



VRJWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam

Masterclass

Samenwerking formele en informele zorg

11 maart 2019

Met Rosalie Metze, senior onderzoeker en docent Hogeschool van Amsterdam voor het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie en Karin Hanekroot als gespreksleider van de Vrijwilligersacademie spreken we over het onderzoek naar samenwerking formele en informele zorg afgelopen twee jaar in Amsterdam en in Purmerend en Hoorn.

Doel

Samen onderzoeken we: hoe kunnen we het samenwerken tussen beroepskrachten en vrijwilligers versterken? In deze masterclass gaan we specifiek in op hoe de samenwerking verloopt, wat precies werkt en wat we ervan kunnen leren?

Inhoud

Rosalie Metze van de Hogeschool van Amsterdam deed vanuit de Werkplaats Sociaal Domein met haar team onderzoek naar de samenwerking van de wijkteam-medewerkers met informele partijen zoals vrijwilligers uit organisaties, buurtbewoners en mantelzorgers.

Rosalie vertelt over haar onderzoek dat nu afgerond is. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: *Hoe geven direct betrokkenen vorm aan de samenwerking tussen wijkteams en informele partijen, wat is nodig om de samenwerking te verbeteren?*

Het onderzoek heeft plaats gevonden in drie wijken in Amsterdam in de Baarsjes, Slotervaart en in Oud Noord. In Purmerend en Hoorn hebben ze hetzelfde onderzoek ook gedaan.

Gesproken is met drie groepen: vrijwilligers, beroepskrachten (wijkteammedewerkers) en nauw betrokkenen via de gemeenten.

Voor het onderzoek hebben ze niet met bewoners die ondersteuning krijgen zelf gesproken. Het was lastig die te vinden. Beroepskrachten schermen hen af ivm privacy en beroepskrachten zeggen dat meedoen aan onderzoek voor de mensen te belastend kan zijn, want ze hebben al genoeg op hun bord.

In de drie steden zijn verschillende modellen van wijkteams aangetroffen: in Amsterdam de gespecialiseerde wijkteams, in Hoorn opbouwwerkers als spil in het wijkteam en in Purmerend werken ze "context gedreven" en is "iedereen deel van het wijkteam". Dus naast beroepskrachten ook vrijwilligers, buurtbewoners en ambtenaren. Dit vanuit het idee dat er gelijkwaardigheid moet zijn. Een nadeel is dat mensen niet meer terug te vinden zijn als je niet weet waar ze van zijn/bij welke organisatie ze zitten.

Wat valt op?

Het eerste wat in Amsterdam opviel was dat er bijna geen vrijwilligers in de wijkteams zitten. Verder dat er ook bijna geen vrijwilligerscoördinatoren in de wijkteams zitten. Wel is er contact met de coördinatoren. Wijkteam-medewerkers vinden contact met de coördinatoren wel fijn want zij zijn ook beroepskrachten.

Uit landelijk onderzoek wist Rosalie al dat samenwerking ingewikkeld is en dat 'worteling in de wijk' door wijkteams niet tot stand komt.

Uit Rosalie's onderzoek kwam dat wijkteams en vrijwilligers in gescheiden werelden werken. Zij noemt dat 'parallele werelden', het informele vrijwilliger circuit in de wijk en de beroepsmatige hulpverlening in de wijk.

De informele zorg werkt als een soort schaduwverzorgingsstaat.

Vrijwilligers worden meer "ingezet" dan dat er samengewerkt wordt. Als er samengewerkt wordt gebeurt dat via de vrijwilligerscoördinator.

Uit het onderzoek komt dat in de samenwerking drie O's spelen:

1. Onbekendheid

- Het sociale domein is een onoverzichtelijk veld. Of zelfs: het zijn onoverzichtelijke velden, één van vrijwilligers en één van beroepskrachten,
- De samenwerking is sterk afhankelijk van individuele personen.
- In de wijkteams in Amsterdam en Hoorn zitten alleen beroepskrachten. Aan wijktafels zitten bijna alleen beroepskrachten, heel soms een vrijwilliger maar geen vrijwilligers van kleine organisaties.
- Wijkteams doen case werk, de opdracht van 'samen met de wijk' wordt steeds meer weggenomen. In de nieuwe nota bijvoorbeeld staan wijkteams ook los van de 'sociale basis'.

2. Onenigheid

- Er zijn verschillende beelden wat nodig is bij mensen die ziek zijn. De rolverdeling wat formeel en wat informeel doet is onduidelijk. In het onderzoek is geconstateerd dat er sprake is van wederzijds wantrouwen. Bij maatjescontact is bijvoorbeeld de rol wel helder, die vrijwilligers worden dan ook wel ingeschakeld. Bij andere partijen zijn de rollen niet helder en niet afgebakend en er wordt ook niet of weinig met elkaar over gesproken.

3. Onbestemdheid

- Het einddoel is onbestemd. Waar moet de samenwerking toe leiden? Moet samenwerking leiden tot toeleiding naar de beroepskrachten? Of juist moet samenwerking ervoor zorgen dat alleen in moeilijke gevallen de beroepskracht erbij wordt gehaald? Moet samenwerking leiden tot een civil society of een betere sociale basis? En wat is dat dan?

De O's blijken te gelden in zowel Amsterdam als Hoorn als Purmerend.

In het onderzoek hoorde Rosalie en haar team ook een paar oplossingsrichtingen om tot meer samenwerking te komen.

Oplossingsrichtingen

- Elkaar echt leren kennen
- Wat werkt is als een klantmanager spreekuur houdt in huis van de wijk. Fysiek daar zijn en vrijwilligers ontmoeten, helpt.
- Ga het gesprek echt aan en vraag wat denk je? En wat is je rol? Hoe zie je dat over en weer.
- Ontwikkeltrajecten (zoals de HvA met samen de Vrijwilligersacademie organiseert) waarbij dieper kennis wordt gemaakt met elkaar en elkaars werk.
- Nog meer lokaal focussen, kleinere wijken maken (bijv. van een aantal straten zogenaamd; hyperlokaal).
- Expliciet opdracht en uren geven aan beroepskrachten om aan kennismaken en samenwerken te besteden, incl. een andere vorm van verantwoording (naast het case-werk dat gedaan wordt).
- Geef meer uren voor netwerkvorming, letterlijk om koffie te drinken.
- Aanpassingen aan de opleiding voor maatschappelijk werkers, sociaaljuridische dienstverleners enz. Bij de HvA komt een nieuwe opleiding 'breed sociaal werk', Rosalie helpt met die te maken.
- Zorg voor een andere verantwoording van subsidies.
- Maak gebruik van verbinders (navigatie assistenten).

Verder zouden Informele netwerken ook ondersteuning moeten krijgen zodat ze ook kunnen werken aan kennismaken en samenwerken met beroepskrachten.

Een voorbeeld om elkaar beter te kunnen vinden is de App die gebruikt wordt in Noord.

Hier zitten 265 beroepskrachten op en 3 vrijwilligers. Linda, een vrijwilliger van de [Burenbond](#), zegt dat de app heel goed werkt, je stelt er een vraag op, bijvoorbeeld *Ik zoek voor iemand een plek om af en toe koffie te gaan drinken*, en de anderen appen je een antwoord waar je zo'n plek kunt vinden. Als het een wat ingewikkeldere vraag is en over een persoon gaat, kan je van de app ook meteen apart gaan om iets te bespreken. Het is nog wel een uitdaging om meer vrijwilligers op de app te krijgen.

Medewerkers van wijkteams kiezen voor een maatje of dienst via een vrijwilligersorganisatie, liefst ook via een vrijwilligers coördinator daar. Ze kiezen niet voor de informele zorg om de bewoner heen zoals vrienden en familie.

Lineke van [Eigen Plan](#) voegde toe dat in het onderzoek de blik heel formeel blijft. Het 'echte' informele is anders georganiseerd want dan denk je vanuit de individuele cliënt en persoon. Als je daar echt bij zou aansluiten heb je het systeem andersom. Op het moment dat we dat niet doen blijf je bij wat er formeel te vinden is. En mis je de informele kant.

Op de vraag wat versta je onder samenwerking vertelt Rosalie dat er bijvoorbeeld een maatje ingezet wordt. Dat is mooi. Het zou nog mooier zijn als wat dat maatje ziet, terug zou komen bij de beroepskracht, dat er iets gedaan wordt met wat het maatje signaleert. Ditzelfde zou je ook kunnen zeggen over wat een thuishulp ziet. Als daar wisselwerking in zou bestaan dan heb je goede samenwerking die in het belang is van de bewoner.

In de praktijk dit ziet Rosalie bijna niet gebeuren.

Een van de vrijwilligers in de zaal kan dat beamen, en vertelt dat als zij informatie teruggeeft of het in het boek van de thuiszorg schrijft er niets meegegaan wordt. Ook wordt haar niet verteld waarom niet.

Na de pauze wordt er in groepjes gewerkt aan de vragen:

1 Hoe herkennen jullie wantrouwen?

2 Hoe kunnen we daar beste mee omgaan en beter samenwerken?

Alle groepjes herkenden de sfeer van wantrouwen op één groepje na.

De uitkomsten van de groepjes staan hieronder.

Terwijl vrijwilligers, beroepskrachten en mantelzorgers in de zaal erover doorpraten komen zij op nog informatie en een paar tips:

- Werelden staan ver van elkaar af
- Faciliteer ontmoetingen die verder gaan dan een netwerklunch of 'pitches'
- Stel mensen aan elkaar voor, bijvoorbeeld als er een nieuwe vrijwilliger of medewerker komt neem dan even de tijd in een overleg om te laten vertellen over waarom kom je hier werken, wat is je motivatie of wat is je passie, dat is een begin aan verder kennismaken.
- Ivm privacy bescherming wordt er per 1 mei as. bij Markant een formulier gebruikt waar de bewoner of de familie kan aangeven welke info er gedeeld mag worden met vrijwilligers.
- Theater Veder werkt met dans, poëzie en zang aan het bereiken van dementerende mensen, zij komen niet veel wantrouwen tegen want wat zij doen wordt niet met beroeps of vrijwillig in verband gebracht. [theater veder.](#)
- Als je ongemak voelt in het samenwerken probeer het dan met elkaar te bespreken.
- Als beroepskrachten meer tijd krijgen om samen te (leren) werken en netwerk te bouwen moeten vrijwilligers dat ook krijgen en ook iets dat hen helpt hun inzet te verduurzamen.

Op de site van de HvA zijn hier de rapporten te vinden van de verschillende wijken. In Sociale Vraagstukken verschijnen binnenkort ook vier artikelen

Oud Noord

https://pure.hva.nl/ws/files/5340781/Wijkteamonderzoek_Oud_Noord_Amsterdam_DEF_pdf.pdf

Baarsjes deel 1

https://pure.hva.nl/ws/files/5353219/Wijkteamonderzoek_De_Baarsjes_deel_1_9_jan_2019.pdf

Baarsjes deel 2

https://pure.hva.nl/ws/files/5353327/Wijkteamonderzoek_De_Baarsjes_deel_2_9_jan_2019.pdf

Purmerend

https://pure.hva.nl/ws/files/5346157/Wijkteamonderzoek_Purmerend_rapport_v2.pdf

BIJLAGE

Uitkomsten uit de groepen

Groep A

Antwoorden vraag 1

- Er is geen wantrouwen maar te weinig uren en capaciteit
- Ieder heeft eigen taak er is geen verbinding

Antwoord op vraag 2

- Elkaar leren kennen
- Instructie opdracht: contact met informelen
- Geweldloze of verbindende communicatie
- Genogram triade kaart
- Ontmoeting en verbinding van mensen die om hulpvrager heen staan
- Tijd voor begeleiding van vrijwilligers
- Kracht van mensen
- Maatwerk vanuit vraag en passie talenten mogelijkheden en hulpvragen

Groep B

Antwoorden vraag 1

- Je hebt rekening te houden met wensen van de cliënt
- Gevoel als vrijwilliger minder serieus genomen te worden dan betaalde kracht
- Angst dat vrijwilligers banen overnemen
- Formele zorg heeft te weinig tijd op signalen op te pakken
- Alles valt of stat met persoon die je voor je hebt
- Info doel van client centraal stellen (NIET INVULLEN)
- Veel onbegrip wat informele zorg nu eigenlijk is.

Antwoord vraag 2

- Netwerken is onderdeel van je taak/functie
- Informele zorg serieus nemen
- Perspectief bieden, projecten langer financieren
- Andere manier van verantwoorden en registreren
- Vrijwilligers in georganiseerd verband betrekken in plan van cliënt
- Gezamenlijke introductie (ook actieve bewoner meenemen)
- Vrijwilligerswerk afbakenen
- Vrijwilliger en prof samen op sleutelposities (signalen doorgeven)
- Eten verbindt
- Vrijwilligers en profs moeten zelfde behandeld worden

Groep C

Antwoorden vraag 1

- Ja herkennen wantrouwen "Dat is niet mijn verantwoordelijkheid"
- Formele zorg is onbereikbaar
- Formele zorg neemt vrijwilliger niet serieus
- Ambtenaren zijn heel onbekend met vrijwilligerswerk.

Antwoorden vraag 2

- Samen met client naar formele zorg
- Openheid naar client bijvoorbeeld in de mail
- Structureel wijktafel overleg
- Erkenning voor positie van vrijwilliger
- Waardering voor inbreng van de vrijwilliger

Groep D

Antwoorden vraag 1

- JA, het zijn drie partijen die elkaar wantrouwen informeel georganiseerd en niet georganiseerd en de formele zorg.

Antwoorden vraag 2:

- Begin met wensen van cliënt contractueel vastleggen
- Elkaar ontmoeten
- Meer samen om tafel
- Samen leren
- Heldere taakverdeling maken
- Verantwoordelijkheid nemen
- Toon interesse
- En neem elkaar serieus