



Masterclass Informele zorg formeel geregeld

28 oktober 2013

Door Martin Stam, Lector Outreachend Werken en Innoveren, HvA in samenwerking met Karin Hanekroot, directeur Vrijwilligersacademie en Jackie van der Kroft, trainer Vrijwilligersacademie

Doel: onderzoeken hoe informele en formele werelden elkaar beter leren kennen, begrijpen en benutten.

Inhoud (theorie):

Onzeker weten, samen zoeken

Willen we een stormvaste band tussen de systeemwereld van de professionals en de belevingswereld van de cliënt, dan hebben we informele krachten nodig. En wil die verbinding succesvol zijn, dan moet het BOS-principe gelden: van binnenuit, van onderop en samen. Met dit statement vatte Martin Stam zijn visie op de paradigmashift in de zorg samen. Het sociale domein moet ruimte en tijd krijgen voor deze drie perspectiefwisselingen die een aanzet zijn tot een succesvolle omslag van een 'zorgen voor'-samenleving naar een 'zorgen dat'-samenleving. In een boeiende verhandeling, verlevendigd met citaten van Tolstoj en Gandhi, ging Stam in op thema's als de spanning tussen leef- en systeemwereld, de kracht van informele ontmoetingen en de mogelijkheden die crises en conflicten bieden. Hij betoogde dat een menselijker verzorgingsstaat mogelijk is, die meer effectieve steun, aanmoediging en oplossingen biedt dan de oude. Met informele krachten, bestaande uit vrijwilligers, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen, die gezien en gewaardeerd worden door professionals. En met een nadruk op het samen zoeken naar creatieve oplossingen voor problemen. Stam eindigde met een directe vraag aan de gemeente: op welke manier wil de gemeente de informele

BOS

Professionals in het sociaal werk moeten gaan denken en handelen vanuit andere, nieuwe kaders:

- van **Binnenuit**, niet van buitenaf: vanuit de leef- en belevingswereld van de cliënt in plaats van het aanbod van instanties;
- van **Onderaf**, niet van bovenaf: vertrekkend vanuit het 'onzeker weten' aan de keukentafel, in plaats van het 'zeker weten' aan de tekentafel;
- **Samen** in plaats van apart: professionals en burgers moeten elkaar meer opzoeken om zo te komen tot cocreatie.

zorg een rol geven in de ketenzorg voor de meest kwetsbare mensen? En hij gaf gelijk het antwoord: de gemeente moet actief sturen op cocreatie tussen formele en informele krachten om recht te doen aan de beloften van de participatiesamenleving.

Praktijkervaring delen: vrijwilliger nieuwe stijl

Er kwamen duidelijke stemmen uit de zaal dat de verzorgingsstaat ervoor heeft gezorgd dat de burger vraagt en dat de staat geeft. Dat nu de overheid zich dusdanig aan het terug trekken is dat de burger dient te veranderen van vragende naar een zelfsturende en zelforganiserende burger. Maar ook kwamen er stemmen vanuit de zaal dat de overheid zich te vroeg terugtrekt (1 januari 2016) en dat er angst bestaat dat daardoor mensen buiten de boot kunnen vallen die juist wel support kunnen gebruiken. Tevens maakte men zich zorgen over de toenemende verantwoordelijkheid die hierdoor bij de vrijwilliger komt te liggen en dat hierbij de vrijwilliger wel steun etc. nodig heeft om hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen.

De vrijwilliger Nieuwe stijl bestaat al lang. Er zijn althans voorbeelden in Amsterdam Zuidoost en bij organisaties zoals Kuria. De behoefte dat er een 'vrijwilliger nieuwe stijl' nodig was werd daarom niet door iedereen gedeeld. Wel gedeeld was dat vrijwilligers hun eigen stijl en processen kennen; dichtbij de leefwereld, niet op kantoor en zeker niet als knechtje van de hulpverlener. Professionals moeten echt breder kijken, het gaat om een mentale shift.

Conclusies

- Erken de verschillen: we bieden verschillende soorten zorg. Goede zorg is de combinatie naastbetrokkenen (informeel) en specialist (formeel)
- Gedeelde grond zoeken: de gedeelde wens is om goed voor iemand te zorgen, los van de institutionele belangen en prikkels
- Samenwerken en voorwaarden scheppen: breng bij elkaar, organiseer contact, vertrouwen, loyaliteit en wederkerigheid. Goede zorg moet met het netwerk: zorg altijd samen met betrokken netwerk en de cliënt zelf.

Als de expertise van de vrijwilliger/mantelzorger/ervaringsdeskundige erkend wordt, bereik je meerwaarde in de zorg. Er is een constructie nodig is om meer gelijkwaardigheid te bewerkstelligen tussen informele en formele zorg. Gemeente en zorgkantoor hebben een belangrijke rol om dat te doen en te faciliteren.

Opmerking deelnemer:

De constatering dat we allemaal burgers zijn, die vroeg of laat zelf ervaring opdoen als kwetsbare burger, mantelzorger of zorgvrijwilliger is verbindend.