

SAMEN

zorgen voor Amsterdammers

Maart 2024



Vrijwilligers
Centrale
Amsterdam
Jij. Wij. Blij.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Afbakening en onderzoeksopdracht	6
1.2	Uitvoering van het onderzoek	7
1.3	Leeswijzer	7
2	Vrijwillige energie	9
2.1	Vrijwilligers zijn er niet voor beleidsdoelstellingen	9
2.2	Geen klik is geen energie	10
2.3	Een vrijwilliger is geen beroepskracht en vice versa	10
2.4	Samenvatting	11
3	Toegenomen druk	13
3.1	Langer thuis wonen	13
3.2	Meer taken en daardoor een verzwarend	14
3.3	Grenzen stellen en bewaken	15
3.4	Vrijwilligerscoördinatoren zijn poortwachters	16
3.5	Samenvatting	17
4	Samenwerken in de stad	19
4.1	Vrijwilligers komen in de thuissituatie weinig beroepskrachten tegen	19
4.2	Platforms en overleggen	20
4.3	Belemmeringen	21
4.4	Samenvatting	22
5	Conclusies en aanbevelingen	23
5.1	Vrijwilligers voelen zich geen inzet van beleid	23
5.2	Coördinatie en afstemming	24
5.3	De rol van de vrijwilligerscoördinator	24
5.4	De wisselwerking tussen formele partijen en vrijwilligers	25
5.5	Ouderen kunnen betekenisvolle bijdrage leveren aan de samenleving	26
5.6	Vrijwilligers en beroepskrachten hebben ieder een ander perspectief	26



1 Inleiding

In Amsterdam wonen steeds meer ouderen, die gemiddeld steeds langer leven. Dubbele vergrijzing noemen we dit. Dit heeft overbelasting en onbetaalbaarheid van de zorg tot gevolg. Eén van de oplossingen voor deze overbelasting, is om Amsterdammers langer thuis te laten wonen. Dat levert een kostenbesparing op én is beter voor de oudere Amsterdammer, omdat deze langer in zijn vertrouwde omgeving kan blijven wonen. Om steeds meer Amsterdammers langer thuis te laten wonen is er een fundamentele omslag in het denken en doen nodig. De inzet van vrijwilligers is hierin, naast de mantelzorgers en anderen, cruciaal.

Door personeelskrapte in de zorg ontstaat het beeld dat vrijwilligers kunnen worden ingezet om de tekorten op te lossen. Hierdoor wordt er steeds meer van vrijwilligers verwacht. Een ontwikkeling die schadelijk is voor de motivatie om vrijwilligerswerk te gaan doen.

‘Essentieel voor een fundamentele omslag in het denken over hoe we zorgen en hoe we de zorg organiseren is dat naasten, vrijwilligers en beroepskrachten samen een team vormen om in een gelijkwaardige relatie de hulpvrager, en soms ook anderen die zorg nodig hebben, te ondersteunen.’ Dit zegt Jet Bussemaker, voorzitter van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) in het advies ‘Anders leven en zorgen’¹

Het advies roept op tot het volgende: ‘De noodzaak van die fundamentele omslag vraagt niet alleen aanpassing van de “systeemwereld”. Ook beroepskrachten en zorgorganisaties zijn aan zet om ruim baan te geven aan naasten en vrijwilligers’. In het advies kijkt de RVS naar het geheel van mensen die zorg leveren: niet alleen beroepskrachten, maar juist ook naasten en vrijwilligers.

1 Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2022). *Anders leven en zorgen; Naar een gelijkwaardig samenspel tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten*. Den Haag.

Hoe kijken vrijwilligers zelf tegen deze ontwikkelingen aan? Voelen zij ook de druk en zien zij deze als obstakel voor hun motivatie om vrijwilligerswerk te doen, nu en in de toekomst? Hier wil het onderzoek ‘Samen zorgen voor Amsterdammers’ inzicht in bieden.

Dit onderzoek sluit aan bij Amsterdam Vitaal & Gezond, een stadsbrede samenwerking van Sigra, gemeente Amsterdam, Zilveren Kruis en Cliëntenbelang Amsterdam. In dit verband krijgen vier doelgroepen en vier thema's extra aandacht, waarbij samenwerking meer dan gemiddeld nodig is. In dit onderzoek richten we ons op de doelgroep ouderen, met het thema: (lokale) ondersteuning en zorg.

De kerngedachte van Amsterdam Vitaal & Gezond is: ‘Ouderen ontvangen de informele en formele ondersteuning en zorg die nodig zijn. Eerst vanuit het eigen netwerk en waar nodig met welzijnsondersteuning of vanuit de professionele zorg. Dit gebeurt zoveel mogelijk in de eigen omgeving.’²

1.1 Afbakening en onderzoeksoopdracht

Het hart van het onderzoek wordt gevormd door interviews met vrijwilligers zelf, de mensen om wie het gaat.

De onderzoeksvragen luiden als volgt:

- **Ervaren vrijwilligers zelf een toegenomen druk?**
- **Waarvan gaat hun energie wel en niet stromen?**
- **Hoe willen zij samenwerken met beroepskrachten?**

In dit onderzoek is mantelzorg buiten beschouwing gebleven. Ook zijn geen vormen van informeel vrijwilligerswerk onderzocht, waarbij iemand hulp biedt aan bijvoorbeeld de buurman zonder dat er een vrijwilligersorganisatie bij betrokken is.

Dit onderzoek heeft als onderzoeksgroep georganiseerde vrijwilligers die allemaal via een vrijwilligersorganisatie vrijwillige inzet bieden aan Amsterdammers. Hetzij bij Amsterdammers thuis, hetzij aan thuiswonende Amsterdammers die naar een dagbesteding gaan.

2 <https://vitaalgezond.amsterdam/doelgroep/ouderen>

In dit onderzoek valt vaak de term ‘hulpvraag van een Amsterdammer’. Hiermee wordt niet alleen een medische hulpvraag bedoeld (want vrijwilligers voeren geen medische handelingen uit) maar omvat ook sociale en praktische hulp. Denk aan de vraag om een maatje, om iemand die boodschappen doet, onkruid wiedt, bij administratie helpt, je naar het ziekenhuis brengt.

Daarnaast wordt in dit onderzoek vaak gesproken over een vrijwilligerscoördinator. Dit zijn – vaak betaalde – medewerkers van vrijwilligersorganisaties of van een zorgorganisatie die het vrijwilligerswerk coördineren. Zij hebben een veelheid aan taken en zijn vaak een spin in het web. Zij werven, matchen en begeleiden vrijwilligers. Zij ontvangen en beoordelen hulpvragen. Zij overleggen en stemmen af met andere informele- en formele organisaties over de hulpvrager. Dit laatste doen ze structureel en vooral bij ingewikkelde casussen. Vaak zijn zij ook beleidsmatig betrokken bij de organisatie, zoals bij het schrijven en verantwoorden van subsidies.

Tot slot verstaan we onder beroepskrachten professionals die werkzaam zijn in de zorg en binnen de buurtteams.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek geeft antwoord op bovenstaande vragen via kwalitatieve interviews met vrijwilligers. De interviews vonden live plaats of per telefoon. Soms bij de mensen thuis en vaker op locatie.

Naast vrijwilligers zijn ook vrijwilligersorganisaties en zorgorganisaties geïnterviewd. De interviews vonden deels telefonisch en deels live plaats.

Het onderzoek is in opdracht van Vrijwilligers Centrale Amsterdam uitgevoerd door onderzoekers Evelien Hoekstra en Pieter De Stefano van onderzoeks- en adviesbureau De ParticipatiePraktijk.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd: hoofdstuk 2 beschrijft het thema vrijwillige energie. Hoofdstuk 3 beschrijft de toegenomen druk. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 het samenwerken in de stad nader beschouwd. In hoofdstuk 5 worden de conclusies en aanbevelingen beschreven.



ZIN GEVING

2 Vrijwillige energie

Vrijwilligerswerk is van onschatbare waarde voor een sterke, vitale stad als Amsterdam. Dagelijks zetten honderden Amsterdammers zich vrijwillig in voor hun omgeving. Zij zorgen voor veel ondersteuning aan Amsterdammers die hulp nodig hebben om – bijvoorbeeld – langer thuis te kunnen blijven wonen. Vrijwilligers die Amsterdammers in hun thuissituatie helpen doen boodschappen, regelen de administratie, verzorgen het transport naar dokter en ziekenhuis of doen klusjes in en om het huis. Daarnaast zijn vrijwilligers maatje of wandelen en fietsen zij met ouderen. En dit is nog maar een kleine greep uit alle activiteiten die vrijwilligers op zich nemen.

2.1 Vrijwilligers zijn er niet voor beleidsdoelstellingen

De vrijwilligers die wij spraken, doen hun vrijwilligerswerk niet om bij te dragen aan beleidsdoelstellingen zoals het langer thuis wonen van Amsterdammers of het oplossen van een personeelstekort in de zorg. Zij doen hun werk primair omdat zij er zelf iets uithalen. Het is mooi om wat voor een ander te doen, het zorgt voor zingeving, sociale contacten en biedt een doel om naar buiten te gaan. Daarnaast vinden deze vrijwilligers dat hun vrijwilligerswerk ook leuk moet zijn om te doen.

Vrijwilliger, 86 jaar:

'Ik vind het vrijwilligerswerk ontzettend leuk om te doen. Ik doe het voor mijzelf én voor de ander. En misschien wel in die volgorde.'



2.2 Geen klik is geen energie

Vrijwilligers geven aan dat een goede klik tussen hulpvrager en vrijwilliger essentieel is voor de vrijwillige energie. Amsterdammers die hun vrijwilligers voor lief nemen en veeleisend zijn, zorgen voor slechte energie en uiteindelijk voor een mismatch.

Uit de gesprekken met beroepskrachten kan worden geconcludeerd dat vrijwilligersorganisaties en ook zorgorganisaties aangeven dat het belangrijk is dat vrijwilligerswerk leuk is en leuk blijft. Zij geven aan dat de vrijwilliger zelf ook iets uit het vrijwilligerswerk moet halen en dat een goede relatie tussen Amsterdammer en vrijwilliger hiervoor van belang is.

Vrijwilligerscoördinator:

'Sommige cliënten zijn veeleisend en hebben een dwingende toon. Als het tussen een vrijwilliger en een cliënt na drie keer nog niet klikt, dan is de vrijwilliger weg. Dat is echt een verschil met beroepskrachten.'

Een aantal keer wordt door de beroepskrachten ook de rol van kinderen van Amsterdammers genoemd. Zij wonen vaak niet meer in Amsterdam en zitten verlegen om oplossingen om hun ouders toch thuis te kunnen laten blijven wonen. Vaak wordt vrijwilligerswerk door hen gezien als een 'dienst' die op afroep beschikbaar is om langer thuis wonen mogelijk te maken.

2.3 Een vrijwilliger is geen beroepskracht en vice versa

Beroepskrachten zullen altijd vanuit professioneel handelen hulp bieden aan de Amsterdammer; ook als er geen klik is. Het contact hoeft voor een beroepskracht immers niet leuk te zijn, de professionele deskundigheid staat voorop. Daarnaast wordt in de interviews vaak genoemd dat vrijwilligers niet alleen naar de hulpvrager kijken vanuit een zorg- of medisch perspectief, maar zich meer de vraag stellen wat iemand nog wél kan. Een verpleegkundige of een andere zorgprofessional zal veel eerder klinisch kijken, vanuit de eigen professie en verantwoordelijkheid.

Beroepskracht:

'Zorgorganisaties kijken op een hele andere manier naar mensen dan vrijwilligers. Er was een oudere man die eenzaam is, daar moest een oplossing voor komen. Het buurtteam besprak zijn epilepsie en incontinentie. Zij stelden allemaal zorgvragen. Om zijn eenzaamheid tegen te gaan, moest hij volgens hen naar de koffie-ochtend in het buurthuis. Maar die man bleek filosofie gedoceerd te hebben aan de universiteit. Dan moet je een omgeving zoeken waar meer intellectuele mensen komen.'



2.4

Samenvatting

Alle vrijwilligers spreken met veel toewijding en passie over het werk dat zij doen. Opvallend is dat zij vrijwilligerswerk in de eerste plaats voor zichzelf doen en dat een klik met de Amsterdammer essentieel is. Daarnaast is vrijwilligerswerk in essentie anders dan het werk van beroepskrachten.

PASSIE



3 Toegenomen druk

Door de dubbele vergrijzing en personeels- en financiële tekorten in de zorg wordt er op gebied van zelfredzaamheid steeds meer verwacht van Amsterdammers zelf. Ook van kwetsbare Amsterdammers die geen sterk sociaal netwerk hebben. Dit betekent dat er steeds meer verwacht wordt van mensen, ook van vrijwilligers, die hulp bieden aan ouderen.

3.1 Langer thuis wonen

De geïnterviewde vrijwilligers zien het langer thuis wonen van oudere Amsterdammers als een gegeven. Langer thuis kunnen blijven wonen, zorgt voor meer autonomie bij ouderen. Maar het heeft ook een keerzijde: sommige ouderen vallen tussen de wal en schip. Zij kunnen thuis niet de juiste zorg krijgen of hebben geen sociaal netwerk. Mede daardoor is er zeven dagen per week vraag naar vrijwilligers. De vrijwilligers die zijn geïnterviewd, maken zich zorgen over de ouderen die zelf niet meer mobiel zijn. Er wordt veel voor thuiswonende ouderen georganiseerd in de stad, maar sommige ouderen kunnen niet meer zelfstandig naar een activiteit of naar buiten. Zij zijn hierin afhankelijk van hun sociale netwerk of een vrijwilliger. Immobiliteit zorgt vaak voor eenzaamheid, ervaren de geïnterviewde vrijwilligers, en dat baart hen zorgen.

Ook beroepskrachten maken zich zorgen over Amsterdammers die noodgedwongen té lang thuis blijven wonen. Zij geven aan dat langer thuis wonen een vrijwillige keuze zou moeten zijn.

Vrijwilliger, 70 jaar:

'Ik ben er voorstander van dat mensen langer thuis blijven wonen zo lang het gaat. Maar dan moeten ze wel met zorg omringd zijn: door mantelzorg, burens, vrijwilligers. Je kunt wel zeggen: iedereen moet langer thuis blijven wonen, maar dan moet je als overheid wel wat te bieden hebben.'



Casus

Mevrouw is in de negentig en heeft niemand meer, behalve een neef in Nijmegen en een vriendin in Zuidoost. Maar die vriendin komt, net als zij, ook niet meer buiten. Mevrouw geeft aan dat ze erg eenzaam is. 'Het leven is wel echt heel kaal.' Ze wil liever dood en ziet alleen eens per week een vrijwilliger en iemand van de thuiszorg.



3.2 Meer taken en daardoor een verzwaring

Naast het feit dat er steeds meer vraag is naar vrijwilligers, is het vrijwilligerswerk ook zwaarder geworden. Dit komt vooral doordat er meer praktische taken op vrijwilligers afkomen en dus de hoeveelheid vrijwilligerswerk per Amsterdammer is toegenomen.

Taken als het begeleiden van iemand naar de tandarts, de kapper of het ziekenhuis, komen ook bij de geïnterviewde respondenten te liggen. Veel respondenten geven aan dat zij dat graag doen, omdat zij zien dat beroepskrachten hier geen tijd voor hebben. Wel maken zij zich zorgen om het feit dat jongere vrijwilligers hier minder tijd voor hebben, omdat zij vaak een fulltimebaan hebben.

Vrijwilliger, 52 jaar:

'Bij meneer is ook thuiszorg aanwezig. Zij komen vaak laat in de ochtend en dat is pas het moment dat de gordijnen opengaan en meneer wordt aangekleed. Vaak zijn de gordijnen om 13 uur nog dicht. Het is voor mij dan een kleine moeite om die zaken over te nemen van thuiszorg. Ook als het luiembroekje moet worden aangetrokken. Je laat iemand ook niet zo zitten.'



De geïnterviewde vrijwilligers lijken over het algemeen goed in staat om hun grenzen te stellen en te bewaken. De grens lijkt te liggen bij medische handelingen, lichamelijke handelingen en bij financiële handelingen, behalve als de vrijwilliger daar specifiek voor is aangesteld.

Vrijwilligersorganisaties merken dat een steeds groter beroep op hen wordt gedaan. Soms vallen vrijwilligers uit door de zwaarte van het vrijwilligerswerk. Er komen regelmatig acute situaties voor, waarbij iemand naar het ziekenhuis moet of terug naar huis gaat vanuit bijvoorbeeld het revalidatiecentrum. Vaak wordt in zo'n situatie een beroep gedaan op een vrijwilliger, omdat deze op dat moment de enige contactpersoon is van of het meest betrokken is bij de Amsterdammer. Het dilemma waar vrijwilligersorganisaties voor geplaagd worden is: wil ik de Amsterdammer hulp bieden of wil ik mijn vrijwilliger beschermen?

Vrijwilligerscoördinator:

'Vrijwilligers voelen zich verantwoordelijk omdat ze kijken naar het praktische en alledaagse. Hoe moet het straks met die mevrouw als ze uit het revalidatiecentrum komt? Als vrijwilliger word je misschien ook wel een soort familie. Hoe blijft het bij één keer per week boodschappen doen als iemand eenzaam is of in het ziekenhuis terecht komt met een gebroken heup? Vrijwilligers voelen zich betrokken. Hoe kan je de rol duidelijk houden? Veel ouderen wonen alleen. Het is super kwetsbaar. Tegelijkertijd is de nabijheid en betrokkenheid van de vrijwilliger ook juist heel mooi. Dat is anders bij professionals, die gaan niet op zondag naar iemand toe.'

Vrijwilliger, 45 jaar:

'Ik doe een halve dag per week vrijwilligerswerk en kan goed mijn grenzen bewaken. Aan steunkousen begin ik niet. Dat is voor de thuiszorg.'

Vrijwilliger, 69 jaar:

'Mijn grens is iemand die bedlegerig is de po geven. Dat wil ik wel doen voor de buurvrouw in nood, want die staat verder van mij af. Maar niet voor vrienden, want die staan nabij. Sowieso is alles wat met het lichaam te maken heeft de grens. Daar moet je ook een professional voor zijn met de juiste vaardigheden.'

Vrijwilliger, 81 jaar:

'Een duidelijke grens voor mij is het overmaken van geld, en ook medische handelingen en lichamelijke verzorging. Je moet eigenlijk ook wel echt contact kunnen krijgen met je cliënt, anders neem je foute beslissingen. Daarom is het werken met cliënten met dementie eigenlijk niet te doen.'



3.4

Vrijwilligerscoördinatoren zijn poortwachters

Vrijwilligerscoördinatoren functioneren steeds vaker als poortwachter. Casussen die te lastig zijn voor een vrijwilliger, gaan naar het buurtteam. Het is een probleem dat deze lang bij het buurtteam blijven liggen door gebrek aan tijd en personeel. Een coördinator vertelde dat hij zelf op dat moment voor de hulpvrager weinig kan doen. Hij zou graag zelf contact opnemen met bijvoorbeeld zorgpartijen voor de desbetreffende Amsterdammer. Maar ook hij heeft weinig tijd. De coördinator wordt voor de gemeentelijke subsidie afgerekend op een minimaal aantal koppelingen dat hij moet maken tussen hulpvragers en vrijwilligers.

Beroepskracht:

'Ik word steeds meer geconfronteerd met zwaardere doelgroepen bij onze dagbesteding, mede doordat we zijn veranderd van een verzorgingstehuis naar een verpleeghuis. Dat betekent ook wat voor vrijwilligers. Die willen graag een band opbouwen met bewoners, maar dat kan vaak niet met de zwaardere doelgroep. Het is soms dan ook choquerend voor vrijwilligers wat zij te zien krijgen. Zij krijgen een proeftijd van twee maanden. Niet elke vrijwilliger is geschikt voor de zorg.'



Vrijwilligersorganisaties en -coördinatoren bespreken te zware casussen in een casuïstiek-overleg, waarin het buurtteam en de informele zorg zijn vertegenwoordigd. Het gaat dan om hulpvragen die niet meer passend zijn of te zwaar zijn voor vrijwilligers. Vroeger zouden deze hulpvragen soms door formele partijen zijn opgepakt, zoals hulp in het huishouden. Door de zware casussen te bespreken, worden vrijwilligers ontlast.

3.5 Samenvatting

Het langer thuis wonen van ouderen wordt door bijna alle respondenten als een gegeven gezien. Dit zorgt voor meer taken voor vrijwilligers en daarmee voor een verzwaring van het vrijwilligerswerk. Vrijwilligers lijken hun grenzen goed te kunnen bewaken. Belangrijk daarbij is dat vrijwilligersorganisaties- en coördinatoren te zware casussen bij de poort afvangen.

Casus

Begin 2023 werd vanuit het buurtteam hulp gevraagd om boodschappen te doen voor een mevrouw van 88 jaar. Deze mevrouw ging niet meer zelf naar buiten, want ze had straatvrees. Haar vriendin, die altijd de boodschappen deed, was net overleden. De vrijwilliger deed de boodschappen, toen de mevrouw uitgleed en haar heup brak. Ze moest naar het ziekenhuis en daarna naar het revalidatiecentrum.

Mevrouw had geen netwerk, dus de vrijwilliger ging langs in het ziekenhuis, gaf de plantjes water en kocht een pyjama. De vrijwilliger werd gezien als contactpersoon om ook de zorg mee af te stemmen. Mevrouw mocht alleen naar huis als de thuiszorg goed was geregeld. De vrijwilliger voelde zich verantwoordelijk.

Hoe baken je dit als vrijwilligersorganisatie af, zodat de vrijwilliger niet over zijn of haar grens gaat? Tijdens de intervisie is besproken om een stap terug te doen. De vrijwilligerscoördinator is toen tussen de zorginstanties gaan zitten, met name tussen de huishoudelijke hulp en de thuiszorg. Dit is volgens betrokkenen kwetsbaar, omdat de vrijwilliger zich nog steeds betrokken voelde. Hoe kunnen de rollen duidelijk gehouden worden?



4 Samenwerken in de stad

Amsterdammers die langer thuis blijven wonen, krijgen ondersteuning van een zorg- en welzijnsorganisatie, een mantelzorger, een vrijwilliger en soms van alle drie tegelijk. In de maatschappelijke discussie wordt vaak het onderscheid gemaakt tussen ‘formele’ en ‘informele’ zorg. Is dit ‘harde’ onderscheid in de dagelijkse praktijk werkbaar? En hoe moet de relatie tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten er in die dagelijkse praktijk uitzien?

4.1 **Vrijwilligers komen in de thuissituatie weinig beroepskrachten tegen**

Uit de analyse van de interviews met vrijwilligers blijkt dat vrijwilligers die hulp bieden aan Amsterdammers in hun thuisomgeving niet vaak met beroepskrachten te maken hebben. Er zijn vaak wel beroepskrachten in beeld bij deze thuiswonende Amsterdammers, maar deze zijn meestal niet op hetzelfde moment aanwezig als de vrijwilliger. Wanneer er wel sprake is van samenwerking, is de waardering van deze samenwerking praktisch van aard: is de beroepskracht goed bereikbaar, bijvoorbeeld?

Op dagbestedingen wordt wel veel met beroepskrachten samengewerkt. Het beeld ontstaat dat deze samenwerking over het algemeen prima verloopt. Vrijwilligers voelen zich serieus genomen en er is ruimte voor hun eigen inbreng, ook wanneer moeilijke zaken besproken moeten worden. De sfeer op een dagbesteding is daarbij van groot belang voor het werkgeluk van vrijwilligers.

Er is bij de geïnterviewde vrijwilligers ook begrip voor de situatie van beroepskrachten, wanneer de samenwerking even niet zo lekker loopt doordat beroepskrachten geen tijd hebben.

Vrijwilliger, 79 jaar:

'Ik zie in de intervisiegroep dat er door andere vrijwilligers wel eens de vraag wordt gesteld of zij diegene zijn die ondergoed moeten kopen. Ik denk dan: 'Waar gaat dit over? Heb je wel de krant gelezen?' Voor mij is het evident dat er een personeelstekort is en dat je je er bij voorbaat op in moet stellen dat het werk dat je doet voor nop is en dat het misschien meer gaat omvatten dan je eerst ingeschat had.'



4.2 Platforms en overleggen

In de stad is veel aandacht voor de vraag hoe en door wie een Amsterdammer het beste geholpen kan worden. Voor Amsterdammers die tussen wal en schip dreigen te raken met hun hulpvraag bij een vrijwilligersorganisatie, zijn er overleggen tussen de betrokken partijen. Door de buurtteammedewerker, medewerker uit de sociale basis en vanuit informele zorg wordt de casuïstiek besproken, om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Door vrijwilligersorganisaties- en coördinatoren wordt veel geparticipeerd in Platforms Informele Zorg. Hierbij wordt op buurtniveau gekeken waar een hulpbehoevende Amsterdammer het beste kan worden geholpen.

Sinds de invoering van de buurtteams spelen zij een centrale rol in de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en zorgorganisaties. Echter, bij de buurtteams zijn op individueel niveau veel personele wisselingen. Ook worden buurtteams overvraagd, waardoor zij niet altijd kunnen leveren waarvoor zij zijn opgericht. Het resultaat is dat casussen die daar niet thuishoren bij vrijwilligersorganisaties worden neergelegd.

De beroepskrachten signaleren dat soms eindeloos wordt geschoven met casussen. Ouderen hebben een steeds zwaardere hulpvraag en daar komen allerlei klusjes bij. Dan wordt het werk voor een vrijwilliger te veel of te zwaar en gaat een casus door naar het buurtteam en komt daar op een wachtlijst terecht. Zo dreigen Amsterdammers tussen wal en schip te raken, waar ook weer in de verschillende delen van de stad een casuïstiek-overleg voor is:

Beroepskracht:

'In West hebben we elke zes weken een casuïstiekoverleg, daar worden de casussen besproken van mensen die een hulpvraag hebben die te zwaar is voor een vrijwilliger en te licht voor de formele zorg. In een groep met een buurtteammedewerker, medewerker uit de sociale basis en vanuit informele zorg bespreken we de casuïstiek om gezamenlijk tot een oplossing te komen.'



4.3 Belemmeringen

Soms worden vrijwilligers geconfronteerd met administratieve lasten, doordat zij bijvoorbeeld bij moeten houden wat zij in welke tijd doen. Dit komt voort uit een controledruk van de gemeente. Dit staat haaks op de motieven van vrijwilligers om hun werk met plezier te kunnen blijven doen.

Ook worden vrijwilligers soms geconfronteerd met collega's die vanuit andere motieven vrijwilligerswerk doen, bijvoorbeeld omdat zij (verplicht) instromen vanuit WPI of de GGZ. Dit zorgt voor ongelijkheid in het vrijwilligerswerk en kan ook het plezier bij reguliere vrijwilligers doen afnemen.

Verder komt het voor dat Amsterdammers door de zwaarte van de casus het ene jaar door de ene organisatie en het volgende jaar door de andere organisatie geholpen worden. Dit komt de continuïteit van de hulp aan de Amsterdammer niet ten goede.

Samenvatting

In de thuissituaties van Amsterdammers komen vrijwilligers weinig beroepskrachten tegen. Op de dagbesteding komen ze die wel tegen en verloopt de samenwerking over het algemeen goed. Door vrijwilligersorganisaties wordt in de stad veel samengewerkt met zorgorganisaties en buurtteams. Door complexiteit en overbelasting wordt soms geschoven met de hulp aan Amsterdammers. Administratieve lasten en 'verplichte vrijwilligers' vanuit WPI of GGZ belemmeren soms het werkplezier van vrijwilligers.

SOCIAAL CONTACT



5 Conclusies en aanbevelingen

De ParticipatiePraktijk heeft onderzoek gedaan naar de ervaringen van vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en zorgpartijen op het gebied van de motivatie van vrijwilligers, de vraag in hoeverre sprake is van toegenomen druk en de samenwerking tussen alle partijen. Op grond van dit onderzoek komt Vrijwilligers Centrale Amsterdam tot een aantal conclusies en aanbevelingen.

5.1 Vrijwilligers voelen zich geen inzet van beleid

Vrijwilligers doen vrijwilligerswerk omdat zij iets willen bijdragen aan de samenleving en iets voor een ander willen doen. Zij halen hier zelf ook veel uit: zingeving, sociale contacten, een reden om het huis uit te gaan. Vrijwilligers doen geen vrijwilligerswerk om Amsterdammers langer thuis te laten wonen. Vrijwillige energie gaat niet stromen door een bijdrage te leveren aan een beleidsdoelstelling of een bijdrage te leveren aan de buurt. In die zin leveren vrijwilligers geen bewuste bijdrage aan het langer thuis blijven wonen van Amsterdammers in hun buurt. Dit doen zij uiteraard wel ónbewust door het vele vrijwilligerswerk dat dit mogelijk maakt. In de keuze voor het doen van vrijwilligerswerk speelt de reistijd een belangrijke rol; deze tijd moet beperkt zijn.

Aanbeveling

- *Doordat vrijwilligers het werk met andere motieven doen dan beroepskrachten, is ook een andere manier van begeleiding nodig. Het vrijwilligerswerk moet in eerste instantie 'leuk' zijn en de begeleiding moet goed in de gaten houden wat het werk oplevert voor de vrijwilliger. Maatwerk is een belangrijke voorwaarde voor het succes van de match.*

5.2 Coördinatie en afstemming

Nu steeds meer Amsterdammers langer thuis wonen, betekent dit ook dat zwaar hulpbehoevende ouderen zelfstandig wonen. Uit het onderzoek blijkt dat als zij geen naasten hebben, het van belang is om duidelijkheid te hebben over wie de contactpersoon is van deze Amsterdammer, mocht er iets gebeuren. Wie houdt de regie als een Amsterdammer in het ziekenhuis komt te liggen? Nu gebeurt het soms dat een vrijwilliger deze rol krijgt toebedeeld, terwijl dit niet de intentie is van de vrijwilliger. Bovendien is de positie van de vrijwilliger in sommige gevallen te kwetsbaar om zo'n rol te kunnen vervullen.

Aanbeveling

- *Spreek van tevoren af wie de regie voert, als er meerdere mensen hulp en zorg bieden aan een Amsterdammer.*
- *Let goed op de grenzen van de vrijwilliger wanneer deze contactpersoon is voor een kwetsbare Amsterdammer.*

5.3 De rol van de vrijwilligerscoördinator

In de stad is veel aandacht voor de vraag door wie een Amsterdammer het beste geholpen kan worden: een zorgorganisatie of door vrijwilligers. Voor Amsterdammers die tussen wal en schip dreigen te raken met hun hulpvraag zijn er overleggen tussen de betrokken partijen. Door de buurtteammedewerker, medewerker uit de sociale basis en vanuit informele zorg wordt de casuïstiek besproken, om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Vrijwilligerscoördinatoren hebben hierdoor steeds meer de taak gekregen om hulpvragen te beoordelen. Zij screenen de vragen en overleggen met het buurtteam als de hulpvraag te zwaar of te complex is.

Uit het onderzoek blijkt dat bij sommige vrijwilligersorganisaties gestuurd wordt op het aantal gemaakte matches tussen vrijwilliger en hulpvrager. Dit bevordert niet om tot een kwalitatief goede match te komen en heeft tot gevolg dat er vaak met een Amsterdammer met een complexe hulpvraag wordt 'geschoven'. Sommige Amsterdammers worden door de zwaarte van de casus van de ene naar de andere organisatie doorgegeven. Dit komt de continuïteit van de hulp niet ten goede.

Aanbeveling

- *De vrijwilligerscoördinator moet voldoende toegerust zijn om de vragen te beoordelen.*
- *Vrijwilligersorganisaties zouden niet op een minimaal aantal matches, maar op de kwaliteit van de matches moeten worden gefinancierd.*
- *De Amsterdammer met een hulpvraag zou te allen tijde centraal moeten staan, en niet het organisatiebelang.*

5.4 De wisselwerking tussen formele partijen en vrijwilligers

Soms worden vrijwilligers geconfronteerd met administratieve lasten, doordat zij bijvoorbeeld bij moeten houden wat zij in welke tijd doen. Dit komt voort uit een controledruk van de gemeente. Dit staat haaks op de motieven van vrijwilligers om hun werk met plezier te kunnen blijven doen.

Ook worden vrijwilligers soms geconfronteerd met collega's die vanuit andere motieven vrijwilligerswerk doen, bijvoorbeeld doordat zij (verplicht) instromen vanuit WPI of de GGZ. Dit zorgt voor ongelijkheid in het vrijwilligerswerk en kan ook het plezier bij reguliere vrijwilligers doen afnemen.

Buurtteams spelen een centrale rol in de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en zorgorganisaties. Echter, bij de buurtteams zijn op individueel niveau veel personele wisselingen. Zij staan onder druk door de grote caseload en de vele hulpvragen. Dit bemoeilijkt de samenwerking.

Aanbeveling

- *Zorg voor duidelijkheid welke soort hulpvragen bij een buurtteam of vrijwilligersorganisatie horen.*
- *Probeer administratie tot een minimum te beperken zodat er ruimte is voor de Amsterdammer met een hulpvraag.*

5.5

Ouderen kunnen betekenisvolle bijdrage leveren aan de samenleving

Tekorten aan zorg- en welzijnspersoneel, mantelzorgers en vrijwilligers baren zorgen nu er een dubbele vergrijzing gaande is. Tegelijkertijd kijken we naar ouderen als één doelgroep, terwijl er onder hen een enorme diversiteit is in leeftijd, culturele achtergrond, opleidingsniveau, hoogte van inkomen, woonomgeving en gezondheid.

Nu steeds meer Amsterdammers steeds langer thuis blijven wonen, rijst ook de vraag: hoe kunnen zij betekenisvol ouder worden? Er is een potentieel aan oudere Amsterdammers, die iets kunnen betekenen voor andere Amsterdammers. Door hun potentieel in te zetten, creëer je zingeving voor de oudere vrijwilliger en tegelijk levert diegene een maatschappelijke bijdrage. Deze wederkerigheid levert een win-winsituatie op voor betrokkenen.

Aanbeveling

- *Wees als vrijwilligersorganisaties bewust van het potentieel aan oudere vrijwilligers.*
- *Stimuleer ouderen die een hulpvraag hebben op bijvoorbeeld het vlak van eenzaamheid om zelf vrijwilliger te worden.*

5.6

Vrijwilligers en beroepskrachten hebben ieder een ander perspectief

Beroepskrachten bieden hulp aan een Amsterdammer vanuit hun professionele deskundigheid. Vrijwilligers kijken doorgaans niet vanuit dit zorg- en medische perspectief, bij hen staat het contact met de Amsterdammer voorop. Zij kunnen zich bijvoorbeeld meer richten op wat iemand nog wél kan. Zo beschouwd vullen zorg, welzijn, naasten en vrijwilligers elkaar aan. Veel zorgvraagstukken blijken regelmatig een welzijnsvraagstuk te zijn. Zo zorgt eenzaamheid bijvoorbeeld ook voor somatische klachten. Vrijwilligerswerk kan hier een goed antwoord op zijn.

Aanbeveling

- *Erken de verschillen tussen beroepskrachten en vrijwilligers en maak gebruik van de aanvullende expertises.*

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door:



Het onderzoek is uitgevoerd door:



In opdracht van:



Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Rozenstraat 206
1016 PA Amsterdam

www.vca.nu
020 - 530 12 20