (Divers), Tamara de Jong (Galant), Jos Nijland (MEE), Irene Domburg (Handjehelpen), Mieke Teunissen (gemeente Utrecht), Hedwig Hof (Vitrass) en Janine Cosijn (gemeente Eindhoven). Zonder hun medewerking had dit onderzoek niet voltooid kunnen worden.

Een speciaal bedankje gaat uit naar Irene Domburg, voor het feit dat zij naar 's-Hertogenbosch is afgereisd om toelichting te komen geven over het Netwerk Informele Zorg Utrecht en het "ambassadeursproject". Ditzelfde speciale bedankje gaat ook uit naar Janine Cosijn en Hannah van Duivenbode voor het feit dat zij bereid waren een delegatie vanuit 's-Hertogenbosch te ontvangen in het kader van een werkbezoek.

Tevens wil ik mijn collega's – met name Marge de Leeuw, Carla Spekle en Ton van Helvoort – van de afdeling Onderwijs, Arbeidsmarkt en Participatie bedanken voor de fijne samenwerking. Ik heb mijn stage als een erg leerzame periode ervaren.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Sven Klösters

's-Hertogenbosch, 17 juni 2016

Samenvatting

Op dit moment is de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg in de gemeente 's-Hertogenbosch niet optimaal; zo weten de verschillende organisaties in veel gevallen niet eens van elkaars bestaan af. Aan de onderzoeker is – in opdracht van de gemeente 's-Hertogenbosch – de opdracht verstrekt onderzoek te doen naar hoe de samenwerking tussen de formele zorg en de informele zorg verbeterd kan worden. De doelstelling van dit onderzoek luidde als volgt:

"Vóór 1 juli 2016 een advies uitbrengen waarin aanbevelingen worden gedaan over hoe de samenwerking tussen de vrijwillige zorg en de professionele zorg in de gemeente 's-Hertogenbosch verbeterd kan worden. Dit ten behoeve van het opvangen van bezuinigingen, de inzet van meer (waardevolle) vrijwillige zorg en het beter delen van kennis"

Uit deze doelstelling is de volgende centrale vraag afgeleid:

"Hoe kan de samenwerking tussen de vrijwillige zorg en de professionele zorg in de gemeente 's-Hertogenbosch – ten behoeve van het opvangen van bezuinigingen, de inzet van meer (waardevolle) vrijwillige zorg en het beter delen van kennis – verbeterd worden?"

Om tot een antwoord op de centrale vraag te komen heeft de onderzoeker interviews afgelegd bij verschillende in de gemeente 's-Hertogenbosch gevestigde vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties. Daarnaast heeft de onderzoeker ter inspiratie onderzoek gedaan naar hoe andere gemeenten omgaan met de kwestie samenwerking informele zorg - formele zorg.

De belangrijkste uitkomst van dit onderzoek is dat de basis van goede samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg ligt bij een goede samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties onderling. De oprichting van een zogenaamd "Netwerk Informele Zorg", waar verschillende vrijwilligersorganisaties in participeren, zou een goede eerste stap zijn richting de verbetering van de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg. Ook in de onderzochte andere gemeenten vormt een "Netwerk Informele Zorg" de basis van waaruit wordt samengewerkt met de formele zorg. Los van het voordeel dat een "Netwerk Informele Zorg" ervoor zorgt dat de samenwerking met de formele zorg makkelijker te organiseren is, bestaan er nog meer voordelen die kleven aan een dergelijk netwerk. Zo zorgt een dergelijk netwerk er onder andere voor dat vrijwilligersorganisaties elkaar beter leren kennen en dat de informele zorg binnen de gemeente 's-Hertogenbosch een duidelijke stem krijgt.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Afbakening	6
1.3 Bestuurskundige aanpak	7
1.4 Doelstelling	7
1.5 Centrale vraag	8
1.6 Deelvragen	8
1.7 Methoden van onderzoek	8
1.8 Leeswijzer	10
2. Resultaten	11
2.1 Definities informele zorg & formele zorg	11
2.1.1 Informele zorg	11
2.1.2 Formele zorg	12
2.2 Samenwerking informele zorg onderling ('s-Hertogenbosch)	12
2.2.1 Huidige situatie	12
2.2.2 Toekomst	14
2.3 Samenwerking informeel – formeel ('s-Hertogenbosch)	16
2.3.1 Wederzijds beeld	16
2.3.2 Bekendheid informele zorg	18
2.3.3 Huidige Situatie	19
2.3.4 Verbeterpunten	21
2.4 Aanpak andere gemeenten	24
2.4.1 Eindhoven	24
2.4.2 Nieuwegein	27
2.4.3 Utrecht	30
2.4.4 Vergelijking	34
2.5 Rol gemeente	38
2.6 Voorstellen + draagvlak	40
3. Conclusies en aanbevelingen	46
3.1 Conclusies	46
3.2 Aanbevelingen	48
3.3 Verantwoording validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid	50
4. Literatuurlijst	52
5. Bijlagen	53
5.1 Tabel met geïnterviewde personen	53
5.2 Tips ambassadeursproject	54

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de jeugdzorg, de participatiewet en de WMO, voorheen waren dit de provincie en het rijk. Deze transities zijn gepaard gegaan met bezuinigingen. Om de gevolgen van de bezuinigingen wat betreft de zorg op te vangen wordt, binnen de gemeente 's-Hertogenbosch, gekozen voor een betere organisatie van de zorg, dicht bij de mensen en ook beter op elkaar afgestemd. Het volgende motto is van toepassing: professioneel wat professioneel moet, vrijwillig wat vrijwillig kán. Dit motto vergt een goede samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg.

Op dit moment is de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg nog niet optimaal; zo weten de verschillende organisaties in veel gevallen niet eens van elkaars bestaan af. Aan de onderzoeker is – in opdracht van de gemeente 's-Hertogenbosch – de opdracht verstrekt onderzoek te doen naar hoe de samenwerking tussen de formele zorg en de informele zorg verbeterd kan worden.

Naast de motivatie om de samenwerking tussen informele zorg en formele zorg te verbeteren vanuit het perspectief van bezuinigingen, zijn er nog meer redenen te noemen. Zo heeft het werken met vrijwilligers voor de zorgvrager tot voordeel dat vrijwilligers meer tijd vrij kunnen maken, vaak een diepere intrinsieke motivatie hebben, flexibeler zijn, laagdrempeliger zijn en beschikken over veel ervaringsdeskundigheid.

Ook voor professionele zorgverleners heeft een goede samenwerking met de vrijwillige zorg voordelen. Zo staat de zorgvrager bij de professionele zorgverleners centraal; de missie van professionele zorgverleners is gericht op het leveren van de beste zorg aan de zorgvragers. De professionele zorgverleners hebben echter maar een beperkte capaciteit, de inzet van vrijwillige zorg draagt bij aan een zo goed mogelijke zorg voor de zorgvrager.

Tot slot beschikken zowel de professionele als de vrijwilligersorganisaties over veel kennis, door een goede samenwerking kan deze kennis beter gedeeld worden.

1.2 Afbakening

Informele zorg

Informele zorg komt in veel gedaantes voor, zo bestaat er zelfzorg, gebruikelijke zorg, mantelzorg, en vrijwillige zorg. Dit onderzoek richt zich op georganiseerde vrijwillige zorg. Aangezien er tientallen vrijwilligersorganisaties gevestigd zijn in de gemeente 's-Hertogenbosch, zijn er een beperkt aantal organisaties geselecteerd welke meegenomen zijn in het onderzoek. Bij de totstandkoming van de selectie is diversiteit een sleutelwoord. Onderstaand de geselecteerde organisaties.

- Steunpunt Zelfhulp
- Stichting Ismes
- Stichting Buddyhulp
- Stichting Door en Voor

Formele zorg

Ook aan de kant van de formele zorg - ook wel professionele zorg of beroepsmatige zorg genoemd - is een selectie van een aantal organisaties gemaakt. In de selectie zijn alleen door de gemeente 's-Hertogenbosch gesubsidieerde organisaties opgenomen. De reden dat alleen door de gemeente 's-Hertogenbosch gesubsidieerde organisaties geselecteerd worden is tweeledig. Ten eerste is het makkelijker om contact te leggen met deze organisaties en ten tweede heeft de gemeente 's-Hertogenbosch door de bestaande subsidierelatie enige grip op deze organisaties. Onderstaand de geselecteerde organisaties.

- Novadic-Kentron
- Divers
- Reinier van Arkel
- MEE
- Juvans

1.3 Bestuurskundige aanpak

De opdracht welke de onderzoeker heeft meegekregen van de opdrachtgever is het uitbrengen van advies over hoe de samenwerking tussen de formele zorg en de informele zorg verbeterd kan worden. Het betreft hier een bestuurskundige opdracht welke – gerelateerd aan de beleidscyclus – onder het onderdeel “ontwerpen van beleid” in te delen is. Om tot een goed resultaat te komen heeft de onderzoeker gebruik gemaakt van verschillende theorieën welke gebruikt kunnen worden bij beleidsontwikkeling, deze theorieën hebben tevens bijgedragen aan de totstandkoming van de deelvragen.

Het probleem waar de gemeente 's-Hertogenbosch tegenaan loopt is niet uniek, alle gemeenten hebben te maken met bezuinigingen. Er bestaan verschillende gemeenten die gezocht hebben naar oplossingen om de informele zorg en de formele zorg beter te laten samenwerken. Zo werken in de gemeente Utrecht vrijwilligersorganisaties en Buurtteams samen binnen het zogenaamde “Ambassadeursproject”. Dit project heeft ertoe geleid dat binnen zes maanden tijd bij 30 procent van de casussen informele hulp betrokken was (Teunissen, z.d., p. 1). De meest logische stap is dan ook om te kijken hoe andere gemeenten dit probleem hebben aangepakt; de zogenaamde “Japanse methode”. De Japanse methode strekt er toe beleid van elders te kopiëren om dit beleid vervolgens te verbeteren. Voordelen van het gebruik maken van de Japanse methode zijn onder andere kostenbesparing en het feit dat geïmporteerd beleid elders al zijn effectiviteit heeft bewezen (Geul, 2013, p. 138). Immers, waarom twee keer het wiel uitvinden? Voorwaarde is uiteraard wel dat de problematiek en de context gelijk zijn. Een nadeel van het gebruik maken van de Japanse methode kan zijn het draagvlak; de verschillende actoren zijn immers niet bij de totstandkoming van het beleid betrokken.

Om het probleem wat betreft draagvlak op te vangen heeft de onderzoeker naast de “Japanse methode” tevens gebruik gemaakt van de “Nederlandse methode”. De Nederlandse methode is gebaseerd op het zogenaamde “polderen”; maatschappelijke organisaties betrekken bij het tot stand komen van beleid (Geul, 2013, p. 139). Welke organisaties bij het onderzoek betrokken zijn is te lezen onder het kopje “Afbakening”.

1.4 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

"Vóór 1 juli 2016 een advies uitbrengen waarin aanbevelingen worden gedaan over hoe de samenwerking tussen de vrijwillige zorg en de professionele zorg in de gemeente 's-Hertogenbosch verbeterd kan worden. Dit ten behoeve van het opvangen van bezuinigingen, de inzet van meer (waardevolle) vrijwillige zorg en het beter delen van kennis"

1.5 Centrale vraag

Uit bovenstaande doelstelling valt de volgende centrale vraag af te leiden:

"Hoe kan de samenwerking tussen de vrijwillige zorg en de professionele zorg in de gemeente 's-Hertogenbosch – ten behoeve van het opvangen van bezuinigingen, de inzet van meer (waardevolle) vrijwillige zorg en het beter delen van kennis – verbeterd worden?"

1.6 Deelvragen

Om tot een antwoord op de centrale vraag van dit onderzoek te komen is het van belang deelvragen op te stellen, de beantwoording van de deelvragen geven gezamenlijk het antwoord op de centrale vraag. De deelvragen zijn opgesteld vanuit de volgende gedachte: definiëring van begrippen → huidige situatie in kaart brengen → gewenste situatie (literatuur, Nederlandse methode en Japanse methode) → advies. De volgende deelvragen zijn binnen dit onderzoek van belang:

- Wat houdt informele zorg in en wat houdt formele zorg in?
- Hoe werken de vrijwilligersorganisaties op dit moment onderling samen?
- Hoe werken de vrijwilligersorganisaties op dit moment samen met de professionele zorginstellingen en hoe staan zij tegenover elkaar?
- Wat zien de vrijwilligersorganisaties en de professionele zorginstellingen als een gewenste situatie?
- Hoe is de samenwerking tussen de vrijwillige zorg en de professionele zorg geregeld in andere gemeenten?
- Wat voor rol kan de gemeente 's-Hertogenbosch spelen in de verbetering van de samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties en de professionele zorginstellingen?
- Welke voorstellen om de samenwerking tussen de professionele zorg en de vrijwillige zorg te verbeteren kunnen worden geformuleerd op basis van het gedane bureau- en veldonderzoek?
- Wat is het draagvlak onder de betrokken actoren voor deze voorstellen?

1.7 Methoden van onderzoek

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen zijn verschillende methoden van onderzoek gebruikt: literatuuronderzoek (deskresearch) en interviews (fieldresearch). Daarnaast hebben er twee werkbezoeken plaatsgevonden (fieldresearch).

Literatuur (deskresearch)

De onderzoeker heeft literatuur op het gebied van informele zorg geraadpleegd om zodoende te achterhalen wat de definities zijn van formele zorg en informele zorg. Daarnaast is er bij het beschrijven van hoe andere gemeenten omgaan met het

verbeteren van de samenwerking tussen formele en informele zorg ook gebruik gemaakt van verschillende documenten.

Interviews (fieldresearch)

Dit rapport steunt hoofdzakelijk op informatie welke voort komt uit gehouden interviews. Het gaat om vier interviews met personen van vrijwilligersorganisaties, vijf interviews met personen van professionele organisaties en twee interviews met personen uit andere gemeenten. Zie voor een overzicht van de geïnterviewde personen bijlage 5.1.

Werkbezoek (fieldresearch)

In het kader van dit onderzoek heeft de onderzoeker twee werkbezoeken mogen organiseren.

- Eindhoven:

Op 19 mei 2016 heeft een delegatie – bestaande uit vier personen van de gemeente 's-Hertogenbosch en drie personen van personen van vrijwilligersorganisaties in 's-Hertogenbosch – Eindhoven bezocht. Het bezoek vond plaats in de Kroon (huis van de informele zorg) en had betrekking op de Kroon en het Netwerk Informele Zorg. Het werkbezoek werd verzorgd door Janine Cosijn (gemeente Eindhoven) en Hannah van Duivenbode (Stichting Zelfhulp Netwerk Zuidoost-Brabant).

- Utrecht:

Op 13 juni 2016 heeft Irene Domburg (Handjehelpen) in het Stadskantoor te 's-Hertogenbosch een presentatie gehouden met betrekking tot het Netwerk Informele Zorg Utrecht en het "ambassadeursproject". Bij dit bezoek waren vijf personen van de gemeente, twee personen van vrijwilligersorganisaties en twee personen van Divers aanwezig.

Hieronder is per deelvraag aangegeven van welke bronnen gebruik is gemaakt bij de beantwoording van de deelvragen. Er wordt in het overzicht hieronder alleen verwezen naar algemene bronnen in termen van "literatuur", "interviews" en "werkbezoek". In het rapport zelf wordt verwezen naar specifieke interviews en literatuur etc. Bij de beantwoording van de deelvragen wordt niet geheel de volgorde van de deelvragen aangehouden zoals deze staat beschreven in paragraaf 1.6. In onderstaande tabel is te vinden in welke paragraaf het antwoord op welke deelvraag is te vinden.

Deelvraag	Bronnen	Paragraaf
- Wat houdt informele zorg in en wat houdt formele zorg in?	Literatuur	2.1
- Hoe werken de vrijwilligersorganisaties op dit moment onderling samen?	Interviews	2.2
- Hoe werken de vrijwilligersorganisaties op dit	Interviews	2.3

moment samen met de professionele zorginstellingen en hoe staan zij tegenover elkaar?		
- Wat zien de vrijwilligersorganisaties en de professionele zorginstellingen als een gewenste situatie?	Interviews	2.2 + 2.3
- Hoe is de samenwerking tussen de vrijwillige zorg en de professionele zorg geregeld in andere gemeenten?	Literatuur, interviews, werkbezoek	2.4
- Wat voor rol kan de gemeente 's-Hertogenbosch spelen in de verbetering van de samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties en de professionele zorginstellingen?	Literatuur, interviews, werkbezoek	2.5
- Welke voorstellen om de samenwerking tussen de professionele zorg en de vrijwillige zorg te verbeteren kunnen worden geformuleerd op basis van het gedane bureau- en veldonderzoek?	Literatuur, interviews, werkbezoek	2.6
- Wat is het draagvlak onder de betrokken actoren voor deze voorstellen?	Interviews	2.6

1.8 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de bevindingen van het onderzoek, onderverdeeld in definities informele zorg & formele zorg (2.1), samenwerking informele zorg onderling (2.2), samenwerking informeel – formeel (2.3), een beschrijving van de aanpak van andere gemeenten (2.4), de rol van de gemeente (2.5) en voorstellen die bijdragen aan een verbetering van zowel de onderlinge samenwerking als de samenwerking informeel – formeel + draagvlak (2.6). In hoofdstuk 3 zijn vervolgens de conclusies (3.1), aanbevelingen (3.2) en een verantwoording van de validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid (3.3) te vinden. In hoofdstuk 4 is een literatuurlijst volgens de APA-methode te vinden. Tot slot zijn in hoofdstuk 5 bijlagen te vinden.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het gedane onderzoek – oftewel de antwoorden op de deelvragen – beschreven. Hierbij wordt niet de volgorde van de deelvragen, zoals weergegeven in de inleiding, aangehouden (zie paragraaf 1.7 voor meer informatie).

2.1 Definities informele zorg & formele zorg

Dit onderzoek heeft betrekking op het verbeteren van de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg. Maar wat is formele zorg nou eigenlijk? En wat is informele zorg nou eigenlijk? Dat wordt in deze paragraaf beschreven. Het definiëren van deze begrippen is onder andere van belang voor de afbakening van dit onderzoek.

2.1.1 Informele zorg

Onder de term “informele zorg” vallen verschillende typen van zorg die niet beroepsmatig worden gegeven. Zo bestaat er “zelfzorg”, “gebruikelijke zorg”, “mantelzorg” en “vrijwilligerszorg” (Struijs, 2006, p. 12).

Zelfzorg

Zelfzorg omvat alle handelingen die een mens bewust verricht voor zijn eigen gezondheid; het gaat zowel om preventieve handelingen als om behandeling met bijvoorbeeld zelfmedicatie (Struijs, 2006, p. 12).

Gebruikelijke zorg

Gebruikelijke zorg is de normale/ dagelijkse zorg die partners of ouders en inwonende kinderen geacht worden elkaar onderling te bieden, omdat ze als leefeenheid een gezamenlijk huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden. Van gebruikelijke zorg is alleen sprake als er sprake is van een gezamenlijk huishouden. Gebruikelijke zorg onderscheidt zich van mantelzorg op het gebied van zwaarte, duur en/of intensiteit (VWS, 2009, p. 2).

Mantelzorg

Mantelzorg is langdurende zorg (meer dan drie maanden), die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende (thuis of in een zorginstelling), door personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie (VWS, 2009, p.2).

Vrijwillige zorg

Vrijwillige zorg is een vorm van vrijwilligerswerk, in de zorg. Vrijwilligerswerk in de zorg is werk dat in enig georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben, geleverd door mensen die – bij aanvang van hun werkzaamheden – geen persoonlijke betrekking hebben met de cliënt. Daarbij maken zij geen aanspraak op betaling van loon (Scholten, 2012, p. 5).

Grofweg bestaat informele zorg dus uit mantelzorg en vrijwillige zorg. Mantelzorg en vrijwillige zorg verschillen op een aantal punten van elkaar (Struijs, 2006, p. 14):

Sociale relatie

Mantelzorg vindt binnen het sociale netwerk van de zorgontvanger plaats, op basis van

een familie- of sociale relatie. Vrijwillige zorg komt daarentegen van buitenaf, de vrijwilliger en de zorgontvanger hebben van tevoren geen band met elkaar.

Plicht of vrije keuze

Mantelzorg wordt als een morele plicht gevoeld. Bij vrijwillige zorg bestaat er een vrije keuze om de zorgtaak wel of niet te doen.

Organisatiegraad

Vrijwillige zorg onderscheidt zich van mantelzorg, omdat het vanuit een georganiseerd verband en op basis van een contract gebeurt.

Dit onderzoek richt zich – zoals eerder vermeld in de afbakening van dit onderzoek – op vrijwillige zorg, en dus niet op mantelzorg.

2.1.2 Formele zorg

Formele zorg is de tegenhanger van informele zorg. Formele zorg verwijst naar iedereen die beroepsmatig in de zorg werkzaam is. Soms wordt formele zorg ook wel “professionele zorg” genoemd. Dat formele zorg ook wel professionele zorg wordt genoemd wekt de suggestie dat vrijwillige zorg niet professioneel zou kunnen zijn. Dit is zeker niet het geval. In dit rapport wordt met “professionele” zorg en “professional” niet bedoeld op “professionaliteit”, maar op “professie”. Een beter synoniem voor formele zorg is “beroepsmatige zorg”, het gaat immers om mensen die een bepaald beroep of specifieke functie in de zorg uitoefenen, waarvoor ze aanspraak maken op betaling van loon (Scholten, 2012, p. 8).

2.2 Samenwerking informele zorg onderling ('s-Hertogenbosch)

In deze paragraaf is te lezen hoe de bij dit onderzoek betrokken vrijwilligersorganisaties op dit moment met elkaar samenwerken. Tevens is te lezen hoe zij de toekomst zien met betrekking tot onderlinge samenwerking. Onderlinge samenwerking is van belang, omdat vrijwilligersorganisaties veel van elkaar kunnen leren. Daarnaast is de samenwerking met de formele zorg ook makkelijker te organiseren als vrijwilligersorganisaties met elkaar optrekken; samen sta je sterker.

2.2.1 Huidige situatie

Op dit moment hebben de verschillende vrijwilligersorganisaties vooral om de volgende redenen contact met elkaar: zij willen elkaar beter leren kennen, zij verwijzen cliënten naar elkaar door, zij voorzien elkaar van advies en in een enkel geval geven zij trainingen aan elkaar. Om een beter beeld te krijgen van hoe dit alles er in de praktijk uitziet, zijn hieronder een aantal voorbeelden te vinden.

Elkaar beter leren kennen

Alle geïnterviewde organisaties achten het van belang elkaar beter te leren kennen. Een mooi voorbeeld is Steunpunt Zelfhulp. Steunpunt Zelfhulp probeert 2x in de maand kennis te maken met nieuwe organisaties. Dit doen zij door vrijwilligers of een bestuur van een andere organisatie uit te nodigen. Zoveel mogelijk vrijwilligers van beide organisaties maken op zulke momenten kennis met elkaar. Steunpunt Zelfhulp zegt hier het volgende over.

"Dat zijn fantastische middagen of ochtenden die al gauw 2 uur duren. Daar komen altijd waardevolle dingen uit."

Een ander mooi voorbeeld is Stichting Buddyhulp. De voorzitter van Stichting Buddyhulp is na zijn aantreden als eerste stap in gesprek gegaan met andere vrijwilligersorganisaties. Met bijna alle vrijwilligersorganisaties in de zorg heeft een gesprek plaatsgevonden. Tijdens deze gesprekken werd er geconstateerd dat iedere organisatie een eigen unieke insteek heeft. Stichting Buddyhulp acht het van belang om deze unieke eigen insteek van iedere organisatie naar boven te halen. Immers, wanneer het duidelijk is in welke opzichten de vrijwilligersorganisaties van elkaar verschillen, is het voor verwijzers veel makkelijker en duidelijker om rechtstreeks te kunnen verwijzen.

Ook Stichting Door en Voor en Stichting Ismes achten het van belang dat vrijwilligersorganisaties elkaar beter te leren kennen, om er zo achter te komen wat de verschillende vrijwilligersorganisaties elkaar te bieden hebben. Stichting Ismes zegt hierover het volgende.

"Weetje, jij bent op die bijeenkomst geweest van die informele zorg¹. Nu pas begin ik door te krijgen hoeveel organisaties er zijn. Dus het samenwerken tussen die organisaties begint nu eigenlijk pas. Ik heb er wel een paar, die ik gesproken heb, waarvan ik zou denken; hey dat zou leuk zijn om daar mee samen te werken."

Doorverwijzen

Steunpunt Zelfhulp werkt intensief samen met Stichting Buddyhulp. Steunpunt Zelfhulp werkt met groepen. Het kan voorkomen dat iemand in een zelfhulpgroep merkt dat hij of zij toch liever met iemand individueel iets gaat ondernemen. Maar andersom ook; soms is iemand na een individueel traject aan een zelfhulpgroep toe. Deze twee organisaties wijzen in zulke gevallen op elkaar. Steunpunt Zelfhulp zegt hier het volgende over.

"Als er hier bijvoorbeeld iemand echt helemaal door het ijs valt en het ook niet redt in een groep, want niet iedereen kan in een groep zitten. Dan vragen we bijvoorbeeld aan Buddyhulp of er wellicht een buddy beschikbaar voor deze persoon. Om er naast te gaan staan één op één, zodat die persoon toch in zijn eigen kracht kan blijven, want die heeft hij of zij hoe dan ook."

Advies

Stichting Buddyhulp heeft met bijna alle vrijwilligersorganisaties een intensieve uitwisseling van weetjes. Zo is Stichting Buddyhulp op dit moment in gesprek met de stichting "Eet met je Hart". Stichting Buddyhulp zegt hier het volgende over.

"Zo zijn we nu dik in gesprek met stichting Eet met je Hart. Deze stichting is later begonnen dan wij en kampt nu met de problemen waar wij in het begin ook mee worstelden. Bijvoorbeeld op het gebied van opleidingen. Nou, hup, zij krijgen ons opleidingspakket. Zij hebben problemen met ICT, nou hup, wij geven advies. Met gesloten beurzen wissel je die gegevens uit."

Trainingen

¹ Hier wordt bedoeld op de netwerkbijeenkomsten welke georganiseerd worden door de gemeente 's-Hertogenbosch. Tot nu toe hebben er twee van deze bijeenkomsten plaatsgevonden.

Stichting Door en Voor heeft in het verleden een keer trainingen gegeven aan de begeleiders van een zelfhulpgroep van Steunpunt Zelfhulp. Stichting Door en Voor zegt over de trainingen die zij geeft het volgende.

"Wat redelijk goed werkt bij Door en Voor zijn trainingen. Herstel doe je zelf is een van die trainingen, die loopt ook vrij redelijk. Een andere training is werken met eigen ervaring. Dit is een training voor ervaringsdeskundigen, mensen die als vrijwilligers actief zijn. Daar komen best wel wat mensen op af."

Stichting Ismes geeft aan plannen te hebben om haar herstelmaatjes een training te laten volgen bij Stichting Door en Voor. Er is zelfs iemand bij Stichting Door en Voor die in het bestuur wil bij Stichting Ismes.

2.2.2 Toekomst

Zoals uit de vorige subparagraaf op te maken is, vinden vrijwilligersorganisaties onderlinge samenwerking belangrijk. Er wordt op een aantal punten al aardig samengewerkt. Maar volgens de geïnterviewde vrijwilligersorganisaties kan dit nog beter.

Stichting Ismes geeft aan dat vrijwilligersorganisaties veel meer en vaker contact met elkaar zouden moeten hebben. De netwerkbijeenkomsten informele zorg – welke door de gemeente 's-Hertogenbosch georganiseerd worden – voldoen in de huidige vorm niet volgens Stichting Ismes. Op dit moment hebben er twee netwerkbijeenkomsten informele zorg plaatsgevonden (frequentie: ~2x per jaar). Tijdens deze bijeenkomsten werden de vertegenwoordigers van de vrijwilligersorganisaties in groepjes verdeeld en kreeg iedere vertegenwoordiger een aantal minuten de gelegenheid om te vertellen over wat zijn of haar organisatie doet. Volgens Stichting Ismes zou de frequentie van de netwerkbijeenkomsten omhoog moeten en zou iedere organisatie meer spreektijd moeten krijgen.

"Wat ik toen die avond al zei (netwerkbijeenkomst informele zorg): wil je elkaar echt leren kennen, dan moet je gewoon de hele avond met 4-5 man aan tafel zitten. En dan doe je het maar één keer in de twee maanden."

"Zoals nu gaat het niet werken, zo sporadisch. Dan klinkt het heel mooi, maar dan werkt het niet."

Ook volgens Stichting Door en Voor zouden de netwerkbijeenkomsten beter kunnen. Zo zijn de groepen waarin gepraat wordt te groot, het zou volgens Stichting Door en Voor beter zijn wat meer te clusteren. Daarnaast zou ook de frequentie van het aantal netwerkbijeenkomsten omhoog mogen, maar dan wel met de voorwaarde dat er concrete doelen worden gesteld.

"Het is goed om elkaar vaker te zien, maar je moet ook naar concrete doelen. Als je elkaar eens in de twee maanden ziet en je hoort elke keer hetzelfde verhaal dan kom je ook niet verder. Wil je echt stappen gaan zetten, dan moet je met kleinere clubjes naar concretere doelen gaan zoeken"

Stichting Ismes geeft aan een Netwerk Informele Zorg zoals in Eindhoven² (meer gestructureerd) wel te zien zitten.

² Zie subparagraaf 2.4.1 voor meer informatie over het Netwerk Informele Zorg Eindhoven.

"Dat idee wat je vertelde over Eindhoven; dat zou een hele goede zijn hier. Dat zou zo snel mogelijk ingevoerd moeten worden."

Ook volgens Stichting Door en Voor zou wat meer structuur geen kwaad kunnen, maar wederom wel met de voorwaarde dat er concrete doelen gesteld worden. De vraag wie voorzitter zou moeten zijn van zo'n netwerk wordt door Stichting Door en Voor als volgt beantwoord.

"Het moet iemand zijn die niet teveel vanuit zijn eigen toko doet, die wat creatief is. Het gaat meer om de persoon dan om de organisatie waarvan zij of hij komt. Iemand die tegelijkertijd doortastend is en gevoel heeft voor verschillen."

Stichting Door en Voor vindt dus niet dat de gemeente per se de voorzitter moet zijn, maar geeft wel aan dat het prettig voelt als de gemeente betrokken blijft. Stichting Ismes denkt hier net zo over.

"Als je de frequentie wil opvoeren, dan moeten de mensen daar ook vóór zijn. Of je zou andere mensen dit in handen moeten geven, zodat de gemeente er wat meer afstand van neemt, maar wel de vinger aan de pols houden."

Steunpunt Zelfhulp is vóór samenwerking, maar zegt minder vertrouwen te hebben in netwerken aangestuurd door beleidsmakers of anderen dan henzelf.

"In in- en formele netwerken aangestuurd door beleidsmakers of anderen dan onszelf hebben we minder vertrouwen. We kiezen er tegenwoordig voor om daar bijna niet meer aan mee te doen."

Steunpunt Zelfhulp zou graag zien dat de op dit moment door de gemeente georganiseerde netwerkbijeenkomsten informele zorg door de informele organisaties onderling georganiseerd zouden worden. Steunpunt Zelfhulp heeft getracht zelf een soort Netwerk Informele Zorg op te zetten, maar dit bleek geen succes.

"Ik wilde eigenlijk ontzettend graag dat wij (organisaties in de informele zorg) dat onder elkaar zouden doen, dat wij de gemeente uitnodigen, en dat wij de professionals uitnodigen. Dat wij de agenda bepalen. Ik was daar mee bezig, met een initiatief 'In- en Formele Zorg en Beleidsmakers', met een klein hulpmiddel erbij, een online omgeving op www.worknets.com. Ik heb twaalf organisaties gevraagd deel te nemen aan dat netwerk, deze organisaties zitten ook op dit Worknet. Ik heb getracht om een 1^e offline bijeenkomst te plannen bij het Steunpunt Zelfhulp, maar ik heb maar van vier organisaties reacties gehad. Ik zie dat netwerk als een informeel netwerk, in eerste instantie om er vorm aan te geven zonder de gemeente/beleidsmakers en professionals en daarna juist die driehoek inzetten. Maar het loopt stroef op dit moment, nog veel stroever dan dat ik gedacht had. We stoppen dan ook in juni 2016 met dit initiatief zoals we het naast en buiten ons Steunpunt Zelfhulp wilde vormen."

De vrijwilligerscoördinator van Reinier van Arkel wijst erop dat Galant ook bijeenkomsten organiseert. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld voor vrijwilligerscoördinatoren. Deze overleggen staan in het teken van informatie-uitwisseling, ontmoeting en het ontwikkelen van nieuwe initiatieven. De vrijwilligerscoördinator zegt niet goed te snappen waarom de gemeente ook netwerkbijeenkomsten informele zorg organiseert.

"Ik snap het niet zo goed, want ik denk: of je kiest voor Galant, of je doet het zelf. Maar dat iedere keer op twee benen hinken vind ik echt niet goed."

2.3 Samenwerking informeel – formeel ('s-Hertogenbosch)

In deze paragraaf is te lezen hoe de verschillende bij dit onderzoek betrokken vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties tegenover elkaar staan, of de professionele organisaties een goed beeld hebben van welke organisaties in de informele zorg er allemaal bestaan, hoe de informele organisaties en professionele organisaties op dit moment met elkaar samenwerken en tot slot hoe de organisaties zelf denken dat de samenwerking informeel – formeel verbeterd kan worden.

2.3.1 Wederzijds beeld

Vrijwillig tegenover professioneel

De geïnterviewde vrijwilligersorganisaties zien het werk dat zij doen als een aanvulling op beroepsmatige zorg. De vrijwilligersorganisaties staan dan ook positief tegenover professionele organisaties; positief in de zin van dat zij geen afkeer hebben van professionele zorg. Zowel vrijwillige zorg als beroepsmatige zorg hebben beiden hun waarde. Steunpunt Zelfhulp zegt hier het volgende over.

"Ja, ik zie het heel simpel. Ervaringsdeskundigheid en professionaliteit, dat heeft allebei zijn waarde. Als het maar getimed is op degene die problemen heeft."

Steunpunt Zelfhulp is groot voorstander van samenwerking met beroepsmatige zorg, maar wel buiten de eigen deur. Steunpunt Zelfhulp wil niet in een verzamelgebouw³ worden gestopt met andere organisaties, waardoor er mogelijk professionals in het gebouw rond zouden kunnen gaan lopen. Steunpunt Zelfhulp wil hier zelf de hand in houden.

"Dit is zo'n heiligdom, dit is zo fragiel. Als hier één professional binnenstapt dan zien de anderen gewoon dat die er niet bij hoort, dat dat een persoon is die niet een lotgenoot is. Er zijn ook best mensen die dat niet erg vinden, maar 80% vindt dat niet leuk, dat zo iemand binnenstapt. Dat weten wij, want dat hebben we ook gewoon gevraagd aan die mensen, nadat er soms een hulpverlener was of ze gaven het zelf aan."

Ook Stichting Ismes is voorstander van samenwerken met beroepsmatige zorg, maar zoekt geen diepe samenwerkingen.

"Geen diepere samenwerkingen, ik denk dat we dat niet moeten doen. Dan gaan we de verkeerde kant op, dan gaan we zelf weer een professionele organisatie worden."

Stichting Door en Voor geeft aan dat binnen het bestuur verschillend wordt gedacht over professionele organisaties. De een is hartstikke vóór meer samenwerking, de ander is daar wat terughoudender in. Stichting Buddyhulp zoekt actief samenwerking met professionele organisaties en heeft onlangs zelfs een contract met Vivent ondertekend (zie subparagraaf 2.3.3 voor meer informatie).

Professioneel tegenover vrijwillig

De geïnterviewde professionele organisaties geven aan over het algemeen positief tegenover vrijwilligersorganisaties te staan. Divers is hartstikke blij met alle organisaties die iets willen betekenen voor de wijk. Activiteiten in de wijk is de core business van Divers, dus Divers is daar alleen maar voorstander van. Wel geeft Divers aan zich zorgen

³ Zoals bijvoorbeeld de Kroon in Eindhoven, zie subparagraaf 2.4.1 voor meer informatie.

te maken om Zzp'ers die heel enthousiast zijn en met goede ideeën komen, maar hier hun geld mee willen verdienen.

"Divers maakt zich wel zorgen om de trend dat er veel Zzp'ers heel enthousiast zijn en met goede ideeën komen, maar die daar hun geld mee willen verdienen. Het idee is niet slecht, maar de motivatie is anders. Divers maar zich zorgen om de commitment bij deze organisaties."

Ook Juvans staat erg positief tegenover vrijwilligersorganisaties. Juvans werkt ook veel samen met een bepaald type vrijwilligersorganisaties. Volgens Juvans is er een beweging gaande waarbij maatschappelijk werkers steeds makkelijker de lijn weten te leggen met vrijwillige zorg. MEE ziet vrijwilligersorganisaties als volwaardige organisaties, maar geeft aan dat de wijze waarop ze soms georganiseerd zijn of organiseren soms wel vragen oproept. Dit is volgens MEE ook inherent aan een stukje vrijwilligerswerk. MEE staat open voor samenwerking met vrijwilligersorganisaties.

"Waar MEE altijd voor gestaan heeft is; wij zijn een professionele organisatie, maar ook ten dienste van. Dus ook vrijwilligers kunnen beroep doen op MEE als het gerelateerd is aan ondersteuning van mensen met een beperking."

Reinier van Arkel heeft zelf ongeveer 300 vrijwilligers en is er enorm voorstander van dat haar eigen cliënten vrijwilligerswerk doen, omdat dit het herstel bevordert. Reinier van Arkel staat ook positief tegen externe vrijwilligersorganisaties en werkt daar veel mee samen. Dit, omdat deze organisaties vaak kleinschalig en persoonlijk betrokken zijn. Kleinschaligheid en persoonlijke betrokkenheid zijn belangrijke kenmerken voor de cliënten van Reinier van Arkel.

Novadic-Kentron geeft aan dat vrijwilligersorganisaties een hele forse meerwaarde hebben in het verslavingsdomein. Novadic-Kentron werkt op dit moment al samen met vrijwilligersorganisaties en wenst dit verder uit te bouwen.

"Dit soort partijen nemen wij zeer serieus, en zien wij dus als volwaardige organisaties. Omdat ik ze van belang acht in het proces om iemand een stap verder te krijgen. Je kan het als organisatie niet alleen, die expertise heb je niet in huis. Je dient het te borgen in de omgeving met die cliënt. De cliënt moet zelf de regie kunnen pakken, regelmatig heeft hij daar hulp bij nodig, niet alleen professionele hulp. Dat kan ook heel goed met vrijwillige hulp, soms zelf veel beter."

De vrijwilligersorganisaties geven aan te merken dat er een kanteling gaande is, dat professionele organisaties steeds meer de waarde van informele zorg in beginnen te zien, en dat ze ook serieus genomen worden. Stichting Ismes zegt hierover het volgende.

"Wat je ziet bij Momentum en Novadic-Kentron, en bij de gemeente ook. Je wordt als volwaardig gesprekspartner gezien. Niet dat je ineens een professional bent, nee je wordt als gesprekspartner gewaardeerd en dat wat je doet wordt gewaardeerd. En natuurlijk kan dat altijd beter. We zijn pas 2,5 jaar bezig. Je wordt gewaardeerd, dat is al meer dan voldoende."

Ook volgens Steunpunt Zelfhulp openen de professionele organisaties de ogen steeds meer wat betreft informele zorg. Het probleem is volgens Steunpunt Zelfhulp niet zozeer dat professionele organisaties vooroordelen hebben, maar eerder onwetend zijn.

"Je hebt ook steeds meer professionals die "uit de kast komen" zeg maar, omdat ze inzien dat het ook mag – samenwerken met ervaringsdeskundigen. Vaak was dat gewoon taboe, discriminatie. Bij het grootste deel van de instellingen is dat niet het geval hoor, maar die angstcultuur was er wel. Ik vind het fantastisch dat ervaringsdeskundigheid steeds meer gewild is, want dat zijn de banen van nu, en zeker van de toekomst."

Stichting Door en Voor is voorzichtig positief. Zij ziet ook een positieve ontwikkeling, maar plaatst hier wel een kritische kanttekening bij.

"Ik las laatst in de Bossche Omroep over het convenant van Steunpunt Zelfhulp met Reinier van Arkel en over de overeenkomst tussen Stichting Buddyhulp met Vivent. Dit zegt toch wel wat. Er is het een en het ander aan het veranderen in de zorg. Het idee is groeiende dat je elkaar nodig hebt. Althans, het is vanuit de formele zorg aan het groeien dat je de informele zorg nodig hebt. Omdat ze ook tegen hun eigen beperkingen aanlopen. Maar als ze het niet kunnen sturen dan weet je nog niet of ze er wel zo blij mee zijn, denk ik dan. Ik ben een beetje sceptisch, ik weet het niet."

2.3.2 Bekendheid informele zorg

Om als professionele organisatie samen te kunnen werken met vrijwilligersorganisaties moet je als professionele organisatie wel weten welke vrijwilligersorganisaties er allemaal bestaan. De onderzoeker heeft bij Divers, Juvans, MEE en Novadic-Kentron met managers gesproken, bij Reinier van Arkel heeft hij met de vrijwilligerscoördinator gesproken. Het is als individueel persoon lastig te zeggen of een organisatie als geheel een goed beeld heeft van welke vrijwilligersorganisaties er allemaal bestaan. Dit beeld verschilt sterk per individu en per functie. Zo denkt de vrijwilligerscoördinator van Reinier van Arkel zelf wel een goed beeld te hebben van het aanbod van informele zorg. Op de vraag of andere personen binnen Reinier van Arkel ook een goed hebben luidt het antwoord als volgt.

"Dat vind ik heel moeilijk om daarover te oordelen, of daar een idee over te hebben. Ik vind het wel belangrijk om de contacten die ik heb niet voor mezelf te houden. Het is niet mijn vrijwilligerswerk; het is vrijwilligerswerk van Reinier van Arkel. Wij hebben hier intranet, dus wat dat betreft probeer ik wel altijd mijn collega's in te lichten over de contacten die er zijn."

Divers geeft aan dat het beeld over het algemeen wel goed is, maar dat dit ook per individu verschilt.

"Soms weet alleen een wijkwerker in de wijk van een initiatief en de rest van de organisatie niet. Een compleet overzicht heeft niemand, dit kan ook niet. Over het algemeen is het beeld wel goed."

De manager van Juvans zegt ook vast geen compleet beeld te hebben, maar leert wel steeds meer vrijwilligersorganisaties kennen.

"Vast geen compleet beeld. Wel leer ik er door ontmoeting steeds meer kennen, bijvoorbeeld De Kleine Beurs, Brabant in Actie. Er is ontzettend veel. Als maatschappelijk werker is het een heel karwei om een beeld te krijgen van wat er allemaal is. Maar ook om het niet te vergeten, zo kun je volgende week een klant hebben waarvoor informele zorg nuttig is, maar vervolgens weer een half jaar niet."

De manager van MEE geeft aan zelf zeker geen goed beeld te hebben van het aanbod van informele zorg.

"Zelf heb ik zeker geen goed beeld. Of dat beeld binnen MEE zelf goed genoeg is weet ik niet, maar we zoeken altijd via ofwel de sociale kaart ofwel Platform073."

Tot slot geeft de geïnterviewde manager van Novadic-Kentron aan veel partijen tegen te komen in allerlei overlegvormen. Zelf zegt de manager een te beperkt beeld te hebben en vooral de grotere organisaties te kennen. Op de vraag hoe het zit met het beeld bij de medewerkers op de werkvloer wordt als volgt geantwoord.

"Dat zal verschillen. De medewerkers in de klinische zorg zullen een minder goed beeld hebben, dat is meer intern gericht. Ambulante teams weten veel beter waar ze wat kunnen halen. Maar dat gebeurt soms nog te weinig. Het zit nog niet op de harde schijf van iedereen."

2.3.3 Huidige situatie

Op dit moment is de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg niet optimaal. Wel zijn er al een aantal mooie voorbeelden van samenwerkingsverbanden te noemen. Zo heeft Stichting Buddyhulp op 9 maart 2016 samen met Vivent een contract getekend. Stichting Buddyhulp zegt hier het volgende over.

"In dit contract hebben we een inspanningsverplichting afgesloten tussen Vivent en Stichting Buddyhulp. Vivent levert Buddyhulp 40 cliënten de komende tijd, en wij gaan ons inspannen om daar 40 buddy's aan te koppelen. Wij denken aan cliënten die Vivent in zorg krijgt, vervuild, eenzaam, niet in staat om zijn of haar eigen leven goed op de rit te krijgen. Vivent levert de eerste hulp, dan is het klaar. Ze moeten afscheid nemen van de cliënt, terwijl ze eigenlijk weten dat ze die cliënt over één jaar weer in dezelfde situatie aangeboden krijgen. In dat gat probeert Buddyhulp te springen. Wij hopen, zijn benieuwd, of het voor die groep gaat lukken - en misschien ook wel voor andere groepen - dat Buddyhulp een hand kan zijn die die mensen net voldoende kan geven zodat die mensen wel op het goede spoor blijven. Het gaat om een contract van 5 jaar. Vivent gaat Buddyhulp de kosten van de buddy's betalen, in de volle breedte. Dus ook de werving- en selectiekosten, trainingskosten, telefoonkosten, gewoon al onze dagelijkse kosten. We evalueren en nacalculeren ieder jaar. Als dit succesvol wordt gaan wij als Buddyhulp natuurlijk met dit contract ook naar andere organisaties."

Een ander mooi voorbeeld is het op 27 januari 2016 ondertekende convenant tussen Steunpunt Zelfhulp en Reinier van Arkel. Het doel van dit convenant is om sneller, effectiever en beter samen te werken. Reinier van Arkel zegt over dit convenant het volgende.

"Ik denk dat het allerbelangrijkste van die samenwerkingsafspraken is dat wij daarmee laten blijken dat wij heel veel waarde hechten aan zelfhulp en zelfhulporganisaties. Dat wij denken dat dat echt een aanvulling is op de zorg. Binnen Reinier van Arkel hebben wij formele zorg en wij hebben informele zorg. Dit is echt een goede stap de richting op als het gaat om de samenwerking tussen formele zorg en informele zorg."

In de praktijk gaat Reinier van Arkel zelfhulp onder de aandacht brengen bij haar cliënten en het Steunpuntzelfhulp kan als dat nodig is zeer laagdrempelig een beroep doen op de expertise van de medewerkers van Reinier van Arkel. In feite staat alles in het teken van

een zo goed mogelijke zorg voor de cliënt. Steunpunt Zelfhulp geeft aan in juni van het jaar 2016 eenzelfde convenant met Novadic-Kentron en Ypse te ondertekenen. Steunpunt Zelfhulp zegt over het convenant met Reinier van Arkel het volgende.

"Dat convenant houdt dan in dat managers en hulpverleners van Reinier van Arkel te horen krijgen over Steunpunt Zelfhulp, dat daar voordat een vergadering begint folders liggen, dat er tijdens een vergadering toch ook eventjes over het Steunpunt gesproken wordt, het komt op de agenda. Wij mogen daar meer gaan presenteren. Dat deden we al een tijdje. We hebben al méér dan 15 mensen, van alle lagen binnen Reinier van Arkel, die we zo kunnen bellen."

Reinier van Arkel en Stichting Buddyhulp staan ook in contact met elkaar. Dit, omdat zij een soortgelijke dienst aanbieden. Reinier van Arkel zegt hier het volgende over.

"Vooral met Stichting Buddyhulp werk ik veel samen, omdat wij ook op hetzelfde vlak zitten. Wij bieden de vriendendienst, dat is hetzelfde als de buddyhulp. Alleen Buddyhulp heeft een bredere doelgroep, wij geven het echt alleen aan mensen die psychiatrisch kwetsbaar zijn. Wij beginnen daarin een beetje af te stemmen. Zo van: oké dan pakken wij de moeilijke groep."

Stichting Buddyhulp zegt over deze samenwerking het volgende.

"Als zij omhoog zitten dan bellen ze ons, of als wij omhoog zitten dan bellen wij hen. Het gaat vooral om cliëntuitwisseling, niet zozeer om buddy-uitwisseling."

Juvans werkt al jaren lang samen met de Vincentius Vereniging en de Voedselbank. Daarnaast maakt Juvans ook geregeld gebruik van een schuldhulpmaatjesproject van Humanitas. Juvans merkt dat er een beweging gaande is waarbij maatschappelijk werkers makkelijker de lijn weten te leggen met vrijwillige zorg. Juvans is in samenwerking met MEE en Divers bezig een informatiemarkt te organiseren om de beweging waar hierboven over wordt gesproken verder aan te jagen.

"Er is een beweging gaande waarbij maatschappelijk werkers makkelijker de lijn weten te leggen met vrijwillige zorg. In juni organiseert Juvans samen met Divers en MEE een kleine informatiemarkt. Medewerkers van deze organisaties worden uitgenodigd. Ook worden een stuk of 10 organisaties uitgenodigd in de informele zorg. Deze organisaties kunnen zichzelf pitchen."

Novadic-Kentron geeft aan cliënten in het kader van nazorg door te verwijzen naar Stichting Ismes. Stichting Ismes geeft aan dat de samenwerking met de formele zorg nu net van de grond komt.

"We zijn bezig met Momentum, dat is een kliniek. En met Novadic-Kentron, dat zijn de twee grootste waar wij nu redelijk actief mee gaan samenwerken. Ook dat komt nu net van de grond. De gesprekken zijn nu zo ver gevorderd dat dat binnen nu en korte termijn wel gaat plaatsvinden. Dat zie ik heel positief in. Ik zie dat er nu een omslag bij die klinieken aan het ontstaan is, dat er veel meer met ervaringsdeskundigen gewerkt gaat worden."

Divers (Galant) werkt veel met vrijwilligersorganisaties samen in de zin van: zij voorzien vrijwilligersorganisaties van advies. Over deze ondersteuning zegt Divers het volgende.

"Ondersteuning op maat. Altijd op maat. Wanneer er bijvoorbeeld een vrijwilligersorganisatie bij Galant aanklopt met de vraag hoe zij meer vrijwilligers aan kunnen trekken volgt er een traject van een aantal keer waar vervolgens een plan uit komt. Wanneer dit plan er ligt gaat Galant weer op de achtergrond zitten, zodat de vrijwilligersorganisatie dit plan kan uitvoeren. Ook individuele bewoners kunnen aankloppen voor hulp, bijvoorbeeld met administratie. Wanneer dit vaak voorkomt wordt er gezocht naar een groep om dit vraagstuk collectief te maken. Vragen die bijvoorbeeld voorbij komen zijn vragen over financiën, vergaderen, hoe vrijwilligers geworven kunnen worden en hoe krijg ik bij de gemeente iets voor elkaar? Bij bijna elke ondersteuningsvraag kan Divers (Galant) hulp bieden. Wanneer Divers zelf niet kan helpen zoekt Divers vrijwillig een andere partij die kan helpen."

Tot slot geeft Stichting Door en Voor aan dat de huidige contacten met de formele zorg niet denderend zijn, eerder matig. Wel bestaan er wat financiële banden tussen GGZ en Stichting Door en Voor. Ook geeft Stichting Door en Voor af en toe cursussen aan cliënten van de GGZ.

2.3.4 Verbeterpunten

Zoals in de vorige subparagraaf te lezen is, bestaan er al een aantal mooie samenwerkingen tussen de informele zorg en de formele zorg. De samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg zou echter nog beter kunnen. In deze subparagraaf is te lezen welke punten – volgens de geïnterviewde organisaties – verbetering behoeven ter bevordering van een betere samenwerking.

In de subparagraaf "Bekendheid informele zorg" (2.3.2) valt te lezen dat professionele organisaties over het algemeen geen goed beeld hebben van het aanbod van informele zorg. Als professionele organisaties niet weten wat voor aanbod er beschikbaar is op het gebied van informele zorg, kunnen zij er ook niet mee samenwerken. Zo geeft Juvans op de vraag "zijn er vrijwilligersorganisaties waar Juvans in de toekomst mee zou willen samenwerken?" het volgende antwoord.

"Als ik ze niet ken, dan kan ik het niet zeggen"

Volgens Stichting Buddyhulp speelt het probleem met betrekking tot bekendheid van de informele zorg ook binnen de sociale wijkteams van 's-Hertogenbosch.

"Er zou een veel betere samenwerking moet zijn met de sociale wijkteams. Dat is echt nog een weg te gaan. De sympathie is er wel, de wil is er wel, alleen er is zo verschrikkelijk veel gebeurd de afgelopen twee jaar, dat ik ook wel snap dat er geen tijd en ruimte voor is geweest. Al vind ik nu dat de tijd toch echt wel is aangebroken dat er iets moet gebeuren. Ik vind ook wel dat we nu de druk mogen opvoeren, in ieder geval naar de wijkteams toe."

Uit de interviews met de verschillende vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties komen voornamelijk twee punten naar voren welke van belang worden geacht ter vergroting van de bekendheid van de informele zorg binnen de formele zorg. Het zou volgens de meeste organisaties goed zijn als er een duidelijk en actueel overzicht beschikbaar zou zijn van het aanbod van informele zorg. Daarnaast zou het goed zijn als er momenten zouden worden georganiseerd waarop de vrijwilligersorganisaties en de professionele organisaties elkaar ontmoeten, zodat zij elkaar ook echt leren kennen.

Overzicht

Meerdere professionele organisaties geven aan dat het goed zou zijn als er een overzicht zou zijn van het aanbod van informele zorg. Zo zeggen Juvans en MEE het volgende.

"Als er een goede sociale kaart is zouden wij die graag gebruiken"

"Als er ergens een overzicht is van wat er allemaal bestaat, zou dit prima zijn"

Een belangrijk punt wanneer het aan komt op een sociale kaart is wel dat deze actueel is en actueel gehouden wordt. Juvans zegt hier het volgende over.

"Een overzicht moet actueel blijven. Je moet daarin investeren"

Ter aanvulling zou het volgens Stichting Buddyhulp van groot belang zijn dat duidelijk wordt hoe de verschillende vrijwilligersorganisaties zich van elkaar onderscheiden. Dit maakt gericht verwijzen eenvoudiger.

"De ideale wereld is als we precies weten welke vrijwilligersorganisaties er zijn. Het zou veel duidelijker moeten zijn hoe de verschillende vrijwilligersorganisaties zich onderscheiden van elkaar."

Opvallend is dat de vrijwilligerscoördinator van Reinier van Arkel aangeeft dat er al een sociale kaart bestaat die behoorlijk up-to-date is en goed werkt: de sociale kaart die door Divers wordt onderhouden.

Ontmoeting

Een ander punt dat regelmatig gehoord werd tijdens de interviews is dat vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties elkaar beter zouden moeten leren kennen door middel van ontmoeting. Zo geeft MEE bijvoorbeeld aan dat dit via een kennismarkt zou kunnen.

"Periodiek momenten organiseren waarop ontmoeting kan plaatsvinden. Of dat nou in de vorm van een kennismarkt moet doen of een andere manier weet ik niet."

Zoals in de vorige subparagraaf al werd aangehaald organiseert Juvans in samenwerking met Divers en MEE in juni 2016 een informatiemarkt waar medewerkers van deze drie organisaties en medewerkers van organisaties in de informele zorg elkaar kunnen leren kennen.

Ook Reinier van Arkel geeft aan dat het goed zou zijn om professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties bij elkaar te brengen. Ontmoeting is goed, maar om daadwerkelijk tot samenwerking te komen is het vervolgens wel van belang om dingen ook concreet te maken, zodat het niet bij intenties blijft. Dit zou volgens Reinier van Arkel bijvoorbeeld bewerkstelligd kunnen worden door een dag te organiseren waarop organisaties kennis kunnen maken met elkaar, maar waarbij de bezoekers ook daadwerkelijk een taak meekrijgen. Een taak om op het eind van de dag samen met iemand anders een project te presenteren waarin samengewerkt wordt.

"Als ik bij de gemeente zou werken, dan zou ik een dag organiseren waarbij je de bezoekers wel een taak geeft. Dat is: je komt hier om kennis te maken en op het eind van de dag presenteer je samen met iemand anders een project om samen te werken. En dat presenteer je ook echt. En iedereen die niet presenteert die is hier niet meer"

welkom. Uiteraard is dit niet letterlijk bedoeld, het ligt natuurlijk een stuk genuanceerder, maar het gaat om afspraken maken en afspraken nakomen en elkaar daar ook op aan durven spreken. Gewoon hop, duidelijk. Dan zou ik zeker komen."

Ook Novadic-Kentron wijst op het belang van het concreet maken van dingen, zodat het niet alleen bij intenties blijft. Om echt actie te krijgen zou je volgens Novadic-Kentron mensen die een mandaat met zich meedragen bij elkaar moeten brengen.

"Mensen die een mandaat hebben bij elkaar brengen. Daarmee goed afstemmen wat de visie is. Vervolgens dingen concreet maken. Intenties zijn goed, maar het moet concreet gemaakt worden. Hang er maar een deadline aan, meet het maar. Intenties zijn goed, maar alleen intenties sorteren geen of te weinig effect. Verwachtingen goed afstemmen. Maak het concreet."

Volgens Novadic-Kentron zou samenwerking ook gestimuleerd kunnen worden door partijen bij elkaar te brengen en hen een budget en een doelstelling te geven. De verschillende partijen kunnen vervolgens zelf beslissen hoe zij de doelstelling willen behalen.

"De partijen optrommelen. Partijen een budget geven en een doelstelling. Goed formuleren wat de uitkomst moet zijn. Daarmee kun je soms ook dingen stimuleren."

Naast bekendheid hebben vrijwilligersorganisaties ook steeds meer behoefte aan professionele adviezen. Vooral Stichting Buddyhulp kaart dit onderwerp aan.

"Waar we steeds nadrukkelijker behoefte aan krijgen zijn professionele adviezen. Daar ligt mijn drive, ja hoe moet ik het zeggen; om geborgd in Den Bosch en omstreken professionele adviezen in te kunnen roepen bij die vragen die wij steeds meer krijgen. Daar wil ik graag een netwerk voor opzetten. Steunpunt Zelfhulp heeft al zoiets met Reinier van Arkel. Wat mijn streven is, en Paul Kagie (wethouder Zorg en Welzijn) steunt mij daar wel erg in, is dat wij zowel bij Novadic-Kentron, als bij GGZ, als bij Reinier van Arkel, als bij nou noem het maar op; dat wanneer wij vragen of problemen hebben, dat wij geborgd – dus ook met toestemming van die grote organisaties – terug kunnen vallen op professionele adviezen. Wel met geanonimiseerde gegevens van de cliënt. Wij gaan niet babbelen over een cliënt met een professional, een cliënt moet alles bij ons kwijt kunnen zonder dat daar enige vorm van repercussie of wat dan ook mee samenhangt."

Stichting Buddyhulp streeft er naar een netwerk op te zetten waarin niet alleen zij professionele adviezen in kan roepen, maar waarin alle vrijwilligersorganisaties advies in kunnen roepen bij professionele organisaties. Op de vraag wat Stichting Buddyhulp verwacht van een professionele organisatie binnen een samenwerking luidt het antwoord als volgt.

"Dat ze tijd en professionals (psychiaters, sociaal werkers) beschikbaar stellen om ons van advies te dienen. Dat moet geborgd worden, het moet dus niet zo zijn van als ik bel doen ze dat wel even. En dat moet niet alleen voor de stichting Buddyhulp zo zijn. Nee, daar moet een vangnet komen, in ieder geval voor de gemeente Den Bosch en omgeving, voor vrijwilligersorganisatie die met een probleemgeval zitten."

Uit de gehouden interviews blijkt dat professionele organisaties over het algemeen bereid zijn vrijwilligersorganisaties van advies te voorzien. Zo geeft MEE aan dat ook

vrijwilligersorganisaties een beroep op haar kunnen doen indien de vraag gerelateerd is aan ondersteuning van mensen met een beperking.

"Organisaties kunnen op onze expertise een beroep doen"

MEE geeft aan dat het handig zou zijn wanneer vrijwilligersorganisaties gebundeld met een vraag komen, in plaats van allemaal individueel.

"Natuurlijk is gebundeld handiger. Stel er zijn 5 organisaties die met mensen met een verstandelijke beperking werken, dan kun je gezamenlijk een soort van bijeenkomst organiseren over het herkennen en omgaan met beperkingen."

Ook Juvans geeft aan bereid te zijn vrijwilligersorganisaties van advies te voorzien, maar zou deze rol niet alleen op zich willen nemen. Volgens Juvans kunnen vrijwilligersorganisaties elkaar ook van advies voorzien. Daarnaast geeft Juvans aan dat je zou kunnen denken aan het opzetten van een netwerk met daarin verschillende deskundigheden.

"Advies geven op casus-niveau, daar zou Juvans een rol in kunnen spelen, daar zou iets voor bedacht kunnen worden. Juvans zou dat niet alleen op zich willen nemen. Af en toe kunnen vrijwilligersorganisaties elkaar ook advies geven. Je zou kunnen denken aan het oprichten van een netwerk waarin verschillende deskundigheden zitten waar je naar toe mag bellen met een vraag op een specifiek gebied. Een organisatie kan aankloppen van Juvans en het gesprek daarover voeren, als het gaat om individuele cliënten. Niet om organisatieadvies."

2.4 Aanpak andere gemeenten

De gemeente 's-Hertogenbosch is niet de enige gemeente die de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg graag verbeterd ziet. Meerdere gemeenten lopen tegen deze kwestie aan. De onderzoeker heeft in het kader van de Japanse methode⁴ bij drie verschillende gemeenten gekeken hoe zij omgaan met het verbeteren van de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg. Het betreft de gemeente Eindhoven, de gemeente Nieuwegein en de gemeente Utrecht. De drie bovengenoemde gemeenten zijn door de onderzoeker geselecteerd op basis van deskresearch. Onderstaand zijn de bevindingen van de onderzoeker per gemeente beschreven. Het gaat hierbij zowel om bevindingen die te maken hebben met de versterking van de samenwerking informeel – formeel als om bevindingen die te maken hebben met de versterking van de informele zorg an sich.

2.4.1 Eindhoven

De gemeente Eindhoven is in eerste instantie geselecteerd als één van de gemeenten waar de onderzoeker een kijkje is gaan nemen op basis van de Kroon en het Netwerk Informele Zorg aldaar. Tijdens het werkbezoek⁵ aan de gemeente Eindhoven kwamen als mooie bijvangst het SupportPunt en een "hulplijn" – waar naar toe gebeld kan worden met vragen die betrekking hebben op het aanbod van informele zorg – naar boven. De onderstaande informatie komt – indien niet anders vermeld – voort uit het werkbezoek dat heeft plaatsgevonden.

De Kroon

⁴ Zie paragraaf 1.3 voor meer informatie m.b.t. de Japanse methode

⁵ Voor meer informatie zie paragraaf 1.7 onder het kopje "werkbezoek (fieldresearch)"

De Kroon, ook wel "Huis van de Informele Zorg" genoemd, is een pand waar verschillende organisaties in de informele zorg in gevestigd zijn. Alhoewel de naam "Huis van de Informele Zorg" doet vermoeden dat de in het pand gevestigde organisaties een grote variatie kennen, zijn er in de Kroon vooral organisaties gevestigd die zich richten op zelfhulp. De grootste organisatie die kantoor houdt in de Kroon is Zelfhulp Netwerk Zuidoost-Brabant (ZHNW). Naast het ZHNW houden nog zes andere stichtingen kantoor in de Kroon. Het gaat onder andere om Stichting Eetstoornissen Eindhoven, Stichting Somalische Gemeenschap Eindhoven, Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk Brabant Centraal en Stichting Omnia.

De Kroon wordt beheerd door een stichting, Stichting Bomanshof. Stichting Bomanshof huurt het pand van de gemeente Eindhoven. Organisaties in de informele zorg huren vervolgens weer ruimtes in de Kroon via stichting Bomanshof. Stichting Bomanshof krijgt voor het beheeren van de Kroon en het betalen van de huur een subsidie van de gemeente Eindhoven. Deze subsidie bedroeg in het jaar 2015 € 200.000. Naast een subsidie van de gemeente ontvangt stichting Bomanshof opbrengsten uit de verhuur van de kantoorruimtes (€ 102.458), de verhuur van vergaderzalen (€ 16.007) en catering (€ 21.318). Bovenstaande bedragen komen uit de exploitatierekening 2015 van stichting Bomanshof (Stichting Bomanshof, 2016, p. 6).

De doelstelling van stichting Bomanshof luidt als volgt.

"De stichting heeft ten doel het bieden van ondersteuning aan organisaties voor de informele zorg. Zijn tracht haar doel onder meer te bereiken door het exploiteren en in stand houden van gemeenschappelijke accommodaties, overige gemeenschappelijke diensten en al het overige waarin door samenwerking het functioneren van informele zorg wordt bevorderd, en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin. Onder informele zorg wordt in het kader verstaan: datgene dat mensen onbetaald, spontaan of in georganiseerd verband voor hun eigen of andermans gezondheid doen. Dit kan in de vorm van zelfzorg, mantelzorg, lotgenotencontact of participatie." (Stichting Bomanshof, 2016, p. 2)

Organisaties die geen kantoor houden in de Kroon kunnen wel ruimtes huren om bijvoorbeeld in te vergaderen. Niet-gesubsidieerde groepen welke passen binnen de doelstelling van stichting Bomanshof en huurders van kantoorruimte kunnen gratis gebruik maken van de vergaderruimtes. Gesubsidieerde organisaties die passen binnen de doelstelling van stichting Bomanshof betalen per dagdeel een vergoeding die afhankelijk is van de grootte van de vergaderruimte. Commerciële organisaties kunnen geen gebruik maken van de vergaderruimtes in de Kroon (Stichting Bomanshof, 2016, p. 4).

Netwerk Informele Zorg

Het Netwerk Informele Zorg (NIZ) is een netwerk dat bestaat uit verschillende organisaties in de informele zorg. Het netwerk is opgebouwd uit drie "bloedgroepen". Het gaat om de bloedgroep mantelzorg, de bloedgroep zelfhulp en de bloedgroep vrijwillige zorg (thuisvrijwilligers). Aangesloten organisaties zijn onder andere Humanitas, Rode Kruis, De Zonnebloem, Steunpunt Mantelzorg Verlicht, Vrijwillige Hulpdienst en Vrijwillige Palliatieve Thuiszorg. De gemeente Eindhoven is formeel de voorzitter en secretaris van het NIZ. In de praktijk heeft de gemeente Eindhoven een faciliterende rol. Het NIZ is een

initiatief om de samenhang en samenwerking tussen de verschillende aangesloten organisaties te bevorderen. De doelen van het netwerk zijn hieronder beschreven (Netwerk Informele Zorg Eindhoven, 2009, p. 1).

- De beschikbare gemeentelijke middelen voor informele zorg zo efficiënt en effectief mogelijk inzetten;
- Overlap in activiteiten voorkomen en in hiaten voorzien;
- De spankracht van individuele organisaties vergroten ($1+1=3$) door het actief benutten van externe mogelijkheden en kansen op het gebied van mensen en middelen;
- Samenhangend aanbod beter zichtbaar en toegankelijker maken.

Doordat partners binnen het netwerk beter geïnformeerd zijn over elkaars activiteiten zal ook de doorverwijzing verbeteren. Om de samenwerking tussen de verschillende aangesloten organisaties en de bovenstaande doelen te waarborgen hebben de aangesloten partners en de gemeente Eindhoven een intentieverklaring getekend.

Het NIZ bestaat uit een kerngroep en een bredere netwerkgroep. In de kerngroep zitten vertegenwoordigers van de drie "bloedgroepen", de gemeente Eindhoven en WIJeindhoven. De kerngroep komt eens in de zes tot acht weken samen. De bredere netwerkgroep komt twee keer per jaar samen.

Binnen de gemeente Eindhoven wordt gestreefd naar een beweging waarbij de zwaarte van de zorg zoveel mogelijk wordt afgeschaald. Het gaat hierbij om een afschaling van de specialistische zorg (tweedelijns) naar de algemeen toegankelijke zorg (eerstelijns) naar de sociale basis (nuldelijns). Informele zorg valt binnen de sociale basis. Om de bovengenoemde beweging te stimuleren werken de sociale wijkteams van de gemeente Eindhoven (WIJeindhoven) samen met het NIZ. De totale kennis van iedere medewerker van de sociale wijkteams kan worden gezien als een "T-profiel". Het liggende deel van de T kan worden gezien als de algemene basiskennis die iedere medewerker van de sociale wijkteams bezit. Het staande deel van de T is de specialistische kennis die de medewerkers van de sociale wijkteams bezitten; deze specialistische kennis verschilt per medewerker. Ieder sociale wijkteam heeft één medewerker waarvan de specialistische kennis informele zorg is. Op deze manier wordt "terugverwijzing" van de eerstelijns naar de nuldelijns gestimuleerd. Daarnaast maakt WIJeindhoven – zoals eerder al vermeld – deel uit van de kerngroep van het NIZ (Cosijn, 2016, p. 8).

SupportPunt

Het SupportPunt Eindhoven is een stichting welke exclusief werkt voor stichtingen en verenigingen in Eindhoven. Het SupportPunt voert werk uit en geeft advies op het gebied van bestuur en organisatie, financiële administratie, communicatie en personeel. Zo kunnen stichtingen en verenigingen bijvoorbeeld terecht bij het SupportPunt voor ondersteuning bij de boekhouding, het laten maken van een website, voor personeelsadvies, en voor het goedkoop laten verspreiden van flyers ter promotie. Daarnaast sluit het SupportPunt overtollig meubilair van relaties dat gebruikt is – maar in zeer goede staat verkeerd – gratis door naar verenigingen en stichtingen.

Het SupportPunt werkt tegen een zeer gering bedrag van slechts €5 per uur. Het uurtarief waartegen gewerkt wordt is zo laag vanwege subsidiëring van de gemeente Eindhoven. Het uitvoerend werk wordt hoofdzakelijk gedaan door starters en herintreders die werkervaring op willen doen. Het SupportPunt biedt starters en herintreders die

moeite hebben met het vinden van een baan – vanwege het ontbreken van werkervaring – een baan aan met als doel doorstroming naar regulier werk. Het gaat hierbij om een betaalde baan van maximaal anderhalf jaar. De starters en herintreders worden begeleid door ervaren professionals, zowel vakinhoudelijk als persoonlijk. Het SupportPunt biedt haar medewerkers die een “werkervaringsplek” hebben ook ondersteuning bij het vinden van een volgende baan.

Hulplijn

De gemeente Eindhoven beschikt over een digitale sociale kaart waar onder andere informatie met betrekking tot informele zorg op is te vinden. Naast deze digitale sociale kaart bestaat er in de gemeente Eindhoven een telefoonlijn waar naar toe gebeld kan worden met vragen omtrent het aanbod van informele zorg. Het betreft hier als het ware een “levende” sociale kaart. De telefoonlijn is ondergebracht bij de telefooncentrale van de Vrijwillige HulpDienst Eindhoven. Het voordeel van een telefoonlijn als deze is uiteraard dat een levend persoon in vergelijking tot een digitale sociale kaart veel beter in staat is te vertellen bij welke vrijwilligersorganisaties aangeklopt kan worden voor welk probleem.

2.4.2 Nieuwegein

Nieuwegein is geselecteerd op basis van een artikel van Movisie dat gaat over het samenwerken met vrijwilligers in sociale wijkteams. In dit artikel staat vermeld dat de coördinator van het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ) participeert in de overleggen van de sociale wijkteams aldaar (Sok, z.d., p. 1).

Het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg is een samenwerkingsverband dat bestaat uit Nieuwegeinse vrijwilligersorganisaties in de zorg. Bij het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg zijn op dit moment vijftien vrijwilligersorganisaties aangesloten, gezamenlijk werken er bij deze vijftien organisaties zo’n 1100 vrijwilligers. Aangesloten bij dit netwerk zijn onder andere Handjehelpen, Rode Kruis, Zonnebloem, Unie Van Vrijwilligers en Algemene Hulpdienst Nieuwegein (Netwerk Vrijwilligers in de Zorg, z.d., p. 3). Opmerkelijk is dat het NVZ al sinds 1989 bestaat; op het moment van het schrijven van dit rapport 27 jaar.

Vóórdat het NVZ bestond werkte een aantal vrijwilligersorganisaties in de gemeente Nieuwegein al samen. Eén van deze vrijwilligersorganisaties is destijds in gesprek gegaan met de gemeente Nieuwegein om subsidie aan te vragen om de samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties te bevorderen. De gemeente Nieuwegein stond positief achter dit idee. Vervolgens is het netwerk – onder andere om het wat meer te structureren en vanwege de financiën – ondergebracht bij de toenmalige welzijnsorganisatie. Op dit moment is het NVZ ondergebracht bij Vitras.

De coördinator van het NVZ wordt geleverd door Vitras; de grote welzijnsorganisatie van Nieuwegein. Het NVZ wordt volledig gesubsidieerd door de gemeente Nieuwegein. Ook de coördinator van het NVZ – welke in dienst is van Vitras – wordt betaald door de gemeente Nieuwegein. De coördinator van het NVZ zegt hier het volgende over.

“Nieuwegein is best uniek. Zelf ben ik in dienst van Vitras. Maar het netwerk wordt in zijn geheel gesubsidieerd door de gemeente Nieuwegein. Dus alles wat wij doen voor de vrijwilligers; trainingen, een feest, deskundigheidsbevordering, maar ook mijn baan als coördinator wordt betaald door de gemeente Nieuwegein.”

Alhoewel het NVZ ondergebracht is bij Vitras is het NVZ niet van Vitras; het staat echt los van elkaar. Vitras heeft binnen het NVZ een faciliterende rol. Deze rol houdt in dat de coördinator van het NVZ in dienst is van Vitras (maar door de gemeente Nieuwegein betaald), dat de coördinator van het NVZ een kantoor heeft binnen het pand van Vitras, en dat vergaderingen van het NVZ gehouden worden in het pand van Vitras. Ook kan de coördinator van het NVZ gebruik maken van de expertise van Vitras. Mocht de coördinator van het NVZ bijvoorbeeld vragen hebben met betrekking tot financiën of het ontwikkelen van een project, dan kan zij hiervoor terecht bij haar collega's binnen Vitras. Daarnaast loopt de subsidie die het NVZ krijgt via Vitras. De subsidie van de gemeente komt binnen bij Vitras. Vitras beheert dit en zorgt voor de jaarverantwoording naar de gemeente. Vitras zelf heeft binnen het netwerk geen coördinerende rol en bemoeit zich hier inhoudelijk niet mee.

De gemeente Nieuwegein heeft bij het opzetten van het NVZ een hele duidelijke en actieve rol gehad, maar wel op afstand. Tussen het NVZ en de gemeente Nieuwegein bestaan goede afspraken en korte lijnen. Op dit moment bemoeit de gemeente zich hoofdzakelijk alleen nog maar met het NVZ als de jaarrekening overlegd moet worden en bij de subsidieaanvraag.

Het NVZ komt één keer in de drie maanden samen in het kader van een vergadering. Tijdens deze vergaderingen wordt onder andere besproken wat er speelt binnen het NVZ, wat de plannen voor de toekomst zijn, en wat er speelt binnen de gemeente Nieuwegein. Daarnaast wordt er tijdens deze vergaderingen ook weleens casuïstiek besproken. Vergaderingen van het NVZ duren de hele ochtend, van negen tot twaalf. Vóór aanvang van een vergadering wordt er door de coördinator een agenda verzonden, ook worden er notulen opgemaakt van de vergaderingen. Op uitnodiging of op verzoek schuift tijdens deze vergaderingen ook weleens de wethouder of een beleidsmedewerker van de gemeente aan. Naast de driemaandelijke vergaderingen heeft de coördinator van het NVZ regelmatig contact met de individuele organisaties.

"Zelf heb ik ook hele korte lijntjes met alle organisaties. Dat kan per mail zijn, per app zijn, of per telefoon zijn. Ik spreek ze regelmatig, maar één keer in de 3 maanden zien we elkaar tijdens een overleg hier."

Niet alle in Nieuwegein gevestigde vrijwilligersorganisaties zijn aangesloten bij het NVZ. Wel heeft het de coördinator van het NVZ regelmatig contact met vrijwilligersorganisaties die niet aangesloten zijn bij het netwerk.

"Bij bijeenkomsten van de gemeente heb ik regelmatig contact met organisaties die niet aangesloten zijn bij het netwerk. Ik heb ook contacten via hulpvragen. Pas geleden kreeg ik bijvoorbeeld een hulpvraag binnen vanuit de thuisbegeleiding van een meneer. Deze meneer wilde na een herseninfarct weer vrijwilligerswerk gaan doen. Die man heeft altijd gekookt, altijd een eigen zaak gehad. Maar kan dit nu niet meer en wil graag weer wat activiteiten gaan doen. Toen heb ik contact opgenomen met Lister (een organisatie die niet aangesloten is bij het NVZ). Dit is een organisatie voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Nou, die koppeling hebben we dan heel makkelijk met elkaar. Dat geldt ook voor alle andere organisaties, bijna alle andere organisaties. Ik wil niet zeggen dat ik iedereen regelmatig spreek, maar veel organisaties wel."

Het NVZ beschikt over een eigen website (<http://netwerk-vrijwilligerszorg.nl>). Op deze website staan alle aangesloten organisaties vermeld, met daarbij een korte uitleg over

wat iedere organisatie doet. Tevens staat bij iedere organisatie een link vermeld naar de eigen website van de desbetreffende organisatie. Daarnaast bestaat er op de website van het NVZ een mogelijkheid om een hulpvraag in te dienen en een mogelijkheid jezelf aan te melden als vrijwilliger. De binnengekomen hulpvragen en aanmeldingen tot vrijwilliger lopen via de coördinator van het NVZ. Het netwerk werft zelf geen vrijwilligers, het netwerk heeft zelf ook geen vrijwilligers. De coördinator van het NVZ helpt mensen die vrijwilligerswerk willen doen de juiste vrijwilligersorganisatie uit te zoeken. De coördinator van het NVZ kijkt hierbij niet alleen naar bij het netwerk aangesloten vrijwilligersorganisaties, maar naar alle vrijwilligersorganisaties in de gemeente Nieuwegein (zie bijvoorbeeld het hier bovengenoemde voorbeeld met betrekking tot Lister).

"Stel iemand uit Nieuwegein wil vrijwilligerswerk doen, maar weet de wegen niet te bewandelen. Dan heeft zo iemand contact met mij. Ik wijs diegene dan als eerste op de website en tevens stuur ik de gids "Gids Nieuwegeinse vrijwilligersorganisaties in de Zorg" op, zodat diegene zich in kan lezen. Komt diegene er dan nog niet uit, of wil diegene sowieso een afspraak, dan plan ik een afspraak. Ik vraag dan waar de wensen liggen; wil je in groepsverband werken, individueel werken, met ouderen werken, of bijvoorbeeld met verstandelijk gehandicapten werken? Als we dat geïnventariseerd hebben neem ik namens diegene contact op met een van de vrijwilligersorganisaties. Ik geef dan aan dat er iemand is die graag vrijwilligerswerk zou doen binnen die organisatie."

Het NVZ werkt nauw samen met onder andere het Steunpunt Mantelzorg en Geynwijs (de sociale wijkteams van de gemeente Nieuwegein). De coördinator van het NVZ krijgt regelmatig vragen vanuit de sociale wijkteams voor inzet van een vrijwilliger. Het gaat daarbij vooral om vrijwilligers die wat meer in hun mars hebben, die wat meer ondersteuning kunnen bieden. De coördinator van het NVZ geeft aan dat het verwachtingspatroon bij de formele zorg vaak iets te hoog ligt.

"Het verwachtingspatroon vanuit de formele zorg is vaak iets te hoog. De samenwerking verloopt ook niet altijd even gemakkelijk. Maar men weet ook dat we niet zonder kunnen."

Vragen vanuit de sociale wijkteams om een vrijwilliger worden veelal via de mail of via de telefoon gesteld. Soms wordt de coördinator van het NVZ ook gevraagd voor een casusbespreking. Zodra er een hulpvraag van een sociaal wijkteam binnenkomt neemt de coördinator van het NVZ contact op met de – in haar ogen – meest geschikte vrijwilligersorganisatie. De hulpvraag wordt door de coördinator van het NVZ neergelegd bij deze vrijwilligersorganisatie. Vervolgens houdt zij korte lijntjes met deze organisatie en stelt ook een tijdslimiet aan het antwoord, zodat er op tijd een terugkoppeling naar het sociale wijkteam plaats kan vinden. Op de vraag hoe de leden van de sociale wijkteams tegenover de samenwerking met het NVZ staan luidt het antwoord als volgt.

"Heel erg positief. Ik heb zelf een tijd meegedraaid in een van de sociale wijkteams hier. Het was heel fijn om mijn ervaring en deskundigheid daar neer te leggen. Bijvoorbeeld over naar welke vrijwilligersorganisatie je wanneer kunt. Of over wat moet je aan een professional overlaten en wat aan een vrijwilliger. Er is binnen het sociale wijkteam helemaal geen discussie geweest, want er wordt heel nauw samengewerkt met alle vrijwilligersorganisaties."

De coördinator van het NVZ geeft op de vraag of het een goed idee zou zijn om in 's-Hertogenbosch een dergelijk netwerk op te richten het volgende antwoord.

"Ja ik denk van wel! Het NVZ is nu echt een professioneel iets, waar we ook beleidsmatig bezig zijn. Wij zouden niet zonder de gemeente kunnen. De gemeente kan niet zonder ons, sociale wijkteams kunnen niet zonder ons."

2.4.3 Utrecht

De gemeente Utrecht is geselecteerd op basis van een praktijkvoorbeeld welke gepubliceerd is op de website van de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten). In een bij dit praktijkvoorbeeld horend artikel staat vermeld dat in de gemeente Utrecht vrijwilligersorganisaties – welke verenigd zijn in het Netwerk Informele Zorg Utrecht (NIZU) – en Buurtteams samenwerken binnen het zogenaamde "Ambassadeursproject". Dit project heeft ertoe geleid dat binnen zes maanden tijd bij 30 procent van de casussen informele hulp betrokken was (Teunissen, z.d., p. 1).

Het Netwerk Informele Zorg Utrecht is een netwerkorganisatie van informele zorgpartijen in de gemeente Utrecht. Het NIZU vertegenwoordigt de stem van de informele zorg in de gemeente Utrecht. Handjehelpen – één van de bij het NIZU aangesloten vrijwilligersorganisaties – is voorzitter van het NIZU. Het NIZU bestaat uit een kerngroep een bredere werkgroep.

De gemeente Utrecht maakt geen deel uit van het NIZU. Sterker nog; de gemeente Utrecht faciliteert het netwerk ook niet. Het NIZU mist dit stukje ondersteuning. De voorzitter van het NIZU zegt hierover het volgende.

"Als je naar het NIZU kijkt: als je het goed wil doen is het heel veel werk. Ik ben voorzitter van het NIZU; het is een dingetje dat ik naast mijn werk als directeur van Handjehelpen doe. Verslaglegging, uitnodigen, in de gaten houden wat er gebeurt in de raadsvergaderingen, het organiseren van bijeenkomsten, dat is gewoon heel veel werk. Ik kan er niet vier uur per week aan besteden. Dat heb ik gewoon niet. En de anderen hebben dat ook niet. Dus dan doe je wat mogelijk is. Maar het kan veel beter, vind ikzelf. Dus je zou als gemeente – zou ik adviseren – dat kunnen faciliteren in de vorm van geld, zodat een organisatie daar iemand voor vrij kan maken of misschien wel een paar uur per week iemand voor kan aannemen."

Factoren die het succes bepalen van een dergelijk netwerk zijn volgens de voorzitter van het NIZU onder andere hoe de drive van voorzitter is, hoe de drive de leden van de kerngroep is, en nog veel belangrijker: hoe het zit met de ondersteuning. Goede ondersteuning zorgt ervoor dat het netwerk niet instort. Daarnaast is het voor een dergelijk netwerk ook van belang een visie te hebben, een missie te hebben, concrete doelen te hebben, en deze doelen ook daadwerkelijk uit te voeren. Ook onder het NIZU liggen vrij concrete plannen. Het NIZU ervaart nu echter dat het – vanwege het ontbreken van goede ondersteuning – moeilijk is om al deze plannen uit te voeren. Als al het bovenstaande in orde is valt er voor vrijwilligersorganisaties ook daadwerkelijk iets te halen bij een dergelijk netwerk, dan zullen zij hier graag in participeren.

"Kijk: het netwerk wordt gewoon goed als je er graag naar toe gaat; als je er wat te halen hebt."

De kerngroep van het NIZU – bestaande uit negen leden – komt één keer per zes tot acht weken samen. Alle leden van de kerngroep zijn binnen hun eigen vrijwilligersorganisatie betaalde krachten. Dit, omdat dit de continuïteit van het netwerk waarborgt. Daarnaast is vergaderen – de hoofdzakelijke bezigheid van de kerngroep – over het algemeen niet de favoriete bezigheid van vrijwilligers. De voorzitter van het NIZU zegt hier het volgende over.

"Het gaat er bij vrijwilligers natuurlijk altijd om: raakt het je eigen ziel om dat te doen? Ik denk dat van het voeren van zo'n kerngroep echt heel weinig mensen blij worden. Ik zeg niet dat het niet zou werken. In ons geval zijn het allemaal betaalde mensen."

Tijdens de overleggen van de kerngroep wordt er onder andere gesproken over wat er binnen de gemeente Utrecht speelt, wat er binnen het NIZU speelt, maar bijvoorbeeld ook over wat er binnen de individuele organisaties speelt. Er wordt gesproken over hele pragmatische dingen, dingen die ervoor moeten zorgen dat informele zorg nog beter op de kaart komt. Concrete voorbeelden van dingen waar op dit moment (voorjaar 2016) over gesproken wordt zijn: een infolijn informele zorg, een campagne voor het werven van nieuwe vrijwilligers en het aanvragen van fondsen voor ondersteuning.

De netwerkgroep van het NIZU bestaat op dit moment uit ongeveer 25 vrijwilligersorganisaties, maar zou – indien het NIZU goede ondersteuning zou hebben – makkelijk kunnen groeien. De voorzitter van het NIZU zegt hier het volgende over.

"De netwerkgroep bestaat uit ongeveer 20-25 organisaties. Maar dat kan – als wij goede ondersteuning zouden hebben – makkelijk groeien naar 70."

De netwerkgroep komt twee keer per jaar samen. Deze bijeenkomsten hebben echt een thema, bijvoorbeeld: samenwerken met de buurtteams, of samenwerken met elkaar. Tijdens de netwerkbijeenkomsten wordt ook steeds weer kennis met elkaar gemaakt, een soort speeddaten. De voorzitter van het NIZU is tevens voorzitter van het Netwerk Informele Ondersteuning⁶ (NIO) in Woerden. Het NIO is opgebouwd uit een kerngroep, een netwerkgroep en daarnaast ook nog uit werkgroepen. Werkgroepen voeren specifieke opdrachten uit die door de kerngroep of de netwerkgroep geformuleerd zijn. De netwerkgroep van het NIO komt zelfs vier keer per jaar samen.

In 2014 kreeg één van de Utrechtse Buurtteams – Buurtteam Leidsche Rijn – van de gemeente Utrecht de opdracht om de mogelijkheden van samenwerking met vrijwilligers te onderzoeken. Het NIZU kwam vervolgens met een voorstel: laat een betaalde kracht van een vrijwilligersorganisatie (een "ambassadeur") een half jaar lang, zes uur per week, meedraaien in het Buurtteam. De ambassadeur zou de medewerkers van het Buurtteam leren wanneer een vrijwilliger ingezet kan worden en wanneer niet en bovendien waar informele zorg gehaald kan worden. Uit het voorstel van het NIZU volgde een pilot, een pilot waarvan de inhoud overeenstemt met bovenstaande beschrijving. Bij de start van de pilot stuitte de ambassadeur op weerstand bij de mensen van het Buurtteam, dit kwam volgens de ambassadeur niet zozeer voort uit onwil, maar meer uit onwetendheid. Al snel volgde echter de successen: binnen zes maanden was bij 30% van de casussen informele zorg betrokken (Teunissen, z.d., p. 1).

⁶ Aanrader: kijk ook eens op onderstaande website voor meer informatie m.b.t. het NIO. Hier is onder andere het document met de visie/missie/doelen van het NIO te vinden.
http://www.hartvoorwoerden.nl/wat_doet_hart_voor_woerden/netwerk_informele_ondersteuning

Naar aanleiding van de successen binnen het Buurteam Leidsche Rijn is het "ambassadeursproject" begin 2015 over alle Buurteams in de gemeente Utrecht uitgerold. Bij alle achttien Buurteams Jeugd en Gezin en alle achttien Buurteams Sociaal is een half jaar lang, vier uur per week, een ambassadeur over de vloer geweest.

De ambassadeurs waren afkomstig van verschillende bij het NIZU aangesloten vrijwilligersorganisaties. Zo leverden onder andere Handjehelpen, Stichting Al Amal en Stichting Present ambassadeurs. Bij de selectie van de ambassadeurs is er gebruik gemaakt van een door het NIZU opgesteld competentieprofiel. Ambassadeurs moesten bijvoorbeeld niet alleen weten wat informele zorg is, maar bovendien moesten zij kunnen overtuigen. De ambassadeurs zijn op basis van hun competenties door de vrijwilligersorganisaties zelf aangeleverd.

Alle ambassadeurs zijn binnen hun eigen vrijwilligersorganisatie betaalde krachten, het ambassadeurschap was iets dat zij naast hun reguliere werk deden. De uren die zij maakten in hun rol als ambassadeur werden niet door de vrijwilligersorganisaties betaald. De eerste pilot – de pilot waar alleen Buurteam de Leidsche Rijn aan meedeed – werd betaald door de gemeente Utrecht. De tweede pilot – waar alle Buurteams aan meededen – werd bekostigd uit het scholingsbudget van de Buurteams zelf. Op de vraag of de ambassadeurs vrijwilligers of alleen maar betaalde krachten waren geeft de voorzitter van het NIZU het volgende antwoord.

"Nee absoluut alleen maar betaalde krachten. Nee, daar geloof ik helemaal niet in, dat je dat met vrijwilligers kan doen. Helemaal niet. Want de weerstand waar je tegenaan loopt is groot. Niet omdat ze niet willen, maar wel omdat: ze hebben geen tijd, ze hebben dit niet, ze hebben dat niet. Dat kun je van vrijwilligers niet vragen. Daar geloof ik dus echt niet in. Dit waren allemaal betaalde mensen."

De ambassadeurs moesten ervoor gaan zorgen dat elke Buurteammedewerker te weten zou komen wanneer informele zorg ingezet kan worden, dat elke Buurteammedewerker te weten zou komen waar informele zorg vandaan gehaald kan worden, en dat elke Buurteammedewerker ook daadwerkelijk informele zorg in zou gaan zetten. Dit alles met als overkoepelend doel: 30% informele inzet. De ambassadeurs kregen ieder hun eigen verantwoordelijkheid om bovenstaande doelen te bewerkstelligen. Tijdens de halfjaar durende pilot hebben er verschillende intervisies tussen de ambassadeurs plaatsgevonden. Daarnaast zaten de ambassadeurs met elkaar in een WhatsAppgroep. Hier werden bijvoorbeeld vragen gesteld als: ik loop hier en hier tegenaan, wie kan mij helpen?

Alvorens de ambassadeurs in de Buurteams hebben deelgenomen zijn zij goed ingepraat over de werkwijze en de visie van de Buurteams. Daarnaast hebben de ambassadeurs ook een op het ambassadeursproject toegespitste training gevolgd.

De werkwijze van de ambassadeurs binnen de Buurteams was als volgt: individuele gesprekken met Buurteammedewerkers om casuïstiek door te nemen. Soms ging het om simpele casussen, maar soms ook om multiproblematiek. Stel: binnen een gezin speelt schuldenproblematiek, verslavingsproblematiek, en er is ook nog een kind met autisme. Dan wordt er bijvoorbeeld gekeken of het voor het kind met autisme leuk zou zijn een vriendje te hebben. Op deze manier wordt moeder ook een stukje ontlast. Stel er is binnen dat gezin ook nog een gezond kind; wat gebeurt daarmee? Worden daar problemen verwacht? Moet daar nu al iets aan gedaan worden? Er wordt dus niet alleen

naar de huidige situatie gekeken, er wordt ook naar de toekomst gekeken. Dit is ook van groot belang, omdat vrijwilligers vaak niet van het een op het andere moment beschikbaar zijn. Professionals moeten leren vooruit te denken. De voorzitter van het NIZU zegt hier het volgende over.

"Als je nu denkt ik wil een vrijwilliger, dan heb je hem morgen niet. Dus je moet als professional ook leren vooruit te denken. Bijvoorbeeld: in deze casus gaat het nu echt nog niet, maar wellicht over twee, drie maanden is deze persoon erg geholpen met een maatje. Laat ik alvast.. Het is gewoon een andere manier van kijken."

De ambassadeurs hielden een registratie bij van de casussen waarin informele zorg werd ingezet. Dit werd gedaan om de voortgang te kunnen monitoren richting eindresultaat en om inzicht te krijgen in de omvang van de vraag naar verschillende soorten informele zorg/ samenwerking met buurtinitiatieven. Ook kon een ambassadeur op deze manier drie tot vier weken na een bespreking van een casus – een casus waarin werd afgesproken dat er een vrijwilliger ingezet zou worden – nog eens in gesprek gaan met de desbetreffende Buurteammedewerker of dit ook daadwerkelijk gebeurd was. Er werden geen klantgegevens geregistreerd. De initialen van de klanten werden gebruikt om de casussen te kunnen blijven volgen.

Vóórdat het ambassadeursproject van start ging had een medewerker van Handjehelpen samen met een medewerker van U Centraal een hele sociale kaart gemaakt. Deze sociale kaart was heel goed op vraag gemaakt. Daarbij kwamen in deze sociale kaart ook de verschillen tussen de vrijwilligersorganisaties duidelijk naar voren. Alle vrijwilligersorganisaties hebben natuurlijk hun eigen mitsen en maren, vandaar dat het belangrijk is goed te weten wat iedere organisatie precies doet. De voorzitter van het NIZU wijst vooral op het belang van een goede zoekmachine achter een sociale kaart.

"Wat er op zo'n sociale kaart staat is vaak niet eens zo belangrijk. Het is vooral belangrijk hoe je bij zo'n organisatie komt. De zoekmachines die er achter zitten zijn ontzettend belangrijk. Ikzelf heb er nog niet één goed zien werken. Dat moet je a la Google doen. In Woerden zijn ze nu wel goed bezig. Handjehelpen is hier bijvoorbeeld onder 34 steekwoorden te vinden, bijvoorbeeld: beperking, kind, handicap, etc. Je moet je in iemand verplaatsen die zoekt. In heel veel gidsen van gemeenten is iets alleen te vinden als je het goede woord intypt."

Handjehelpen en U centraal hebben na de pilot van een half jaar een evaluatie uitgevoerd met betrekking tot de Buurteams Sociaal. Wat bleek: in dat half jaar zijn er 1462 casussen besproken, 80% van de casussen leende zich voor inzet van een zorgvrijwilliger, en in 35% van de casussen was daadwerkelijk een vrijwilliger actief (Vijver, 2016, p. 4). Kortom: grote successen.

Om ervoor te zorgen dat het onderwerp informele zorg na vertrek van de ambassadeurs uit de Buurteams warm gehouden zou worden, is er in elk van de Buurteams een aandachtsfunctionaris aangesteld. Deze aandachtsfunctionarissen moeten ervoor zorgen dat de inzet van informele zorg niet terugvalt. Bovendien zorgen deze aandachtsfunctionarissen ervoor dat ook nieuwe Buurteammedewerkers getraind worden in het inzetten van informele zorg. De vraag is natuurlijk of dit ook echt gaat werken, of er niet toch een terugval van inzet van informele zorg plaats zal vinden. Hier zijn op dit moment nog geen cijfers van beschikbaar. De vrijwilligersorganisaties houden op dit moment in de gaten of de hulpvragen die vanuit de Buurteams binnenkomen op

hetzelfde niveau blijven. Hier kan pas iets zinnigs over worden gezegd nadat de trend een paar maanden in de gaten gehouden is.

"Wat wij als vrijwilligersorganisaties in de gaten houden: blijven de vragen van de Buurteams op het zelfde niveau? Of gaat dat afnemen? Dat ga ik in de gaten houden. Als dat gebeurt, dan ga ik aan de bel trekken van jongens we zijn nu de verkeerde kant aan het opgaan."

Eén van de succesfactoren van het ambassadeursproject is volgens de voorzitter van het NIZU geweest dat de goede mensen erbij betrokken waren, bevlogen mensen. De ambassadeurs beschikten over de benodigde competenties. Daarnaast is het van groot belang geweest dat er een duidelijk doel gesteld is. Tijdens het ambassadeursproject zijn veel ervaringen opgedaan, dit heeft geleid tot een flink aantal tips welke gebruikt kunnen worden door andere gemeenten, sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties. Zie voor een overzicht van alle tips bijlage 5.2. Eén van de tips is dat een ambassadeur binnen een Buurteam gepresenteerd zou moeten worden als een "cadeautje" (Vijver, 2016, p. 6). De voorzitter van het NIZU zegt hier het volgende over.

"Het is ongelooflijk belangrijk wat het management van de Buurteams naar buiten brengt. Als het zo iets is van: nou we hebben weer wat, dat we moeten doen. Dan wordt het niks. Want het is voor alle Buurteammedewerkers weer iets erbij. Het is door het management van de Buurteams hier echt gebracht als een soort cadeautje: we krijgen een professional gedurende zes maanden, vier uur per week. En die gaat jullie helpen. Dat hielp natuurlijk. Plus het feit dat de competenties van onze ambassadeurs goed waren. Ja dan kom je er wel."

Al met al is het ambassadeursproject een groot succes geweest. Niet alleen wat betreft de samenwerking informele zorg – formele zorg. Het ambassadeursproject heeft ook het NIZU een heel stuk vooruit gebracht.

"Het ambassadeursproject heeft ervoor gezorgd dat wij – als informele organisaties – beter met elkaar samenwerken. We hebben elkaar ook beter leren kennen. Ik weet best wat een stichting Present doet, of de Zonnebloem doet, of Humanitas doet. Maar als je het iemand uit moet leggen, dan moet je het precies weten. Dus alle ambassadeurs gingen meer met elkaar in gesprek."

Los van het ambassadeursproject heeft het NIZU ook een zetel binnen de Bestuurstafel Gezond Utrecht. De Bestuurstafel Gezond Utrecht is een platform van bestuurders van grote zorgaanbieders. Het feit dat het NIZU deelneemt binnen de Bestuurstafel Gezond Utrecht geeft aan dat het NIZU als een serieuze speler wordt gezien.

2.4.4 Vergelijking

In de vorige drie subparagrafen is beschreven hoe de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht omgaan met de samenwerking informeel – formeel en de samenwerking informeel onderling. In deze subparagraaf worden de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht met elkaar vergeleken. Bovendien wordt er in deze subparagraaf een vergelijking getrokken tussen de gemeente 's-Hertogenbosch en de drie hierboven genoemde gemeenten.

Vergelijking Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht

In zowel de gemeente Eindhoven als de gemeenten Nieuwegein en Utrecht zijn organisaties in de informele zorg verenigd in een netwerk. In de gemeente Eindhoven is dit het "Netwerk Informele Zorg (NIZ)", in de gemeente Nieuwegein het "Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ)" en in de gemeente Utrecht het "Netwerk Informele Zorg Utrecht (NIZU)". Deze netwerken vormen – los van een instrument om de samenwerking informeel onderling te verbeteren – de basis van waaruit samengewerkt wordt met de formele zorg. De netwerken in bovenstaande gemeenten verschillen allen van elkaar. In onderstaande tabel worden de verschillen tussen het NIZ, het NVZ en het NIZU op hoofdpunten weergegeven.

	Eindhoven (NIZ)	Nieuwegein (NVZ)	Utrecht (NIZU)
Voorzitter	Gemeente Eindhoven	Vitras	Handjehelpen
Rol gemeente	Voorzitter	Faciliterend	Geen
Opbouw	Kerngroep + netwerkgroep	Geen opsplitsing	Kerngroep + netwerkgroep
Frequentie samenkost	Kerngroep: 1x in 6-8 weken Netwerkgroep: 2x per jaar	1x per 3 maanden	Kerngroep: 1x in 6-8 weken Netwerkgroep 2x per jaar
Samenwerking met sociale wijkteams	WIJeindhoven maakt deel uit van kerngroep NIZ. Eén medewerker per sociaal wijkteam specialist informele zorg. Kennis als "T-profiel".	Coördinator NVZ krijgt hulpvragen binnen van de sociale wijkteams via e-mail en telefoon. Coördinator NVZ neemt soms deel aan casusbesprekingen sociale wijkteams	Pilot ambassadeurs binnen Buurteams. Aandachtsfunctionarissen informele zorg binnen Buurteams na beëindiging "ambassadeursproject".
"Levende" sociale kaart	"Hulplijn"	Hulpvragen en aanmeldingen tot vrijwilliger via coördinator NVZ	Infolijn Informele Zorg Utrecht

Het grootste verschil tussen de netwerken in de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht ligt op het punt van het voorzitterschap. Binnen het NIZ (Eindhoven) is de gemeente Eindhoven formeel de voorzitter en secretaris. In de praktijk is deze rol vooral faciliterend, ondersteunend. De gemeente Eindhoven is gespreksleider en organiseert overleggen. Inhoudelijk bemoeit de gemeente Eindhoven zich niet met het NIZ. Binnen het NVZ (Nieuwegein) is Vitras de voorzitter, Vitras is de grote welzijnsorganisatie binnen de gemeente Nieuwegein. Vitras heeft binnen het NVZ een faciliterende rol, inhoudelijk

bemoeit Vitras zich niet met het NVZ. De faciliterende rol van Vitras houdt onder andere in dat de coördinator van het NVZ in dienst is bij Vitras (betaald door de gemeente Nieuwegein), dat het NVZ gebruik maakt van ruimtes binnen het pand van Vitras en dat de subsidie die het NVZ van de gemeente Nieuwegein krijgt via Vitras loopt (zie voor meer informatie subparagraaf 2.4.2). Binnen het NIZU (Utrecht) is Handjehelpen de voorzitter. Handjehelpen is één van de bij het NIZU aangesloten vrijwilligersorganisaties.

Een ander punt waarop de drie netwerken van elkaar verschillen is de rol van de gemeenten binnen de netwerken. Binnen het NIZ (Eindhoven) is de gemeente Eindhoven – zoals hierboven ook al vermeld – formeel de voorzitter en secretaris. De gemeente Nieuwegein maakt geen deel uit van het NVZ – zoals dat wel het geval is bij de gemeente Eindhoven binnen het NIZ – maar financiert het NVZ wel volledig. De gemeente Utrecht maakt geen deel uit van het NIZU en de gemeente Utrecht faciliteert het NIZU ook niet. Het NIZU kan door het missen van ondersteuning niet optimaal functioneren.

Het NIZ (Eindhoven) en het NIZU (Utrecht) zijn opgebouwd uit een kerngroep en een netwerkgroep. Het NVZ (Nieuwegein) bestaat uit één groep. De frequentie van de samenkomst van de aangesloten organisaties van het NIZ en het NIZU stemt overeen; de kerngroep één keer in de zes tot acht weken, de netwerkgroep twee keer per jaar. Het NVZ komt drie keer per maand samen. De verschillen wat betreft opbouw en frequentie van samenkomst tussen het NIZ en het NIZU aan de ene kant en het NVZ aan de andere kant kunnen verklaard worden door de omvang van de netwerken. Het NIZ en het NIZU bestaan beide uit tientallen organisaties, het NVZ bestaat uit vijftien organisaties.

Zowel het NIZ als het NVZ en het NIZU vormen de basis van waaruit samengewerkt wordt met de sociale wijkteams. In de gemeente Eindhoven is WIJEindhoven vertegenwoordigd in de kerngroep van het NIZ. Daarnaast beschikt ieder sociaal wijkteam in de gemeente Eindhoven over één medewerker van wie het specialisme informele zorg is (zie voor meer informatie subparagraaf 2.4.1). Waar in de gemeente Eindhoven ieder sociaal wijkteam één “specialist informele zorg” heeft, is er in de gemeente Utrecht getracht door middel van het “ambassadeursproject” alle medewerkers van de Buurtteams te trainen om “door de bril van de informele zorg te kijken”. Na afloop van het ambassadeursproject is er in ieder Buurtteam in de gemeente Utrecht een aandachtsfunctionaris aangesteld die ervoor moet zorgen dat de inzet van informele zorg niet terugvalt. Ook zorgen deze aandachtsfunctionarissen ervoor dat nieuwe medewerkers getraind worden in het inzetten van informele zorg. In de gemeente Nieuwegein verloopt de samenwerking tussen het NVZ en de sociale wijkteams aldaar via de coördinator van het NVZ. De coördinator van het NVZ krijgt regelmatig hulpvragen vanuit de sociale wijkteams via e-mail en telefoon. Daarnaast neemt de coördinator van het NVZ soms deel in casusbesprekingen van de sociale wijkteams.

De gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht beschikken alle drie naast een digitale sociale kaart ook over een vorm van een “levende” sociale kaart. In de gemeente Eindhoven is dit de “hulplijn”. Naar deze hulplijn kan gebeld worden met vragen die betrekking hebben op het aanbod van informele zorg (zie voor meer informatie subparagraaf 2.4.1). Ook binnen de gemeente Utrecht bestaat er een soortgelijke telefoonlijn; de Infolijn Informele Zorg Utrecht. De Infolijn Informele Zorg Utrecht is ondergebracht bij de Vrijwilligerscentrale Utrecht. Binnen de gemeente Nieuwegein vervult de coördinator van het NVZ deze rol in de vorm van hulpvragen en aanmeldingen

tot vrijwilliger die binnenkomen bij het NVZ (zie subparagraaf 2.4.2 voor meer informatie).

Vergelijking gemeente 's-Hertogenbosch – andere gemeenten

Op dit moment bestaat er in de gemeente 's-Hertogenbosch geen netwerk zoals het NIZ (Eindhoven), het NVZ (Nieuwegein) en het NIZU (Utrecht). Wel bestaan er netwerkbijeenkomsten informele zorg, georganiseerd door de gemeente 's-Hertogenbosch. Tot op het moment van het schrijven van dit rapport (voorjaar 2016) hebben er twee netwerkbijeenkomsten informele zorg plaatsgevonden. Het concept van deze netwerkbijeenkomsten: vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties worden in groepjes verdeeld waarna zij ieder een aantal minuten de gelegenheid krijgen om iets te vertellen over hun organisatie.

Naast de netwerkbijeenkomsten informele zorg bestaat er in de gemeente 's-Hertogenbosch ook nog het zogenaamde coördinatorenoverleg. Het coördinatorenoverleg wordt georganiseerd door Galant, deze bijeenkomsten zijn bedoeld voor vrijwilligerscoördinatoren. Deze overleggen staan in het teken van informatie-uitwisseling, ontmoeting en het ontwikkelen van nieuwe initiatieven. De netwerkbijeenkomsten informele zorg – en wellicht het coördinatorenoverleg – zouden als basis gezien kunnen worden voor de oprichting van een eventueel Netwerk Informele Zorg.

Er bestaat op dit moment geen samenwerking tussen de sociale wijkteams van de gemeente 's-Hertogenbosch en de vrijwilligersorganisaties. Vooral Stichting Buddyhulp zegt hier behoefte aan te hebben (zie ook subparagraaf 2.3.4). Het opzetten van een samenwerking tussen de sociale wijkteams en de vrijwilligersorganisaties zou makkelijker te organiseren zijn wanneer de vrijwilligersorganisaties samen optrekken in een netwerk, dit is ook één van de tips welke zijn voortgekomen uit ervaringen met het "ambassadeursproject" binnen de gemeente Utrecht (Vijver, 2016, p. 4).

De sociale wijkteams/ Buurteams in de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht verschillen qua concept iets van de sociale wijkteams in de gemeente 's-Hertogenbosch. In de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht zijn de sociale wijkteams/ Buurteams het eerste aanspreekpunt voor burgers met problemen. Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch zijn niet de sociale wijkteams het eerste aanspreekpunt voor burgers met problemen, maar is het zogenaamde "netwerk basisprofessionals" het eerste aanspreekpunt. Het netwerk basisprofessionals opereert sinds kort in Buurteams. In deze Buurteams zitten medewerkers van Divers, Juvans en MEE. De sociale wijkteams van de gemeente 's-Hertogenbosch ontfermen zich vooral over gezinnen die kampen met multiproblematiek. Het feit dat de sociale wijkteams van de gemeente 's-Hertogenbosch qua concept iets verschillen van de sociale wijkteams/ Buurteams in de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht betekent niet dat een project als het "ambassadeursproject" niet toepasbaar zou zijn binnen de gemeente 's-Hertogenbosch. Een project als het ambassadeursproject zou toegepast kunnen worden op de sociale wijkteams van de gemeente 's-Hertogenbosch en/ of de Buurteams van Divers, Juvans en MEE.

In de gemeente 's-Hertogenbosch bestaat er – net als in de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht – een digitale sociale kaart. Sterker nog; er bestaan twee sociale kaarten binnen de gemeente 's-Hertogenbosch. De ene sociale kaart heet "Sociale kaart

073", deze sociale kaart wordt beheerd door Divers. De andere sociale kaart heet "JALP Sociale kaart 's-Hertogenbosch". De onderzoeker heeft geconstateerd dat beide sociale kaarten niet compleet zijn, hierover meer informatie in paragraaf 2.6. Iets dat niet bestaat binnen de gemeente 's-Hertogenbosch is een "levende" sociale kaart, zoals bijvoorbeeld de Infolijn Informele Zorg Utrecht. Een "levende" sociale kaart zou een ware bijdrage kunnen leveren aan de versterking van de informele zorg en aan het verbeteren van de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg.

Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch bestaat er geen "adviespunt" dat qua werkwijze en aanbod van diensten overeenkomt met het SupportPunt in de gemeente Eindhoven. Het SupportPunt voorziet stichtingen en verenigingen van advies op allerlei gebieden. Het SupportPunt werkt tegen een zeer gering bedrag van €5 per uur. Het uitvoerend werk wordt bij het SupportPunt hoofdzakelijk gedaan door starters en herintreders (zie subparagraaf 2.4.1 voor meer informatie). Wel bestaat er binnen de gemeente 's-Hertogenbosch Galant (zie voor meer informatie subparagraaf 2.3.3). Galant lijkt enigszins op het SupportPunt in Eindhoven, maar het dienstenaanbod van Galant is veel beperkter. Ook wordt er binnen Galant niet met starters en herintreders gewerkt, zoals dat wel het geval is bij het SupportPunt in de gemeente Eindhoven. Het SupportPunt Eindhoven is als het ware "Galant 2.0".

2.5 Rol gemeente

Dit rapport heeft betrekking op de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg, maar wat voor rol kan de gemeente 's-Hertogenbosch spelen in dit verhaal? Dit is één van de vragen die de geïnterviewde personen is voorgelegd. Het antwoord hierop luidde samenvattend: een faciliterende rol, niet teveel inhoudelijk en zeker niet sturend. Zo zegt stichting Door en Voor bijvoorbeeld het volgende.

"De gemeente kan meedenken naar oplossingen, maar niet teveel sturen. Bijvoorbeeld mensen met elkaar in contact brengen."

Stichting Ismes geeft aan dat de gemeente zich er niet teveel mee moet bemoeien. Wel vindt stichting Ismes het bij elkaar brengen van de verschillende organisaties een belangrijke rol voor de gemeente. De frequentie van de netwerkbijeenkomsten informele zorg zou volgens stichting Ismes omhoog moeten. In het organiseren van deze bijeenkomsten gaat veel tijd zitten. Stichting Ismes geeft aan benieuwd te zijn of de gemeente bereid is deze tijd hierin te investeren. Zoals eerder aangegeven in dit rapport zou de gemeente dit volgens stichting Ismes ook uit handen kunnen geven, dat de gemeente wat meer afstand neemt. Wel acht stichting Ismes het vervolgens van belang dat de gemeente de vinger aan de pols houdt.

"Elkaar informeren over waar je mee bezig bent en als het nodig is hulp vragen. Maar die hulp; ik vind het prima zoals het nu gaat. Ze moeten zich niet met ons bemoeien. Tuurlijk hebben ze daar recht op; zij betalen. Dus wij moeten laten zien wat we aan het doen zijn. Maar voor de rest; zo is het prima. En dat ze nu proberen om die verschillende organisaties bij elkaar te brengen. Dat vind ik wel een belangrijke rol, want er gebeurt heel veel binnen de gemeente, ook aan burgerschap. En dat is wat zij graag willen, dus zij moeten ook de mogelijkheden scheppen om dat te kunnen doen. En ik denk dat dat nog wat meer kan."

Steunpunt Zelfhulp zou – zoals al eerder aangegeven in dit rapport – liever zien dat de netwerkbijeenkomsten informele zorg niet door de gemeente zouden worden

georganiseerd, maar door de organisaties onderling. Stichting Buddyhulp geeft aan wel tevreden te zijn over de rol van de gemeente 's-Hertogenbosch op dit moment.

"Ik vind dat de gemeente op dit moment haar verantwoordelijkheid best opneemt. Bijvoorbeeld door het organiseren van de netwerk bijeenkomsten informele zorg. Over Den Bosch heb ik niet te klagen."

Juvans geeft aan dat de gemeente vooral faciliterend moet zijn. De gemeente zou bijvoorbeeld een sociale kaart kunnen maken. Daarnaast wijst Juvans op het belang van faciliteren van netwerken.

"Faciliteren. De sociale kaart in beeld brengen en dat ook kenbaar maken, dat niet op het eigen bureau houden maar verspreiden en daar ook dingen omheen doen. Netwerken rondom thema's oprichten en ook faciliteren. Juvans wil participeren in netwerken, maar kan geen plannen schrijven of kartrekker zijn. Dat is permanent een spanningsveld; wil de gemeente daar in investeren? Het is gewoon nodig wil zo'n netwerk leven. Dan moet er veel gedaan worden om de partners elkaar te leren kennen en af en toe bij elkaar te roepen, maar wel met een zinnige agenda."

Volgens MEE zou de gemeente duidelijk in haar beleid moeten zijn over waarom de samenwerking informeel – formeel van belang is. De gemeente zou niet al teveel zelf moeten gaan organiseren, maar kan wel faciliterend zijn.

"De gemeente zou in haar beleid duidelijk moeten zijn over waarom zij de samenwerking informeel – formeel belangrijk vindt, welk belang daaraan gehecht wordt. Tegelijkertijd moet de gemeente niet teveel zelf gaan organiseren. Laat maar veel aan het veld over. Faciliteer alleen een stuk door bijvoorbeeld een platform te willen zijn of door duidelijk te zijn in subsidies. Maar probeer vooral zelf niet te veel zelf te organiseren, want dan gaat iedereen achterover hangen."

De geïnterviewde manager van Divers geeft aan dat de gemeente geen uitvoerende rol moet hebben. Deze uitvoerende rol zou bij organisaties als Divers en Humanitas moeten liggen. Wel is het belangrijk te investeren in een goede basisinfrastructuur op sociaal gebied.

"Mijn persoonlijke mening als manager – niet de mening van Divers algemeen, dat zou ik niet kunnen zeggen – is dat de gemeente zich niet op uitvoerend vlak moet begeven. Organisaties zoals wij, Divers en Humanitas, daar zou de opdracht moeten liggen en daar zouden de faciliteiten in uren naar toe moeten gaan. Het maatschappelijk initiatievenfonds is wel een goed iets, via de gemeente. Veel vrijwilligersorganisaties hebben behoefte aan professionele ondersteuning, hoe klein ook. Je moet investeren in een goede basisinfrastructuur op sociaal gebied waar mensen gewoon terecht kunnen."

In de vorige paragraaf staat beschreven hoe andere gemeenten omgaan met de kwestie samenwerking informeel onderling en samenwerking informeel – formeel. In de vorige paragraaf is te lezen dat de gemeentes Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht hun rol elk iets anders oppakken. Uit het voorbeeld van de gemeente Utrecht blijkt hoe belangrijk facilitering is. De gemeente Utrecht faciliteert het Netwerk Informele Zorg Utrecht niet. Doordat het NIZU geen ondersteuning krijgt kan zij niet al haar plannen goed uitvoeren. De voorzitter van het NIZU adviseert dan ook dat een gemeente een dergelijk netwerk als het NIZU zou moeten faciliteren in de vorm van geld (zie subparagraaf 2.4.3 voor meer informatie).

2.6 Voorstellen + draagvlak

Uit het gedane veld- en bureauonderzoek kunnen een aantal voorstellen geformuleerd worden welke bij kunnen dragen aan de verbetering van de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg in de gemeente 's-Hertogenbosch. Tevens zijn tijdens het onderzoek mogelijkheden naar boven gekomen om de samenwerking informeel onderling te verbeteren. Onderstaand volgt een opsomming van voorstellen welke kunnen leiden tot een verbetering van de samenwerking informeel – formeel en/of een verbetering van de samenwerking informeel onderling.

Netwerk Informele Zorg

Uit de gehouden interviews is gebleken dat een aantal vrijwilligersorganisaties oren heeft naar het uitbreiden van de netwerkbijeenkomsten informele zorg naar een Netwerk Informele Zorg. Dit is tevens gebleken uit de reacties tijdens het werkbezoek aan de gemeente Eindhoven en het bezoek van de voorzitter van het NIZU (Utrecht) aan de gemeente 's-Hertogenbosch. In de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht vormen dergelijke netwerken – los van een instrument om de samenwerking informeel onderling te verbeteren – de basis van waaruit samengewerkt wordt met de formele zorg.

Voordelen van een Netwerk Informele Zorg zijn onder andere:

- Informele organisaties leren elkaar beter kennen;
- Bevordert het delen van kennis;
- Een Netwerk Informele Zorg heeft meer gewicht dan één individuele vrijwilligersorganisatie; samen sta je sterker!
- De informele zorg krijgt een duidelijke stem;
- Samenwerking met formele zorg makkelijker te organiseren;

Uit bevindingen welke voortkomen uit onderzoek naar het NIZ (Eindhoven), het NVZ (Nieuwegein) en het NIZU (Utrecht), is gebleken dat dergelijke netwerken grote verschillen kennen. Zo bestaan er verschillen met betrekking tot wie de voorzitter van het netwerk is, wat de rol van de gemeente binnen het netwerk is, hoe het netwerk is opgebouwd (één grote groep of opsplitsing in een kerngroep en netwerkgroep), en hoe vaak de bij het netwerk aangesloten organisaties samenkomen.

De rol van voorzitter kan worden ingevuld door de gemeente, door de grote welzijnsorganisaties binnen de gemeente, of door één van de vrijwilligersorganisaties zelf. Op dit moment organiseert de gemeente 's-Hertogenbosch netwerkbijeenkomsten informele zorg (zie voor meer informatie subparagraaf 2.4.4). In het organiseren van deze bijeenkomsten zit veel werk. Het voorzitter zijn van een Netwerk Informele Zorg zal nog meer tijd in beslag nemen. Mocht de gemeente 's-Hertogenbosch voorzitter worden van een eventueel netwerk, dan adviseert de onderzoeker hiervoor iemand aan te stellen die daadwerkelijk tijd heeft om een goede invulling aan deze rol te geven. De gemeente 's-Hertogenbosch zou zich als voorzitter van een eventueel netwerk niet inhoudelijk bezig moeten houden met het netwerk, haar rol zou puur faciliterend moeten, zou zoals dat ook het geval is in de gemeente Eindhoven (zie subparagraaf 2.4.4 voor meer informatie).

Divers (Galant) organiseert op dit moment al een coördinatorenoverleg welke bedoeld is voor vrijwilligerscoördinatoren (zie voor meer informatie subparagraaf 2.4.4). Er zou aan gedacht kunnen worden om een eventueel Netwerk Informele Zorg te combineren met dit coördinatorenoverleg – met als voorzitter Galant. Het voordeel van Galant als

voorzitter, is dat Galant een advies- en informatiefunctie bekleed binnen de gemeente 's-Hertogenbosch richting vrijwilligersorganisaties. Daarnaast beheert Galant Platform073; de vacaturebank met betrekking tot vrijwilligerswerk. Platform073 zou bijvoorbeeld ingezet kunnen worden voor een grote wervingscampagne van vrijwilligers. De rol van Galant zou binnen een eventueel netwerk vergelijkbaar kunnen zijn met de rol van Vitras binnen het NVZ (zie subparagraaf 2.4.2 voor meer informatie).

Een andere mogelijkheid is dat één van de bij het netwerk aangesloten vrijwilligersorganisaties de rol van voorzitter op zich neemt, zoals in de gemeente Utrecht het geval is. Op de vraag welke vrijwilligersorganisatie binnen de gemeente 's-Hertogenbosch deze taak het beste op zich zou kunnen nemen heeft de onderzoeker geen pasklaar antwoord. Binnen de gemeente Utrecht is Handjehelpen de voorzitter van het NIZU. Handjehelpen is een vrijwilligers organisatie welke ook een aantal betaalde krachten in dienst heeft. Het voorzitter zijn van een dergelijk netwerk zal door vrijwilligers niet als het leukste werk worden ervaren. Bovendien wordt de continuïteit van een netwerk beter gewaarborgd indien een betaalde kracht deze taak op zich neemt. Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch zou bijvoorbeeld gedacht kunnen worden aan Humanitas.

De tijdens dit onderzoek geïnterviewde organisaties geven aan dat de gemeente 's-Hertogenbosch een faciliterende, niet teveel inhoudelijke en zeker geen sturende rol zou moeten aannemen (zie paragraaf 2.5 voor meer informatie). Uit het voorbeeld van de gemeente Utrecht blijkt hoe belangrijk facilitering is. De gemeente Utrecht faciliteert het Netwerk Informele Zorg Utrecht niet. Doordat het NIZU geen ondersteuning krijgt kan zij niet al haar plannen goed uitvoeren. De onderzoeker adviseert de gemeente 's-Hertogenbosch dan ook om een eventueel netwerk te faciliteren.

Gezien de omvang van het aantal vrijwilligersorganisaties in de gemeente 's-Hertogenbosch lijkt het verstandig een eventueel netwerk op te splitsen in een kerngroep en een netwerkgroep, zoals dat ook het geval is in de gemeenten Eindhoven en Utrecht. De kerngroep zou één keer in de zes tot acht weken samen moeten komen, de netwerkgroep twee tot vier keer per jaar.

De onderzoeker heeft vanwege het korte tijdsbestek waarin dit onderzoek is uitgevoerd maar vier vrijwilligersorganisaties kunnen interviewen. Drie van de vier geïnterviewde vrijwilligersorganisaties lijken positief te staan tegenover een Netwerk Informele Zorg. Alleen Steunpunt Zelfhulp zegt minder vertrouwen te hebben in een dergelijk netwerk – in ieder geval wanneer dit netwerk aangestuurd zou worden door de gemeente. Een netwerk wordt sterk naarmate er veel organisaties bij aangesloten zijn. Bij de beslissing vóór of tegen de oprichting van een Netwerk Informele Zorg doet de gemeente 's-Hertogenbosch er verstandig aan eerst het draagvlak van een bredere groep vrijwilligersorganisaties te peilen. Tevens is het van belang dat de vrijwilligersorganisaties zelf de hand krijgen in het bepalen van de invulling van het netwerk (voorzitter, rol gemeente, opbouw en frequentie van samenkomst).

Wil een dergelijk netwerk een succes worden, dan zal de oprichting hiervan uiteindelijk moeten worden opgepakt door de vrijwilligersorganisaties zelf. Immers: zonder gedreven vrijwilligersorganisaties geen goed functionerend netwerk. Uit onderzoek naar de netwerken in de gemeente Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht is gebleken dat overige succes factoren van een dergelijk netwerk onder andere zijn: de drive van de voorzitter,

de ondersteuning van het netwerk, en het hebben van een visie, missie en concrete doelstellingen.

Samenwerking met sociale wijkteams/ Buurtteams

De samenwerking tussen de informele zorg en de sociale wijkteams/ Buurtteams kan op verschillende manieren verbeterd worden, zo blijkt uit onderzoek naar de aanpak van de gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht (zie voor meer informatie paragraaf 2.4) . De meest geschikte aanpak lijkt volgens de onderzoeker een mix te zijn tussen de Eindhovense aanpak en de Utrechtse aanpak. Deze mix houdt in dat het ambassadeursproject uit de gemeente Utrecht gecombineerd wordt met het concept uit de gemeente Eindhoven waarbij de sociale wijkteams vertegenwoordigd zijn binnen de kerngroep van een eventueel Netwerk Informele Zorg. Zoals in subparagraaf 2.4.4 al aangehaald werd verschillen de sociale wijkteams van de gemeente 's-Hertogenbosch qua concept van de Buurtteams in de gemeente Utrecht. Het feit dat de sociale wijkteams van de gemeente 's-Hertogenbosch qua concept iets verschillen van de Buurtteams in de gemeente Utrecht betekent niet dat een project als het "ambassadeursproject" niet toepasbaar zou zijn binnen de gemeente 's-Hertogenbosch. Een project als het ambassadeursproject zou toegepast kunnen worden op de sociale wijkteams van de gemeente 's-Hertogenbosch en/ of de Buurtteams van Divers, Juvans en MEE (zie voor meer informatie subparagraaf 2.4.4). Er zou net als in de gemeente Utrecht begonnen kunnen worden met een pilot binnen één van de sociale wijkteams/ Buurtteams ter beoordeling van de effectiviteit.

Op de vraag wie precies de ambassadeurs zouden moeten zijn binnen een dergelijk project in de gemeente 's-Hertogenbosch, heeft de onderzoeker geen pasklaar antwoord. Wel raadt de onderzoeker aan betaalde medewerkers van vrijwilligersorganisaties te selecteren. Dit, omdat de ambassadeurs tegen veel weerstand aan zullen lopen. De onderzoeker volgt hiermee het advies van de voorzitter van het NIZU (Utrecht) op. De kosten van een ambassadeursproject zouden bijvoorbeeld – net als in de gemeente Utrecht – van het scholingsbudget van de sociale wijkteams/ Buurtteams betaald kunnen worden. Het ambassadeursproject is immers ook een vorm van scholing voor de medewerkers van de sociale wijkteams/ Buurtteams. Het zou gek zijn om – indien er voor betaalde ambassadeurs wordt gekozen – de vrijwilligersorganisaties voor de kosten op te laten draaien.

Na afloop van het ambassadeursproject raadt de onderzoeker aan om – net als in de gemeente Utrecht – aandachtsfunctionarissen aan te stellen die ervoor moeten zorgen dat de inzet van informele zorg niet terugvalt. Deze aandachtsfunctionarissen zouden eens in de zoveel tijd aan kunnen sluiten bij een overleg van de kerngroep van een eventueel Netwerk Informele Zorg. Dit zorgt ervoor dat de aandachtsfunctionarissen up-to-date blijven van de stand van zaken binnen het Netwerk Informele Zorg. Ook raadt de onderzoeker aan de inzet van informele zorg te meten. Dit kan bijvoorbeeld door informele zorg op te nemen in het informatiesysteem van de sociale wijkteams/ Buurtteams. Immers, meten = weten = sturen. Overige bruikbare tips met betrekking tot het ambassadeursproject zijn te vinden in bijlage 5.2.

De Nieuwegeinse aanpak – waarbij de samenwerking tussen de sociale wijkteams en het NVZ via de coördinator van het NVZ verloopt – lijkt minder geschikt voor de gemeente 's-Hertogenbosch. Dit, omdat er in de gemeente 's-Hertogenbosch simpelweg een stuk meer sociale wijkteams/ Buurtteams zijn dan in de gemeente Nieuwegein.

Overzicht aanbod informele zorg

In de subparagraaf "Bekendheid informele zorg" (2.3.2) valt te lezen dat professionele organisaties over het algemeen geen goed beeld hebben van het aanbod van informele zorg. Als professionele organisaties niet weten wat voor aanbod er beschikbaar is op het gebied van informele zorg, kunnen zij er ook niet mee samenwerken. Meerdere organisaties geven aan dat het goed zou zijn als er een duidelijk en actueel overzicht van het aanbod van informele zorg zou bestaan (zie voor meer informatie subparagraaf 2.3.4).

Opvallend is dat de vrijwilligerscoördinator van Reinier van Arkel aangeeft dat er al een sociale kaart bestaat die behoorlijk up-to-date is en goed werkt: de sociale kaart die door Divers wordt onderhouden. Naar aanleiding van bovenstaande opmerking heeft de onderzoeker een kijkje genomen op de twee binnen de gemeente 's-Hertogenbosch bestaande sociale kaarten. De ene sociale kaart heet "Sociale kaart 073", deze sociale kaart wordt beheerd door Divers. De andere sociale kaart heet "JALP Sociale kaart 's-Hertogenbosch". De onderzoeker heeft moeten constateren dat beide sociale kaarten incompleet zijn. Zo zijn op de sociale kaart van Divers maar twee van de vier bij dit onderzoek betrokken vrijwilligersorganisaties terug te vinden; alleen Steunpunt Zelfhulp en Stichting Buddyhulp staan vermeld, Stichting Ismes en Stichting Door en Voor ontbreken. Ook op de sociale kaart "JALP Sociale kaart 's-Hertogenbosch" ontbreken Stichting Ismes en Stichting Door en Voor.

Achter een goede sociale kaart gaat een goede zoekmachine schuil. Ook de voorzitter van het NIZU (Utrecht) wijst op het belang van een goede zoekmachine achter een sociale kaart (zie voor meer informatie subparagraaf 2.4.3). Een goede zoekmachine zorgt ervoor dat vrijwilligersorganisaties makkelijk te vinden zijn. Stel: een medewerker van een sociaal wijkteam wil informele zorg inzetten, dan wil deze medewerker logischerwijs niet een lijst met tientallen vrijwilligersorganisaties doorlopen op zoek naar die ene juiste vrijwilligersorganisatie. Deze medewerker wil in steekwoorden het probleem van zijn of haar cliënt in kunnen voeren in een zoekmachine, waarna er zodra er op "zoek" gedrukt is een aantal vrijwilligersorganisaties in beeld verschijnen die hulp kunnen bieden. Alles zou in het teken moeten staan van het zo makkelijk mogelijk maken van de zoektocht naar de juiste vrijwilligersorganisatie – of het nou de zoektocht van een medewerker van een sociaal wijkteam betreft of de zoektocht van een burger die op zoek is naar vrijwilligerswerk.

Ter ondersteuning van een goede digitale sociale kaart zou een "levende" sociale kaart een waardevolle aanvulling kunnen zijn. Zo bestaat er in de gemeente Eindhoven en in de gemeente Utrecht een telefoonlijn waar naar toe gebeld kan worden met vragen die betrekking hebben op het aanbod van informele zorg (zie voor meer informatie subparagraaf 2.4.4). Het voordeel van een telefoonlijn als deze is uiteraard dat een levend persoon in vergelijking tot een digitale sociale kaart veel beter in staat is te vertellen bij welke vrijwilligersorganisaties aangeklopt kan worden voor welk probleem. Een "levende" sociale kaart maakt de zoektocht naar de juiste vrijwilligersorganisatie nóg makkelijker. Tevens is een "levende" sociale kaart een uitkomst voor personen die niet om kunnen gaan met een digitale sociale kaart, denk bijvoorbeeld aan ouderen die geen toegang tot een digitale sociale kaart hebben.

Een digitale sociale kaart met daarachter een goede zoekmachine – al dan niet gecombineerd met een "levende" sociale kaart in de vorm van een telefoonlijn – zou een

ware bijdrage kunnen leveren aan de versterking van de informele zorg en aan het verbeteren van de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg.

Kennismarkt

Tijdens de gehouden interviews werd regelmatig gehoord dat vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties elkaar beter zouden moeten leren kennen door middel van ontmoeting (zie subparagraaf 2.3.4 voor meer informatie). Dit zou bijvoorbeeld kunnen door het organiseren van een kennismarkt. Juvans organiseert in samenwerking met Divers en MEE in juni 2016 een informatiemarkt waar medewerkers van deze drie organisaties en medewerkers van organisaties in de informele zorg elkaar kunnen leren kennen.

De gemeente 's-Hertogenbosch is op dit moment bezig met het organiseren van een kennismarkt waar informele en formele organisaties elkaar kunnen ontmoeten. De geïnterviewde organisaties staan hier positief tegenover. De onderzoeker raadt de gemeente 's-Hertogenbosch wat betreft deze kennismarkt aan de informele organisaties te betrekken bij het maken van de selectie van de uit te nodigen formele organisaties. Wellicht hebben de informele organisaties heel andere formele organisaties in gedachte dan de gemeente 's-Hertogenbosch.

Daarnaast raadt de onderzoeker de gemeente 's-Hertogenbosch aan goed na te denken over de invulling van de kennismarkt. Als het achterliggende doel van de kennismarkt het tot stand brengen van méér samenwerking tussen de informele organisaties en de formele organisaties is, is ontmoeting alleen wellicht niet genoeg. Uit ontmoeting ontstaat immers niet per definitie ook een samenwerking. Een aantal formele organisaties heeft tijdens de gehouden interviews aangegeven dat ontmoeting goed is, maar om daadwerkelijk tot samenwerking te komen is het vervolgens wel van belang om dingen ook concreet te maken, zodat het niet bij intenties blijft. Dit zou bijvoorbeeld bewerkstelligd kunnen worden door bezoekers van de kennismarkt ook daadwerkelijk een opdracht mee te geven; een opdracht om actief samenwerking met elkaar te zoeken.

SupportPunt

Tijdens het werkbezoek aan de gemeente Eindhoven kwam als mooie bijvangst het SupportPunt Eindhoven naar boven. Het SupportPunt voorziet stichtingen en verenigingen van advies op allerlei gebieden. Dit doet zij tegen een zeer gering bedrag van €5 per uur. Het uitvoerend werk wordt binnen het SupportPunt hoofdzakelijk door starters en herintreders gedaan (zie subparagraaf 2.4.1 voor meer informatie).

Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch bestaat er geen "adviespunt" dat qua werkwijze en aanbod van diensten overeenkomt met het SupportPunt in de gemeente Eindhoven. Zoals in subparagraaf 2.4.4 al werd aangehaald bestaat er binnen de gemeente 's-Hertogenbosch wel Galant. Galant lijkt enigszins op het SupportPunt in Eindhoven, maar het dienstenaanbod van Galant is veel beperkter. Ook wordt er binnen Galant niet met starters en herintreders gewerkt, zoals dat wel het geval is bij het SupportPunt in de gemeente Eindhoven. De bij het werkbezoek aan de gemeente Eindhoven aanwezige vrijwilligersorganisaties (Stichting Buddyhulp, Stichting Door en Voor en Balans), hebben alle drie laten weten dat zij een SupportPunt – zoals dat vorm heeft binnen de gemeente Eindhoven – een goed idee vinden voor de gemeente 's-Hertogenbosch.

Logischerwijs zou het oprichten van een eventueel SupportPunt binnen de gemeente 's-Hertogenbosch betekenen dat Galant "geüpgraded" wordt. Het oprichten van een SupportPunt naast Galant zou de advies- en informatiefunctie van Galant immers overbodig maken.

Advies

Uit interviews is gebleken dat vrijwilligersorganisaties steeds meer behoefte hebben aan professionele adviezen (zie subparagraaf 2.3.4). Stichting Buddyhulp streeft ernaar een netwerk op te zetten waarbinnen vrijwilligersorganisaties een beroep kunnen doen op de expertise van professionele organisaties. Professionele organisaties zijn over het algemeen bereid vrijwilligersorganisaties van advies te voorzien (zie subparagraaf 2.3.4). Juvans geeft bijvoorbeeld aan dat er gedacht kan worden aan het opzetten van een netwerk met daarin verschillende deskundigheden.

De onderzoeker heeft geen onderzoek gedaan naar hoe een dergelijk netwerk opgebouwd zou kunnen worden. De basis van een dergelijk netwerk zou kunnen liggen bij een eventueel Netwerk Informele Zorg. Steunpunt Zelfhulp heeft een convenant met Reinier van Arkel getekend waarin onder andere wordt afgesproken dat Steunpunt Zelfhulp laagdrempelig een beroep kan doen op de expertise van medewerkers van Reinier van Arkel (zie subparagraaf 2.3.3). Er zou op de lange termijn gedacht kunnen worden aan een soortgelijk convenant tussen een eventueel Netwerk Informele Zorg en meerdere professionele organisaties.

3. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het uitgevoerde onderzoek beknopt weergegeven in de vorm van conclusies. Daarnaast zijn in dit hoofdstuk aanbevelingen welke de onderzoeker richting de gemeente 's-Hertogenbosch doet te vinden en een verantwoording van de validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid van dit onderzoek.

3.1 Conclusies

De doelstelling van dit onderzoek luidde als volgt:

"Vóór 1 juli 2016 een advies uitbrengen waarin aanbevelingen worden gedaan over hoe de samenwerking tussen de vrijwillige zorg en de professionele zorg in de gemeente 's-Hertogenbosch verbeterd kan worden. Dit ten behoeve van het opvangen van bezuinigingen, de inzet van meer (waardevolle) vrijwillige zorg en het beter delen van kennis"

Uit de hier bovenstaande doelstelling is de volgende centrale vraag geformuleerd:

"Hoe kan de samenwerking tussen de vrijwillige zorg en de professionele zorg in de gemeente 's-Hertogenbosch – ten behoeve van het opvangen van bezuinigingen, de inzet van meer (waardevolle) vrijwillige zorg en het beter delen van kennis – verbeterd worden?"

Om tot een antwoord op bovenstaande centrale vraag te komen heeft de onderzoeker een aantal deelvragen opgesteld. De antwoorden op deze deelvragen – oftewel de resultaten van dit onderzoek – geven gezamenlijk het antwoord op bovenstaande centrale vraag. Onderstaand zijn de resultaten van het uitgevoerde onderzoek beknopt weergegeven.

Samenwerking informeel onderling ('s-Hertogenbosch)

Vrijwilligersorganisaties geven aan onderlinge samenwerking belangrijk te vinden. Op dit moment hebben de verschillende vrijwilligersorganisaties vooral om de volgende redenen contact met elkaar: zij willen elkaar beter leren kennen, zij verwijzen cliënten naar elkaar door, zij voorzien elkaar van advies en in een enkel geval geven zij trainingen aan elkaar. Er wordt op een aantal punten al aardig samengewerkt, dit zou echter nog beter kunnen.

De door de gemeente georganiseerde netwerkbijeenkomsten informele zorg worden als een positief iets ervaren. Echter zou volgens een aantal vrijwilligersorganisaties de frequentie van het aantal bijeenkomsten omhoog moeten en zouden de bezoekers in kleinere groepjes verdeeld moeten worden en meer spreektijd moeten krijgen. Een aantal organisaties zegt wel oren te hebben naar een wat meer gestructureerd "Netwerk Informele Zorg". De netwerkbijeenkomsten informele zorg zouden als basis gezien kunnen worden voor een eventueel netwerk.

Samenwerking informeel – formeel ('s-Hertogenbosch)

De vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties staan positief tegenover elkaar. Professionele organisaties geven aan vrijwilligersorganisaties als volwaardige gesprekspartners te zien. Ook geven zij aan in te zien dat informele zorg een flinke

toegevoegde waarde kan hebben. Vrijwilligersorganisaties bevestigen dit, zij geven aan te merken dat er een kanteling gaande is; dat professionele organisaties steeds meer de waarde van informele zorg in beginnen te zien.

Professionele organisaties hebben over het algemeen geen goed beeld van het aanbod van informele zorg. Als professionele organisaties niet weten wat voor aanbod er beschikbaar is op het gebied van informele zorg, kunnen zij er ook niet mee samenwerken. Zo geeft Juvans op de vraag "zijn er vrijwilligersorganisaties waar Juvans in de toekomst mee zou willen samenwerken?" het volgende antwoord.

"Als ik ze niet ken, dan kan ik het niet zeggen"

Alhoewel de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg niet optimaal is, zijn er wel al een aantal mooie voorbeelden van samenwerkingsverbanden te noemen. Zo heeft Stichting Buddyhulp een contract met Vivent getekend en heeft Steunpunt Zelfhulp een convenant met Reinier van Arkel getekend. Steunpunt Zelfhulp geeft zelfs aan binnenkort eenzelfde convenant met Novadic-Kentron en Ypse te tekenen. Ook zijn een aantal professionele organisaties al goed op weg om op eigen initiatief meer toenadering te zoeken naar de informele zorg. Zo organiseert Juvans in samenwerking met Divers en MEE in juni een informatiemarkt. Verschillende vrijwilligersorganisaties worden uitgenodigd om deel te nemen aan deze markt. Het doel van deze markt is het beter leren kennen van elkaar.

Ondanks dat er al een aantal mooie voorbeelden van samenwerkingen tussen informele organisaties en professionele organisaties bestaan, zou de samenwerking nog beter kunnen. Verschillende organisaties geven aan dat het goed zou zijn als er een duidelijk en actueel overzicht zou bestaan van het aanbod van informele zorg. Ook zou er meer ontmoeting tussen informele organisaties en formele organisaties plaats moeten vinden. Daarnaast hebben informele organisaties steeds meer behoefte aan professionele adviezen, hier zou iets voor bedacht moeten worden. Tot slot zou er ook meer samenwerking met de sociale wijkteams plaats moeten vinden.

Aanpak andere gemeenten

De gemeenten Eindhoven, Nieuwegein en Utrecht gaan elk verschillend om met het verbeteren van de samenwerking informeel onderling en het verbeteren van de samenwerking informeel – formeel. Bij elk van de drie bovengenoemde gemeenten is de basis echter een netwerk waar organisaties in de informele zorg in participeren. Vanuit deze netwerken wordt er op verschillende manieren samengewerkt met de sociale wijkteams/ Buurteams. Zo zijn de sociale wijkteams in de gemeente Eindhoven vertegenwoordigd in de kerngroep van het Netwerk Informele Zorg aldaar, verloopt de samenwerking tussen de sociale wijkteams in de gemeente Nieuwegein en het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg via de coördinator van het NVZ en is de samenwerking tussen de Buurteams en het Netwerk Informele Zorg Utrecht verbeterd door middel van het "ambassadeursproject".

Rol gemeente

De geïnterviewde organisaties geven aan dat de gemeente 's-Hertogenbosch een faciliterende, niet teveel inhoudelijke en zeker geen sturende rol zou moeten aannemen in het verbeteren van de samenwerking informeel onderling en het verbeteren van de samenwerking informeel – formeel. Ook uit het onderzoek naar de aanpak van andere gemeenten blijkt hoe belangrijk facilitering is. Zo faciliteert de gemeente Utrecht het

Netwerk Informele Zorg Utrecht niet. Doordat het NIZU geen ondersteuning krijgt kan zij niet al haar plannen goed uitvoeren.

Voorstellen

Op basis van het gedane bureau- en veldonderzoek kan geconcludeerd worden dat onderstaande voorstellen bij kunnen dragen aan het verbeteren van de samenwerking tussen de informele zorg en de formele zorg en de versterking van de informele zorg.

- Het oprichtingen van een Netwerk Informele Zorg;
- Vanuit een eventueel Netwerk Informele Zorg een samenwerking aangaan met de sociale wijkteams/ Buurtteams door middel van een "ambassadeursproject";
- Het maken van een duidelijke en actuele sociale kaart, eventueel in combinatie met een "levende" sociale kaart in de vorm van een telefoonlijn;
- Het organiseren van een kennismarkt;
- Het "upgraden" van Galant naar een SupportPunt zoals dat vorm heeft in de gemeente Eindhoven;
- Op de lange termijn een convenant sluiten tussen een eventueel Netwerk Informele Zorg en meerdere professionele organisaties, zodat vrijwilligersorganisaties gebord een beroep kunnen doen op de expertise van professionele organisaties.

3.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf zijn de aanbevelingen te vinden welke de onderzoeker richting de gemeente 's-Hertogenbosch doet op basis van het uitgevoerde onderzoek.

Netwerk Informele Zorg

- Organiseer vaker netwerkbijeenkomsten informele zorg.
Verschillende vrijwilligersorganisaties geven aan dat twee keer per jaar een netwerkbijeenkomst informele zorg niet voldoende is om elkaar echt te leren kennen. Ook geven de vrijwilligersorganisaties aan dat de groepjes waarin gepraat wordt té groot zijn en de spreektijd per bezoeker te kort is.
- Betrek ook grotere vrijwilligersorganisaties bij de netwerkbijeenkomsten informele zorg.
Op dit moment worden organisaties als Humanitas en het Rode Kruis niet uitgenodigd voor de netwerkbijeenkomsten informele zorg. Met het oog op een eventueel "Netwerk Informele Zorg" en "ambassadeursproject" zou goed zijn deze organisaties ook uit te nodigen voor de netwerkbijeenkomsten informele zorg.
- Peil het draagvlak voor een "Netwerk Informele Zorg" onder een bredere groep vrijwilligersorganisaties.
Bij dit onderzoek zijn – vanwege het korte tijdsbestek waarin dit onderzoek is uitgevoerd – maar vier vrijwilligersorganisaties betrokken. Er zijn tientallen vrijwilligersorganisaties gevestigd in de gemeente 's-Hertogenbosch. Om een breder beeld te krijgen van het animo voor een eventueel "Netwerk Informele Zorg" zou het goed zijn het draagvlak onder een bredere groep vrijwilligersorganisaties te peilen.
- Stimuleer en faciliteer de oprichting van een "Netwerk Informele Zorg".
Een Netwerk Informele Zorg kent veel voordelen. Stimuleer de oprichting van een Netwerk Informele Zorg door vrijwilligersorganisaties te wijzen op deze voordelen.

Faciliteer vervolgens een eventueel Netwerk Informele Zorg ook. Eén van de belangrijkste succesfactoren van een dergelijk netwerk is goede ondersteuning. Het faciliteren van een dergelijk netwerk kan – afhankelijk van de keuze wie voorzitter wordt – in de vorm van manuren of geld.

- Geef vrijwilligersorganisaties zelf de hand in het bepalen van de invulling van een “Netwerk Informele Zorg”.

De inhoud van een Netwerk Informele Zorg kan op verschillende manieren ingevuld worden. Zo zou de gemeente voorzitter kunnen zijn, Galant de voorzitter kunnen zijn of één van de vrijwilligersorganisaties zelf de voorzitter kunnen zijn. Ook kan er op verschillende manieren invulling gegeven worden aan de rol van de gemeente binnen het netwerk, de opbouw van het netwerk (kerngroep/netwerkgroep) en frequentie van samenkomst. Het is van belang de vrijwilligersorganisaties zelf de hand te geven in het bepalen van deze invulling.

- Stimuleer formele organisaties samen te werken met een eventueel Netwerk Informele Zorg.

Vrijwilligersorganisaties zeggen steeds meer behoefte te hebben aan professionele adviezen. In dit rapport is te lezen dat dit – op de lange termijn – mogelijk gerealiseerd kan worden door het tekenen van een convenant tussen een eventueel Netwerk Informele Zorg en verschillende formele organisaties. Mocht het ooit zo ver komen, dan raadt de onderzoeker de gemeente 's-Hertogenbosch aan dat zij formele organisaties stimuleert hieraan mee te werken.

Samenwerking informele zorg – sociale wijkteams

- Geef sociale wijkteams/ Buurtteams de opdracht samenwerking te zoeken met informele zorg.

Sociale wijkteams/ Buurtteams zullen niet meteen staan te trappelen om in de vorm van bijvoorbeeld een “ambassadeursproject” samen te werken met informele zorg. De onderzoeker heeft het vermoeden dat de sociale wijkteams het inzetten van informele zorg op dit moment geen prioriteit vinden. De onderzoeker baseert dit vermoeden op het feit dat er geen vertegenwoordiging van de sociale wijkteams aanwezig was tijdens de presentatie van de voorzitter van het NIZU in het Stadskantoor. Daarnaast wordt dit vermoeden versterkt door het feit dat Stichting Buddyhulp al anderhalf jaar lang probeert bekendheid te krijgen binnen de sociale wijkteams. Tot op heden zonder succes.

- Stimuleer de samenwerking tussen informele organisaties en sociale wijkteams/ Buurtteams.

Stimuleer samenwerking door bijvoorbeeld voor de kosten op te draaien van een “ambassadeursproject”.

- Meet de inzet van informele zorg door sociale wijkteams/ Buurtteams.

Neem informele zorg op in het informatiesysteem van de sociale wijkteams. Immers, meten = weten = sturen.

Overzicht aanbod informele zorg

- Zorg voor een goede digitale sociale kaart.

Zorg voor een goed werkende, actuele sociale kaart. Schenk hierbij vooral aandacht aan de zoekmachine achter de sociale kaart. Maak de zoektocht naar de juiste vrijwilligersorganisatie zo makkelijk mogelijk. Dit zal er ook voor zorgen dat professionals eerder geneigd zijn informele zorg in te zetten.

- Onderzoek de mogelijkheden tot het oprichten van een “levende” sociale kaart. Een “levende” sociale kaart in de vorm van een telefoonlijn zou een waardevolle toevoeging naast een goed werkende digitale sociale kaart kunnen zijn. Dit maakt de zoektocht naar de juiste vrijwilligersorganisatie nóg makkelijker. Daarbij heeft niet iedereen toegang tot een digitale sociale kaart.

Kennismarkt

- Betrek informele organisaties bij selecteren van de uit te nodigen formele organisaties. Het is belangrijk om informele organisaties bij het selecteren van de uit te nodigen formele organisaties te betrekken. Wellicht hebben informele organisaties heel andere formele organisaties in gedachte dan de gemeente ‘s-Hertogenbosch.
- Denk goed na over de invulling van de kennismarkt. Als het achterliggende doel van de kennismarkt het tot stand brengen van méér samenwerking tussen de informele organisaties en de formele organisaties is, is ontmoeting alleen wellicht niet genoeg. Uit ontmoeting ontstaat immers niet per definitie ook een samenwerking. Er zou goed nagedacht moeten worden over hoe het beste invulling gegeven kan worden aan de kennismarkt ter bevordering van daadwerkelijke samenwerking.

SupportPunt

- Onderzoek de mogelijkheden tot het “upgraden” van Galant. Een SupportPunt zoals dat vorm heeft in de gemeente Eindhoven zou een ware bijdrage leveren aan de versterking van de informele zorg. Op dit moment vervult Galant een advies- en informatiefunctie richting informele organisaties. Het dienstenaanbod van Galant is echter veel beperkter dan dat van het SupportPunt in de gemeente Eindhoven. De onderzoeker adviseert de gemeente ‘s-Hertogenbosch onderzoek te doen naar de mogelijkheid tot het “upgraden” van Galant.

Algemeen

- Pak door. De afgelopen maanden hebben er binnen de gemeente ‘s-Hertogenbosch veel ontwikkelingen plaatsgevonden met betrekking tot informele zorg. Dit komt logischerwijs mede door de aanwezigheid van de onderzoeker die de afgelopen maanden stage heeft mogen lopen bij de gemeente ‘s-Hertogenbosch. Het risico bestaat dat wanneer de stage van de onderzoeker eindigt alles op een lager pitje komt te staan. De onderzoeker adviseert de gemeente ‘s-Hertogenbosch sterk er alles aan te doen om dit te voorkomen. Dit zal ook erg gewaardeerd worden door de informele organisaties.

3.3 Verantwoording validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid

De onderzoeker heeft “gevaren” welke de validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid van dit onderzoek in geding konden brengen zo goed als mogelijk proberen te vermijden. Gedoeld wordt op de selectie van de steekgroep van respondenten en maatschappelijk wenselijke antwoorden.

Steekgroep respondenten

In de gemeente 's-Hertogenbosch zijn tientallen vrijwilligersorganisaties gevestigd. Bij dit onderzoek zijn – vanwege het korte tijdsbestek waarin dit onderzoek heeft plaatsgevonden – maar vier vrijwilligersorganisaties betrokken. Bij de selectie van deze vier organisaties is diversiteit het sleutelwoord geweest. Elk van de vier geselecteerde vrijwilligersorganisaties houdt zich bezig met een “andere tak van sport” binnen de informele zorg. Zo richt bijvoorbeeld Stichting Buddyhulp zich, zoals de naam al doet vermoeden, op maatjes – oftewel individuele begeleiding. En richt Steunpunt Zelfhulp zich op begeleiding in groepen; zelfhulpgroepen. Op deze manier heeft de onderzoeker getracht een zo compleet mogelijk beeld te schetsen.

Maatschappelijk wenselijke antwoorden

Wanneer er bij een onderzoek gebruik gemaakt wordt van interviews bestaat er altijd de mogelijkheid dat respondenten een maatschappelijk wenselijk antwoord geven. Eén van de deelvragen in dit onderzoek is hoe vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties tegenover elkaar staan. Zien professionele organisaties vrijwilligersorganisaties bijvoorbeeld als volwaardige organisaties? De mogelijkheid bestaat dat professionele organisaties een rooskleuriger beeld schetsen dan de werkelijkheid. Om dit op te vangen heeft de onderzoeker óók aan vrijwilligersorganisaties gevraagd hoe zij ervaren dat professionele organisaties tegenover hen staan. Voelen zij zich bijvoorbeeld serieus genomen door professionele organisaties?

4. Literatuurlijst

- Cosijn, J. (2016). *Informele Zorg Eindhoven.ppt*. [niet online uitgegeven document]. Eindhoven: Auteur.
- Geul, A. (2013). *Beleidsconstructie, coproductie en communicatie*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2009). *Brief over de relatie tussen informele en formele zorg*. Geraadpleegd op 7 juni 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2009/10/27/naast-en-met-elkaar-brief-over-de-relatie-tussen-informele-en-formele-zorg>
- Netwerk Informele Zorg Eindhoven. (2009). *Intentieverklaring Netwerk Informele Zorg 10 juli 2009*. Geraadpleegd op 13 juni 2016, van <http://www.ovoeindhoven.nl/www/index.php/domeinen/zorg/netwerk-informele-zorg5/intentieverklaring-netwerk-informele-zorg>
- Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (z.d.). *Gids Nieuwegeinse vrijwilligersorganisaties in de Zorg*. [niet online uitgegeven document]. Nieuwegein: Auteur.
- Scholten, C. (2012). *Grenzen verleggen*. Geraadpleegd op 14 maart 2016, van http://www.platformouderenzorg.nl/uploads/files/guidelines/vilans_notitiegrenzen_verleggen.pdf
- Sok, K. (z.d.). *Samenwerken met vrijwilligers in het sociaal wijkteam*. Geraadpleegd op 13 juni 2016, van <http://www.sociaalwerkindewijk.nl/leaflets>
- Stichting Bomanshof. (2016). *Jaarverslag 2015*. Geraadpleegd op 14 juni 2016, van <http://www.dekrooneindhoven.nl/>
- Struijs, A.J. (2006). *Informele zorg*. Geraadpleegd op 14 maart 2016, van <http://www.raadrvs.nl/uploads/docs/Achtergrondstudie - Informele zorg.pdf>
- Teunissen, M. (z.d.). *Utrechtse "ambassadeurs" stimuleren vrijwillige zorg*. Geraadpleegd op 14 maart 2016, van <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/gezondheid-en-maatschappelijke-ondersteuning/mantelzorg-en-vrijwilligerswerk/utrechtse-ambassadeurs-stimuleren-vrijwillige-zorg.aspx?kws=utrechts+ambassadeurs+stimuleren>
- Vijver, O. van de. (2016). *Kijken door de bril van de informele zorg*. Geraadpleegd op 13 juni 2016, van <https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/5.sociaal-maatschappelijk/Ontwikkeling/PDF/2016-04-artikel-ambassadeursproject-informele-zorg.pdf>

5. Bijlagen

5.1 Tabel met geïnterviewde personen

Naam	Organisatie
Marthy Leermans	Steunpunt Zelfhulp
Huub Geurtsen	Stichting Ismes
Henk Engel	Stichting Buddyhulp
Jaap Croonen	Stichting Door en Voor
Bernier van Hoof	Novadic-Kentron
Caroline Douwes	Reinier van Arkel
Rina Hendriks	Juvans
Helen Raamsdonk	Divers
Jos Nijland	MEE
Hedwig Hof	Vitras (Nieuwegein)
Irene Domburg	Handjehelpen (Utrecht)

5.2 Tips ambassadeursproject

Tijdens het ambassadeursproject zijn binnen de gemeente Utrecht veel ervaringen opgedaan, dit heeft geleid tot een flink aantal tips welke gebruikt kunnen worden door andere gemeenten, sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties (Vijver, 2016, p. 6). Zie hieronder een opsomming van de tips.

Voor Buurteammedewerkers

- Realiseer je dat vrijwilligers meer kunnen doen dan jij als professioneel hulpverlener misschien dacht, misschien voor een klein stukje in jouw plaats, maar vooral aanvullend op de ondersteuning die jij biedt.
- Breng de (mogelijke) inzet van een vrijwilliger vroeg in het ondersteuningstraject ter sprake, zodat het voor de cliënt geen verrassing oplevert.
- Je hoeft een vrijwilliger niet te begeleiden. Maar sta wel open voor vragen, als de vrijwilliger even niet weet hoe hij een situatie moet aanpakken.
- Accepteer dat een vrijwilliger misschien niet helemaal volgens het boekje werkt – en bijvoorbeeld iets ‘overneemt’ van de cliënt wat deze (de cliënt) vanuit het beginsel van eigen kracht zelf zou moeten doen. Bespreek dat en vind een acceptabel evenwicht.
- Realiseer je dat een vrijwilligersorganisatie een gewenste vrijwilliger niet altijd meteen uit de hoed kan toveren. Het aantal zorgvrijwilligers stijgt, maar is kleiner dan de vraag. Een goede match vinden kost soms tijd.

Voor het management van sociale wijk en buurtteams

- Ga niet zelf vrijwilligers werven en begeleiden, maar daag vrijwilligersorganisaties uit om deze rol op te pakken.
- Stel doelen voor de (groei van de) informele zorg.
- Registreer de inzet van informele zorg, zodat je de ontwikkeling in beeld krijgt en kunt sturen.
- Als je begint aan een ambassadeursproject (in iets dergelijks), ga er dan voluit voor en presenteer het aan je medewerkers als ‘een cadeautje’.
- Hou de druk op de ketel door de informele zorg regelmatig te agenderen en/of door een aandachtsfunctionaris o.i.d. voor informele zorg aan te wijzen.

Voor vrijwilligersorganisaties

- Breng het aanbod van vrijwilligersorganisaties in kaart, zodat wijkteams weten bij wie ze met een bepaalde vraag kunnen aankloppen.
- Organiseer commitment bij de wijkteamorganisatie door die te laten betalen voor de kosten van de ambassadeurs.
- Selecteer de ambassadeurs met zorg: ze moeten overtuigingskracht verbinden met begrip voor de positie van de professional.
- Manage de verwachtingen bij de wijkteams, zodat ze een realistisch beeld hebben van de beschikbaarheid van vrijwilligers en de tijd die het soms vraagt om de goede vrijwilliger te vinden.
- Kom je afspraken met de wijkteams na, blijf communiceren, ook al duurt het even voordat er een goede match gevonden is.

Voor gemeenten

- Stimuleer de samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties. Wanneer die samen optrekken (zoals in Utrecht in het NIZU) is het makkelijker om de samenwerking met de wijkteams te organiseren.

- Stimuleer de samenwerking tussen wijkteams en vrijwilligersorganisaties, bijvoorbeeld door financiële prikkels (zoals in Utrecht de financiering van de pilot van het ambassadeursproject).
- Reken je niet rijk door van informele zorg enorme besparingen te verwachten. Informele zorg is vooral aanvullend op formele zorg.
- Zorg voor de goede randvoorwaarden. Bijvoorbeeld door informele zorg op te nemen in het informatiesysteem van de wijkteams. Meten = weten = sturen.