



**VRJWILLIGERS**  
**ACADEMIE** Amsterdam

# Veiligheid en informele zorg

19 maart 2015

**Door Anneke Bolle, belangenbehartiger cliënten ggz in samenwerking met Karin Hanekroot, directeur Vrijwilligersacademie Amsterdam**

Doel: onderzoeken welke kennis en vaardigheden vrijwilligers zouden moeten beschikken zodat cliënten zich veilig bij hen kunnen voelen, dat vrijwilligers zich veilig voelen en wat de mogelijkheden en grenzen zijn van vrijwilligerszorg.

## Inhoud

Anneke legt uit wat de zorg van cliëntenbelang is t.a.v. de veranderingen in de zorg:

- 1) de cliënten ggz en hun speciale problematiek krijgen onvoldoende ruimte bij de vormgeving van het vrijwilligerswerk in de praktijk
- 2) veel voorzieningen in de buurt worden afgebroken of vrij gemakkelijk overgedragen aan vrijwilligers.

Dit kan er toe leiden dat pijlers van de dragende samenleving worden wegbezuinigd en dat er uitsluitingsmechanismes ontstaan, waardoor niet iedereen meer toegang heeft tot zorg. Anneke noemt het voorbeeld van een stadsdorp dat vindt dat ggz-problematiek niet onder hun activiteiten valt maar door gespecialiseerde opvang geregeld moet worden. Hierdoor kan het zijn dat cliënten met problemen blijven zitten die te zwaar voor hen zijn. Er is een zorg dat de continuïteit niet gegarandeerd is als bepaalde zorgtaken door vrijwilligers worden overgenomen. De kennis om dit op te lossen ontbreekt tot nu toe.

## Waar kunnen we dan aan denken?

Als je aan je eigen persoonlijke situatie denkt, wil je ook niet zomaar dat de zorg voor bijvoorbeeld je vader door iedereen zomaar wordt uitgevoerd. Een voorstel is om net als dat professionals getoetst worden, ook vrijwilligers te toetsen. Soms wordt er vanuit gegaan dat mensen uit het eigen netwerk van de cliënt de zorg wel over kunnen nemen, maar voor de cliënt is familie ook niet altijd veilig. Een andere zorg is de 'gedwongen' vrijwilliger, die het werk van de gemeente moet doen om de uitkering te behouden. Het is belangrijk om te kijken naar de motivatie van een persoon.

De cliënt blijkt over het algemeen gebaat bij een goed georganiseerde organisatie die bemiddelt voor de vrijwilligers en de cliënt. Dit garandeert bereikbaarheid en meer continuïteit. Dit roept vervolgens weer de vraag op of vrijwilligersorganisaties een keurmerk zouden moeten hebben en of de 'zzp-vrijwilliger' dan niet meer kan werken.

Een signaal uit het veld is dat instellingen vrijwilligers en familie vaak niet serieus nemen. Het gaat om de dialoog aangaan tussen formele en informele zorg. Deze nieuwe manier van werken vraagt een cultuuromslag van iedereen.

## **Praktijk**

De vraag wordt gesteld aan de groep op welke manier we de zorgvrager in kunnen zetten bij het ontwikkelen van vrijwilligersinzet?

Er hoort een bepaalde houding en manier van benaderen bij. Als iemand geduldig wordt ondervraagd op verschillende momenten en op verschillende plekken, kan bijna iedere cliënt aangeven welke zorg die nodig heeft. Dit is vooral nog zoeken met elkaar, maar als mogelijke oplossingen worden genoemd:

- 1) apart persoon die dit onderzoekt (zoals bijvoorbeeld Evelien Tonkens)
- 2) focusgroepen met cliënten, in buurtgroepen met dialoogtafels (multiloogbijeenkomsten) en in buurtrestaurants.

Een van de deelnemers heeft zo'n buurtrestaurant en deelt de houding die zij aanneemt:

- uitnodigend ontvangen
- normaal behandelen
- actief luisteren
- veel geduld
- van harte welkom heten, de plek is van hen.

Hoe zorg je er voor dat mensen zich vertrouwd voelen:

- je neemt ze serieus
- eerlijk zijn (mensen voelen het)
- mensen accepteren voor wie ze zijn
- eenheid in de groep bewerkstelligen (iedereen telt).

In de groep wordt aangevuld dat sommige mensen juist een eigen hoekje willen en niet altijd meteen willen samenwerken.

## **Het gaat om de houding**