



## Masterclass Verhelderen samenwerking formeel – informeel 8 juni 2017

**De Transitiecommissie Sociaal Domein heeft afgelopen twee jaar voor de 2e Kamer de vinger aan de pols gehouden. Zij heeft gezien hoe de decentralisaties uitwerkten voor gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen. Ondertussen is door veel mensen ook in de praktijk in Amsterdam hard gewerkt aan de samenwerking tussen formele en informele zorg en ondersteuning voor met name mensen die kwetsbaar zijn.**

**Wat kunnen we over en weer van elkaar leren, de mensen in de praktijk, de Transitie commissie én de mensen die hard aan de verandering werken?**

We spraken in de Masterclass met Jenneke van Veen, lid van de Transitiecommissie Sociaal Domein en Wonah de Koningh, van het project over samenwerking formeel-informeel van de Hogeschool Amsterdam en de Vrijwilligersacademie, gefaciliteerd door Renate Schepen.

**Doel:** Samen onderzoeken wat er echt nodig is om samenwerking tussen formeel en informeel tot stand te brengen. Het gaat opmerkelijk genoeg niet vanzelf. Het gaat om samenwerking tussen beroepskrachten enerzijds en (ervaringsdeskundige) vrijwilligers, mantelzorgers en actieve bewoners anderzijds.

Centraal staan drie onderwerpen die steeds duidelijker naar voren komen.

- Beleid werkt niet, praktijk werkt wel.
- Doen wat nodig is ipv doen wat moet.
- Herijking van het woord "professioneel".

### **Inhoud:**

Wonah legt uit waarom de stukken van Transitiecommissie zo fijn waren om te lezen terwijl zij buiten, midden in het veld, met vrijwilligers, mantelzorgers, beroepskrachten en opdrachtgevers aan het werk was. Na vijf jaar gezamenlijk onderzoek blijft echter nog steeds de vraag: Hoe begint dat: écht werk maken van samenwerken met vrijwilligers? "Wat is er voor een organisatie nodig om het écht te gaan doen?"

We vragen wat de bevindingen zijn van Jenneke van Veen vanuit haar rol als commissielid bij de Transitiecommissie. De Transitiecommissie heeft vijf rapporten geschreven. De titel en conclusie van het laatste rapport was 'Praktijk aan de macht'<sup>1</sup>. Uitkomst van dit rapport is dat er iets lokaals moet kunnen ontstaan, zoals een nieuw Sociaal Domein op gemeentelijk- of wijkniveau. Dat gebeurt door **integraal te werken**. Vanuit de doelstelling dat er 1 gezin is, met 1 plan en 1 regisseur. Een succesvol praktijkvoorbeeld hiervan is de Gemeente Hoogeveen, waar het begon door een gedeelde wil van de wethouder en de directeur huisartsenzorg Drenthe, die hun nek uitstaken en investeerden. Zo ontstond een dichte samenwerking van alle

<sup>1</sup> <https://www.transitiecommissiesociaaldomein.nl/actueel/nieuws/2016/september/30/vijfde-rapportage-tsd-transformatie-in-het-sociaal-domein-de-praktijk-aan-de-macht>

betrokkenen vanuit de huisartsenpraktijk. De praktijken waren al bezig met signaleren (bijv. eenzaamheid bij ouderen) daar werden toen ook kernteams gevormd met andere zorgondersteuners, WMO/welzijn en wijkconsulenten. Het toont aan dat er juist vanuit de praktijk gedacht moet worden en dat dat je daar op in moet spelen. Het moet vanuit mensen zelf ontstaan. Vervolgens gaan mensen **van elkaar leren** en komt er meer oog voor de vraag achter de vraag. De wijkverpleegkundige signaleert bijvoorbeeld ook schuldenproblematiek en de medewerker van de schuldhulpverlening leert de vraag naar medicijnen te stellen. Er moet ook een **gezamenlijke taal** ontwikkeld worden. Signalen van vrijwilligers zijn heel belangrijk. Zij zien eerder de mens zelf. Het gaat om alle mensen die te maken hebben met zorg en welzijn. We zouden meer naar de verbindingen moeten kijken. Wederzijds respect en erkenning voor elkaars werk is ook belangrijk.

Iedereen heeft de zorg zien veranderen. In het rapport van de Transitiecommissie wordt de vergelijking met de auto industrie gemaakt. Standaardisering werd vertaald in protocollen. Iedereen krijgt hetzelfde. Maar nu is er weer behoefte aan **maatwerk**. Mensen vinden dat lastig. Een keukentafel gesprek lukt bijvoorbeeld niet altijd. Het suggereert iets huiselijks, terwijl er een beschikking uitkomt. Hierbij kan de gemeente juist een rol spelen door vrijwilligers aan te stellen als cliënt ondersteuner.

De Transformatie is nog lang niet geslaagd. De gemeente heeft hierin een belangrijke rol en je hebt leiders nodig die de praktijk motiveren. De gemeente moet vooral een stapje terug doen om de praktijk aan de macht te laten. De vraag van de persoon die de zorg nodig heeft moet centraal staan. Daarvoor is ook een verandering in gedrag en cultuur van gemeente ambtenaren en zorgorganisaties nodig. Mensen aan de bovenkant die het vol houden en ruimte maken. Aan de onderkant moeten ze meer beslissingsbevoegdheid krijgen. Niet sturen maar ondersteunen en coachen. Dit is alleen mogelijk met meer informele zorg.

Jenneke van Veen plaatst ook een kritische kanttekening bij 'eigen kracht'. Dit moet niet geïnterpreteerd worden alsof iedereen zijn eigen zaken moet en kan regelen. Sommigen hebben echt iemand nodig om de vraag te verhelderen en de weg te zoeken.

Een ander voorbeeld waar deze samenwerking tussen gemeente, formele en informele zorg gelukt is, is in Eindhoven met het project 'Wij Eindhoven'

Nies Miedema, van de Bewonersacademie en de HvA vult aan:

de gemeentedienst OJZ wil bv niet 'zomaar met burenen' samenwerken in Nieuw-West. Het zou niet duurzaam zijn terwijl het burger initiatief wel ziet dat er zorg nodig is en kunnen ook daarin op informele manier voorzien. Op zoek naar de oplossing, aanhaken bij wijkteam? Maar die worden betaald.

Anna Riemersma van Cordaan deelt een best practice vanuit Cordaan als formele zorginstelling. Zij onderkennen het probleem en investeren daarin, door bijvoorbeeld samenwerking met Burennetwerk. Vanuit de realisatie dat zij goed zijn in het één en het Burennetwerk in het ander. Hiervoor is ook goed contact met de gemeente noodzakelijk. Leer elkaar kennen!

De transformatie is (nog) niet geslaagd. Met name in jeugdhulp is dit zorgelijk. Zij zijn nog echt vaak te laat met specialistische hulp.

Marcel Jonker, buddy bij Kuria, heeft in de basistraining bij de Vrijwilligersacademie een belangrijk aspect geleerd en dat is dat je als vrijwilliger geen hulpverlener bent. Ieder heeft zijn eigen rol en zijn eigen aandeel in de hulp aan de cliënt. Als vrijwilliger richt je je op andere aspecten van de hulp? Het helpt dan enorm als je elkaar niet "tegen werkt". Dat kan voorkomen worden door te erkennen dat ieder zijn eigen rol heeft, dat die elkaar aanvullen en dat het dus belangrijk is om de onderlinge communicatie over de cliënt te richten op het raakvlak (tussen vrijwilliger en hulpverlener). Zoek de verbindingen. Het helpt om hierover het

gesprek aan te gaan en vragen te stellen. Hou je eigen deskundigheid in de gaten.

Gijs Haanschoten, coördinator van de Regenboog Groep richt de aandacht op de bezemwagen tussen wal en schip. Werk in informele zorg is ook specialistisch. Veel energie in kwaliteit. Informele zorg en ondersteuning is meer gedifferentieerd. Manus van alles of Waar ben je goed in. Wijkzorg is daarvoor een goed medium.

Aan de ene kant klinkt er de roep om meer ruimte voor de vrijwilliger, maar aan de andere kant lijkt er vanuit de privacy wetgeving tegenwerking. Het is belangrijk te onderzoeken waar regels vandaan komen. Er zijn veel eigen regels gemaakt die niet met het doel van de wet te maken hebben. We hebben het gehad over het herijken van de term 'professional'. Daarbij staat centraal dat mensen erkend worden voor het werk dat ze leveren, zowel formele als informele zorgverleners en ondersteuners. Bovendien dat beroepsmensen naast hun vakbekwaamheid er een nieuw vak bij gekregen hebben: het mee-organiseren van mensen die om de cliënt heen (moeten) staan. Misschien zouden we ook het woord 'vrijwilliger' moeten herijken. Gijs Haanschoten voegt hier nog aan toe dat hij Informele zorg ervaart als container begrip. Hij vraagt zich af hoe kunnen we het veld duiden en duidelijk krijgen wie waarvoor verantwoordelijk voor is. Als we na denken over kaders, ontstaat vrijheid voor formele en voor informele zorg. Het stokpaardje in de trainingen van de Vrijwilligersacademie. Maar bij wie ligt die verantwoordelijkheid. Inschakelen of inzetten informele zorg, klinkt simpel maar hoe moeten we kiezen in een oerwoud van initiatieven en aanbod? Is wijkzorg leidend?

Deelnemers komen na de pauze zelf 'in beweging' en gaan in kleine groepjes samen een voorbeeld onderzoeken van een goede samenwerking tussen formele en informele zorg.

Daarbij kijken ze naar:

Wat gebeurde er?

Hoe voelde het?

Wat kunnen we doen om deze verbinding vaker tot stand te brengen?

Twee groepen geven een centrale terugkoppeling:

De eerste groep door een ervaringsdeskundige vrijwilliger van De Regenboog. Zij vertelt over het belang van erkenning en waardering door intervisie en gesprek met coördinatoren. Het is heel gelijkwaardig. Het hangt van personen af en hoe een organisatie werkt. Je wordt op waarde geschat. En serieus genomen.

De tweede groep vertelt over de kern bij CentraM, Markant en Vonk:

Vrijwilligers bij Markant die merkten dat het niet goed ging bij een cliënt zijn daarop professioneel betrokken. Deelnemer is daar een belangrijke spil in. Het gaat om een persoon die aanvoelt wat de motivatie is. Goed luisteren. Belangrijk om goede connecties te maken. Helder maken van taken en verantwoordelijkheden en ook ruimte nemen. Neem ook risico's daarin en neem de tijd. Praktijk maakt het maar beleid is nodig.

Jenneke van Veen vult dit aan met de behoefte aan 'dienstbaar leiderschap'. Er is geen manager als manager nodig.

**Conclusie:** voor de samenwerking tussen formele en informele zorg is er nodig:

1. Vertrouwen
2. Waardering, gelijkwaardigheid en de juiste taal
3. Allemaal leren
4. Dienstbaar leiderschap
5. Lef om tegen een ander te zeggen wat je je afvraagt, ziet of vindt