

## VERSLAG BIJEENKOMST 'INFORMELE ZORG DOOR VRIJWILLIGERS' D.D. 21 JUNI 2017

Plaats: Gemeentehuis Buren, Wetering 1 te Maurik  
Tijd: 10.00 – 12.30 uur

### Deelnemers:

Fleur Gaarhuis,	Dorpscontactpersoon Kerk-Avezaath
Anissa Haddouch,	Mozaiek Matchpoint (voorheen Meldpunt Vrijwillige Hulpverlening, Steunpunt Mantelzorg, Ouderenadvies en VrijwilligersSteunpunt)
Maartje Bugter,	Stichting VluchtelingenWerk Oost Nederland
Claire Vaessen,	Welzijn Rivierstroom
Magda Bakker,	Welzijn Rivierstroom
Irene Koot,	Zonnebloem Buren / Geldermalsen
Karen van der Heijden, Zorgcentra De Betuwe	
Liesbeth Geluk,	voorzitter Participatieraad Wmo en Jeugdhulp Gemeente Buren
Corine Helfrich,	secretaris Participatieraad Wmo en Jeugdhulp Gemeente Buren
Fred van Loon,	lid Participatieraad Wmo en Jeugdhulp Gemeente Buren
Pascal Baijjon,	lid Participatieraad Wmo en Jeugdhulp Gemeente Buren
Irene de Vreede,	vicevoorzitter Participatieraad Wmo en Jeugdhulp Gemeente Buren
Bertha van der Garde	penningmeester Participatieraad Wmo en Jeugdhulp Gemeente Buren

### Opening

De voorzitter opent de bijeenkomst en heet allen hartelijk welkom. In een korte toelichting vertelt zij dat de Participatieraad Wmo en Jeugdhulp de taak heeft het college van B&W gemeente Buren gevraagd en ongevraagd te adviseren (Wmo en Jeugdwet; Participatiewet hoort er nog niet bij) over de voorbereiding en uitvoering van het gemeentelijk beleid rondom wonen, welzijn, zorg en participatie. Wat zijn de effecten van het beleid op onze burgers. Om onszelf te informeren hebben we input nodig. Daarom organiseert de raad t.b.v. een juiste advisering regelmatig gesprekken en themabijeenkomsten. De reden van deze bijeenkomst is, dat er vanuit de Wmo steeds meer een beroep gedaan wordt op vrijwilligers en er zijn vele vormen van vrijwilligerswerk. We beperken ons vandaag tot de informele vrijwillige hulp (taallesen, adm. ondersteuning en dat soort zaken) in de zorg. Claire Vaessen zal een inleiding geven over vrijwilligers in de zorg. Daarna krijgt iedereen de gelegenheid zich voor te stellen.

Het programma is als volgt:

10.00 uur – 10.15 uur

Inleiding over 'informele zorg door vrijwilligers' door Clair Vaessen.

10.15 uur – 11.30 uur

Wat doet jouw organisatie binnen de gemeente Buren; waar zijn jullie succesvol in en waar loop je tegen aan.

11.30 uur – 12.00 uur

Samenvatting en conclusies.

### Inleiding door Claire Vaessen

Vrijwilligers zijn mensen/inwoners die in georganiseerd verband (vanuit stichting, vereniging, netwerk) hulp en ondersteuning bieden zonder persoonlijk betrokken te zijn op degene aan wie zij hulp of ondersteuning bieden (In tegenstelling tot een mantelzorger). Bovendien doen zij dit onbetaald. Zorg. Wat is Zorg? Dit is lastig te beantwoorden. Mw. Vaessen geeft voorbeelden. Wat mag er wel/ wat mag er niet. Het wordt duidelijker als we het hebben over formele en informele zorg. We praten liever over hulp of ondersteuning omdat zorg vaak lijkt om lichamelijke zorg. Hulp/ondersteuning kan formeel en informeel zijn. Formele zorg gebeurt door professionals die BIG-geregistreerd zijn, en alles daarbuiten is informele zorg en kan ingevuld worden door vrijwilligers. 10 jaar geleden waren verpleeghuizen, bejaardenhuizen en instellingen voor mensen met een beperking gesloten bastions waar alles gebeurde binnen de muren. In die tijd konden mantelzorgers nog vanuit de AWBZ betaald worden. Daarin is veel veranderd; dit komt niet alleen door bezuinigingen maar ook door veranderingen in het denken over hoe de samenleving georganiseerd moet zijn. Wat kunnen inwoners zelf aan hun problemen doen, voordat oplossingen door de overheid worden geboden.

in die tijd konden maatzorgers nog vanuit de AVVBZ betaald worden. Daarin is veel veranderd; dit komt niet alleen door bezuinigingen maar ook door veranderingen in het denken over hoe de samenleving georganiseerd moet zijn. Wat kunnen inwoners zelf aan hun problemen doen, voordat oplossingen door de overheid worden geboden. Mensen krijgen andere behoeftes als ze langer thuis blijven wonen. Devies nu is maatwerk. Voor iedereen is het thuiswonen anders. De omgeving van de bewoner is ook veranderd. Er wordt door de gemeente meer beroep gedaan op onderlinge zorg. Maar bepaalde zaken blijven bij de professionele zorg.

In de zorg is taakverdeling tussen professional en vrijwilliger strikt afgebakend. Niet bij welzijn. Daar wordt soms door professionals en soms door vrijwilligers hulp en ondersteuning geboden. Juridisch gezien zijn er weinig belemmeringen in de wet m.b.t. inzet vrijwilligers. Veel mag, mits..... Zorgaanbieder moet dit goed voorbereiden. Vrijwilliger moet goede instructies krijgen. Zorgaanbieder moet zich permanent ervan vergewissen dat de zorg door de vrijwilliger goed verloopt. De zorgaanbieder blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de hulp en ondersteuning die vrijwilligers bieden. Vrijwilliger en mantelzorgers vallen onder de (vangnet)verzekering van de gemeente Buren (niet alleen stichtingen en verenigingen). Cursussen worden aangeboden door de verschillende zorgaanbieders en door het Steunpunt Vrijwilligerswerk van Stichting Welzijn Rivierstroom..

### **Deel 1 : Voorstelronde** (wie ben je en wat doet jouw organisatie binnen de gemeente Buren)

*Clairae Vaessen* = coördinator vrijwilligersteunpunt bij Welzijn Rivierstroom. Hier kun je terecht voor hulpvragen en ondersteuning, zowel individueel als in groepsverband. Daarnaast verzorgt zij trainingen (individueel/in groepsverband) als dat nodig is en als daar behoefte aan is.

*Maartje Bugter* = coördinator bij VluchtelingenWerk Oost Nederland afd. Buren. Zij coördineert de vrijwilligers die vluchtelingen maatschappelijk begeleiden. Het doel is dat vluchtelingen en andere nieuwkomers zelfredzaam worden. Vluchtelingenwerk kan ook zorgen voor juridische ondersteuning. Ze leveren ook taalmaatjes aan.

Momenteel: 14 mensen gehuisvest in de gemeente Buren in de eerste helft van het jaar. Buren ligt goed op koers. De rest van het jaar zullen waarschijnlijk vooral gezinsherenigingen zijn. Een vrijwilliger is 8 á 18 maanden bij een persoon/ gezin betrokken. Werken veel samen met andere instanties.

*Fleur Gaarhuis* = dorpscoördinator en coördinator mantelpunt Kerk-Avezaath. Zij koppelt hulpvragen aan vrijwilligers en professional.

*Fred van Loon* = Onderhoudt 2 klompenpaden; helpt graag thuis met met administratieve ondersteuning om mensen "uit de shit te halen".

*Corine Helfrich* = diëtiste met eigen praktijk. Scheidend lid van de Participatieraad.

*Liesbeth Geluk* = Voorzitter van de P- raad. Alle leden van de P-raad werken op vrijwillige basis.

*Pascal Balijon* = Psychomotorisch therapeut; levert specialistische hulp, voornamelijk aan jeugd. Vrijwilliger als waterpolo coach.

*Irene de Vreede* = Mantelzorgster van een dochter en een moeder. Ook politiek actief als burgerraadslid..

*Bertha van der Garde* = Vrijwilliger binnen de kerk.

*Irene Koot* = contactpersoon voor de Zonnebloem afd. Buren/Geldermalsen. Zij is verpleegkundige en BIG-geregistreerd. Dit komt goed van pas bij het bezoeken van mensen met een mobiliteitsprobleem, die een activiteit aanvragen bij de Zonnebloem. Ook helpt zij mee activiteiten organiseren. Afdeling Buren/Geldermalsen telt 25 vrijwilligers. De aanwas is matig. Vrijwilliger zijn bij de Zonnebloem betekent dat je automatisch lid bent; het lidmaatschap voor een vrijwilliger is gratis. Een cliënt meldt zich aan bij de landelijke vereniging en betaalt eenmalig 25 euro.

*Karen van der Heijden* = coördinator vrijwilligerswerk bij Zorgcentra De Betuwe (ZDB) voor verschillende zorgcentra, locaties dagbesteding en Huizen van de Buurt. Het betreft hier grotendeels ouderen. De vrijwilligers van ZDB krijgen scholing aangeboden, afhankelijk van het soort werk dat de vrijwilliger doet.

*Anissa Haddouch* = coördinator Vrijwilligerssteunpunt-matchpoint bij Mozatek. Zij vervangt Marc Horsten, die als jongerenopbouwwerker deelt uitmaakt van STIB en de signaleringsgroep Lienden. Zij geeft aan dat er in Tiel diverse vrijwilligersorganisatie gezamenlijk om de tafel hebben gezeten om beleid te maken en dat er een rapport met tips is opgesteld om de samenwerking te verbeteren. Zij zegt toe dit rapport met ons te delen.

*Magda Bakker* = coördinator Burenhulp bij Rivierstroom. Er zijn 80 vrijwilligers onder leiding van 4 vrijwillige teamleiders in Buren. De vrijwilligers thuisadministratie worden verplicht geschoold evenals de taalmaatjes (in principe verplicht; afhankelijk van scholing/ ervaring). Daarnaast is Welzijn Rivierstroom een samenwerkingsverband aangegaan met Automobiel. Hiervoor zijn nu 10 vrijwilligers actief. Servicepunt thuiswonen, doet hiervoor de coördinatie. Verder is het heel veel maatwerk. Over het algemeen zijn vrijwilligers erg gemotiveerd om cursussen te volgen en er is veel behoefte aan feed back.

### **Deel 2: twee punten waarin je organisatie succesvol is en twee punten waar je tegenaan loopt.**

#### Successen

*Mw. Bakker* noemt de thuisadministratie als succes; vooral als mensen het uiteindelijk weer zelf kunnen. De klantvrede is hoog dus die kan ook als succes gezien worden.

*Mw. Van der Heijden* vindt de huizen van de buurt een succes en noemt het voorbeeld van de breiclub, waarbij ook bewoners van Blommeland zich uiteindelijk aansloten. Zo haal je de buitenwereld in huis. Ook een succes is de eigen bus voor uitjes.

*Mw. Koot* geeft aan dat de klantvrede bij de Zonnebloem hoog is. Er wordt echt uitgekeken naar de uitjes; het geeft deelnemers nieuwe verhalen. Vanuit een legaat zijn 20 personenauto's gekocht die gebruikt kunnen worden voor uitjes. Vakanties zijn ook een succes.

*Mw. Gaarhuis* vindt het Mantelpunt een succes. Het is laagdrempelig; ze wordt ook op straat of op het schoolplein aangesproken. En mensen durven steeds meer hulp te vragen.

Mw. Gaarhuis vindt het Mantelpunt een succes. Het is laagdrempelig; ze wordt ook op straat of op het schoolplein aangesproken. En mensen durven steeds meer hulp te vragen.

Mw. Burgter vertelt dat hun organisatie in staat is geweest om met de vrijwilligers de vluchtelingen zo goed mogelijk te ondersteunen en men goed is in belangenbehartiging; naast de cliënt staan, ook in juridische zaken.

Mw. Haddouch geeft tijdens de inburgeringsles informatie over vrijwilligerswerk, o.a. op het ROC. Mensen willen graag integreren o.a. door vrijwilligerswerk te doen.

Mw. Vaessen heeft met succes een pool taalmaatjes opgezet. Er zijn er 13 opgeleid. En een ander succes is het project automobiel. Een hulpvraag wordt bijna altijd gehonoreerd.

#### Waar loop je tegenaan?

Mw. Bugter: de enorme geografische verspreiding in de gemeente is een probleem. Daardoor komt zij moeilijk in contact met de vrijwilligers. Hierdoor heeft zij ook minder zicht op wat er gebeurt binnen de verschillende huishoudens waar maatschappelijke ondersteuning wordt geboden. Bovendien is de cultuur in de dorpen erg verschillend. De betrokkenheid van de vrijwilligers op de vluchtelingen is soms zo groot dat het moeilijk is om de grenzen te bewaken. Soms is het wel eens te druk.

Mw. Gaarhuis: De toekomst van het project Mantelpunt is onduidelijk en dat leidt tot onzekerheid waardoor gebrek aan continuïteit. Waar kun je wel/niet nog op investeren? Zij constateert dat iedereen op zijn 'eigen eiland' werkt.

Mw. Van der Heijden geeft aan dat het aantrekken van (zelfstandig werkende) vrijwilligers moeilijk is. ZDB wordt veel benaderd door re-integratie bureaus; vaak gaat het dan om mensen met een rugzakje. Deze vrijwilligers hebben extra, soms continue, begeleiding nodig en daar kan ZDB niet in voorzien. ZDB wil wel bijdragen aan re-integratie als extra begeleiding geregeld kan worden.

Mw. Koot vindt het moeilijk om jongere vrijwilligers te vinden en aan de Zonnbloem te binden . .

Mw. Haddouch vindt dat er meer aan beeldvorming worden moet gedaan omdat .... Mw. Vaessen: vrijwilligerswerk zoeken voor migranten is moeilijk en dit ligt niet aan de migranten maar dit ligt binnen de organisaties. Er is terughoudendheid t.a.v. vreemde culturen, men heeft last van beeldvorming. Niet elke vrijwilliger wil vrijwilligerswerk voor/met vluchtelingen doen.

Mevr. Bakker: Vanuit STIB komen alleen vragen voor individuele hulp, maar het zou mooi zijn als signalen breder gedeeld worden..

Dhr. Baljon: het is voor jongeren moeilijk om een maatschappelijke stage te vinden. Mw. Vaessen geeft dat deze terecht kunnen bij Welzijn Rivierstroom.

#### Samenvatting oplossingen

1. Bereidheid om vrijwilliger met een rugzak in te zetten als voorzien kan worden in extra begeleiding. . .
2. Mensen die een tegenprestatie moeten doen, koppelen aan vluchteling. Ook is een mogelijkheid om 1 op 1 begeleiding voor vluchtelingen, arbeidshandicapten, langdurig werklozen of andere moeilijk te plaatsen burgers te financieren vanuit de WMO.
3. Met meer feeling voor vreemde culturen meer bereiken. Organisaties beter scholen in cultuursensitief werken.
4. In scholing kunnen organisaties meer samen optrekken (kruisbestuiving). Er wordt al veel samengewerkt maar het zou nog beter kunnen. Vraag daarbij is welke organisatie wat nodig heeft?
5. Om de beeldvorming over vluchtelingen te veranderen zou binnen de gemeente met meerdere organisaties een lokale campagne op touw gezet kunnen worden. Niet iedereen is vluchteling; we moeten spreken over migranten. .
6. Meer gezamenlijke inzet om jongere inwoners voor vrijwilligerswerk te vinden en te binden.
7. Meer gezamenlijke inzet om vluchtelingen/migranten vrijwilligerswerk te bieden.

#### Wie moet de kruisbestuiving faciliteren?

Een paar jaar geleden was er een vrijwilligersplatform. Gemeente Buren was hierover niet tevreden. De gemeente zou het overnemen, maar er is geen gevolg aan gegeven. Bij de coördinator van Stib bestaat de wens voor een trendoverleg, waarin gesproken wordt met verschillende stakeholders.

Bij de aanwezigheid is er belangstelling voor een workshop/training 'Grenzen aan vrijwilligerswerk': wanneer vinden we dat iets bij beroepskrachten hoort; wat mag je van vrijwilligers vragen; wat mogen vrijwilligers (juridisch en ethisch) wel en wat niet. Movisie en Vlians kunnen zo'n training geven. De workshop zou startpunt kunnen zijn voor meer gezamenlijke acties of voor bijeenkomsten waar ook andere organisaties in de 'vrijwillige zorg' kunnen worden uitgenodigd.

*Afspraak: Afspraak is dat Welzijn Rivierstroom (Claire) de mogelijke training onderzoekt. Claire laat dit in augustus/september weten.*

Mw. Haddouch geeft aan dat in Tiel de bundeling van het scholingsaanbod van alle organisaties niet gelukt is. Alleen ZDB doet mee.

#### Laatste wensen of opmerkingen

Allen vonden dit een nuttige bijeenkomst. Men is voor een vervolg – in welke vorm dan ook. Maar samenwerking met de gemeente is cruciaal.

Allen vonden dit een nuttige bijeenkomst. Men is voor een vervolg – in welke vorm dan ook. Maar samenwerking met de gemeente is cruciaal.

Tot slot wordt afgesproken dat het verslag van deze vergadering terug te vinden is op de website van de P-raad.

T.z.t. volgt ook het ongevraagd advies van de Participatieraad over het Jaarplan 2017 w.o. Hulp bij schulden, Vrijwilligerswerk en voortgang Mantelpunt..

Hierna dankt de voorzitter de aanwezigen voor hun inbreng en sluit zij de vergadering.

Trendoverleg zou van de grond moeten komen (idee van coördinator van het sociaal team)