

# Versterk vrijwillige inzet Amsterdam

Betreft:

- schriftelijke reactie Wmo Nota Gemeente Amsterdam
- de eigen inzet van 10 Amsterdamse organisaties actief op het terrein van vrijwilligerswerk om de ondersteuning van kwetsbare Amsterdammers en hun mantelzorgers te versterken

## 1. Inleiding

Wij zijn 10 organisaties actief op het terrein van vrijwilligerswerk en informele zorg. Wij ondersteunen vrijwilligers en mantelzorgers die zich inzetten voor kwetsbare Amsterdammers. De komende jaren zal er nog meer dan voorheen een beroep worden gedaan op Amsterdammers om elkaar te ondersteunen. Dat betekent dat onze stad veel belang heeft bij het goed functioneren van het vrijwilligerswerk en de ondersteuning van mensen die zich als vrijwilliger en/of mantelzorger voor kwetsbare Amsterdammers inzetten.

Daartoe hebben wij eind september 2011 een gemeenschappelijk manifest gepresenteerd. Daarin staan 7 hoofdlijnen waaraan wij de komende jaren willen werken.

- Hoofdlijn 1: een gezamenlijke opgave: samen werken –met de gemeente, én onderling- aan nieuwe concepten met oog voor doelmatigheid en kosteneffectiviteit;
- Hoofdlijn 2: samenwerken en versterken: afstemming tussen organisaties onderling, beroepsmatige zorg – informele zorg / vrijwilligersorganisaties, en onderzoek naar efficiencywinst;
- Hoofdlijn 3: Doelmatigheid: wij willen bijdragen aan een optimaal rendement voor de kwetsbare Amsterdammers door efficiënt beschikbare middelen te besteden;
- Hoofdlijn 4. Minder financiële middelen voor de Gemeente: verandering van taken: samen anticiperen en nieuw beleid ontwikkelen vanwege de veranderende vraag en middelen;
- Hoofdlijn 5: Vraag gestuurd, cliënt gestuurd, eigen regie: deze nieuwe concepten gezamenlijk invullen en hierop sturen;
- Hoofdlijn 6. Stimuleren van koppeling tussen participatie, vrijwilligerswerk en ondersteuning van cliënten en mantelzorgers: vanuit kennis en ervaring meedenken bij het breed realiseren en vormgeven hiervan;
- Hoofdlijn 7. Nog meer Amsterdammers actief als vrijwilliger: samen met welzijnsinstellingen nieuwe concepten ontwikkelen om effectief meer nieuwe vrijwilligers te werven (en te behouden).

Nu gaan we een stap verder. We maken onze keuzes concreter en geven aan met welke speerpunten we aan de slag aan gaan. Ook geven we onze reactie op de Concept Wmo Nota van de Gemeente.

In paragraaf 2 beschrijven we onze ambitie. Dit werken we in paragraaf 3 uit naar twee speerpunten waarop we in 2012 actie ondernemen. In paragraaf 4 geven we een aantal aanvullende aandachtspunten voor de concept Wmo nota.

## 2. Ambities op hoofdlijnen

### *De ondersteuning van kwetsbare groepen centraal*

Binnen het welzijnswerk is in Nederland - en dus ook in Amsterdam - een grote verandering gaande. Tot voor kort richtte men zich op het ondersteunen van de gehele bevolking. Bij Welzijn Nieuwe Stijl richt men zich alleen op de meest kwetsbare groepen met het doel hen te ondersteunen deel te nemen aan de samenleving. Amsterdammers die niet vallen onder de kwetsbare doelgroep blijven uiteraard welkom in de Huizen van de Buurt en Huizen van de Wijk, maar ze moeten hun activiteiten zelf bekostigen. Dat gebeurt ook op het terrein van participatie. Binnen het vrijwilligerswerk zien wij

eenzelfde ontwikkeling. Het vrijwilligerswerk moet zich richten op de ondersteuning van mensen die door ziekte, handicap of achterstandpositie niet kunnen participeren. De overige Amsterdammers zullen –meer dan voorheen- het vrijwilligerswerk in principe zelf moeten regelen.

*Ondersteuning van vrijwilligerswerk betekent:  
het primair inzetten van vrijwilligers, mensen en middelen voor de kwetsbare Amsterdammers.*

### **Professionele ondersteuning als randvoorwaarde**

Mensen die als vrijwilliger worden ingezet bij kwetsbare groepen moeten goed worden voorbereid, getraind en begeleid. Ze worden namelijk ingezet bij mensen met ernstige beperkingen: chronische of levensbedreigende ziekten, ernstige psychiatrische aandoeningen, schuldenproblematiek, sociaal isolement. Daarbij is er soms ook sprake van meer problemen tegelijkertijd.

Dat vraagt om kennis van de aandoeningen, de mogelijkheden van ondersteuning, de afstemming met andere (vaak professionele) vormen van ondersteuning en zorg. Bij de werving en selectie moet er extra aandacht zijn voor de specifieke competenties die de vrijwilligers moeten hebben om hun moeilijke taak uit te voeren. Het vereist ook goede opleiding, training en begeleiding. Inzet van vrijwilligers bij de kwetsbare groepen vereist dan ook organisaties die door professionals worden geleid.

*daadwerkelijke ondersteuning van kwetsbare Amsterdammers  
door goed getrainde en begeleide vrijwilligers  
vereist ondersteuning en begeleiding vanuit professioneel geleide organisaties*

### **Meer voor minder**

Publieke budgetten nemen af. Er is minder geld voor acute en chronische zorg. Ook het budget voor participatie van DWI is grotendeels afgebouwd. Binnen het Wmo domein is er minder geld beschikbaar voor meer taken.

Dat betekent dat ook wij efficiënter moeten werken: met minder geld meer mensen ondersteunen. In het manifest doen wij daarvoor al een voorzet en in paragraaf 3 werken we dit verder uit. We voorzien ook een spanningsveld: een deel van de ondersteuning kan in de toekomst niet meer door professionele zorg worden aangeboden. Daarmee zal een (nog) grotere druk worden gelegd op vrijwilligers, mantelzorgers én onze organisaties.

“Meer voor minder” betekent ook dat we kritisch kijken naar het effect van de eigen inzet en de bijdragen van anderen.

*meer voor minder betekent kritisch kijken naar de eigen organisatie en het eigen aanbod, werkelijk focussen op kwetsbare groepen, knelpunten signaleren in vraag en aanbod, durven stoppen met minder effectieve ondersteuning, vernieuwen en werkelijk samenwerken*

### **3. Implementatie en prioriteiten voor 2012**

Ons manifest geeft in 7 hoofdlijnen aan hoe de efficiëntie in ons werk kan worden vergroot. In essentie gaat het om versterking van de ondersteuning door het opstellen van een gezamenlijke aanpak. Elke hoofdlijn bevat diverse acties die wij –samen met partners in zorg en welzijn én de gemeente - willen ondernemen om meer mensen daadwerkelijk te ondersteunen. De gemeente kan ons hierbij steunen om – juist ook in het Wmo beleid- duidelijke keuzes te maken.

In ieder geval kiezen wij twee speerpunten waarop we in de eerste helft van 2012 hieraan concreet invulling geven.

***Speerpunt 1: ondersteuning van mensen met ernstige psychiatrische of ernstige psychosociale problematiek***

Naar schatting 25.000 Amsterdammers<sup>1</sup> hebben te maken met ernstige chronische psychiatrische of psychosociale problematiek. Er wordt op de ondersteuning van deze groep bezuinigd: vanuit DWZS, door de stadsdelen, door bezuinigingen van DWI op re-integratie en participatie en door de komende decentralisatie van de functie Begeleiding. Wij hebben nu een divers aanbod voor deze doelgroep. We bereiken met maatjescontact, inzet van buddy's, ondersteunen van zelforganisaties, telefonische hulpdienst e.d. zo'n 1.000 a 1.500 mensen en met inloop voorzieningen zo'n 2.000 mensen. We verwachten dat het opstellen van één gemeenschappelijk aanpak we veel meer voor deze doelgroep kunnen ondernemen.

Beoogd resultaat:

- Vanaf medio 2012 werken we samen aan een bredere en betere ondersteuning van deze doelgroep: meer mensen maken gebruik van ons aanbod;
- In principe doen we binnen de huidige bekostiging; het kan ook zijn dat we ons aanbod dusdanig kunnen uitbreiden dat we aanvullende plannen presenteren.

***werkwijze***

Er zijn 3 stappen: analyse van huidige/gewenste situatie, keuzesmaken/opstellen plan van aanpak en implementatie.

Belangrijke onderdelen van de analyse en het plan van aanpak zijn:

- *Kennis over de cliënt*: de specifieke problematiek, veel voorkomende ondersteuningsvragen, ervaringen met cliënt gestuurd werken;
- *Het aanbod*: het bestaande aanbod van onze organisaties; relevant aanbod van partners in de keten; samenwerking met zelforganisaties van cliënten; hiaten in het aanbod; ervaring met het versterken van de eigen kracht; inzet ervaringsdeskundigheid en/of cliënten als ervaringsdeskundige vrijwilligers; aanbod van partners dat nog niet voor de doelgroep wordt ingezet, maar dat wel geschikt kan worden gemaakt; keuze wanneer 1 op 1 vrijwilligers in te zetten, wanneer groepsgewijs, wanneer telefonische ondersteuning, en formuleren van de grenzen bij het inzetten van vrijwilligers, etc.;
- *Vrijwilligers*: inzet Vrijwilligersacademie, vaststelling van noodzakelijke groei en de strategie om extra vrijwilligers te werven;
- *Gevolgen voor een efficiënte bedrijfsvoering*: vaststelling van de kosten van de verschillende onderdelen van het aanbod, en daarop mede bepalen wanneer welk aanbod in te zetten; de verdeling van taken over de verschillende organisaties en indien gewenst verschuivingen hierbinnen: ruil, samenwerkingsafspraken, gezamenlijke registratie, ICT, etc.
- *Gezamenlijke vertegenwoordiging*: in ketenoverleg, bij zorgklokken in de stadsdelen,

***proces***

De organisaties die werken voor de doelgroep (en ook zij die nu geen aanbod hebben, maar hun vrijwilligers kunnen inzetten of hun bestaande aanbod kunnen uitbreiden) vormen een werkgroep, ondersteund door een procesbegeleider/inhoudelijk ondersteuner.

Er worden eenmalig extra kosten gemaakt voor de analyse en het plan van aanpak. De betrokken organisaties investeren door hun managers vrij te maken voor deelname aan de werkgroep. Voor de ondersteuning/proces begeleiding hebben we een extra financiële bijdrage nodig van plm. € 10.000.

***Speerpunt 2: sociale uitsluiting: mensen die niet of nauwelijks deelnemen aan de samenleving, door oorzaken als psychosociale problematiek, chronische gezondheidsaandoeningen, fysieke of verstandelijke beperkingen, gebrekkige integratie van migranten, armoede en schulden, etc.:***

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.

Wij zien het tegengaan van sociale uitsluiting en het ondersteunen van de doelgroep in participatie in de samenleving als een grote opgave. Het betreft immers mensen die vaak moeilijk te bereiken zijn. Toch heeft een aantal van onze organisaties –via zelforganisaties, de telefonische hulplijn, inzet van vrijwilligers in netwerkversterking, etc.- ervaring op dit terrein. die we gezamenlijk (bij voorkeur met ketenpartners en de Gemeente) effectiever in gaan zetten.

Beoogd resultaat:

- Vanaf medio 2012 werken we samen aan activiteiten die de sociale uitsluiting van deze doelgroep verminderen. We stemmen ons aanbod af en wisselen ervaringen uit;
- Gezamenlijk zoeken we naar mogelijkheden om het eigen aanbod en dat van ketenpartners zo in te richten dat juist mensen die te maken hebben met sociale uitsluiting er meer gebruik van maken en waar nodig nemen we initiatief tot aanvullend aanbod om de participatie te vergroten;
- In principe doen we dat binnen ons bestaande budget, maar als we de mogelijkheden zien om een –met ketenpartners- een forse verbeteringslag te realiseren dan leggen we dit als voorstel voor aan de Gemeente.

***werkwijze, proces***

Vergelijkbaar met ons eerste speerpunt. Ook voor dit thema vormen we een werkgroep waarbij de organisaties investeren. Ook hier hebben we € 10.000 aan extra middelen nodig voor ondersteuning/procesbegeleiding.

***implementatie***

Met het implementeren van de plannen van aanpak werken we samen om de ondersteuning van de doelgroep te versterken. Tegelijkertijd vormt de implementatie ook een middel om elkaar meer te vinden en concreet gezamenlijk ervaring op te doen. Deze ervaring moet verdere de implementatie van het Manifest én andere nieuwe initiatieven –ook met andere ketenpartners- stimuleren.

#### **4. Onze reactie op de beleidsnota**

In de vorige paragrafen geven wij aan dat wij hoge ambities hebben met de ondersteuning van kwetsbare Amsterdammers. Wat ons betreft worden er dan ook in de Wmo nota scherpere prioriteiten gesteld: allereerst op het terrein van vrijwilligerswerk, maar ook breder:

- Het budget dat ter beschikking is voor de ondersteuning vrijwilligerswerk en de ondersteuning van mantelzorgers (naar schatting € 15 miljoen in 2010)<sup>iii</sup> moet zoveel mogelijk worden ingezet ter ondersteuning van kwetsbare Amsterdammers;
- Juist omdat het kwetsbare Amsterdammers betreft: is het noodzakelijk om de vrijwilligers en mantelzorgers die hen ondersteunen ook goed toe te rusten en professioneel te ondersteunen.
- De doelgroep kwetsbare Amsterdammers moet duidelijker worden omschreven, zowel in aantallen en de specifieke problematiek;
- Er mist een financieel kader dat inzicht geeft welke prioriteiten worden gesteld.

## Specifieke opmerkingen bij het programma 1: Eigenverantwoordelijkheid en participatie

### *Evaluatie en beleidsontwikkeling*

De aangekondigde evaluatie van het beleid is zeer gewenst. Wij werken hier graag aan mee hoe het totaal aan middelen (plm. 15 miljoen in 2010) zo efficiënt mogelijk kan worden ingezet.

### *Er kan meer door vrijwilligers, maar er zijn ook grenzen*

Vrijwilligers zullen vaker ondersteuning moeten bieden. Maar er zijn ook grenzen: sommige situaties zijn te complex voor vrijwilligers; grenzen moeten worden bewaakt. Het vereist in ieder geval extra training en begeleiding door de professionele staf van onze organisaties. Waar het kan willen we de mogelijkheid om extra vrijwilligers in te zetten onderzoeken, maar het moet veilig en verantwoord blijven voor cliënt én vrijwilliger.

### *Mantelzorg*

Er is geen actueel beeld hoeveel mantelzorgers in Amsterdam overbelast zijn. Op basis van de schattingen uit 2008 (*Amsterdam voor elkaar, Uitvoeringsprogramma Maatschappelijk Meedoen 2008 – 2010*) mag verwacht dat zo'n 12.000 te mantelzorgers te maken hebben met ernstige overbelasting. Als beleidsdoelstelling neemt Gemeente op (zie bijlage in de Beleidsnota) dat het aantal overbelaste mantelzorgers de komende 4 jaar niet stijgt. Wij vinden een daling van de overbelasting noodzakelijk.

### *Respijtzorg*

De nota stelt dat "de voorzieningen voor respijtzorg worden echter niet optimaal gebruikt". Eerder onderzoek toonde vooral een groot tekort aan in respijtzorgvoorzieningen. Hier is o.i. een praktisch plan van aanpak nodig, met duidelijke doelen gericht op uitbreiding van het aanbod, op te stellen in samenwerking alle de direct betrokken partijen. Wij dragen hier graag aan bij. Uiteindelijk doel (zie vorig punt): afname van de overbelasting van mantelzorgers.

### *Activerende dagbesteding*

Wij zien een belangrijke rol weggelegd voor vrijwilligersorganisaties om bij de decentralisatie van de functie begeleiding uit de AWBZ naar de Wmo nieuwe vormen van activerende dagbesteding te ontwikkelen en aan te bieden. Uiteraard in samenwerking met ketenpartners.

### *Cliënten worden vrijwilligers*

In de beleidsnota wordt terecht opgemerkt dat mensen met een uitkering soms aan de slag kunnen als vrijwilliger. Dat kan ook sociaal isolement en eenzaamheid voorkomen. Wij nemen dit ook op in onze speerpunt aanpak in 2012. Van belang is wel dat (ex-) cliënten daarvoor vaak wel extra begeleiding nodig hebben. Dat is nog belangrijker als ze worden ingezet voor kwetsbare doelgroepen.

### *vernieuwing in samenwerking*

De Gemeente verwacht van ons dat wij beter samenwerken en elkaar versterken. Mee eens: wij zijn daar actief mee bezig. Maar nog lang niet alle vrijwilligersorganisaties doen met ons mee. Wij willen zoveel mogelijk partijen verleiden mee te doen. Maar samenwerken is niet alleen aansluiten bij ons initiatief. Het is ook zelfkritisch zijn, taken willen overdragen, andere organisaties ruimte gunnen, open durven vast te stellen wie ergens het beste in is, etc. Wij benaderen zelf nieuwe partners en we hopen dat ook de Gemeente andere partijen stimuleert mee te doen. Daarbij moeten we ervoor oog hebben dat we veel weerstand moeten doorbreken. De enorme versnippering is in jaren opgebouwd. Die weerstand bestrijden vraagt om stevig beleid, doorzettingsvermogen (en opnieuw) regie. De Gemeente moet dit o.i. ook duidelijk benoemen in de Wmo nota.

## Opmerkingen t.a.v. de overige programma' s

### *Nieuw Convenant met Achmea*

Samenwerking tussen de Gemeente en de Zorgverzekeraar over gebiedsgerichte samenwerking in de nulde, eerste en tweede lijn vinden wij een interessante ontwikkeling. Cliëntenbelang is hier bij betrokken, maar de andere organisaties niet. Wij denken echter dat het versterken van de eigenkracht, het sociale netwerk, het verminderen van de belasting van de mantelzorgers essentiële zaken zijn die in deze samenwerking zouden moeten worden opgenomen. Geheel in lijn van deze beleidsnota verwachten wij betrokken te worden bij het ontwerpen en uitwerken van de afspraken in dit Convenant

### *Maatschappelijke opvang*

In de Beleidsnota wordt aangegeven hoe belangrijk het is om rond cliënten netwerken in zorg en welzijn te creëren. Hier spelen vrijwilligers, cliënten en ex-clieënten een heel belangrijke functie die mogelijk nog kan worden versterkt. Wij denken graag mee hoe hier invulling aan te geven.

Amsterdam, 10 januari 2012

- CABO
- Cliëntenbelang Amsterdam
- De Omslag
- De Regenboog Groep
- Gilde Amsterdam
- Kuria
- Leger des Heils
- Schorerstichting
- Sensor
- Vrijwilligersacademie

## Eindnoten

---

<sup>i</sup> Schatting op basis van het Onderzoek Geestelijke Gezondheidszorg Amsterdam, GGD Amsterdam 2006;

<sup>ii</sup> Cijfers uit het Rapport Van uitsluiting naar verbinding, Van Amstel Advies/ Rode Kruis, Amsterdam 2010

<sup>iii</sup> Eigen schatting op basis van de Nota Actualisering Vrijwilligersbeleid, Gemeente Amsterdam 2010