

**De keten van de vrijwillige zorg:**

**verbinden en versterken**

**Rapportage Manifestgroep Amsterdam**

Van de Manifestgroep:  
CABO Amsterdam  
Cliëntenbelang Amsterdam  
De Omslag  
De Regenbooggroep  
Gilde Amsterdam  
Kuria  
Leger des Heils Goodwillcentra Amsterdam  
Sensoor Amsterdam  
Vrijwilligersacademie

Opgesteld door Kemkes e.a., Jaap Kemkes/Otto Reuchlin

Amsterdam, 18 juli 2012

# 1. Samenvatting

## *Inleiding*

Dit rapport is een verslag van de uitgevoerde werkzaamheden en voorgenomen plannen van de Manifestgroep in de eerste helft van 2012. Omdat de Manifestgroep de samenwerking voortzet, is het rapport te beschouwen als een tussenrapportage, een weergave van de stand van zaken.

*Manifestgroep.* Een tiental organisaties, dat actief is op het gebied van informele zorg, presenteerde eind september 2011 een gezamenlijk manifest. Sindsdien noemen zij het verband waarin zij samenwerken de Manifestgroep.

*Meer maatschappelijke erkenning voor de informele zorg.* Achtergrond van het manifest is dat Amsterdam nog méér dan voorheen, een beroep gaat doen op informele zorg (mantelzorg en ondersteuning door vrijwilligers). Omdat de groei van de zorgvraag en de financiële situatie de noodzaak hiertoe vergroten. Maar ook, of beter: juist, omdat maatschappelijk het belang van informele verbintenissen weer meer erkenning krijgt. Ons levensgeluk en onze gezondheid hangen in hoge mate af van onze informele verbintenissen, van familie en gezin, via burens, vrienden, collega's, tot wat we noemen het middenveld. Een waarschijnlijk bescheidener bijdrage aan ons geluk en onze gezondheid hebben de formele diensten, de diensten die tot ons komen via de markt en het aanbod van non-profitorganisaties. Zo bezien is informele zorg minstens zo belangrijk als formele zorg.

*Vraag en aanbod bij elkaar brengen.* Sommige mensen hebben een te klein, onvoldoende functionerend, of zelfs non-existent informeel netwerk. Anderen, of soms diezelfde mensen, willen langs informele weg meer betekenen voor hun stadgenoten. Zo is er een vraag en is er een aanbod. Misschien de belangrijkste taak van de organisaties die de informele zorg ondersteunen, is vraag en aanbod bij elkaar brengen. De Manifestgroep ziet tal van kansen om de informele zorg nieuwe stimulansen te geven.

*Zeven hoofdlijnen.* In het manifest van september 2011 staan zeven hoofdlijnen. Samengevat:

- Samen met de gemeente werken aan betere informele zorg;
- Kwaliteit vergroten door meer onderlinge samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties, en meer samenwerking van vrijwilligersorganisaties met organisaties voor professionele hulp;
- Kwetsbare Amsterdammers nog meer helpen, door met bestaande middelen nog meer te doen;
- Samen met de gemeente voorsorteren op veranderingen in de vraag en op nieuwe beleidsontwikkelingen, inclusief de enorme bezuinigingen die de stad te verstouwen krijgt;
- Meer regie door de cliënt;
- Meer samenhang tussen participatiebeleid, en beleid voor vrijwillige zorg en mantelzorg;
- Al dan niet samen met welzijnsinstellingen, meer vrijwilligers werven.

*Reactie op Wmo-nota: verdergaande stappen.* Voorjaar 2012 hebben de organisaties een gezamenlijk reactie op de gemeentelijke Wmo-nota gegeven. Zij hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om hun ambities nog scherper te formuleren. In hoofdlijnen zijn de uitgangspunten van de gemeente en de Manifestgroep vergelijkbaar. Tegelijkertijd wil de Manifestgroep snelle verandering, meer keuzes, meer mensen bereiken en effectiever werken.

*Opdracht gemeente.* Op basis van de verschillende documenten en gesprekken hierover heeft de gemeente de Manifestgroep opdracht gegeven de ambities uit te werken en concreet te implementeren. Kern van de opdracht:

- In beeld brengen hoeveel mensen uit de doelgroepen van de organisaties die zijn aangesloten bij de Manifestgroep aan te merken zijn als kwetsbaar, evenals hoe behoeften van die kwetsbare groepen zich ontwikkelen;
- Voorstellen maken voor verbeteringen in het aanbod voor die kwetsbare groepen, vooral door nog meer en nog betere samenwerking;
- Dit is alles te doen binnen een aantal randvoorwaarden, zoals efficiency, aansluiting bij het lopende beleid (bijvoorbeeld de gebiedgerichte aanpak van de gemeente en de frontlijnbenadering), en respect voor de grenzen tussen vrijwillige en professionele zorg.

## **Resultaten**

De Manifestgroep heeft heel bewust pragmatisch gewerkt, en zich gericht op concrete, direct uitvoerbare resultaten. Bij voorkeur resultaten die al tijdens de looptijd van de opdracht tot realisatie konden komen.

*Doelgroepenanalyse.* In het kader van de opdracht is de Manifestgroep begonnen met een analyse van de doelgroepen. Conclusie is dat de grootste behoefte aan vernieuwing bestaat rondom:

- Amsterdammers in isolement;
- Amsterdammers met GGZ-problematiek;
- Amsterdammers met schulden.

Bij veel mensen uit de doelgroepen is sprake van een combinatie van deze problemen.

Daarbij gaat de Manifestgroep uit van de volgende kengetallen:

- 71.000 één- of meer persoonshuishoudens hebben min of meer langdurige ondersteuning nodig;
- 25.000 zelfstandig wonende mensen hebben te maken met ernstige psychiatrische problematiek;
- 70.000 mensen leven in armoede en hebben te maken met ernstige vormen van eenzaamheid.

*Quick scan organisaties.* Vervolgens hebben de organisaties zichzelf onder de loep gelegd in een quick scan. Uit de quick scan van de negen organisaties blijken onder meer:

- Concrete kansen voor doelmatiger bereik doelgroepen via betere onderlinge samenwerking;
- Concrete kansen voor doelmatiger en groter aanbod voor doelgroepen door betere samenwerking met bedrijfsleven.

## **Elf voorstellen / plannen van aanpak**

Op basis van de doelgroepenanalyse en de quick scan is de Manifestgroep gekomen tot elf voorstellen voor vernieuwing van het aanbod voor doelgroepen, en versterking van de doelmatigheid van de organisaties. In dit rapport is voor elk voorstel beschreven:

- Wat was bij de start van dit project de stand van zaken en welke vernieuwingen waren al in gang gezet;
- Welke nieuwe stappen zijn tijdens het project gezet;
- Hoe ziet een mogelijk vervolg eruit en welke afspraken zijn hierover gemaakt. In bijlage E is per voorstel een meer gedetailleerd plan van aanpak opgenomen.

Drie voorstellen beogen een beter fundament te geven aan de vrijwillige zorg voor met name de betreffende doelgroepen.

➤ **Aanpak 1. Een nieuwe vorm van ketensamenwerking.**

Dit voorstel ziet de Manifestgroep als het 'pièce de résistance', het meest vernieuwende, veelomvattende en verstrekkende voorstel.

Voorstel is dat de organisaties in één gezamenlijke keten, zorg gaan bieden die de cliënt op weg helpt naar meer participatie in de samenleving. Dit kan, door het bestaande aanbod te plaatsen in een geheel van activiteiten, dat als één samenhangende 'keten' wordt aangeboden. Dit nieuwe 'ketenaanbod' kan bijvoorbeeld worden ingezet in de frontlijnaanpak. De Manifestgroep wil deze aanpak graag verder uitwerken. Het leidt deels tot een andere manier van financiering van organisaties die meedoen. Voor zover zij diensten leveren via het ketenaanbod, worden zij gezamenlijk gefinancierd, en niet elk afzonderlijk.

➤ **Aanpak 2. Betere matching van vragers en aanbieders van vrijwillige zorg via verder ontwikkelen van de sociale kaart.**

Uiteindelijk streeft de Manifestgroep ernaar dat kwetsbare burgers zich op hun beurt weer inzetten voor anderen. Dat kan worden ondersteund door vacatures die kunnen worden vervuld door (ex-) cliënten te ontsluiten via [www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl). In eerste instantie betreft het vacatures van de Manifestorganisaties, en daarna volgt uitbreiding naar andere partners. Dat kan ook door het realiseren van een intelligente koppeling tussen de websites van organisaties die vrijwilligersvacatures aanbieden en [jekuntmeer.nl](http://jekuntmeer.nl).

Wanneer deze stappen zijn gezet kan ook het aanbod aan informele zorg voor cliënten en doorverwijzers beter inzichtelijk worden gemaakt via [www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl). Cliënten vinden dan sneller de voor hen wenselijke ondersteuning.

➤ **Aanpak 3. Interculturalisatie van de informele zorg.**

De organisaties van de Manifestgroep zijn, met uitzondering van CABO, te kenmerken als betrekkelijk 'wit'. Wit in hun personele samenstelling, wit voor wat betreft de vrijwilligers die zij ondersteunen, en zelfs nog betrekkelijk wit voor wat betreft de vragers om hulp die zij bereiken. Amsterdam is bij uitstek een multiculturele stad. De organisaties hebben vastgesteld dat het nodig is dat zowel hun doelgroepen, als hun vrijwilligers, als hun professionals een betere afspiegeling gaan vormen van de Amsterdamse samenleving. De vrijwillige zorg loopt hierin wellicht enigszins achter op delen van de formele zorg. Over de wijze waarop de interculturalisatie kan worden aangepakt zijn de organisaties nog in gesprek. De ambitie is echter ondubbelzinnig en hard.

Twee voorstellen richten zich op betere directe ondersteuning van vrijwilligers.

➤ **Aanpak 4. E-learning en online-coaching.**

De Vrijwilligersacademie en verschillende organisaties waaronder Gilde Amsterdam, hebben afspraken gemaakt om bilateraal e-learning en e-begeleiding van vrijwilligers verder te ontwikkelen. Vrijwilligers van de overige organisaties kunnen hiervan gebruik gaan maken.

➤ **Aanpak 5. Betere uitwisseling en loopbaanontwikkeling voor vrijwilligers.**

De aangesloten organisaties hebben afgesproken samen te gaan werken bij de doorverwijzing en loopbaanontwikkeling. VWA coördineert dit. De aanpak kent drie lijnen:

- Een leerlijn: verdergaande samenwerking bij aanbod van cursussen. Dit kan gaan om het samen aanbieden van cursussen, of het samen ontwikkelen van cursussen. Aan het eind van een cursus ontvangt een deelnemer een certificaat.
- Een ervaringslijn voor 'gewone' vrijwilligers. Dit gaat om het uitwisselen van nieuwe vrijwilligers die zich bij een organisatie hebben gemeld waar zij niet te plaatsen zijn, en om het overstappen door ervaren vrijwilligers van de ene vrijwilligersbaan naar de andere. Tevens gaat het om het

vastleggen van ervaring in certificaten. De organisaties willen gezamenlijk een eenvoudige systematiek voor doorverwijzing en certificaten ontwikkelen.

- Een lijn 'van cliënt naar vrijwilliger'. Dit gaat om cliënten die als ervaringsdeskundige aan de slag willen, en om cliënten die ander vrijwilligerswerk willen gaan doen dan ze op een zeker moment doen. Soms kunnen ook hier certificaten relevant zijn.

Vier voorstellen hebben betrekking op specifieke doelgroepen.

➤ **Aanpak 6. Een kwantumsprong in het bereik van oudere migranten in isolement.**

Er is een groot en urgent probleem van een snelgroeiende groep oudere migranten in isolement. De gefragmenteerde aanpak dient meer gecoördineerd aangepakt te worden. De organisaties aangesloten bij de Manifestgroep zijn bij uitstek de partijen die hierin van betekenis kunnen zijn. Uitgangspunt is het werken met en via zelforganisaties van oudere migranten waarvoor CABO de basis biedt. Het vinden, toerusten en ondersteunen van sleutelfiguren is de kern van de strategie. In het toerusten en ondersteunen van de sleutelfiguren, alsmede het inzetten van vrijwilligers nemen verschillende Manifestgroeporganisaties deel. De Vrijwilligersacademie coördineert, samen met CABO, en zet kennis en ervaringen in vanuit een Europees samenwerkingsproject gericht op 'inclusief' werken. Dat houdt in de praktijk van informele zorg in: steeds in elke fase, met alle betrokkenen er voor zorg te dragen dat alle relevante bevolkingsgroepen evenredig deel nemen in de informele zorg.

➤ **Aanpak 7. Thuisbegeleiding van OGGZ-cliënten door vrijwilligers.**

Vastgesteld is dat veel cliënten van het Leger des Heils relatief eenzaam zijn en weinig deelnemen aan de samenleving. Het Leger des Heils, De Regenboog en Kuria gaan samenwerken bij het inzetten van buddy's/maatjes voor deze doelgroep, opdat de doelgroep meer en beter maatschappelijk kan participeren en –indien mogelijk- op termijn minder afhankelijk kan worden van – alleen - professionele zorg.

➤ **Aanpak 8. Stroomlijnen telefonisch contact en telefonische ondersteuning.**

Het aanbod aan telefonische zorg wordt vanuit verschillende organisaties verzorgd. Het kan winnen aan samenhang. Dit kan gebeuren door:

- Een betere taakverdeling, en vernieuwing van de aanpak, rondom notoire 'veelbellers';
- Herverkaveling van het werk. Praktisch betekent dit dat mensen die alleen maar hun verhaal kwijt willen, door anderen zullen worden doorverwezen naar Sensor. Mensen die juist praktische ondersteuning willen zullen door bijvoorbeeld Sensor worden doorverwezen naar de GGZ;
- Cliënten van het Steunpunt GGZ die een vaste relatie willen hebben, worden gekoppeld aan een telefonisch maatje van De Regenboog;
- Een terugbellijn. Als daar aanleiding toe bestaat, wordt een gesprek afgerond met de vraag, of men wil worden teruggebeld door een vrijwilliger (of een professional) die kan meedenken over een vraag naar ondersteuning;
- Verkennen van de mogelijkheden om bepaalde groepen waar veel sociaal isolement is, en die nog onvoldoende bereikt worden, meer actief te benaderen met het aanbod van telefonische ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld gaan over oudere migranten. Het kan vorm krijgen in een samenwerkingsverband van organisaties van/voor ouderen of ouderenzorg, zelforganisaties, welzijnsorganisaties, en natuurlijk CABO.

➤ **Aanpak 9. Stedelijk coördinatie, afstemming en versterking schuldhulpverlening door vrijwilligers.**

Het aantal meldingen voor schuldhulpverlening en vrijwillige thuisadministratie groeit enorm. De Regenboog en de Vrijwilligersacademie hebben daarom met partners vanuit de Manifestgroep,

samen met andere stedelijke vrijwilligersorganisaties en de MADI's (organisaties voor maatschappelijke dienstverlening in de stadsdelen) het initiatief genomen tot een werkconferentie. Op deze bijeenkomst is een basisdocument besproken waarin wordt vastgesteld wanneer welke vorm van vrijwillige ondersteuning effectief is. In de komende maanden wordt deze analyse uitgewerkt en wordt toegewerkt naar gezamenlijke coördinatie, kennisdeling en productontwikkeling in de gehele stad. Op stadsdeelniveau wordt samenwerking en afstemming met kleinere initiatieven gezocht. In stadsdeel-Zuid gebeurde dit reeds op een werkbijeenkomst op 12 juli jl.

Eén voorstel heeft betrekking op betere samenwerking met het bedrijfsleven.

➤ **Aanpak 10. Verbetering samenwerking met het bedrijfsleven.**

De Manifestgroep wil een inventarisatie opstellen waarin alle ervaringen met het bedrijfsleven zijn gebundeld. Er zou vervolgens een database kunnen worden opgesteld met:

- Een overzicht van bedrijven waarmee langdurige / intensieve contacten bestaan. Zowel grotere als mkb-bedrijven.
- Producten en diensten die bedrijven in het kader van MVO om niet kunnen leveren aan vrijwilligersorganisaties. Te denken valt aan het ontwikkelen van ICT-systemen, ondersteuning van de financiële administratie, of het verzorgen van trainingen;
- Verbeteren van de methodiek van samenwerking met het bedrijfsleven bij de inzet van vrijwilligers uit bedrijven. Hoe kan dit efficiënter en effectiever? Een overzicht van vacatures waar vrijwilligers vanuit bedrijven kunnen worden ingezet;
- Een PR-strategie.

Het laatste voorstel betreft efficiency in de bedrijfsvoering.

➤ **Aanpak 11. Gezamenlijke administratie.**

De organisaties willen ook tot meer doelmatigheid komen door de 'back-office' beter te organiseren. Een aantal manifestgroep organisaties wil graag onderzoeken of de administratie gezamenlijk kan worden uitgevoerd en/of door de administratie deels uit te besteden aan mensen uit de doelgroep. Voorstel is een sociale firma te starten, die de administratie van vrijwilligersorganisaties (deels) uitvoert en die bemenst wordt door kwetsbare Amsterdammers, mensen uit de doelgroepen van de organisaties dus. Zo snijdt het mes aan twee kanten: de organisaties die willen meedoen besparen geld door functies samen te doen, en voor de doelgroepen worden extra participatie- en activeringsmogelijkheden geschapen. Of misschien aan drie kanten: een deel van de begeleiding die binnen de sociale firma nodig is, kan wellicht gevonden worden bij het bedrijfsleven. Deelname is optioneel en zodra de functie is opgezet, kunnen ook andere organisaties hierop aansluiten.

## 2. De Manifestgroep en de opdracht van de gemeente Amsterdam

### 2.1. De inzet van de Manifestgroep

Er zijn in Amsterdam zeer veel organisaties, van uiteenlopende signatuur, die met behulp van vrijwilligers informele zorg bieden en ondersteuning bieden aan andere kwetsbare groepen.

Kuria en de Regenboog zijn al langere tijd actief om de samenwerking binnen de informele zorg te versterken. In eerste instantie gebeurde dit vanuit een Convenant informele zorg, van waaruit de Vrijwilligersacademie is opgericht: een gezamenlijk initiatief om vrijwilligers goed toe te rusten en de opgebouwde expertise tussen de organisaties wordt gedeeld.

In de afgelopen jaren is de Vrijwilligersacademie steeds meer uitgegroeid tot een spil en katalysator voor gezamenlijk initiatieven die ten doel hebben de kwaliteit van informele zorg en de ondersteuning aan kwetsbare groepen te versterken. In 2011 heeft dit geleid tot een gemeenschappelijk 'manifest' van tien organisaties die in Amsterdam actief zijn op het snijvlak van vrijwilligerswerk, informele zorg en participatie. Deze organisaties hebben in vervolg daarop hun samenwerking verdiept. Hun streven is meer en betere ondersteuning voor kwetsbare Amsterdammers, in samenwerking met een stevig regisserende gemeente. De weerslag hiervan is te vinden in verschillende documenten van wat is gaan heten 'de Manifestgroep'<sup>1</sup>.

NB: door het faillissement van Schorer is het aantal organisaties teruggebracht naar 9. De Regenboog heeft inmiddels wel een deel van het werk van Schorer buddyzorg overgenomen. De Manifestgroep streeft naar uitbreiding zie ook: 3.3.

### 2.2. De opdracht aan de Manifestgroep.

De gemeente Amsterdam heeft de organisaties de opdracht gegeven, op basis van een analyse, een voorstel te doen voor een vernieuwende aanpak. De opdracht is te vinden in bijlage 1. Kern van de opdracht is:

- In beeld brengen hoeveel mensen uit de doelgroepen van de organisaties aangesloten bij de Manifestgroep zijn aan te merken als kwetsbaar, evenals hoe de behoeften van die kwetsbare groepen zich ontwikkelen;
- Voorstellen maken voor verbeteringen in het aanbod voor die kwetsbare groepen, vooral door nog meer en nog betere samenwerking;
- Dit is alles te doen binnen een aantal randvoorwaarden, zoals efficiency, aansluiting bij het lopende beleid (bijvoorbeeld de gebiedgerichte aanpak van de gemeente en de frontlijnbenadering), en respect voor de grenzen tussen vrijwillige en professionele zorg.

### 2.3. Verrichte werkzaamheden

De Manifestgroep heeft een projectleider aangesteld. Deze heeft met zijn bureau:

- Informatie verzameld en geanalyseerd;
- Alle directeurs geïnterviewd;

---

<sup>1</sup> Projectvoorstel: gezamenlijk versterken vrijwillige inzet, maart 2012. Versterk vrijwillige inzet Amsterdam, januari 2012. Inbreng ten aanzien van hoofdlijnen voor de Wmo-nota Amsterdam, september 2011.

- Met enkele andere organisaties gesproken om aanvullende informatie te verzamelen en te peilen of zij belangstelling hebben zich aan te sluiten bij de groep, of bij specifieke projecten die uit de Manifestgroep voortkomen;
- Voorstellen ontwikkeld en het eindrapport opgesteld;
- De besprekingen van de Manifestgroep begeleid.

De Manifestgroep is in totaal acht maal bijeengekomen, vier maal voltallig en vier maal in een kleinere groep om tussenresultaten te bespreken.

Per thema is bovendien op uiteenlopende manieren overleg gevoerd tussen direct betrokken organisaties. Waar nodig heeft de projectleider dat overleg gefaciliteerd. Ook is een conferentie georganiseerd over de aanpak met ondersteuning van vrijwilligers van schuldenproblematiek.

### 3. Conclusies analyse doelgroepen, quick scan organisaties.

De Manifestgroep bestaat uit organisaties die zich richten op het maatschappelijk activeren van kwetsbare burgers (mede) via de inzet van vrijwilligers.

#### 3.1. Doelgroepen

Op basis van de analyse (bijlage C), is de Manifestgroep tot de conclusie gekomen dat de grootste behoefte aan vernieuwing bestaat bij de hulp gericht op:

- Amsterdammers in isolement;
- Amsterdammers met GGZ-problematiek;
- Amsterdammers met schulden.

Uiteraard bestaat er de nodige overlap tussen deze groepen. Zo komen schuldenproblematiek en armoede vaak voor bij mensen in sociaal isolement. En mensen met GGZ-problematiek zijn vaak maatschappelijk geïsoleerd.

De redenen om zich vooral op deze drie (overlappende) doelgroepen te richten zijn:

- De omvang van de doelgroep, het betreft een groot aantal Amsterdammers;
- De aard en ernst van de problematiek;
- De mogelijkheid om door inzet van vrijwilligers zwaardere problematiek te voorkomen, waardoor een beroep op duurder zorg kan worden beperkt;
- De mogelijkheden om gezamenlijk de ondersteuning voor deze groepen te verbeteren. En deze organisaties zijn in staat om bij te dragen aan preventie van grotere of escalatie van problemen, waardoor een duurder beroep op zwaardere zorg uitblijft.

#### **Kwetsbare Amsterdammers**

Amsterdam telt 472.000 huishoudens. 30 % van de huishoudens leeft in armoede of zit daar net tegenaan. 71.000 kwetsbare (één- of meerpersoonshuishoudens hebben min of meer langdurig ondersteuning nodig op één of meer levensgebieden.

#### *Psychiatrische problematiek*

Naar schatting hebben 25.000 zelfstandig wonende Amsterdammers te maken met ernstige psychiatrische aandoeningen. De aard van de daaruit voortvloeiende problematiek is divers:



- Er zijn mensen die het lastig vinden zelfstandig het huishouden te runnen en/of die behoefte hebben aan een vorm van dagbesteding. Een deel van de groep die nu nog een beroep kan doen op AWBZ-begeleiding, zal in de toekomst een beroep moeten doen op het Wmo-aanbod. De gemeente zal voor hen waar dat kan individuele voorzieningen vervangen door collectieve voorzieningen. Beoogd wordt de inzet van vrijwilligers aan te laten sluiten op deze beweging;
- Er zijn mensen die niet bij de zorg in beeld zijn, doordat ze afgesloten leven, zorg mijden en/of de mogelijkheden die de zorg kan bieden niet kennen. Deskundigen schatten wel dat 50 % van de mensen met psychiatrische achtergrond niet voldoende of in het geheel niet in beeld is bij hulpverlening;
- Mede door de 24-uursbereikbaarheid belt de doelgroep veel naar Sensor. 22 % van de contacten met Sensor Amsterdam heeft primair een psychosociale of psychiatrische reden.

Het aantal (voormalige) dak- en thuislozen (de OGGZ-doelgroep) wordt geschat op 2.000 mensen.

Naast de groep mensen die zelfstandig leeft, wonen ongeveer 3.000 mensen in voorzieningen voor begeleid wonen. Onder hen zijn mensen die nu nog betrekkelijk geïsoleerd door het leven gaan, maar die graag actiever in de samenleving willen participeren. Ook voor deze mensen kunnen de Manifestgroep-organisaties hun aanbod aan vrijwillige zorg inzetten.

Belangrijke doelstellingen van de organisaties zijn:

- Doorbreken van sociaal isolement van mensen uit de doelgroepen;
- Versterken van het netwerk van mensen uit de doelgroepen;
- ondersteuning van maatschappelijke participatie.

Ook 'de weg wijzen naar andere voorzieningen' en helpen uitvoeren van praktische werkzaamheden (om te ondersteunen in het zelfstandig wonen) zijn belangrijke activiteiten van de organisaties.

*Eenzaamheid, sociale uitsluiting en schuldenproblematiek*

100.000 Amsterdammers leven langdurig (langer dan een jaar) onder de armoedegrens. Onder hen zijn relatief veel:

- ouderen. En binnen de groep ouderen buitenproportioneel veel migranten
- mensen met ernstige schuldenproblematiek
- mensen die (mede) door chronische gezondheidsproblemen nauwelijks aan de samenleving deelnemen.

Naar schatting 70.000 mensen uit de armoedegroep heeft te maken met ernstige eenzaamheidsproblematiek.

Ook uit de gegevens van Sensor Amsterdam blijkt dat in de 20.000 contacten met Sensor in 2011 de reden voor contact in 26 % van de gevallen eenzaamheid was.

Er is een samenhang tussen armoede en eenzaamheid. Kenmerkend voor mensen die aan de onderkant van de samenleving leven, is dat zij vaak te maken hebben met verschillende problemen tegelijkertijd. Naast onvoldoende financiële armslag, betreft dit onder meer: slechte huisvesting of het geheel ontbreken van huisvesting, gebrekkige gezondheid, werkloosheid, en beperkte maatschappelijke participatie. Vooral mensen die zich (sterk) eenzaam voelen weten vaak niet bij welke instanties ze moeten zijn voor ondersteuning. Er is behoefte aan één persoon of één organisatie waar de hulpvraag neergelegd kan worden. Dit sluit dus aan op de frontlijnaanpak.

De Manifestgroep richt zich met name op:

- Mensen die als gevolg van persoonlijke omstandigheden in eenzaamheid/sociale uitsluiting zijn geraakt. Veel armoedeproblematiek valt hier ook onder;
- Mensen die de vaardigheden missen om sociale contacten aan te gaan. Hier vallen ook mensen onder die zwakbegaafd zijn en als gevolg daarvan moeite hebben om zelfredzaam te worden;
- Specifieke doelgroepen, zoals oudere migranten die onvoldoende binding met de samenleving hebben opgebouwd.

### 3.2. Quick scan organisaties

De organisaties die zijn aangesloten bij de Manifestgroep werken voor uiteenlopende doelgroepen en ontplooiën een breed scala aan activiteiten. Soms gaat het om het bieden van contactmogelijkheden voor een brede doelgroep (bijvoorbeeld de telefonische ondersteuning die Sensor aanbiedt, die in principe bedoeld is voor eenieder die wil bellen). Maar andere keren gaat het om nauw afgebakende doelgroepen. Zo richt De Regenboog zich met het maatjescontact op mensen met psychiatrische problematiek in isolement. Dat kan soms mensen betreffen die moeite hebben om sociale contacten aan te gaan, maar betreft vaak ook mensen die direct als gevolg van hun aandoening in een situatie eenzaamheid/sociale uitsluiting terecht zijn gekomen. Via het maatjescontact wordt gewerkt aan participatie. Ook de ondersteuning van mensen met schulden door VONK van de Regenboog is een voorbeeld van een nauw omschreven doelgroep. Het

Steunpunt-GGZ van Cliëntenbelang biedt ondersteuning via de telefoon, spreekuur en steun- en leuncontacten. CABO richt zich op het daadwerkelijk bereiken van de oudere migranten. Deze groep is als gevolg van taalachterstanden moeilijk bereikbaar. Meer nog dan bij andere doelgroepen is hier vaak outreachend werken noodzakelijk om eenzaamheid, sociaal isolement en schulden te bestrijden.

Op basis van de quick scan die is gemaakt van de organisaties en hun werkzaamheden voor de betreffende doelgroepen (zie bijlage D), hebben we een reeks aan kansen geïdentificeerd om betere en doelmatiger ondersteuning te leveren aan de cliënten en vrijwilligers. Dit betreffen:

- Kansen voor beter en doelmatiger bereik van de doelgroepen via betere onderlinge samenwerking;
- Kansen voor doelmatiger en groter aanbod voor doelgroepen door samenwerking binnen lokale netwerken van actieve burgers, ondernemers en vrijwilligersorganisaties via een 'lerende praktijk'. Dit zijn kortdurende of langdurige doelgerichte lokale samenwerkingsverbanden zoeken of sponsoring en dergelijke. Stedelijk werkende organisaties kunnen dit faciliteren, denk aan de Vrijwilligersacademie met het digitale platform Vrijwilligersacademie Zuid.

De kansen zijn waar mogelijk vertaald naar de concrete aanpak in hoofdstuk 4.

### 3.3. Verkenning van mogelijkheden andere organisaties bij de Manifestgroep te betrekken

Voor de versterking en vernieuwing van het aanbod zijn ook organisaties (nog) niet deelnemen in de Manifestgroep nodig. Er is contact gezocht met enkele stedelijk werkende organisaties om na te gaan hoe met hen intensiever kan worden opgetrokken.

Dit betreft in de eerste plaats Markant, het expertisecentrum voor mantelzorg in Amsterdam. Markant heeft zelf ook vrijwilligersprojecten. Markant heeft aangegeven met de Manifestgroep te willen bespreken hoe de ondersteuning van mantelzorgers kan worden versterkt. Met Markant worden vervolgspraken gemaakt.

In de tweede plaats de Stichting Present. Present werkt met vrijwilligers. Present organiseert met en voor kwetsbare Amsterdammers klussen waarmee zij worden gesteund. In de praktijk liggen er samenwerkingsmogelijkheden met de leden van de Manifestgroep, bijvoorbeeld bij het versterken van de samenwerking met het bedrijfsleven (zie de betreffende aanpak). Deze mogelijkheden moeten in de nabije toekomst nader worden verkend.

## **4. Voorstellen vernieuwing aanbod voor doelgroepen en versterking doelmatigheid organisaties.**

In dit hoofdstuk bespreken we tien concrete voorstellen. Bij elk voorstel komt aan de orde:

- Wat was bij de start van dit project de stand van zaken en welke vernieuwingen waren al in gang gezet;
- Welke nieuwe stappen zijn tijdens het project gezet;
- Hoe ziet een mogelijk vervolg eruit en welke afspraken zijn hierover gemaakt.

#### 4.1 Een beter fundament voor de vrijwillige zorg.

##### 4.1.1 Ketensamenwerking in aansluiting op de frontlijnaanpak.

###### *Situatie en stappen*

De gemeente Amsterdam is afgelopen jaar gestart met een experiment dat er op is gericht tot veel intensievere samenwerking te komen in de hulpverlening aan zogenaamde multiprobleem-huishoudens, de 'frontlijnaanpak'. In elk stadsdeel is in dit kader ten minste één proeftuin gestart.

De organisaties die zijn aangesloten bij de Manifestgroep juichen het experiment met de frontlijnaanpak toe. Te vaak zien de vrijwilligersorganisaties dat rondom één gezin een groot aantal (professionele) hulpverleners actief is, zonder dat er goed wordt samengewerkt. Dit is slecht voor de kwaliteit van de hulp, en leidt tot onnodige kosten. De Manifestgroep hoopt dat het experiment slaagt en dat de aanpak ook voor andere mensen die hulp nodig hebben kan worden ingezet.

Graag dragen de vrijwilligersorganisaties daarom bij aan het succes van de frontlijnaanpak. Dat kunnen zij doen door als individuele organisatie met een vrijwilliger te participeren in de 'keten'. Het kan ook door als vrijwilligersorganisaties samen een aanbod te doen om naast de professionele organisaties, een deel van de zorg op ons te nemen.

In beide gevallen geldt een aantal randvoorwaarden:

- Vrijwilligers werken vanuit hun expertise m.b.t. de leefwereld van de cliënt; zij zullen geen professionele taken overnemen;
- Vrijwillige inzet dient beschermt te worden; het is een waardevolle aanvulling met een belangrijke preventief en ondersteunend resultaat, maar geen substituuut voor professionele hulp;
- Graag stimuleren we goede samenwerking tussen vrijwilligers en professionals, maar we willen bewaken dat een vrijwilliger niet hiërarchisch wordt aangestuurd; samenwerking vindt plaats met erkenning van elkaars expertise;
- Vrijwilligers van de Manifestgroep worden ingezet vanuit de Manifestgroep organisaties: zij zijn en blijven verantwoordelijk voor kwaliteit, opleiding en begeleiding.

###### *Een gezamenlijk aanbod*

Tijdens de opdracht is op hoofdlijnen overeenstemming bereikt over een vernieuwende aanpak.

- **Aanpak 1.** *Ketensamenwerking in aansluiting op de frontlijnaanpak.* Ook voor informele zorg geldt: de burger staat centraal. Dat wil zeggen dat de beperkingen en de ondersteuningsbehoefte van de cliënt serieus worden genomen. Gezamenlijk bieden de organisaties zorg in één gezamenlijke keten die de cliënt op weg helpt naar meer participatie in de samenleving. Dit kan, door het bestaande aanbod te plaatsen in een geheel van activiteiten, dat als een samenhangend product wordt aangeboden. Dit nieuwe product kan bijvoorbeeld worden ingezet in de frontlijnaanpak. De Manifestgroep wil deze aanpak graag verder uitwerken.

###### *Toelichting*

Kerdoel van de informele zorg is mensen met een tijdelijke of – meestal – chronische beperking - waar nodig in aanvulling op formele zorg – te helpen om zo zelfstandig mogelijk te (blijven) participeren in de samenleving.

Alle organisaties bieden nu zelfstandig delen van dit ondersteuningsaanbod aan. De eerste stap is nu om dit aanbod te beschouwen als middel in om de participatie te stimuleren.

In principe kunnen de organisaties hun bestaande aanbod gewoon voortzetten. Ze hoeven dus geen ingewikkelde onderhandelingen over autonomie te gaan voeren, zonder dat tevoren duidelijk is wat dit gaat opleveren voor cliënten. Tegelijkertijd kunnen organisaties direct, cliëntgericht samenwerken. De keten staat ook open staat voor organisaties die (nog) niet zijn aangesloten bij de Manifestgroep.

Soms kunnen mensen uit de doelgroepen zelf ook weer een bijdrage leveren in de ondersteuning van anderen. Zo snijdt het mes aan twee kanten. Bijvoorbeeld:

- mensen met ernstige psychiatrische problematiek die goed worden ondersteund, kunnen en willen zich vaak ook inzetten voor andere cliënten: als lotgenoot, later ook als vrijwilliger of als ervaringsdeskundige vrijwilliger;
- mensen in sociaal isolement kunnen als ze goed worden ondersteund hun isolement duurzaam doorbreken als zij zich als lotgenoot en later als vrijwilliger in gaan zetten voor mensen in een vergelijkbare situatie.

Een eerste aanzet tot de “keten”:

- Een cliënt meldt zich, bijvoorbeeld via de telefoonlijn van Sensor, via een doorverwijzing door een professional, of een doorverwijzing vanuit een gemeentelijk loket;
- Dan start een keten van activiteiten:
  - Initieel contact (Sensor bijvoorbeeld);
  - Concrete ondersteuning (GGZ-steunpunt van Cliëntenbelang bijvoorbeeld); maar ook: versterking van zelforganisaties van migranten (CABO, Vrijwilligersacademie);
  - Eén-op-één contact (maatje, buddy van Kuria of Regenboog);
  - Praktische ondersteuning, netwerkversterking bij leven en huishouden (bijvoorbeeld Gilde Amsterdam, of andere partners buiten de Manifestgroep zoals Humanitas-thuisadministratie);
  - Begeleiding bij veranderingen, tegenslagen (opnieuw contact bijvoorbeeld Sensor, maatje van VONK);
  - Opleiding begeleiding, talentcoach (Vrijwilligersacademie, Gilde Amsterdam)
  - Ontwikkelen van lotgenotencontact, netwerkversterking (diverse organisaties);
  - Herstel van rollen en mogelijkheden in de samenleving, participatie en opleiding naar en door vrijwilligerswerk of betaald werk. Of (nog beter) vrijwilligerswerk ter ondersteuning van anderen, en waar mogelijk naar verdere opleiding en/of betaald werk (Vrijwilligersacademie, CABO, Regenboog, Gilde Amsterdam, GGZ Steunpunt)

Per cliënt is er een uniek traject. Het aanbod heeft ook niet noodzakelijk een vaste volgorde in de tijd. Zo kan contact per telefoon op meer momenten dan geschetst aan de orde zijn. Tegelijkertijd wordt het aanbod zo georganiseerd dat cliënten snel op de juiste plek komen (niet van het kastje naar de muur worden gestuurd).

Met deze ketenbenadering wordt het bestaande aanbod als het ware opnieuw ingekaderd. Daarmee wordt het makkelijker om met de cliënt te bespreken wanneer hij/zij toe is aan een andere, volgende stap.

In een aantal andere plannen die we in deze rapportage beschrijven passen we de ketenbenadering direct toe.

Daarnaast heeft de Manifestgroep de wens samen met de gemeente Amsterdam dit concept nader uit te werken. Doel is een concrete methodiek te ontwikkelen die bijdraagt aan doelgerichte informele ondersteuning van kwetsbare burgers in Amsterdam.

### *Implementatie*

Voor de implementatie zijn verschillende scenario's denkbaar. Elementen daarvan:

- Is een politieke beslissing vooraf nodig over de wenselijkheid van deze aanpak, alvorens de Manifestgroep verdergaat met de uitwerking? Of vindt eerst een verdere uitwerking plaats, waarna de gemeente op basis van meer gedetailleerde informatie kan beslissen of deze ketenaanpak kan worden ingevlochten in de bestaande subsidierelatie met de betrokken organisaties? De ketenaanpak betekent geen vraag om meer subsidie, wel om een andere wijze van toekenning van subsidie.
- De vrijwilligersorganisaties werken het plan zelfstandig uit, of in samenwerking met de gemeente. Vrijwilligersorganisaties dienen in elk geval uit te werken:
  - wat zijn onmisbare onderdelen van elk traject? Wat zijn onderdelen die per traject kunnen wisselen?
  - de wijze van samenwerking tussen de partners;
  - welke partners zijn onmisbaar in de keten? Zijn er organisaties onmisbaar die nu nog niet in de Manifestgroep participeren?
  - kunnen 'vouchers' een rol spelen in de financiering?
  - De gemeente zou als opdrachtgever kunnen uitwerken hoe zij de ketenaanpak wil inzetten in de zorg (bijvoorbeeld in de frontlijnaanpak).

Een deel van het geld dat nu naar de bestaande activiteiten gaat, wordt bij een positief besluit voortaan via het 'product ketenaanpak' besteed. In beginsel kan dit dus plaatsvinden binnen het huidige financiële kader. Natuurlijk, mocht de ketenaanpak een doorslaand succes blijken, dan kan uitbreiding van het financiële kader aan de orde komen, maar dit is niet de intentie vooraf. Het gaat om het beter richten van bestaande middelen.

#### 4.1.2 Doorontwikkelen van het matchingspotentieel en de sociale kaart

##### *Situatie en stappen*

Matchen van cliënten en vrijwilligers is van buitengewoon belang.

We onderscheiden in dit verband drie vormen van matching:

- Koppelen van burgers die zelf geen bijzondere problematiek hebben en zich willen inzetten als vrijwilliger, aan kwetsbare burgers;
- Koppelen van cliënten die eraan toe zijn om zelf als vrijwilliger aan de slag te gaan (als ervaringsdeskundige of anderszins), aan vrijwilligerswerk en/of aan andere cliënten;
- Koppelen van professionele zorgorganisaties aan het vrijwilligersaanbod, wanneer informele zorg een oplossing kan bieden voor zich aandienende vraagstukken.

De Manifestgroep is nagegaan welke vormen van digitale matching al aangeboden worden, respectievelijk waar hiaten bestaan:

- De Vrijwilligerscentrale Amsterdam koppelt vrijwilligers aan vrijwilligersactiviteiten, onder meer via [www.vrijwilligerscentralearsterdam.nl](http://www.vrijwilligerscentralearsterdam.nl). Deze matching richt zich op alle vormen van vrijwilligerswerk, dus zeker niet uitsluitend op vrijwillige zorg. De organisaties bij de Manifestgroep stellen vast dat matching van vraag en aanbod rondom kwetsbare, zorgbehoevende cliënten, specifieke eisen stelt;
- Het participatieaanbod binnen de zorg (dagbesteding voor kwetsbare burgers) is goed ontsloten via [www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl) van De Omslag. Dit overzicht wordt momenteel in opdracht van de 7 stadsdelen uitgebreid met alle welzijnsactiviteiten. De site biedt ook vacatures voor mensen die als vrijwilliger aan de slag willen. Toch is dit laatste nog niet volledig: gewenst is een volledige ontsluiting van vacatures en mogelijkheden voor kwetsbare groepen/cliënten die zelf toe zijn aan de stap om vrijwilliger te worden.

- De Vrijwilligerscentrale Amsterdam heeft een sociale kaart die ook bedoeld is voor de organisaties die vrijwilligers zoeken. Deze sociale kaart is echter zeer algemeen en breed, inclusief sport, etc. De sociale kaart is onvoldoende toegespitst op informele zorg- en welzijnsorganisaties die vrijwilligers zoeken.
- Er is nog geen adequaat digitaal platform in Amsterdam waar vrijwilligers die iets willen betekenen voor kwetsbare burgers zich kunnen aanbieden en vice versa waar de doelgroep die ondersteuning van een vrijwilliger zoekt op zoek kan gaan.

➤ **Aanpak 2.** *Doorontwikkelen van het matchingpotentieel en de sociale kaart.*

Doorontwikkelen van jekuntmeer.nl als sociale kaart voor kwetsbare burgers met:

- 1) het ontsluiten van vrijwilligerswerk bij informele zorgorganisaties
- 2) het opzetten van een platform binnen jekuntmeer.nl voor vrijwilligers en hulp zoekenden

Dit betekent, de mogelijkheid onderzoeken of geschikte vacatures van vrijwilligersorganisaties (van de Manifestgroepen, van andere organisaties o.a. getoond op de site van VCA, kunnen worden getoond op [www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl). Deze laatste website richt zich specifiek op de kwetsbare doelgroep en is daar op ingericht. Koppeling van de databases op vacaturewebsites en sites van informele zorg aanbieders met jekuntmeer.nl zou een relatief snelle en goede mogelijkheid zijn om toegang te beiden voor de doelgroep naar vrijwilligersplekken.

*Ontsluiten van vrijwilligerswerk bij informele-zorgorganisaties*

- Korte termijn: ontsluiten van vrijwilligersvacatures van de Manifestgroep leden via [www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl). Alle vacatures die in principe (ook) geschikt zijn voor de kwetsbare doelgroepen, en dus ook cliënten die zich als vrijwilliger voor een ander willen inzetten, worden ontsloten. De Manifestgroepleden brengen de vacatures in.
- langere termijn: een intelligente koppeling tussen de website van o.a. de Vrijwilligerscentrale, andere Manifestgroeporganisaties met Jekuntmeer. De sites verwijzen nu naar elkaar, maar een eenvoudige verwijzing en doorkoppeling is onvoldoende voor bijvoorbeeld kwetsbare groepen om hun weg te vinden. Praktisch kan dit, door De Omslag de mogelijkheid te geven de informatie over vacatures te 'laden' en deze vervolgens via jekuntmeer 'op maat' aan te bieden aan cliënten. De Omslag beschikt over de kennis om dit adequaat vorm te geven.

Voor veel vrijwilligers uit het netwerk van CABO zullen middelen zoals websites nog een brug te ver zijn. Zij zullen eerst in staat gesteld moeten worden om er aan te wennen.

*Sociale kaart voor hulpzoekenden*

Nadere afspraken over: een uitbreiding en verdieping van jekuntmeer die een overzicht biedt van vraag en aanbod naar vrijwillige zorg voor kwetsbare groepen. De Omslag kan deze uitbreiding ontwikkelen in samenwerking met de organisaties in de Manifestgroep en met professionele zorg- en welzijnsorganisaties. Dit kan in de vorm van een vraag- en aanbod instrument dat al is wordt ontwikkeld door [www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl) voor stadsdeel Zuidoost. Met dit instrument wordt het ook mogelijk dat mensen die als zich vrijwilliger (bijvoorbeeld in een buurt) aanbieden benaderd kunnen worden door hulpvragers of vrijwilligersorganisaties. In feite faciliteert jekuntmeer.nl hiermee een digitale plek waar vraag en aanbod rondom informele zorg en vrijwilligerswerk wordt ontsloten.

*Vervolg*

Eerste stap is een gesprek met direct betrokkenen om de mogelijkheden om elkaar te versterken verder te verkennen. Verdere stappen staan beschreven in bijlage 5.

*Vervolg*

Uitwerken van wat in gang is gezet. Coördinatie ligt bij De Omslag.

#### 4.1.3 Interculturalisatie van de vrijwillige zorg.

*situatie en stappen*

De organisaties van de Manifestgroep zijn, met uitzondering van CABO, te kenmerken als betrekkelijk 'wit'. Wit in hun personele samenstelling, wit voor wat betreft de vrijwilligers die zij ondersteunen, en zelfs nog betrekkelijk wit voor wat betreft de vragers om hulp die zij bereiken. Amsterdam is bij uitstek een multiculturele stad. De organisaties hebben vastgesteld dat het nodig is dat zowel hun doelgroepen, als hun vrijwilligers, als hun professionals een betere afspiegeling gaan vormen van de Amsterdamse samenleving. De vrijwillige zorg loopt hierin wellicht enigszins achter op delen van de formele zorg. Over de wijze waarop de interculturalisatie kan worden aangepakt zijn de organisaties nog in gesprek. De ambitie is echter ondubbelzinnig en hard.

➤ **Aanpak 3.** *Interculturalisatie van de vrijwillige zorg.*

*Implementatie*

De Vrijwilligersacademie werkt samen met Europese partners aan dit thema. Concreet werkt zij zelf met CABO samen aan het bereiken van de doelgroep oudere migranten via zelforganisaties (zie aanpak 6). Maar het project biedt een veel breder instrumentarium aan mogelijkheden om in alle stadia van het werk vrijwilligers te betrekken bij het werk en nog niet bereikte doelgroep van migranten beter te bereiken. Daartoe informeert de Vrijwilligersacademie de Manifestgroepen leden hierover en bespreekt de Manifestgroep op haar komende vergadering hoe deze ambitie daadwerkelijk kan worden opgenomen in het werk. Bij een komend bezoek van de Europese partners aan Amsterdam worden hiertoe ook best practices gedeeld en onderzocht hoe deze in Amsterdam kunnen worden geïmplementeerd.

#### 4.2 Versterking van de ondersteuning van vrijwilligers.

##### 4.2.1 E-learning en e-coaching

*Situatie en stappen*

Digitaal werken biedt veel mogelijkheden om te komen tot meer efficiency en vooral verbetering van de kwaliteit van het aanbod.

De Vrijwilligersacademie heeft tijdens de looptijd van de opdracht een nieuw aanbod gelanceerd onder de naam BE-learning: <http://vrijwilligersacademie.net/nl/be-learning>. Kenmerkend is de combinatie van digitale training van vrijwilligers en persoonlijk contact. Dit is één van de mogelijkheden om de matching te verbeteren en (nieuwe) vrijwilligers beter voor te bereiden en te begeleiden.

➤ **Aanpak 4.** *E-learning en online-coaching.* De Vrijwilligersacademie en verschillende organisaties waaronder Het Gilde, hebben afspraken gemaakt om bilateraal e-learning en e-begeleiding van vrijwilligers verder te ontwikkelen.

### *Implementatie*

Dit aanbod stelt de Vrijwilligersacademie beschikbaar aan alle vrijwilligers (en cliënten) van de Manifestorganisaties. Het concept wordt de komende periode met en voor alle betrokkenen verder doorontwikkeld.

#### 4.2.2 Betere uitwisseling vrijwilligers, inclusief loopbaanontwikkeling.

##### *Situatie en stappen*

De aangesloten organisaties hebben vastgesteld dat er op incidentele basis weleens vrijwilligers tussen de ene en de andere organisatie worden uitgewisseld, maar dat dit veel vaker en meer gestructureerd kan gebeuren.

Zo werkt het Leger des Heils slechts met een beperkt aantal vrijwilligers, Bij het Leger des Heils melden zich veel meer vrijwilligers aan dan het Leger des Heils kan opnemen, daarnaast wordt vanuit de identiteitsgedachte een aantal voorwaarden aan de vrijwilligersinzet gevraagd Het Leger des Heils wil deze mensen graag doorverwijzen, maar kent nog geen instantie die dit op zich kan nemen. Datzelfde geldt voor Kuria. Vrijwilligers worden zodoende regelmatig doorverwezen naar collega organisaties. Het Gilde richt zich niet specifiek op kwetsbare groepen. Sommigen mensen die zich als vrijwilliger bij het Gilde aanmelden, zoeken vrijwilligerswerk dat wordt aangeboden of ondersteund door andere organisaties. Een voorbeeld is een oudere migrant die zich aanmeldt en beter via CABO verder geleid kan worden. Andere organisaties hebben tevens geregeld aanmeldingen van vrijwilligers die zij om uiteenlopende redenen niet zelf kunnen plaatsen, maar die zij graag doorverwijzen.

Omgekeerd willen verschillende organisaties, zoals De Regenboog, graag intensiever samenwerken met het Leger des Heils bij het inzetten van vrijwilligers. Kuria en het Leger des Heils hebben het voornemen, vanuit hun samenwerkingsrelatie en verbondenheid om buddyzorg te ontwikkelen voor de klanten die binnen de thuiszorg van het Leger des Heils bekend zijn en een soort van mentoraat nodig hebben om hun sociaal isolement te doorbreken. Dus naast formele zorg een koppeling met vrijwilligersondersteuning. Dit wordt momenteel door beide organisaties nader uitgewerkt.

Verder is er een tendens om loopbaantrajecten te ontwikkelen voor vrijwilligers. Diverse organisaties zijn hiermee bezig. Er is een duidelijke behoefte gesignaleerd om hierin samen te werken. Het betreft verschillende vormen van 'loopbanen':

- Cliënten die zich willen en kunnen ontwikkelen tot vrijwilliger, bijvoorbeeld als ervaringsdeskundige, maar ook op andere manieren;
- Vrijwilligers die na een zekere periode behoefte hebben eens ander vrijwilligerswerk te gaan doen, al dan niet met meer verantwoordelijkheid.

Voorts werken verschillende organisaties met certificaten, waarin is vastgelegd welke cursus vrijwilligers hebben gevolgd. Er is een behoefte aan certificaten die tevens de opgedane ervaring vastleggen. Dit kan soms mensen helpen die op zoek zijn naar een baan of een re-integratietraject volgen. Ook op het gebied van certificaten bestaat behoefte aan samenwerking.

- **Aanpak 5. *Betere uitwisseling en loopbaanontwikkeling voor vrijwilligers.*** De aangesloten organisaties hebben afgesproken samen te gaan werken bij de doorverwijzing en loopbaanontwikkeling. VWA coördineert dit en levert de kennis m.b.t. kwaliteit en competentiegericht werken. De aanpak kent drie lijnen:



- Een leerlijn: verdergaande samenwerking in de coördinatie van bij aanbod van cursussen. Dit kan gaan om het samen aanbieden van cursussen, of het samen ontwikkelen van cursussen. Hierdoor sluiten cursussen beter op elkaar aan, met name het modulair aanbieden van cursussen voorkomt kapitaalvernietiging. Vrijwilligers kunnen op de basis, aanvullende expertise opdoen met betrekking tot hun specifieke taak in de keten. Aan het eind van een cursus ontvangt een deelnemer een certificaat.
- Een ervaringslijn voor 'gewone' vrijwilligers. Dit gaat om het doorverwijzen van nieuwe vrijwilligers, en om het overstappen door ervaren vrijwilligers van de ene vrijwilligersbaan naar de andere. En om het vastleggen van ervaringen in certificaten en portfolio. De organisaties willen gezamenlijk een eenvoudige systematiek voor doorverwijzing en certificaten ontwikkelen.
- Een lijn 'van cliënt naar vrijwilliger'. Dit gaat om cliënten die als ervaringsdeskundige aan de slag willen, en om cliënten die ander vrijwilligerswerk willen gaan doen. Portfolio en certificaten kunnen ook hier relevant zijn.

### *Implementatie*

In bijlage 5 is een plan van aanpak opgenomen voor het vervolg.

#### 4.3 Specifieke voorstellen rondom vier doelgroepen.

##### 4.3.1 Een kwantumsprong in het bereik van oudere migranten in isolement.

#### *Situatie en stappen*

Veel mensen waar de vrijwillige zorg op richt, betreft migranten. De organisaties hebben geconstateerd dat zij te maken hebben met een groeiende groep oudere migranten. Onder oudere migranten is in bovenmatige zin sprake van isolement en eenzaamheid, omdat het vaak mensen betreft die hier weinig familie (meer) hebben of die geen of slechts een klein sociaal netwerk hebben worstelen met de Nederlandse taal, hebben een kleine beurs etc. Bovendien weten zij vaak de weg niet naar hulpinstanties. De Manifestgroep vindt dit een groot en urgent probleem.

CABO was al in contact met deze groepen (mede dankzij de 'bi-culturele' medewerkers).

Vrijwilligersacademie en CABO zijn nu bezig met de ontwikkeling van een methodiek die vrijwilligers die zich inzetten binnen de informele zorg (en zelf dus ook afkomstig zijn uit een migrantengemeenschap) beter moet toerusten op de informele zorg.

In het project Europese samenwerkingsproject PROTECT heeft de Vrijwilligersacademie ervaring opgedaan met ontmoeting, innovatie en lerende praktijken. Dit gaat over 'inclusief denken' binnen bestaande formele en informele zorg. De Manifestgroep wil deze aanpak verbreden, zowel binnen de gemeenschappen waar nu al een (begin van) een bereik is, als in de gemeenschappen waarin dit nog niet of nauwelijks het geval is. Dit betreft relatief grote gemeenschappen zoals Surinamers, Turken etc. Maar ook kleinere of meer geïsoleerde gemeenschappen. Zoveel nationaliteiten als Amsterdam herbergt, zoveel oudere migranten met verschillende achtergronden zijn er of zullen er zijn.

- **Aanpak 6.** *Een kwantumsprong in het bereik van oudere migranten in isolement.* Er is een groot en urgent probleem van een snelgroeiende groep oudere migranten in isolement. De gefragmenteerde aanpak dient meer gecoördineerd aangepakt te worden. De organisaties aangesloten bij de Manifestgroep zijn bij uitstek de partijen die hierin van betekenis kunnen zijn. Samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties, maar ook met professionele organisaties

en uiteraard met zelforganisaties is cruciaal. Het vinden, toerusten en ondersteunen van sleutelfiguren is de kern van de strategie.

#### *Implementatie*

De VWA zal in nauwe samenwerking met CABO, De Regenboog en Gilde Amsterdam het voorstel verder uitwerken en tot uitvoering brengen. Zie bijlage 5

#### 4.3.2 Samenwerking bij thuisbegeleiding van OGGZ-cliënten door vrijwilligers.

##### *Situatie en stappen*

Het Leger des Heils zou graag zien dat door de inzet van vrijwilligers haar OGGZ doelgroep meer maatschappelijk wordt geactiveerd. Dit kan in aanvulling op de thuisbegeleiding die het Leger des Heils aanbiedt. Mogelijk kan dit ook leiden tot een nieuwe afstemming tussen het formele en het informele aanbod.

Het Leger des Heils wil dit graag uitwerken met Kuria en de Regenboog. Kuria en het Leger des Heils hebben het voornemen, vanuit hun samenwerkingsrelatie en verbondenheid om buddyzorg te ontwikkelen voor de klanten die binnen de thuiszorg van het Leger des Heils bekend zijn en een soort van mentoraat nodig hebben om hun sociaal isolement te doorbreken. Dus naast formele zorg een koppeling met vrijwilligersondersteuning. Dit wordt momenteel door beide organisaties nader uitgewerkt. ook buddyzorg of maatjescontact van de Regenboog behoort tot de mogelijkheden.

- **Aanpak 7.** *Thuisbegeleiding van OGGZ-cliënten door vrijwilligers.* Dit is onderontwikkeld, terwijl de Manifestgroep de behoefte daaraan heeft vastgesteld. Het Leger des Heils, De Regenboog en Kuria gaan samen werken aan de ontwikkeling van thuisbegeleiding door vrijwilligers van OGGZ-cliënten.

#### *Implementatie*

Planvorming in 2<sup>e</sup> helft van 2012.

#### 4.3.3 Samenwerking telefonische hulpdiensten voor (O)GGZ

##### *Situatie en stappen*

Er zijn verschillende vormen van telefonisch dienstverlening in Amsterdam. Sensor biedt telefonisch contact voor iedereen die behoefte heeft te bellen. Het contact staat centraal, niet het bieden een oplossing. Bij het Steunpunt GGZ van Cliëntenbelang wordt met de cliënten bekeken of men concrete vragen heeft waarop ondersteuning mogelijk/gewenst is. De Regenboog biedt geen telefonische ondersteuning: maatjescontact en buddyzorg staat centraal. Sommige cliënten hebben echter ook de behoefte tussen door naar de organisatie te bellen om ervaringen te delen. Deze vormen van hulpverlening worden los van elkaar aangeboden en uitgevoerd.

De drie organisaties hebben elk op verschillende momenten contact met mensen uit de (O)GGZ-doelgroep. Vastgesteld is dat de organisaties, zonder dat zij zich hiervan bewust waren, samen belangrijke onderdelen vormen van een keten. Die keten begint – uiteraard - met een eerste contact. Aan het eind is het doel dat de cliënt zo goed mogelijk participeert in de samenleving. Waar mogelijk gaan cliënten ook anderen ondersteunen.

Sensor, Steunpunt-GGZ van Cliëntenbelang en De Regenboog hebben een reeks aan mogelijkheden verkend om meer samen te werken bij hun telefonische samenwerking.

- **Aanpak 8. Stroomlijnen telefonisch contact en ondersteuning (O)GGZ-cliënten.** Dit kan gebeuren door:
- Een betere taakverdeling en vernieuwing van de aanpak bij het werk voor de zogenaamde 'veelbellers';
  - Hulpverlening in elkaars verlengde. Praktisch betekent dit bijvoorbeeld dat mensen die alleen maar hun verhaal kwijt willen, zullen worden doorverwezen naar Sensor, dat hierin immers is gespecialiseerd. Mensen die juist praktische ondersteuning willen worden doorverwezen naar het Steunpunt GGZ.
  - Cliënten van het Steunpunt GGZ die een vaste relatie willen hebben worden indien gewenst gekoppeld aan een telefonisch maatje van De Regenboog;
  - Mogelijkheden onderzoeken van een terugbelijn. Als daar aanleiding toe bestaat, wordt een gesprek afgerond met de vraag, of men wil worden teruggebeld door een vrijwilliger (of een professional) die kan meedenken over ondersteunend aanbod;
  - Verkennen van de mogelijkheden om bepaalde groepen waar veel sociaal isolement is, en die nog onvoldoende bereikt worden, meer actief te benaderen met het aanbod van telefonische ondersteuning. Dit kan zich bijvoorbeeld richten op oudere migranten, en vorm krijgen in een samenwerking met organisaties van ouderen of ouderenzorg, zelforganisaties, welzijn en natuurlijk CABO.

#### *Implementatie*

Afgesproken is dat Sensor het contact verzorgt voor mensen die ergens over willen praten. Dat betekent dat Sensor zich nog veel meer dan tot nu toe zich als zodanig profileert. Wil je ergens over praten: bel Sensor. Steunpunt GGZ en De Regenboog gaan hun cliënten en medewerkers daarop wijzen.

Sensor biedt primair contact van mens tot mens. Daarom is Sensor terughoudend met doorverwijzen. Het contact blijft centraal staan, maar er zijn ook momenten dat doorverwijzen in het verlengde van het gesprek ligt:

- als duidelijk gaat om een wat meer praktische vraag –er moet ook iets geregeld worden- kan worden doorverwezen naar het Steunpunt GGZ. Eventueel kan zelfs worden gevraagd of Cliëntenbelang kan terugbellen;
- Als het gaat om een langduriger contact of het zoeken naar aanbod: Sensor verwijst door naar de Regenboog.

Daarmee ontstaat er een voorlopige basissamenwerking van drie organisaties die naar elkaar doorverwijzen.

#### *Gezamenlijke aanpak veelbellers*

Onder de bellers naar Sensor is een beperkt aantal veelbellers. Nu is de norm dat iemand maximaal drie maal per week kan bellen. Dit wordt ook verteld aan de betrokkenen. Bij samenwerking kan er meer geboden worden. Sensor neemt het initiatief voor een thema-avond met een aantal medewerkers en vrijwilligers van de andere organisaties. Daar zal besproken worden hoe veelbellers zo goed mogelijk bejegend kunnen worden. Waar mogelijk is het streven het contact vast te houden en bellers zo nodig door te verwijzen naar bestaand of nieuw aanbod. Nieuw aanbod kan zijn het koppelen van telefonische maatjes aan lotgenoten (telefoongesprekken, chatsessies, organiseren van een telefonisch café etc.). Voor eventuele nieuwe diensten kunnen gezamenlijk vrijwilligers worden geworven, opgeleid en ingezet.

#### *Verdere toekomst: gezamenlijke chatdienst*

Sensor neemt deel aan de landelijke chatdiensten van Sensor Nederland. In Amsterdam is er zover bekend nog geen aanbod van zo'n chatservice. Het is wenselijk om gezamenlijk een chatdienst op te zetten. De organisaties hebben (potentieel) ook alles in huis om dit te doen. De Regenboog beschikt over de techniek. Die is ontwikkeld in een Europees traject. Een chatdienst voorziet in een behoefte van mensen – vooral jongeren - die digitaal makkelijker dan telefonisch communiceren over wat hen bezighoudt. Het aanbod kan inspelen typische behoeften van doelgroepen in Amsterdam en kan aansluiten op ander lokaal aanbod.

De chatdienst zou moeten worden geleid door Sensor. Regenboog en Cliëntenbelang spelen graag een actieve rol. Ook andere organisaties zoals CLIP, Warmline, Informentaal en Humanitas Amsterdam kunnen betrokken worden. De aanpak is mogelijk ook voor andere doelgroepen – al dan niet van organisaties aangesloten bij de Manifestgroep - interessant. Hiervoor kan op een later tijdstip een aanvullend project worden opgezet, op heel korte termijn nog geen actie.

#### Concrete afspraken:

- Beleidsmedewerkers van de drie organisaties gaan bovenstaande gedachten uitwerken in concrete plannen. Onderdeel van de plannen zal de communicatie zijn richting beller, vrijwilligers en professionals. Er wordt een thema-avond georganiseerd, zowel ter kennismaking als voor expertise-uitwisseling.
- Andere organisaties worden uitgenodigd om op nader te bepalen wijze te participeren. Sensor neemt onder meer contact op met de Warmline.
- Communicatie wordt later uitgewerkt.

#### 4.3.4 Vernieuwing inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening.

##### *Situatie en stappen*

Binnen en buiten de Manifestgroep werken steeds meer organisaties met vrijwilligers die zij inzetten voor de vrijwillige thuisadministratie en schuldhulpverlening. Dit is een aanvulling op de professionele ondersteuning van mensen met schulden of problemen met hun administratie door maatschappelijk werk en schuldhulpverlening. Deze MADI's zetten vaker vrijwilligers in om mensen te ondersteunen. Er is echter nog geen duidelijk overzicht van alle (vormen van) ondersteuning door vrijwilligers van mensen met schulden en/of problemen met hun administratie. Ook is er nog geen overzicht op welke doelgroepen de vrijwillige ondersteuning zich wel en niet richt. Dit maakt het voor verwijzers en mensen die ondersteuning nodig hebben vaak moeilijk om de juiste vorm van vrijwillige ondersteuning te vinden.

Tegelijkertijd neemt de vraag naar deze vorm van ondersteuning door vrijwilligers razendsnel toe. In sommige stadsdelen heeft bijvoorbeeld VONK Amsterdam in het eerste kwartaal meer aanvragen gehad voor ondersteuning dan in heel 2011 bij elkaar.

##### *Werkconferentie op 6 juli*

De Manifestgroep heeft contact gezocht met het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie. Gezamenlijk is besloten een werkconferentie te organiseren voor de MADI's en de organisaties binnen en buiten de Manifestgroep die activiteiten ontplooiën op dit terrein. Deze heeft plaatsgevonden op 6 juli 2012. Daartoe is een basis document opgesteld waarin wordt besproken in welke situatie vormen van vrijwillige thuisadministratie en ondersteuning van vrijwilligers in schulddienstverlening aan de orde zijn. Ook is een eerste stap gezet om te komen tot een taakverdeling en gezamenlijke afspraken over het doorverwijzen van cliënten en het trainen van vrijwilligers.

- **Aanpak 9.** Stedelijk coördinatie, afstemming en versterking schuldhulpverlening door vrijwilligers.

#### *Vervolgstappen*

1. het samenvoegen van het basisdocument en de uitkomsten van de bijeenkomst naar één gezamenlijke notitie die wordt onderschreven door alle betrokken organisaties. Hier staat a) een analyse van situaties waarin gewerkt kan worden met vrijwilligers; b) een beschrijving van de taken van de organisaties actief op dit terrein; c) de plannen hoe coördinatie vorm te geven;
2. Het daadwerkelijk instellen van een vorm van coördinatie, gedragen door alle betrokken organisaties in de stad;
3. Nadere verkenning van de behoefte en de vraag van cliënten (soort behoefte, omvang van behoefte) en de noodzakelijke stappen van de verschillende organisaties om –apart en gezamenlijk- de leemte in het aanbod op te pakken;
4. Afspraken over afstemming in werving, opleiding en begeleiding van vrijwilligers
5. Uitwerken van de hoofdlijnen in de stadsdelen. Op 12 juli 2012 organiseerde de Vrijwilligersacademie met alle partijen in stadsdeel Zuid een vervolg. Dit leidt tot een nadere verkenning met het stadsdeel om taken te verdelen en gezamenlijk de coördinatie ter hand te nemen. Bij succes kan dit ook in andere stadsdelen plaatsvinden
6. Overleg met de gemeente over de gezamenlijke aanpak van de aanbieders en het formuleren van een gemeenschappelijke strategie aansluitend op het gemeentelijk beleid
7. Uitwerken naar een gezamenlijk plan van aanpak om de explosieve groei op te vangen en daarbij zoveel mogelijk mensen te ondersteunen

#### 4.4 Nieuwe kanalen voor het werven van vrijwilligers en van financiële en materiële steun via het bedrijfsleven

##### *Situatie en stappen*

Opvallend is dat alle organisaties in de Manifestgroep beschikken over uitgebreide netwerken in de non-profit sector, maar dat slechts enkele organisaties intensief samenwerken met het bedrijfsleven. Bovendien melden verschillende organisaties dat samenwerking met het bedrijfsleven bij het werven van vrijwilligers (medewerkers die vrijwilligerswerk willen doen) zeer arbeidsintensief is. Er zijn goede initiatieven, maar het levert vaak te weinig op. Soms voeren bedrijven in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen klussen uit voor vrijwilligersorganisaties, zoals het helpen bij ICT-vraagstukken.

- **Aanpak 10.** *Verbetering samenwerking met het bedrijfsleven.* De Manifestgroep wil een inventarisatie opstellen waarin alle ervaringen met het bedrijfsleven zijn gebundeld. Er zou vervolgens een database kunnen worden opgesteld met:
- Een overzicht van bedrijven waarmee langdurige / intensieve contacten bestaan. Zowel grotere als MKB-bedrijven.
  - Producten en diensten die bedrijven in het kader van MVO om niet kunnen leveren aan vrijwilligersorganisaties. Te denken valt aan het ontwikkelen van ICT-systemen, ondersteuning van de financiële administratie, of het verzorgen van trainingen;
  - Verbeteren van de methodiek van samenwerking met het bedrijfsleven bij de inzet van vrijwilligers uit bedrijven. Hoe kan dit efficiënter en effectiever?
  - Een overzicht van vacatures waar vrijwilligers vanuit bedrijven kunnen worden ingezet;

- Een overzicht van diensten en producten die bedrijfsleven af zou kunnen nemen van den aan de Manifestgroep gelieerde organisaties;
- Een PR-strategie.

#### *Implementatie*

Bekostiging door de gemeente past inherent niet bij deze aanpak. De Manifestgroep wil de middelen die nodig zijn om dit te organiseren bij het bedrijfsleven zoeken. In een startfase kan eventueel een kleine startsubsidie worden aangevraagd bij één van de fondsen die zich hierop richten. De Omslag coördineert deze aanpak.

#### 4.5. kostenbesparingen

##### *Situatie en stappen*

Bij de start van het project was de ambitie om ook direct kostenbesparingen te onderzoeken. De Manifestgroep is er van overtuigd dat de tien voorgaande voorstellen een aanzienlijke versterking van de ondersteuning van kwetsbare Amsterdammers zullen leiden binnen grotendeels gelijk financieel kader. Daarnaast is het idee opgekomen op te onderzoeken of met een nieuw op te richten sociale firma bij een aantal van de organisatie niet op een andere wijze, en wellicht goedkoper, de administratie kan worden georganiseerd.

#### ➤ **Aanpak 11. Gezamenlijke administratie door het op te richten van een nieuwe sociale firma**

##### *Implementatie*

De organisaties willen ook tot meer doelmatigheid komen door de 'back-office' beter te organiseren. Dit kan door de mogelijkheid te scheppen de administratie gezamenlijk te (laten) doen, en door de administratie deels uit te besteden aan mensen uit de doelgroep. Onderzocht zal worden of het mogelijk is een sociale firma te starten, die de administratie van vrijwilligersorganisaties (deels) uitvoert en die bemenst wordt door kwetsbare Amsterdammers, mensen uit de doelgroepen van de organisaties dus. Zo snijdt het mes aan twee kanten: de organisaties die willen meedoen besparen geld door functies samen te doen, en voor de doelgroepen worden extra participatie- en activeringsmogelijkheden geschapen. Of misschien aan drie kanten: een deel van de begeleiding die binnen de sociale firma nodig is, kan wellicht gevonden worden bij het bedrijfsleven. Deelname is optioneel en zodra de functie is opgezet, kunnen ook andere organisaties hierop aansluiten.

De Omslag organiseert in najaar 2012 een aantal activiteiten waarmee zij het opzetten van sociale firma's wil stimuleren. Dit idee wil zij daarin ook opnemen en uitwerken nader bespreken met de Manifestorganisaties die hiervoor belangstelling hebben.

## **Projectvoorstel: gezamenlijk versterken vrijwillige inzet**

Voor: Gemeente Amsterdam, wethouder Eric van der Burg

Van: Karin Hanekroot, directeur vrijwilligersacademie namens 10 organisaties actief op het terrein van informele zorg en vrijwilligerswerk

Amsterdam, 28 maart 2012

### **1. Inleiding**

In de afgelopen maanden hebben wij - 10 organisaties actief op het terrein van vrijwilligerswerk, informele zorg en participatie – onze input gegeven voor het nieuwe gemeentelijke Wmo-nota. Er zijn twee notities<sup>2</sup> opgesteld die aan de gemeente zijn aangeboden.

Op 7 maart 2012 hebben wij hierover een inspirerend overleg gevoerd met wethouder Eric van der Burg. In dit overleg stelden wij gezamenlijk vast dat er een gemeenschappelijk belang is om –juist in een periode van krimpende budgetten – de ondersteuning aan kwetsbare Amsterdammers kwantitatief en kwalitatief zo goed mogelijk te organiseren. Juist nu ligt er een belangrijke taak voor onze organisaties. De wethouder nodigde ons daarbij uit om onze plannen nader uit te werken en concretiseren. Dit projectvoorstel geeft aan hoe wij willen komen tot een integrale vernieuwende aanpak.

De opbouw van het voorstel is als volgt:

- in paragraaf 2 beschrijven wij de opdracht;
- in paragraaf 3 geven we een overzicht van activiteiten met een tijdsplanning;
- paragraaf 4 geeft een overzicht van de kosten.

### **2. De opdracht van de gemeente**

De gemeente verwelkomt onze inbreng en vraagt onze ideeën uit te werken naar een voorstel voor een vernieuwende integrale aanpak. Deze opdracht vullen wij in door een analyse op te stellen en op basis daarvan een voorstel te formuleren.

#### **2.1. Opstellen van een analyse**

Wij stellen een analyse waarin wij waarin wij antwoord geven op de volgende vragen:

---

<sup>2</sup> Versterk vrijwillige inzet Amsterdam, januari 2012; Inbreng t.a.v. hoofdlijnen voor de Wmo-nota Gemeente Amsterdam, september 2011

### *Kwetsbare doelgroepen*

Hoeveel mensen behoren er in Amsterdam tot de kwetsbare doelgroepen, zoals beschreven in de Wmo-nota? En daarbinnen met name: hoeveel mensen hebben te maken met psychiatrische problematiek en hoeveel hebben te maken met sociaal isolement (= de groepen waar wij ons oprichten)? Welke behoefte aan ondersteuning hebben zij nu en hoe zal deze behoefte zich de komende jaren ontwikkelen? Hiertoe wordt op basis van al beschikbare informatie een quick scan gemaakt.

### *Aanbod*

Welk ondersteuningsaanbod door vrijwilligers bestaat er op dit moment voor kwetsbare mensen met psychiatrische problematiek en/of in sociaal isolement? En wat zou er idealiter aan informele ondersteuning voor hen beschikbaar moeten zijn? Wat kunnen onze organisaties en onze ketenpartners bieden: door hen met vrijwilligers te ondersteunen en/of hun mantelzorgers daarin te ondersteunen en te ontlasten? We sluiten daarmee aan op het beleid van de gemeente: eerst het aanspreken van de eigen kracht en de sociale omgeving (die kunnen wij waar mogelijk versterken); dan het inzetten van algemeen gebruikelijke voorzieningen (die kunnen deels door vrijwilligers worden aangeboden of met hulp van vrijwilligers toegankelijk kunnen worden gemaakt); tenslotte het inzetten van collectieve voorzieningen en het inzetten van individuele voorzieningen (hier kunnen wij soms 1 op 1 bij kwetsbare doelgroepen een vrijwilliger inzetten als aanvulling op professionele zorg).

Bij de analyse van het aanbod kijken we naar kwaliteit (sluit het aanbod aan op de daadwerkelijk behoefte van de kwetsbare doelgroepen) en de kwantiteit: bestaand aanbod en ambitie voor de toekomst.

### *Randvoorwaarden 'Meer voor minder'*

Daarnaast hebben we oog voor een aantal randvoorwaarden die in de analyse worden betrokken:

- Budget en kosten: tegen welke kosten wordt dit aanbod geboden en wat kan je meer doen binnen de bestaande financiële kaders? Gekeken wordt naar bijvoorbeeld krachtenbundeling, samenwerking, etc.) Waar mogelijk geven we aan wat hier van de opbrengsten zijn: het aantal te bereiken cliënten; de kwaliteit van de ondersteuning; het aantal vrijwilligers;
- Mogelijke besparingen: wat is te behalen aan efficiency winst, waardoor de beschikbare middelen effectiever voor de doelgroep kunnen worden ingezet?
- Optimaal benutten van vrijwillige inzet: welke mogelijkheden bestaan er (binnen bestaande financiële kaders) om voldoende vrijwilligers te werven? Zijn er mogelijkheden om nieuwe vormen van informele zorg te bieden bijvoorbeeld door cliënten te ondersteunen en te trainen om zich voor lotgenoten of andere kwetsbare groepen in te zetten? Wat is de concrete meerwaarde van deze ondersteuning t.o.v. het bestaande aanbod aan formele of informele zorg?
- Goede toeleiding van kwetsbare groepen: wat gaat er mis in de toeleiding van mensen naar ondersteuning door informele zorgorganisaties en hoe kun je dit verbeteren? We gaan na hoe ons aanbod en het aanbod van onze samenwerkingspartners efficiënter kan worden ontsloten, in het bijzonder via de sociale loketten in de stadsdelen;
- Op welke wijze wordt deskundigheidsbevordering vorm gegeven aan de vrijwilligers en mantelzorgers zodat zij goed toegerust zijn voor hun taak? Is hier een efficiencyslag in te maken: in de eerste plaats bij onszelf en in de samenwerking met partnerorganisaties; tegelijkertijd kijken we waar mogelijk ook breder: is er op stedelijk niveau een efficiency slag te maken?
- We gaan na wat randvoorwaarden zijn wanneer we (nog) verantwoord kunnen werken met vrijwilligers en wanneer professionele zorg geboden is en/of blijft;



- Hoe kunnende organisaties bijdragen aan de gebiedsgerichte aanpak die de gemeente ambieert en de samenwerking tussen eerstelijns, welzijn en informele zorg.

De basis voor de analyse vormen de twee notities die wij hebben opgesteld. Onze analyse zal zich toespitsen op het ondersteunen mensen met psychiatrische problematiek, en het ondersteunen van mensen die in een sociaal isolement leven.

Doel is een voorstel waarin ons gezamenlijke aanbod wordt versterkt en uitgebreid. Dat doen we door aan te geven waar efficiency winst te halen is door zelf anders te gaan werken, door waar mogelijk ook nieuwe samenwerkingsvormen te zoeken met partners in de keten. We geven ook aan waar we knelpunten zien en hoe deze kunnen aanpakken. Ook geven we aan hoe we hierin samen willen optrekken met de gemeente en welke beleidskeuzes van de gemeente dit proces kunnen ondersteunen.

We baseren onze analyse op bestaande gegevens betreffende subsidieverlening, productiecijfers van onszelf en ketenpartners in informele zorg en welzijn. daarmee kunnen wij op hoofdlijnen een beeld presenteren van de omvang van de doelgroepen, de behoefte aan ondersteuning, het beschikbare aanbod en de middelen die hiervoor worden ingezet. Voor zover wij daar nog niet bezitten, stelt de gemeente deze gegevens ter beschikking.

## **2.2. Voorstel**

Op basis van de analyse stellen we een concreet voorstel op. Dit voorstel heeft betrekking op: onszelf, onze partners en de gemeente. Het voorstel bevat een aantal concrete stappen die we zelf kunnen uitvoeren en/of die we invulling geven met onze samenwerkingspartners. Ons voorstel aan de gemeente zal zich vooral richten op de knelpunten die wij ervaren om succesvol in de keten samen te werken. We geven advies hoe deze knelpunten op te lossen binnen de uitvoering van haar nieuwe Wmo-beleid.

## **2.3. Verankering/follow-up**

Omdat wij deze opdracht niet als vrijblijvend zien, stellen wij voor om na afloop van dit project de uitkomsten van de analyse en het voorstel als startpunt voor implementatie te bespreken met alle betrokkenen in een werkconferentie. De Gemeenteraad zal worden geïnformeerd en betrokken bij de uitkomsten. Deze activiteiten zijn p.m. opgenomen in de begroting.

## **3. uitvoering en planning van activiteiten**

Wij werken met een regiegroep die samengesteld is uit de directies van de deelnemende organisaties (zie bijlage 1). De regiegroep bespreekt de voortgang van werkzaamheden en stelt uiteindelijk de analyse en het voorstel vast. De uitvoering wordt verzorgd door een extern projectleider.

medio maart 2012

- opdrachtverlening door de Gemeente;
- aanstelling projectleider

eind maart / begin april

- analyse beschikbare gegevens t.a.v. kwetsbare doelgroepen
- idem bestaand aanbod, kwaliteit kosten
- ondersteunende interviews bij directies deelnemende organisaties
- idem bij enkele ketenpartners en DWZS
- tussenrapportage naar regiegroep, bespreking door regiegroep

april/mei

- nadere uitwerking van de analyse
- eerste inventarisatie van mogelijkheden voor versterking aanbod en efficiency met een aantal direct betrokken medewerkers
- concept kader voor de plannen van aanpak, terugkoppeling naar de regiegroep
- afronding kader en opstellen voorstel

juni

- bespreking voorstel in regiegroep
- vaststelling
- aanbieden van voorstel aan gemeente
- vastleggen follow-up

Najaar:

- follow-up (bijvoorbeeld een werkconferentie/bespreking gemeenteraad) Niet opgenomen in dit project voorstel.

Bijlage B. Deelnemende organisaties.

De volgende negen organisaties maken op dit moment deel uit van de Manifestgroep. Gesprekken vinden plaats met andere organisaties die belangstelling hebben getoond deel te nemen in de groep.

- CABO, directeur: Wendela Gronthoud, [www.caboamsterdam.nl](http://www.caboamsterdam.nl)
- Cliëntenbelang Amsterdam, directeur: Ad Warnar, [www.cliëntenbelangamsterdam.nl](http://www.cliëntenbelangamsterdam.nl)
- De Omslag, directeur: Corine van de Burgt, [www.deomslag.nl](http://www.deomslag.nl)
- De Regenbooggroep, directeur: Hans Wijnands, [www.deregenboog.org](http://www.deregenboog.org)
- Gilde Amsterdam, directeur: Annemarie Bevers, [www.gildeamsterdam.nl](http://www.gildeamsterdam.nl)
- Kuria, directeur: Corry van Tol, [www.kuria.nl](http://www.kuria.nl)
- Leger des Heils Amsterdam, hoofd afdeling Directiezaken: Koos Koelewijn, [www.LegerdesHeils-goodwillcentra.nl](http://www.LegerdesHeils-goodwillcentra.nl)
- Sensor Amsterdam, directeur: Ed Theunen, [www.sensoramsterdam.nl](http://www.sensoramsterdam.nl)
- Vrijwilligersacademie, directeur: Karin Hanekroot, [www.vrijwilligersacademie.net](http://www.vrijwilligersacademie.net)

Informatie over de doelgroepen: kwetsbare Amsterdammers.

### 1. Kwetsbare Amsterdammers

Amsterdam telt 472.000 huishoudens. Van hen leeft 30 % in armoede of zit daar net tegenaan. 71.000 kwetsbare huishoudens (1 of meerpersoon) hebben min of meer langdurende ondersteuning nodig op één of meer levensgebieden.

De problemen zijn zeer divers:

- opvoedkundig;
- armoede;
- verstandelijke beperking;
- lichamelijke handicap (*overigens niet duidelijk terug te vinden in de frontlijnnotities!*)
- psychiatrie;
- verslaving
- dementie.

Een groot deel van deze groep (31.000) is door DWI op trede 1 en 2 ingedeeld. De overige zijn bekend bij het UWV of bij de verschillende aanbieders in Amsterdam en bij buurtnetwerken, buurtregisseur, etc.

De kennis over deze groep kan de komende tijd sterk toenemen omdat de gemeente kiest voor de zogenaamde Frontlijn Aanpak. Deze nieuwe aanpak wordt onder verantwoordelijkheid van vier wethouders geïmplementeerd. Per stadsdeel komen er teams die –volgens Welzijn Nieuwe Stijl- *Eropaf* gaan en tegelijkertijd *op de handen gaan zitten*. Men wil met iedereen zelf de hulpvraag aangeeft en doet vooral aan *vraagverheldering* tijdens het *keukentafelgesprek*. Tegelijkertijd staan *zelfregie en eigen verantwoordelijkheid* voorop: de cliënt neemt initiatief om er voor te zorgen dat hij/zij kan participeren aan de samenleving. Het ondersteuningsaanbod moet hierop inspelen. Het aanbod staat in deze aanpak niet meer centraal, maar de vraag en behoefte van de kwetsbare cliënt.

Deze aanpak wordt voor alle organisaties actief in zorg en welzijn cruciaal, dus ook voor de organisaties van de manifest groep. Hoe: daar gaan we later op in. Voor nu eerst een aantal concrete kengetallen. We nemen de twee hoofdgroepen als uitgangspunt.

#### Mensen met een psychiatrische achtergrond

Er is voor zover bekend geen recent onderzoek over het aantal mensen dat zelfstandig woont en dat te maken heeft met ernstige psychiatrische problematiek. Er zijn schattingen dat het een groep van **25.000 Amsterdammers**<sup>1</sup> betreft. De aard van de problematiek is divers. Op basis van verschillende bronnen een korte nadere beschrijving.

##### *Op basis van indicaties AWBZ begeleiding*

Uit de Wmo-foto die de gemeente Amsterdam in december 2011 heeft gepubliceerd blijkt dat er op 1 juli 2011 3.545 zelfstandig wonende Amsterdammers met een psychiatrische problematiek een indicatie hadden voor AWBZ begeleiding. Dit zijn volwassen tussen 18 en 65 jaar oud. Deze groep mensen krijgt deze ondersteuning omdat men moeite heeft zelfstandig het huishouden te runnen en/of behoefte heeft aan een vorm van dagbesteding.

Naast deze groep zijn er mensen die te maken hebben met lichtere problematiek. Zo is er een groep van plm. 1.500 mensen met psychiatrische achtergrond die in 2009 de indicatie voor Begeleiding is kwijtgeraakt vanwege de toenmalige bezuinigingen (pakketmaatregel).

#### *Maar er zijn ook mensen die geen beroep doen op de zorg*

Ook zijn er mensen die helemaal niet bij de zorg in beeld zijn doordat ze afgesloten leven, zorgmijdtend zijn en/of onbekend zijn met de mogelijkheden die de zorg kan bieden. Er wordt wel geschat (geen onderzoek bij mij bekend) dat 50 % van de mensen met psychiatrische achtergrond niet echt in beeld is bij hulpverlening.

#### *Woonvoorzieningen*

Ook zijn er mensen die wonen in begeleid wonen voorziening. HVO Querido en het Leger des Heils en enkele kleinere aanbieders hebben in totaal zo'n 3.000 plaatsen. Mensen die vooral binnen blijven binnen een voorziening zullen geen behoefte hebben aan een vorm van informele zorg zoals die nu door de vrijwilligersorganisaties wordt geboden. Maar er zijn ook mensen die behoefte hebben om actiever in de samenleving te gaan participeren en waarvoor nu al bijvoorbeeld maatjes worden ingezet.

#### *Dak- en Thuislozen*

Het aantal (voormalige) dak- thuislozen (de OGGZ-doelgroep) wordt geschat op 2.000 mensen. Een groot deel van deze groep valt onder de hiervoor beschreven groepen

#### *Klantprofielen*

In essentie zou je deze doelgroep kunnen onderverdelen in:

- mensen bij wie sociaal isolement het grootste probleem vormt;
- mensen die moeite hebben hun huishouden zelf te organiseren (nu nog deels gesteund vanuit de AWBZ, in de toekomst niet meer)
- dak- en thuislozen, mensen met verslavingsproblematiek

De inzet van de organisaties is sterk gericht op het doorbreken van sociaal isolement, versterken van het netwerk, ondersteuning naar participatie. Ook de "weg wijzen naar andere voorzieningen", en uitvoeren van praktische klussen (om te ondersteunen in het zelfstandig wonen) komen voor.

#### *NB: mantelzorgers*

veel mensen met psychiatrische achtergrond beschikken over een beperkt netwerk Toch zijn er ook mantelzorgers: ouders van een volwassen kind dat zelfstandig woont die in moeten springen in crisissituaties, of die in de buurt moeten blijven omdat ze kunnen inspringen om crises te voorkomen. Voor zover bekend is het aantal overbelaste mantelzorgers voor deze groep niet bekend, maar stel dat er 10 -20 % mantelzorgers zijn, dan betreft toch enige duizenden mantelzorgers. Juist van deze groep is bekend dat de overbelasting heel groot is. Men heeft heel vaak het idee er alleen voor te staan.

### **Eenzaamheid en sociale uitsluiting**

(Vrijwel geheel gebaseerd op "Van Eenzaamheid naar Verbinding - Van Amstel Advies, 2011)

Sociale uitsluiting en eenzaamheid zijn grote problemen die ook door de gemeente worden onderkend. Zo'n 70.000 Amsterdammers zijn extreem eenzaam en 100.000 Amsterdammers leven meerjarig onder de armoedegrens<sup>ii</sup>. Onder hen zijn relatief veel ouderen (waarbij juist veel oudere migranten), mensen die onder het minimum leven en mensen met ernstige schuldenproblematiek en

mensen die (mede) door chronische gezondheidsproblemen nauwelijks aan de samenleving deelnemen.

Er is een samenhang tussen armoede en eenzaamheid. Mensen met een laag inkomen participeren minder in de samenleving. Kenmerkend voor mensen die aan de onderkant van de samenleving leven is dat zij te maken hebben met meerdere problemen, naast onvoldoende financiële middelen betreft dit onder meer: slechte of geen huisvesting, gebrekkige gezondheid, werkloosheid en geringe maatschappelijke participatie.

#### *Armoede*

Het armoedeprobleem in Amsterdam is hardnekkig, ondanks inspanningen van tal van (overheids-) organisaties en een veelheid aan voorzieningen. Ruim de helft van de onderzochte mensen die onder de armoedegrens leeft heeft een uitkering. Het is voor mensen ouder dan 35 jaar gemiddeld meer dan 10 jaar geleden dat zij een betaalde baan hadden. Dit betekent dat langdurig van een uitkering wordt geleefd. De beperkte financiële armslag betekent veelal een belemmering voor deelname aan maatschappelijke activiteiten.

#### *Eenzaamheid*

De onderzochte mensen hebben minder sociale contacten (met familie en vrienden) dan de gemiddelde Amsterdamer. Ook heeft verhoudingsgewijs een klein deel een partner. Slechts een op de drie ondervraagden geeft aan een partner te hebben. De Amsterdamse gezondheidsmonitor rapporteert 30% matige en 9% (zeer) sterk eenzame mensen in 2008 (Dijkshoorn 2009).

Eenzaamheid hangt eenzaamheid samen met sociaaleconomische status. Ongeacht het aantal sociale contacten met familie en vrienden (een voorspeller van eenzaamheid) hebben mensen met een laag inkomen een verhoogde kans op eenzaamheid. Ook mensen met een slechte gezondheidsbeleving hebben een grotere kans op eenzaamheid.

Grofweg zijn er twee groepen eenzame mensen te onderscheiden.

**Mensen die eenzaam zijn als gevolg van persoonlijke omstandigheden:** zij beschikken in principe wel over de vaardigheden om sociale contacten aan te gaan, maar door omstandigheden zijn zij in een isolement geraakt. Vooral ouderen, mensen met een slechte gezondheid en mensen die bijna fulltime mantelzorg verlenen, vallen onder deze groep. Deze groep heeft vooral behoefte aan praktische ondersteuning: bijvoorbeeld vervoer voor mensen die slecht ter been zijn of extra thuishulp voor mensen die mantelzorg verlenen aan een zieke partner.

Daarnaast zijn er **mensen die het aan vaardigheden ontbreekt om sociale contacten aan te gaan.** Zij hebben ondersteuning nodig bij het aanleren van sociale vaardigheden, zoals de cursus "vrienden maken kun je leren". Het toevoegen van een maatje draagt in deze gevallen niet automatisch bij aan het doorbreken van het isolement. Wat mensen zoeken is een vriend(in), een sparringpartner met dezelfde interesses en gewoonten, iemand om een kop koffie mee te drinken en op gelijkwaardig niveau een gesprek mee te voeren.

#### **Behoeft**

Een kwart van de onderzochte mensen wenst extra ondersteuning, vooral genoemd worden: een maatje/buddy, financiële begeleiding en (meer) thuiszorg. Uit de gespreksgroepen komt naar voren dat mensen, ook al weten ze van het bestaan van een aantal hulpverlenende organisaties in de stad, niet weten waar ze hun hulpvraag moeten stellen. Vooral mensen die zich (sterk) eenzaam voelen weten niet bij welke instanties ze moeten zijn voor ondersteuning. Er is behoefte aan één persoon of één organisatie waar de hulpvraag neergelegd kan worden. Dit luit dus aan op de frontlijnaanpak.

### *Outreaching werken noodzakelijk*

Alle betrokken organisaties merken op dat slechts een deel van de doelgroep in beeld is. Hoeveel mensen niet bereikt worden maar wel hulp nodig hebben is onduidelijk. Meer en meer wordt outreachend gewerkt, via communicatiemiddelen als flyers, huis aan huisbladen, radiospotjes, of door direct 'erop af' te gaan. Ook intensievere samenwerking met andere organisaties kan bijdragen tot vergroten van het bereik. Het maatjesproject Vonk is bijvoorbeeld aanwezig bij de voorlichtingsbijeenkomsten van de Voedselbank of staat bij de uitgifte van de voedselpakketten.

### **Klantprofielen**

In essentie gaat het hier om enkele groepen waarop wij ons zouden kunnen richten.

- mensen die als gevolg van persoonlijke omstandigheden in eenzaamheid/sociale uitsluiting zijn geraakt. Veel armoede problematiek valt hier ook onder
- mensen die de vaardigheden missen om sociale contacten aan te gaan; hier vallen ook mensen onder die zwakbegaafd zijn en moeite hebben om zelfredzaam te worden;
- specifieke doelgroepen zoals oudere migranten die onvoldoende binding met de samenleving hebben kunnen opbouwen.

De inzet van de Manifestgroep organisaties is breed. Voor een deel betreft het bieden van contact voor een brede doelgroep (telefonische ondersteuning door Sensor). De Regenboog richt zich met het maatjescontact op mensen met psychiatrische problematiek. Dat kan soms mensen betreffen die moeite hebben om sociale contacten aan te gaan, maar vaak ook mensen die door hun aandoening in eenzaamheid/sociale uitsluiting zijn geraakt. Door het maatjescontact wordt dan een bijdrage geleverd aan participatie. Ook de ondersteuning van mensen met schulden door VONK van de Regenboog valt hieronder. CABO richt zich op het versterken van de inzet

Bijlage D. Quick scan organisaties.

1. Resultaten scan per onderwerp.

Op de volgende punten zijn we de verslagen doorgelopen:

- Doelstellingen organisaties;
- Doelgroepen;
- Aanbod;
- Methodiek;
- Medewerkers;
- Budget- en kostenstructuur;
- Financiers;
- Meting resultaat (output) en effect (outcome);
- Ambities organisatie;
- Kansen;
- Knelpunten.

2. Doelstellingen organisaties.

Organisatie	doelstellingen
CABO	Stimuleren zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie oudere migranten.
Steunpunt ggz (Cliëntenbelang)	Verbinden oudere migranten met zorg en welzijn en wonen Bevorderen zelfredzaamheid, maatschappelijke participatie en levenskwaliteit van ggz-cliënten.
Gilde	Vrijwilligers koppelen aan kwetsbare Amsterdammers. Zij bieden ondersteuning en advies op basis van hun kennis en ervaring
Goodwillcentra Leger des Heils	Inzet vanuit een positief christelijke levensovertuiging voor kwetsbare mensen die ondersteuning nodig hebben bij het leven, wonen en maatschappelijk participeren.
De Omslag	Ondersteuning organisaties bij het realiseren van maatschappelijke participatie van mensen met een beperking. Onder andere door het matchen van vraag en aanbod, het initiëren en begeleiden van diverse projecten voor de doelgroep en het geven van ondersteuning en advies aan zorgprofessionals.
Regenbooggroep	Aanbod van vrijwilligerswerk, ondersteuning, werk en activering voor de minst kansrijke burgers  Netwerkfuncties
Sensor	24/7 telefoon- of chatcontact, anoniem, door speciaal opgeleide vrijwilligers
Kuria	Bieden van emotionele ondersteuning en begeleiding van ongeneeslijk zieken die thuis verblijven (1 <sup>e</sup> lijn) in de vorm van hulp bij de verwerking van de ziekte, het voorkomen van eenzaamheid en isolement, en het voorkomen van crisissituaties
Vrijwilligersacademie	Deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers die werken met kwetsbare mensen, samen met partnerorganisaties.



### 3. Doelgroepen.

Organisatie	Doelgroepen
CABO	. Oudere migranten (55 plus): * Sleutelfiguren: vrijwilligers uit migrantengemeenschappen, maar ook professionals van 'formele organisaties' die zich richten op oudere migranten. * (Zelf)organisaties.
Steunpunt ggz (Cliëntenbelang)	Mensen met een psychiatrische problematiek of hun naasten.
Gilde	Kwetsbare Amsterdammers die bepaalde vaardigheden missen.
Goodwillcentra Leger des Heils	Kwetsbare mannen, vrouwen en kinderen die ondersteuning nodig hebben bij het leven, wonen en maatschappelijk participeren.
De Omslag	De Omslag vormt op het gebied van dagactiviteiten de spil voor een groot aantal organisaties in de geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, verslavingszorg, gehandicaptenzorg, welzijn en onderwijs.
Regenbooggroep	. Verslaafden, dak- en thuislozen, mensen met sociale of psychische problemen. . Drugsgebruikers met aids (buddyzorg).
Sensor	Iedereen die behoefte heeft aan contact, in het bijzonder kwetsbare burgers.
Kuria	Ongeneeslijk zieken, bijvoorbeeld mensen met kanker. Ook aids, copd en hartfalen.
Vrijwilligersacademie	Vrijwilligers, partnerorganisaties.

#### 3.1 Welke organisaties werken of hebben veel kennis over respectievelijk oudere migranten, ggz-clënten, sociaal isolement en ernstige schuldenproblematiek.

Organisatie	Oudere migranten	Ggz-clënten	Sociaal isolement
CABO	X	X	X
Steunpunt ggz	X	X	X
Gilde			
Leger des Heils		X	X
De Omslag		X	X
Regenboog		X	X
Sensor		X	X
Kuria	X (vaak jongere migranten)	X	X
VWA	X	X	X

#### 4. Aanbod

Organisatie	Werving vrijwilligers	Werving cliënten	Matching	Deskundigheidsbevordering	Overig
CABO	. Opzetten en ondersteunen vrijwilligersnetwerk en (servicepunt).	. Opsporing geïsoleerde oudere migranten.	Brug slaan tussen oudere migranten met behulp van vrijwilligers en formele organisaties. Tussen vrijwilligers onderling.	. Intervisie. . Informatie . Organiseren voorlichtings-, thema- en ontmoetingsactiviteiten	. organiseren voorlichtings-, thema- en ontmoetingsactiviteiten *adviseren en ondersteunen woonprojecten oudere migranten * adviseren van professionele instellingen, gemeente op het thema culturalisatie/diversiteit, etc. *(incidenteel) ondersteunen bij facilitaire zaken zoals ondersteunen van subsidie aanvragen/verantwoorden, bij zoeken ruimtes.
Steunpunt ggz	X	X	X	Begeleiding vrijwilligers.	
Gilde	X	X	X	Op activiteitsniveau.	
Leger des Heils	beperkt	X	beperkt	Waar nuttig: meedoen aan deskundigheidsbevorderingsprofessionals	
De Omslag	X	X	. Matching via site 'jekuntmeer' . Reeks andere 'producten'	. Samen met partners trainingen voor vrijwilligers	. Vele netwerkactiviteiten . Ondersteuning en advies organisaties . Kwartier-maken (innovatieve projecten) . Buurthuis Nieuwe Stijl
Regenboog . Vriendendiensten: maatjes voor ggz-cliënten . maatjesproject VONK (ernstige schulden) . Talenten-coach (schulden)	X	X	X	X	. Werk en activeringsprojecten, met partners
Sensor	X	X	x	. Opleiden vrijwilligers. . Intensieve inter- en supervisie.	. Ervaringen delen met werkveld. . Ontwikkelen opleidingen. . Trends en ontwikkelingen signaleren in kwartaalrapport aan gemeente en aan omgeving; dit wil Sensor verder ontwikkelen.
Kuria	X	X	X	X	. Lotgenoten-

					groepen, net mee gestart . Zoekt nog naar vorm van inloophuis; met VU en kankercentra over aan het praten.
VWA	. Oriëntatie-bijeenkomsten; algemeen of specifiek voor kwetsbare doelgroepen . Projectmatig: jongeren, migranten vrijwilligers en bedrijven.	Ontwikkeling Ervaringsdeskundigen leerlijn	. Netwerk-coaching (Opleiding) vrijwillige voorlichters . vrijwillige coaches E-coaching	. Individuele ondersteuning. Deskundigheidsbevorderingsring migrantenorganisaties . kennisdelen lerende praktijk: coördinatoren en lokale zorg- en welzijnsorganisaties (VA Zuid, West)	. Trainingen 'van cliënt naar vrijwilliger'

## 5. Methodiek.

Geïnterviewd is:

- welke (innovatieve) methoden gebruiken organisaties;
- in welke mate deze aansluiten op de pilots frontlijnaanpak in de stadsdelen (één gezin, één plan, één regisseur).

Over dit laatste kunnen we kort zijn. De frontlijnaanpak wordt niet genoemd in de jaarverslagen. Logisch, omdat deze pas in 2012 is ingezet.

Organisatie	(Innovatieve) methoden.
CABO	. Ondersteuning organisaties: groepsaanpak . Subsidiebemiddeling . Klankbord voor vrijwilligers/hoe activiteiten organiseren: speerpunt op dit moment samen met VA ondersteunen bij opzetten, trainen, begeleiden van vrijwilligers tbv activerend huisbezoek. . (Helpen) opzetten projecten . Ontwikkelen methodieken . Deelname aan vertegenwoordigingen
Steunpunt ggz	. Vraaggestuurd (volgt de vraag van de cliënt; praktisch; geen uitgebreide intake), 'naast' de cliënt, 1 op 1 contacten, outreachend . Zo veel mogelijk 'eigen kracht'
Gilde	. 1 op 1 benadering . Werken vanuit levenservaring en deskundigheid . Laagdrempeligheid . Kwaliteit
Leger des Heils	. zingevinggericht . laagdrempelig . hulp en zorg in samenhang . vasthoudende en gedreven medewerkers
De Omslag	Innovatieve methoden, niet gericht op klanten, maar als verbinder om organisaties met elkaar in contact te brengen rondom vernieuwing. Voorbeelden trends: cliëntenregie, eigen kracht, sociale firma's (derde geldstroom stimuleren)
Regenboog	. Werken vanuit inloophuizen . Isolation voorkomen, en ondersteunen met buddy's en maatjes . Bezoekersparticipatie (zelf schoonmaken, koken etc.)
Sensor	. Telefoneren, contact van mens tot mens, zonder als 'verwijzer' of 'oplosser' op te treden
Kuria	. Via 'methode-Becker': achtergronden cliënt en buddy passend maken. . Innovatie: lotgenotencontact, kijken wat cliënten nodig hebben . Zit naast vrijwilligersnetwerk, ook in netwerk palliatieve zorg Amsterdam (overwegend professionele organisaties). In dat verband: kennisuitwisseling, toewerken naar meer ketenzorg.
VWA	Kwaliteitscyclus, lerende organisatie lerende praktijk vrijwilligersorganisaties/ondersteuning vrijwilligers/ coördinatoren lerende praktijk zorg en welzijnsorganisaties

	Lerende praktijk migranten / inclusief denken Samenwerkingsovereenkomst / aanbod bedrijven (MVO) Ontwikkelen van nieuwe trainingen (diversiteit, netwerkcoaching) Ontwikkelen gecertificeerde leerlijnen (ervaringsdeskundigen) BE-coaching E-coaching
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6. Resultaat- en effectmeting.

NB Eerste ruwe versie inventarisatie. Behoeft aanvulling en correctie in bilateraal contact.		
Organisatie	Resultaatsmeting (output)	Effectmeting (outcome)
CABO	O.a.: - 55 migrantenorganisaties ondersteund (netwerk onder migrantenorganisaties is natuurlijk groter) - Minimaal 12 bijeenkomsten voor vrijwilligers migrantengemeenschappen met gem. Opkomst van 15 deelnemers per keer. - Samen met vrijwilligers organiseren van ca. 40 bijeenkomsten tbv doelgroep. Gem. opkomst per bijeenkomst 25 deelnemer = op jaar basis 1000 mensen.	-
Steunpunt ggz	- 500 cliënten, 1800 contacten - 12 cliënten gematcht aan vrijwilligers / maatjes - vrijwilligers die ander werk doen op het kantoor: 4	-
Gilde	1000 vrijwilligers gekoppeld aan ongeveer 6000 'ontvangers' (uitgesplitst naar type activiteit)	-Geen directe effectmeting; als ondersteuning voldoende handvatten geboden heeft, gaat klant zelfstandig verder.
Leger des Heils	Aantallen per doelgroep Instroom-doorstroom-uitstroom	Voor professionele hulp meting op behalen doelen uit behandel of zorgplan
De Omslag	N.v.t.	-
Regenboog	Pm	-
Sensor	20.000/25.000 contacten, exact bijgehouden en gecategoriseerd	Vanwege anonimiteit onmeetbaar
Kuria	Contactmomenten . 130 cliënten . 50 vrijwilligers	-
VWA	instroom Aantal aangemelde personen Aantal deelnemers	Instroom Doorstroom Aantal certificaten

## 7. Kansen en knelpunten die organisaties identificeren.

Overigens is de verdeling in kansen en knelpunten soms enigszins arbitrair. Kansen vloeien soms voort uit een knelpunt. Knelpunten betreffen geregeld onbenutte kansen.

Organisatie		
CABO	Kansen	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Intermediairs als essentiële schakel naar doelgroepen</li> <li>. Organisatieontwikkeling zelforganisaties</li> <li>. Eigen kracht via pilots (?)</li> <li>. Veel potentieel in netwerken oudere migranten</li> <li>. Opzet steunpunt voor sleutelfiguren (isolement doorbreken) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbinding zoeken met jongere generatie</li> <li>• Idem met vrijwilligers uit 'gevestigde organisaties' die bijv. meertalig zijn</li> </ul> </li> </ul>
	Knelp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Oudere migranten vinden formele aanbod moeizaam</li> <li>. Zorg en welzijn soms nog te weinig cultuurspecifiek</li> <li>. Lastig van oudere migranten zelf kwaliteitsoordeel te krijgen over bijeenkomsten</li> <li>. Veel isolement onder oudere migranten</li> <li>. Kleinere etnische groepen: veel isolement, lastig te bereiken</li> <li>. Diploma's uit andere landen ongeldig (irrelevant voor dit onderzoek)</li> <li>. Maatschappij herkent zilveren kracht oudere migranten onvoldoende</li> <li>. Pakketmaatregel bemoeilijkt organisatie ontmoetingen. In ieder geval lijken ontmoetingsplekken onder druk te staan. Om redenen van preventie etc. Natuurlijk buitengewoon suf.</li> <li>* Onvoldoende meertalige professionals/vrijwilligers</li> <li>* Van een andere orde: we zijn niet goed in PR en dat soort van zaken. Ikv zichtbaar worden en blijken natuurlijk van groot belang.</li> </ul>
Steunpunt ggz	Kansen	
	Knelp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Bezuinigingen, die dan weer teruggedraaid worden: verwarrend; wij zorgen altijd helemaal op de hoogte te zijn; maar deze gang van zaken brengt onnodig veel werk</li> <li>. Minder mogelijk in de sfeer van begeleiding, daarom willen wij buddy/maatjesproject uitbreiden</li> <li>. Doen subsidieaanvraag voor extra thuisadministratie door vrijwilligers, belangrijk gezien explosieve groei schulden</li> <li>. We doen meer aan Maatschappelijke Opvang. Daar is behoefte aan.</li> <li>. Migranten moeten we nog beter bereiken. Bereik Marokkanen en Turken is goed. Bereik kleinere migrantengroepen niet.</li> </ul>
Gilde	Kansen	Laagdrempelig, informeel, om niks. Met a.s. bezuinigingen verwachten wij meer klanten (maar of dat nou echt een kans is.....)
	Knelp.	Bezuiniging en andere invulling van 'kwetsbaar' (niet in zorgtermen)
Leger des Heils	Kansen	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Doorverwijzen niet-passende vrijwilligers</li> <li>. Meer vrijwilligers uit netwerk organisaties</li> <li>. meer vrijwilligers voor OGGZ-doelgroep</li> <li>. Meer vrijwilligers voor mensen die woonbegeleiding krijgen. Ook: schulden, isolement.</li> <li>. meer vrijwilligers bij Thuiszorg</li> <li>. door pakketmaatregel zal meer beroep op vrijwilligers gedaan moeten worden</li> </ul>
	Knelp.	
De Omslag	Kansen	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Bedrijven koppelen aan organisaties.</li> <li>. Derde geldstroom halen uit de markt</li> <li>. Sociale firma's</li> <li>. Cliëntsturing</li> <li>. Doelgroep zelf, als vrijwilliger</li> <li>. Niet-passende vrijwilligers tussen organisaties uitwisselen</li> <li>. Taken laten bij degene die 't het beste doet; vrijwilligersacademie centraler neerzetten, voorkomen overlappend aanbod trainingen</li> <li>. Meer doen voor kwetsbaren zonder uitkering</li> </ul>
	Knelp.	
Regenboog	Kansen	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Actieve werving nieuwe groepen: ouderen, bedrijfsleven</li> <li>. Ambassadeurs, vrijwilligers die vrijwilligers werven</li> </ul>
	Knelp.	
Sensoor	Kansen	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Vrijwilligers voorbereiden op werk/integratie</li> <li>. Signaleringsfunctie</li> <li>. Vast onderdeel worden van een ketenbenadering; de kansen op het gebied van een ketenbenadering zijn onderbenut, alleen in de ggz wordt geregeld verwezen naar Sensoor</li> <li>. Betere contacten leggen met het bedrijfsleven</li> </ul>
	Knelp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Kleine omvang maakt kwetsbaar, financieel en formatief; onderzoeken samenwerken, maar dat kan ook binnen een landelijk netwerk</li> <li>. Anonimiteit van de contacten stelt beperkingen aan je analyse</li> </ul>
Kuria	Kansen	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Met Leger des Heils voor hun groepen in thuiszorg buddyzorg opzetten</li> </ul>

	<b>Knelp.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Bekendheid bij 1<sup>e</sup> lijn, zorgketten, sociale instellingen etc. is onvoldoende</li> <li>. Bijvoorbeeld doorverwijzing vanuit de ggz is onvoldoende. Kuria zou daar meer kunnen betekenen</li> </ul>
<b>VWA</b>	<b>Kansen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Vrijwilligers die vrijwilligers werven</li> <li>. Inzet jonge vrijwilligers, veel kennis en ervaring opgedaan in 2011</li> <li>. Internetcontact om mensen die deur niet uitdurven te bereiken</li> <li>. Nieuwe manieren van werken: E-learning, E-coaching, ervaringsdeskundigheid</li> <li>. BE-learning, ICT+ontmoeting</li> <li>. Huizen van de Wijk (stadsdeel Zuid) 'learning community'</li> </ul>
	<b>Knelp.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Samenwerking met bedrijfsleven vergt veel tijd</li> <li>. Concurrentie om de vrijwilliger</li> <li>. Wantrouwen zorg- en welzijnsorganisaties</li> <li>. Wijkgericht werken vergt veel tijd</li> </ul>

## 8. Organisatorische informatie

Organisatie	vrijwilligers	professionals	Budget (orde)
CABO	7	4	€ 260.000,-
Steunpunt ggz	4 bureau 6 maatjes	4	€ 310.000,- incl. crisiskaart
Gilde	1000	3	€ 220.000,- (slechts gefinancierd voor 162.000)
Leger des Heils	60	Ca 1000	pm
De Omslag	Tussen 50 en 100 op markt	10	€ 800.000,-
Regenboog	750	150	€ 8,1 miljoen, waarvan ...
Sensor	70	3,1 fte	€ 320.000,-
Kuria	50	3	€ 120.000,-
VWA	Vrijwilligers op projectmatige basis, facilitair en stagiaires/studenten	3 + 1 projectmedewerker	400.000

Bijlage E. Projectplannen op hoofdlijnen per vervolgactie.

<b>Aanpak 1. Ketensamenwerking in aansluiting op de frontlijnaanpak.</b>			
1. Doelgroep	Mensen met een chronische aandoening die maatschappelijk onvoldoende participeren.		
2. Doel	Via één gezamenlijk ketenproduct – bijvoorbeeld in te passen in de frontlijnaanpak - maatschappelijke activering van de doelgroepen ondersteunen.		
3. Resultaat	Deelnemer is aantal treden gestegen op een 'ladder' van maatschappelijke activering.		
4. Aanpak	Het bestaande aanbod van organisaties die vrijwillige zorg ondersteunen, wordt in één keten, met één prijs per product/cliënt aangeboden.		
5. Financiering	Aanloofphase: pm		
	Uitvoering: inkoop per traject door gemeente, zorgverzekeraars of professionele zorgorganisaties, beloning mede afhankelijk van resultaat.		
6. Deelnemende organisaties	Alle organisaties in Manifestgroep, behoudens Kuria (Kuria heeft andere doelgroep). Andere organisaties die vrijwillige zorg ondersteunen kunnen zich aansluiten.		
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	Vrijwilligersacademie met De Regenboog		
8. Stappen		Actie	Start/gereed
	1.	Politiek besluit wethouder zorg / B&W: de wethouder onderschrijft het belang van een ketenaanpak in de informele zorg en ondersteunt de uitwerking hiervan.	Sept. '12
	2.	Opdracht wethouder aan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifestgroep aanpak uit te werken</li> <li>- Ambtelijke ondersteuning: uitwerken wijze van aansturing, in samenwerking met Manifestgroep, professionele zorgaanbieders, en evt. zorgverzekeraar</li> </ul>	Sept. 12
	3.	Uitwerken aanpak	sept-dec '12
	4.	Realisatie proef met x (bijvoorbeeld 25 of 100) trajecten, inclusief monitoring	Jan-dec '12
	5.	Evaluatie	Okt-dec '12
...			

<b>Aanpak 2. Doorontwikkelen van het matchingspotentieel en de sociale kaart</b>			
1. Doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwetsbare groepen</li> <li>- Doorverwijzers</li> <li>- cliënten</li> </ul>		
2. Doelen	<p>1. Ontsluiten van vrijwilligerswerk bij informele-zorgorganisaties voor mensen uit kwetsbare groepen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- korte termijn: ontsluiten van vrijwilligersvacatures van de Manifestgroeporganisaties via <a href="http://www.jekuntmeer.nl">www.jekuntmeer.nl</a>.</li> <li>- langere termijn: een intelligente koppeling tussen de websites waar vacatures voor vrijwilligers staan en <a href="http://www.jekuntmeer.nl">www.jekuntmeer.nl</a></li> </ul> <p>2. Sociale kaart voor kwetsbare groepen die hulp zoeken via een uitbreiding van <a href="http://www.jekuntmeer.nl">www.jekuntmeer.nl</a></p>		
3. Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle vrijwilligerswerk dat geschikt is voor mensen uit kwetsbare groepen en dat digitaal 'geëtaleerd wordt' is via één ingang, <a href="http://www.jekuntmeer.nl">www.jekuntmeer.nl</a>, die geschikt is voor mensen uit kwetsbare groepen, te benaderen. De broninformatie kan afkomstig zijn van andere websites.</li> <li>- Alle aanbod van informele zorg voor kwetsbare groepen, is via één ingang, <a href="http://www.jekuntmeer.nl">www.jekuntmeer.nl</a>, die geschikt is voor mensen uit kwetsbare groepen, te benaderen. De broninformatie kan afkomstig zijn van andere websites.</li> </ul>		
4. Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitbouw jekuntmeer.nl met welzijnsactiviteiten en andere vormen van informele zorg</li> <li>- Intelligente koppeling tussen jekuntmeer.nl en andere relevante sites</li> </ul>		
5. Financiering			
6. Deelnemende organisaties	De Omslag, Vrijwilligersacademie, andere Manifestgroeporganisaties, later breder		
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	De Omslag en Vrijwilligersacademie		
8. Stappen		Actie	Start/gereed
	1.	Lopende acties uitbreiding jekuntmeer.nl voortzetten	...
	2.	Overleg met Vrijwilligerscentrale Amsterdam	Jul-sept '12
	3.	Samenwerkingsovereenkomst met andere sites	Sept '12
	4.	Projectplan intelligente koppeling websites jekuntmeer.nl en andere sites	Okt. '12
	5.	Uitvoering projectplan	Nov. '12- apr '13



<b>Aanpak 3. Interculturalisatie van de vrijwilligerszorg</b>	
1. Doelgroepen	Amsterdammers
2. Doel	Aanbod vrijwilligersorganisaties interculturaliseren, werkwijze interculturaliseren, personeel en vrijwilligersbestand interculturaliseren
3. Resultaat	Organisaties bereiken alle Amsterdammers even goed.
4. Aanpak	Pm. Organisaties gaan aanpak in eerstvolgende bijeenkomst Manifestgroep bespreken.
5. Financiering	Pm
6. Deelnemende organisaties	Alle leden Manifestgroep
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	Vrijwilligersacademie in samenwerking met CABO
8. Stappen	pm

<b>Aanpak 4. E-learning en online-coaching</b>	
1. Doelgroepen	Vrijwilligers in de zorg
2. Doel	- Uitbouw digitale trainingen voor vrijwilligers in de zorg - Uitbouw mogelijkheden vrijwilligers in de zorg te begeleiden via een combinatie van digitale contacten en face-to-face contacten
3. Resultaat	Uitbreiding en vernieuwing verschillende vormen van digitale begeleiding van vrijwilligers in de zorg
4. Aanpak	De deelnemende organisaties zullen de aanpak buiten het kader van de Manifestgroep verder brengen. Wanneer dit aan de orde is, zullen zij de Manifestgroep informeren en/of betrekken.
5. Financiering	pm
6. Deelnemende organisaties	Vrijwilligersacademie, Gilde Amsterdam, Talentcoach van De Regenboog
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	Vrijwilligersacademie
8. Stappen	Bepalen organisaties zelf (buiten directe betrokkenheid Manifestgroep)

<b>Aanpak 5. Betere uitwisseling en loopbaanontwikkeling voor vrijwilligers.</b>			
1. Doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vrijwilligers (niet uit kwetsbare groepen)</li> <li>- (Potentiële) vrijwilligers uit kwetsbare groepen waaronder ook migranten vrijwilligers</li> </ul>		
2. Doel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitwisseling van vrijwilligers die zich aanmelden bij een organisatie waar zij niet ingepast kunnen worden naar andere organisaties.</li> <li>- Bieden van 'loopbaantrajecten' aan vrijwilligers</li> <li>- Bieden van 'loopbaanbegeleiding' aan vrijwilligers</li> <li>- Uitbreiding mogelijkheden voor cliënten die zich tot vrijwilliger willen ontwikkelen.</li> </ul>		
3. Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (Nog meer dan nu al het geval is) een samenhangend aanbod van cursussen voor vrijwilligers in de informele zorg.</li> <li>- Een eenvoudige maar goedwerkende systematiek van uitwisseling tussen organisaties. Nader te onderzoeken of dit gebeurt via een digitaal hulpmiddel, of juist via overleg tussen en training van coördinatoren.</li> <li>- Een samenwerkingsverband waarin trajecten worden aangeboden waarin cliënten zich tot vrijwilliger kunnen ontwikkelen, en waarin kennis en ervaring hieromtrent wordt uitgewisseld tussen organisaties.</li> </ul>		
4. Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leerlijn: verdergaande samenwerking bij aanbod van cursussen.</li> <li>- Ervaringslijn voor 'gewone' vrijwilligers. De organisaties ontwikkelen gezamenlijk een eenvoudige systematiek voor uitwisseling.</li> <li>- Een lijn 'van cliënt naar vrijwilliger'.</li> </ul> <p>Portfolio's en certificaten maken deel uit van alle lijnen.</p>		
5. Financiering	pm		
6. Deelnemende organisaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle leden Manifestgroep.</li> <li>- Andere organisaties die zich hierbij willen aansluiten</li> </ul>		
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	Vrijwilligersacademie		
8. Stappen	Leerlijn		
		Actie	Start/gereed
	1.	Inventarisatie (historie, advies Kessels en Smit) Start leerlijn individuele ondersteuning naast pilot ED)	
	2.	Deskundigheid betrekken (HvA, Hvo Querido, Kessels en Smit, coördinatoren)	
	3.	Ontwikkelen leertraject ED (curriculum, voorwaarden, praktijk, eisen en certificering)	
	4.	Pilot met 8 – 12 deelnemers (voorlichting, instroom organiseren, volgen)	
	5.	Ontwikkeling leertraject individuele ondersteuning (curriculum, voorwaarden, praktijk, eisen en certificering)	
	6.	Start leerlijn individuele ondersteuning naast pilot ED)	
	Ervaringslijn / Lijn 'van cliënt naar vrijwilliger'		
		Actie	Start/gereed
1.	Pm Ontwikkeling overige leerlijnen x partners x breed ontsluiten/wijkgericht maken		

<b>Aanpak 6. Een kwantumsprong in het bereik van oudere migranten in isolement.</b>			
1. Doelgroepen	De snelgroeiende groep oudere migranten in betrekkelijk isolement uit de diverse grotere en kleinere gemeenschappen		
2. Doel	- Kennen en bereiken van oudere migranten in isolement uit de diverse gemeenschappen - Zo veel mogelijk verbeteren en zo mogelijk opheffen situatie van isolement bij oudere migranten		
3. Resultaat	- Er is een instrumentarium ontwikkeld en bekend bij een brede groep vrijwilligersorganisaties, zelforganisaties en professionele organisaties		
4. Aanpak	Breder toepassen methodiek die wordt ontwikkeld door CABO en Vrijwilligersacademie		
5. Financiering	Pm		
6. Deelnemende organisaties	- Alle leden Manifestgroep. - Andere organisaties die willen aansluiten.		
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	Vrijwilligersacademie in samenwerking met CABO		
8. Stappen		Actie	Start/gereed
	1.	trainingen migranten/sleutelfiguren/zelforganisaties op maat uitvoeren en evalueren	pm
	2.	Resultaten toepassen in de praktijk, naar multiculturele bijeenkomsten/voorlichting/trainingen Zo mogelijk Eigen Kracht conferenties sleutelfiguren organiseren	
	3.	Ontwikkelen en verspreiden methodiek diversiteit via stakeholders, coördinatoren/trainers en sleutelfiguren	
	4.	Inclusief trainingsaanbod Vrijwilligersacademie en CABO	

<b>Aanpak 7. Thuisbegeleiding van OGGZ-cliënten door vrijwilligers.</b>			
1. Doelgroepen	OGGZ-cliënten		
2. Doel	Activering van OGGZ-cliënten door vrijwilligers opzetten, naast de professionele thuisbegeleiding van het Leger des Heils		
3. Resultaat	Doorbreken van isolement, in gang zetten keten		
4. Aanpak	basis projectvoorstel ligt er: Leger des Heils, Kuria en Regenboog werken dit uit		
5. Financiering	p.m.		
6. Deelnemende organisaties	Kuria, Regenbooggroep, Leger des Heils, Vrijwilligersacademie		
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	Kuria		
8. Stappen		Actie	Start/gereed
	1.	Uitgangspunten zijn door Leger des Heils en Kuria vastgesteld	heden
	2.	plan opstellen, bespreken met betrokken	najaar 2012
	3.	planning, uitvoering	2013
	...		

<b>Aanpak 8. Stroomlijnen telefonisch contact en ondersteuning (O)GGZ-cliënten.</b>			
1. Doelgroepen	Kwetsbare groepen, in het bijzonder (O)GGZ-cliënten		
2. Doel	Optimale samenwerking tussen betrokken organisaties bij (telefonische) hulpverlening door vrijwilligers		
3. Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een betere taakverdeling en vernieuwing van de aanpak bij het werk voor de zogenaamde 'veelbellers';</li> <li>• Hulpverlening in elkaars verlengde. Praktisch betekent dit bijvoorbeeld dat mensen die alleen maar hun verhaal kwijt willen, zullen worden doorverwezen naar Sensor, dat hierin immers is gespecialiseerd. Mensen die juist praktische ondersteuning willen worden doorverwezen naar het Steunpunt GGZ.</li> <li>• Cliënten van het Steunpunt GGZ die een vaste relatie willen hebben worden indien gewenst gekoppeld aan een telefonisch maatje van De Regenboog;</li> <li>• Mogelijkheden onderzoeken van een terugbellijn. Als daar aanleiding toe bestaat, wordt een gesprek afgerond met de vraag, of men wil worden teruggebeld door een vrijwilliger (of een professional) die kan meedenken over ondersteunend aanbod.</li> </ul>		
4. Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidsmedewerkers van de drie organisaties gaan bovenstaande gedachten uitwerken in concrete plannen. Onderdeel van de plannen zal de communicatie zijn richting beller, vrijwilligers en professionals.</li> <li>• Er wordt een thema-avond georganiseerd, zowel ter kennismaking als voor expertise-uitwisseling.</li> <li>• Andere organisaties worden uitgenodigd om op nader te bepalen wijze te participeren. Sensor neemt onder meer contact op met de Warmline.</li> <li>• Communicatie wordt later uitgewerkt.</li> </ul>		
5. Financiering	Pm		
6. Deelnemende organisaties	- Sensor, Regenbooggroep, Steunpunt-GGZ van Cliëntenbelang - organisaties van ouderen of ouderenzorg, zelforganisaties van migranten, welzijn		
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	Sensor		
8. Stappen		Actie	Start/gereed
	1.	Benaderen informeren (partner)organisaties: Onder meer Warmline en Partners in de Coalitie Erbij Amsterdam	Juli 2012
	2.	Opzetten en starten werkgroep	Uiterlijk september 2012
	3.	Thema-avond, dag(deel)	Oktober 2012
	4.	Presentatie plannen	December 2012

<b>Aanpak 9. Stedelijk coördinatie, afstemming en versterking schuldhulpverlening door vrijwilligers.</b>			
1. Doelgroepen	Huishoudens met schuldenproblematiek		
2. Doel	Stedelijke coördinatie en versterking schuldhulpverlening door vrijwilligers		
3. Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schuldhulpverlening door vrijwilligers goed gecoördineerd en versterkt.</li> <li>- Goede samenwerking tussen professionele en vrijwillige schuldhulpverlening.</li> </ul>		
4. Aanpak	uitwerking resultaten werkconferentie van 6 juli. Vaststellen gezamenlijk document en werkwijze, uitvoering, plan van aanpak verbreding aanbod		
5. Financiering	Eerste fase p.m.		
6. Deelnemende organisaties	Humanitas, Dynamo, PuurZuid, Centram, Sezo, Doras, Madi Zuidoost, Combiwel, Vonk van de Regenboog Groep, CABO, Gilde, Present, Cares, Landelijk Steunpunt Thuisadministratie en Vrijwilligersacademie		
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	Regenboog in samenwerking met Vrijwilligersacademie		
8. Stappen		Actie	Start/gereed
	1.	Definitief samenwerkingsdocument	september
	2.	gesprek samenwerkingsstructuur	september
	3.	gezamenlijke agenda	september
	4.	opstellen gezamenlijk plan van aanpak witte vlekken	november
	5.	indien nodig fondswerving en uitvoering	december, januari 2013 (start)

<b>Aanpak 10. Verbetering samenwerking met het bedrijfsleven.</b>	
1. Doelgroepen	Kwetsbare groepen
2. Doel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meer en efficiënter werving en inzet vrijwilligers uit bedrijfsleven</li> <li>- Meer personele, materiële en financiële ondersteuning door het bedrijfsleven.</li> </ul>
3. Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een overzicht van bedrijven waarmee langdurige / intensieve contacten bestaan.</li> <li>- Een overzicht van producten en diensten die bedrijven in het kader van MVO om niet kunnen leveren aan vrijwilligersorganisaties.</li> <li>- Verbeteren van de methodiek van samenwerking met het bedrijfsleven bij de inzet van vrijwilligers uit bedrijven. Kennis van de Vrijwilligersacademie inzetten en verspreiden voor efficiënter en effectievere samenwerking met bedrijven</li> <li>- Een overzicht van vacatures waar vrijwilligers vanuit bedrijven kunnen worden ingezet</li> <li>- Overeenkomst voor het aangaan van langduriger relatie met enkele bedrijven voor gezamenlijke inzet informele zorg.</li> <li>- Een PR-strategie.</li> </ul>
4. Aanpak	PM
5. Financiering	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen financiering door gemeente.</li> <li>- In startfase mogelijk financiële bijdragen uit een fonds.</li> <li>- Uiteindelijk moet dit zichzelf bedruipen, sterker, moet hierdoor bestaand geld worden vrijgespeeld.</li> </ul>
6. Deelnemende organisaties	Alle leden Manifestgroep

7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	De Omslag en Vrijwilligersacademie		
8. Stappen		Actie	Start/gereed
	1.	PM	

<b>Aanpak 11. Stroomlijning back-officefuncties</b>	
1. Doelgroepen	(uiteindelijk) kwetsbare Amsterdammers
2. Doel	Back office functies efficiënter organiseren
3. Resultaat	- Gedeelde diensten. - Vrijspelen van geld dat elders beter kan worden ingezet.
4. Aanpak	Onderzocht wordt of een sociale firma kan worden opgezet, waar vrijwilligersorganisaties hun administratie aan kunnen uitbesteden. In de sociale firma werken kwetsbare Amsterdammers.
5. Financiering	pm
6. Deelnemende organisaties	Manifestgroep, andere organisaties die willen aansluiten.
7. Verantwoordelijke organisatie (trekker)	De Omslag
8. Stappen	Pm