



Stedelijke  
Wmo-Adviesraad Amsterdam

Aan: College van B&W  
t.a.v. Wethouder Zorg  
Postbus 202  
1000 AE Amsterdam

Amsterdam, 24 mei 2018

Betreft : Ongevraagd advies Informele zorg en vrijwillige inzet.

Geacht College,

De Stedelijke Wmo-Adviesraad Amsterdam wil vooruitlopend op de nieuwe Kadernota Basisvoorzieningen uw speciale aandacht vragen voor het volgende.

Wij maken ons zorgen over het beleid dat vanaf 2015 is ingezet met als doel meer gebruik te maken van informele zorg met inzet van vrijwilligers en de professionals op afstand te zetten.

Wij hebben het over de volgende onderwerpen:

**Informele zorg**

Zorg verleend door niet-professionals. Het betreft onder andere zelfhulpgroepen en mantelzorg (hulp uit naaste omgeving van vrienden en/of familieleden ) en vrijwilligers.

**Vrijwillige inzet**

Inzet van Amsterdammers als vrijwilliger bij verschillende onderwerpen en op diverse terreinen, in georganiseerd verband, maar ook individueel.

In juni 2017 is in het kader van dit beleid de Subsidieregeling Ondersteuning Mantelzorg en Vrijwillige inzet vastgesteld door de gemeenteraad. Er is subsidie verleend voor projecten en trainingen om de kwaliteit van het vrijwilligersbeleid bij organisaties te verbeteren. Ook is extra ingezet op het promoten van vrijwilligerswerk en het stimuleren van Amsterdammers om vrijwilligerswerk te gaan doen (uit: Bestuursrapportage december 2017: Beleidsdoel B in de Verordening Wmo -"Amsterdammers zetten zich in voor elkaar en de omgeving").

Inmiddels blijkt dat ruim 40% van de Amsterdammers op de een of andere manier vrijwilligerswerk doet.

De Wmo-Adviesraad plaatst kanttekeningen bij een nog verder toenemend beroep op vrijwillige inzet op het terrein van de zorg.

Wij vragen daarom in deze brief uw aandacht voor de volgende knelpunten die zich met name voordoen in het vrijwilligerswerk in individuele gevallen bij de mensen thuis:

- samenwerking informele en professionele zorg
- begeleiding vrijwilligers door professionals
- ontspoorde zorg
- beschikbare financiële middelen.

### **Samenwerking informele en professionele zorg**

Aan de hand van meerdere signalen uit het veld zijn wij van mening dat het ongewenst is om in complexe situaties langdurig en structureel zorg te laten verlenen door vrijwilligers. U kunt daarbij denken aan begeleiding van sterk vereenzaamde, contactarme ouderen, aan personen met ernstige psychische problemen en bijvoorbeeld aan mensen met ernstige fysieke en/of geestelijke beperkingen die voorheen gebruik konden maken van intramurale voorzieningen. In de praktijk blijkt dat de continuïteit van deze vorm van begeleiding te kort schiet en dat er daardoor schrijnende situaties kunnen ontstaan.

In onze ogen is het cruciaal dat professionals altijd de verantwoordelijkheid en supervisie houden. Wel is het mogelijk om delen van de begeleiding over te dragen aan een vrijwilliger (bijvoorbeeld controle van dagelijks medicijngebruik).

Momenteel blijkt dat professionals (vaak ingegeven door onvoldoende tijd) de begeleiding vaak in zijn geheel overdragen aan een vrijwilliger met als gevolg:

- een overbelaste vrijwilliger die afhaakt, waarna het moeilijk is om een nieuwe vrijwilliger te vinden,
- een cliënt, die met moeite vertrouwen heeft gekregen in iemand en verder afziet van begeleiding, wanneer dit proces opnieuw moet beginnen
- wijzigingen in de situatie van de vrijwilliger en/of van de cliënt, waardoor de continuïteit ontbreekt en de situatie verslechtert

### **Begeleiding vrijwilligers door professionals**

De inzet van vrijwilligers door professionals gaat niet vanzelf. Er zijn tijd en middelen nodig om de juiste match tussen cliënt en vrijwilliger te maken. Het vraagt continue ondersteuning van de professional gedurende het gehele traject van vrijwilligerswerk.

Wij zijn van mening dat de professional altijd leidend moet zijn bij de inzet: er wordt dus veel kwaliteit gevraagd op die plek.

De AR betwijfelt of de verschillende professionals voldoende zijn toegerust om de mogelijkheden van vrijwilligers te beoordelen, de grenzen daarvan te signaleren en vrijwilligers op een goede manier te ondersteunen. Daarnaast is, denken wij, het ontbreken van voldoende tijd een ander knelpunt om de ondersteuning in voldoende mate vorm te kunnen geven.

Er blijkt sprake te zijn van een groot verloop onder vrijwilligers. Wij denken dat dit onder meer te maken heeft met de voorwaarden waaronder gewerkt moet worden en met de complexiteit van de problematiek, zoals we die in deze brief al eerder aanstipten.

Behalve dat het voor sommige situaties heel moeilijk is om een continue inzet van vrijwilligers te leveren, blijkt dat er in andere situaties meer aanbod van vrijwilligers is

dan waar gebruik van gemaakt wordt. Beide zijn niet bevorderlijk voor de motivatie en continuïteit van de inzet van vrijwilligers.

### **Ontspoorde zorg**

Een neveneffect van het beleid, dat vrijwilligers (en mantelzorgers) in mindere mate een beroep kunnen doen op de steun van professionals is, overbelasting van vrijwilligers en mantelzorgers. Wij pleiten dan ook voor een actief, preventief beleid om overbelasting te voorkomen.

Wij krijgen signalen dat soms door overbelaste vrijwilligers (en mantelzorgers) ontspoorde zorg ontstaat, waarna alsnog duurdere professionele zorg moet worden ingeschakeld.

### **Beschikbare financiële middelen**

De beschikbare financiële middelen blijken in de praktijk vaak onvoldoende te zijn. De AR heeft diverse gesprekken (stadsbreed) met professionals en vrijwilligers gevoerd waarin met name bezuinigingen en onvoldoende middelen naar voren kwamen als hindernis om de vrijwillige inzet effectief in te schakelen en te begeleiden. Er is behoefte aan meer en goede scholingen, daarnaast is er te weinig geld voor activiteiten.

Bovenstaande leidt tot de volgende vragen:

- Op welke terreinen van zorg vindt u de inzet van vrijwilligers gewenst en hoe kan de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers dan het beste vorm krijgen? Op welke manier denkt u de kwaliteit van de zorg bij de inzet van vrijwilligers te kunnen waarborgen? Wij zouden willen pleiten voor het realiseren van een structurele ondersteuning/coaching van vrijwilligers door professionals.
- Op welke manier en met welke middelen (expertise, tijd en geld) worden professionals in de gelegenheid gesteld om goed te kunnen matchen tussen cliënt en vrijwilliger.
- Hoe kijkt u aan tegen het groeiende particuliere, commerciële aanbod van informele zorg, die alleen beschikbaar is voor cliënten met voldoende financiële middelen? Heeft u zicht op dit aanbod en nog belangrijker op de kwaliteit daarvan? Op welke manier kan dit aansluiten bij het bestaande aanbod?

Graag ontvangen wij een reactie van u op onze vragen en dit advies.

Ook verzoeken wij u dringend deze vragen en opmerkingen te betrekken bij de beleidswijzigingen die ophanden zijn in de nieuwe Kadernotitie Basisvoorzieningen.

Hoogachtend,

Gerard Kusters, voorzitter