

Stop vrijwilligers niet in een formeel kader

Nederland verandert, de zorg verandert mee

Met deze slogan werd de decentralisatie aangekondigd: een pakket hervormingen waardoor de gemeenten meer zeggenschap kregen in de zorg. Uit de introductie van het nieuwe zorgstelsel sprak de verwachting van een hoge mate van zelfredzaamheid bij de burger. De professionele zorgverlening zou in het nieuwe zorgstelsel als achterwacht kunnen dienen, een vangnet voor de gevallen waarin het niet lukte om in eigen sociale netwerken toereikende ondersteuning te vinden.

Door deze aandacht voor zorginitiatieven van onderaf, krijgt de informele zorgsector te maken met zowel nieuwe mogelijkheden als nieuwe verwachtingen. Er klinkt een roep om informele krachten in te zetten en te versterken, maar er is nog onvoldoende kennis over of dit kan en hoe het werkt. Vrijwilligers opereren op een andere basis dan betaalde professionals en willen dan dit doorwerkt in de wijze waarop ze worden ingezet. Beroepskrachten uiten zorgen over kwaliteitsbewaking in een veranderend werkveld.

Deze vraagstukken leiden ertoe dat veel kansen onbenut blijven. Wat is er nodig voor een goedlopende samenwerking tussen formele en informele zorg?

Vakkennis van vrijwilligers

Vrijwilligers worden vaak voorgesteld als een verlengde arm van beroepskrachten: gratis medewerkers waaraan lichtere taken kunnen worden uitbesteed. Gemeenten investeren in allerlei vrijwilligersprojecten van een grote verscheidenheid aan zorg- of welzijnsorganisaties, doorgaans zonder dat duidelijk is wat de resultaten hiervan zijn en of het om duurzame effecten gaat.

Meer onderzoek is nodig om in kaart te brengen wat de precieze resultaten zijn van diverse vormen van informele zorg. Om hier een bijdrage aan te leveren heeft de Regenboog Groep, een Amsterdamse organisatie die vrijwillige maatjesprojecten organiseert, opdracht gegeven tot een literatuuronderzoek naar de effecten van informele één-op-één ondersteuning. Hiervoor zijn meer dan veertig verschillende nationale en internationale onderzoeken naast elkaar gelegd met het oog op de vraag die nog altijd wordt gesteld: informele zorg, werkt dat wel?

Een vrijwilliger heeft niet de achtergrond van een professional en heeft daardoor een andere kijk. Bij vergelijkingen tussen formele en informele zorg gaat het vaak over professionele kennis die vrijwilligers niet hebben. In toenemende mate wordt geopperd dat vrijwilligers met hun eigen benadering misschien ook kennis van het werkveld hebben die professionals vanuit hun benadering niet meekrijgen.

De literatuur bevestigt het beeld van een unieke dynamiek tussen vrijwilliger en ondersteunde. De informele kracht is niet gebonden aan protocollen of strakke tijdschema's, wat meer ruimte laat aan een individuele invulling van het contact. Hij of zij komt niet in de rol van professional die getraind is om een specifiek soort problematiek aan te pakken, maar is in de eerste plaats medemens. Een medemens die uit vrije wil tijd en energie geeft. Het besef dat hier geen compensatie tegenover staat, beïnvloedt het contact dat zich tussen de vrijwilliger en de hulpontvanger vormt.

Het woord burgervriendschap wordt gebruikt om de gelijkwaardigheid van maatjescontact te benadrukken: een vorm van geven die geen liefdadigheid is. Vergeleken met de reguliere zorg biedt deze dynamiek de zorgvrijwilliger, meer dan een beroepskracht, de kans om vanuit een relationele, netwerkgerichte benadering te ondersteunen. In de positie van vrijwilliger kan er een lossere, meer persoonlijke verbinding worden aangegaan, waarin het leven in de volle breedte kan worden gezien. De focus hoeft niet altijd op de problematiek te liggen, er is ruimte voor wat de ander zelf wil en kan, met en naast de problemen die spelen.

Dit is een rol en positie die beroepszorgverleners of welzijnswerkers niet kunnen innemen. Dat is waarom het gesprek over samenwerken veelal blijft hangen in de discussie of vrijwilligers binnen de kaders van formele zorg van meerwaarde zijn. Dit is een kader waar zij niet in willen of zouden moeten werken; informele zorgverleners bieden een ander soort zorg. Onder de juiste randvoorwaarden is dit eveneens zorg met effect.

Meer zelfvertrouwen, minder zorgcompensatie

Uit de beschikbare literatuur over de effecten van maatjescontact spreekt nadrukkelijk dat zelfvertrouwen een sleutelrol speelt in maatschappelijke participatie en herstel. Juist dit vertrouwen wordt versterkt door informele één-op-één begeleiding. Vrijwillig, één-op-één contact biedt een veilige (leer)omgeving om nieuw sociaal contact aan te gaan en ervaring op te doen.

De effecten blijven niet tot zelfvertrouwen beperkt: afgaand op de rapportage van ontvangers van één-op-één begeleiding ervaren zij minder eenzaamheid, meer toekomstperspectief en verlichting van psychische klachten. Hoewel de resultaten zich vooral aftekenen op de psychologische en sociaal-communicatieve vlakken en daardoor minder meetbaar zijn, zitten er ook concrete verbeteringen bij de rapportages. Dit gaat dan bijvoorbeeld om stijgende schoolresultaten en een afname in zorgconsumptie.

Dit laatste betreft in de eerste plaats ouderen die langer zelfstandig kunnen wonen met behulp van vrijwillige ondersteuning. In twee verschillende onderzoeken die het rendement berekenen van informele zorg, komt naar voren dat investering in de informele sector loont. Naast de vooruitgang op het gebied van welzijn van deelnemers, kunnen er dus ook zorgkosten bespaard worden met behulp van vrijwillige ondersteuning.

Maatjescontact succesvol maken

Vrijwillige ondersteuning heeft een persoonlijker karakter, wat het belang vergroot van een zogeheten “klik” is tussen de vrijwilliger en hulpvrager. Het ontstaan of uitblijven van een klik valt niet met zekerheid te voorspellen, maar vooraf selecteren op interesses en karaktereigenschappen biedt wel betere slagingskansen. Voor het komen tot een juiste match is het dan ook goed als vrijwilliger en ondersteunde persoon al langere tijd bij de matchende organisatie bekend zijn.

Daarnaast is het cruciaal dat er heldere afspraken worden gemaakt over de wederzijdse verwachtingen. Als beide partijen duidelijk voor ogen hebben wat ze wel en niet van het maatjescontact kunnen verwachten, verkleint dat de kans op teleurstelling en voortijdig afhaken. In het kader hiervan is het ook zaak om zorgvuldig en in onderling overleg om te gaan met naderende afronding van het contact. Dit is een reden waarom vrijwilligersorganisaties vasthouden aan de termijn van één jaar, die de ondersteuning begrenst en het gemakkelijker maakt om vol te houden bij tegenvallende ervaringen, voor de vrijwilliger maar ook voor de deelnemer.

Het rendement van informele zorg

Deze en andere randvoorwaarden voor een succesvol maatjescontact bieden handvatten voor organisaties om de inzet van informele zorg zo goed mogelijk te ondersteunen. Gemeenten faciliteren dit door te investeren in professionalisering van de informele zorgsector met beleid en financiering. Wanneer dit volgens de randvoorwaarden van geslaagd van één-op-één maatjescontact wordt ingezet, geeft het welzijn en afnemende zorgconsumptie als rendement.

De vraag hoe informele zorg zich verhoudt tot formele zorg blijkt een ingewikkelder vraagstuk, waar vooralsnog geen onderzoek naar is gedaan. Vergelijkend onderzoek is niet voorhanden. Er is daarom nog geen duidelijk beeld van de onderlinge verschillen en overeenkomsten in de resultaten die verschillende vormen van formele en informele zorg behalen. Wanneer informele zorg structureler wordt ingezet en er meer onderzoek naar de effecten is verricht, zal hier een duidelijker beeld van ontstaan.

Potentie (beter) benutten

Juist vanwege het gebrek aan algemeen bekende, overkoepelende data over informele zorg, zijn veel instanties huiverig om een diepere samenwerking met de informele sector aan te gaan. Informele krachten worden zelden erkend als deskundigen van hun eigen werkmethode en werkervaringen. Dit terwijl het beschikbare onderzoek aantoont dat één-op-één ondersteuning zeer goede resultaten kan boeken voor de ontvangers, een afname in zorgconsumptie tot gevolg heeft, investeringen meer dan terugbetaalt, en een inhoudelijke aanvulling vormt op het perspectief op wat zorg is of zou moeten zijn.

Als de kennis en unieke dynamiek van één-op-één informeel contact op maatschappelijk niveau serieus wordt genomen, ontstaan er nieuwe kansen. Gemeenten zouden dit moeten

erkennen en investeren in informele zorg als expertise, in plaats van in vrijwillige inzet binnen de werkkaders van de formele zorg.

De meerwaarde van informele zorg ligt niet in het verlichten van de taken van beroepskrachten. Het schuilt in de waarde voor burgers, die uniek is en alleen door informele krachten geleverd kan worden. Een andere manier van zorg verlenen vraagt om een andere manier van kijken en denken. Pas als gemeenten en formele zorgorganisaties zich dit realiseren, komt de werkelijkheid die met de decentralisatie is voorgespiegeld dichterbij. Maak in de gemeente ruimte en investeer in één-op-één informele zorg.

Amsterdam, september 2018

Iris Hoekstra & Esmeralda van der Naaten