



**Gemeente
Amsterdam**

Bezoekadres
Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Stedelijke Wmo-Adviesraad Amsterdam
De heer G. Kusters, voorzitter
p/a Jacob Bontiusplaats 9
1018 LL AMSTERDAM

Datum 16 juli 2018

Behandeld door

E-mail

Onderwerp Ongevraagd advies Informele Zorg en vrijwillige inzet

Geachte heer Kusters,

Met deze brief reageer ik op het advies van de leden van de Wmo-adviesraad Amsterdam van 24 mei 2018 over informele zorg en vrijwillige inzet. In de eerste plaats wil ik benadrukken dat ik veel waarde hecht aan uw advies en uw adviserende rol in het algemeen in het zorgdomein. Uw advies heeft specifiek betrekking op de vrijwillige inzet in de zorg en dan met name de groep vrijwilligers in de zorg die een één op één contact hebben met mensen thuis, waar de knelpunten die u signaleert zich voornamelijk voordoen. Ik ben het met u eens dat dit speciale aandacht vraagt.

Eerst ga ik in op uw pleidooi voor een actief, preventief beleid om overbelasting te voorkomen, en daarmee het risico op ontspoorde zorg. Daarna zal ik puntsgewijs in gaan op uw vragen.

Ontspoorde zorg

Ontspoorde zorg komt inderdaad, zoals u schrijft, meestal voort uit overbelasting. U noemt zowel de overbelasting bij vrijwilligers in de zorg als bij mantelzorgers. Uw pleidooi voor een actief, preventief beleid om overbelasting te voorkomen, ondersteun ik.

Om te voorkomen dat vrijwilligers in de zorg overvraagd worden, zorgen we als gemeente voor het scholen en ondersteunen van vrijwilligers door goed opgeleide professionals die hen coachen en supervisie geven. Daarnaast hebben we het project 'In veilige handen'. Organisaties die met een kwetsbare doelgroep werken worden getraind, en krijgen instrumenten om grensoverschrijdend gedrag van hun vrijwilligers en het daarmee ontsporen van de zorg richting hulpvrager te voorkomen. De overbelasting van vrijwilligers in de zorg is gelukkig erg laag. Uit onderzoek van Wittenberg over zorgvrijwilligers in de regio Amsterdam (Wittenberg, Y., & Kwekkeboom, R. (2014), 'Over (zorg)vrijwilligers in de regio Amsterdam') blijkt dat minder dan 2% van de vrijwilligers zich overbelast of overvraagd voelt. Daarbij is iedere overbelaste vrijwilliger is er in mijn ogen één te veel.

Bij mantelzorgers, waarnaar u in het kader van ontspoorde zorg ook verwijst, is dit percentage een stuk hoger. Van de naar schatting 57.000 mantelzorgers in Amsterdam die minimaal 8 uur per week en/of langer dan 3 maanden mantelzorger zijn, voelt 17% zich zwaar belast of overbelast (Amsterdamse Gezondheidsmonitor 2016). Mantelzorgers zijn niet aangesloten bij een organisatie zoals vrijwilligers. Daarnaast kiezen mantelzorgers er veelal niet bewust voor om mantelzorger te worden, de zorgtaken komen op hun pad. Zij worden dan ook niet vanzelfsprekend bereikt met de ondersteuning die de gemeente biedt. Om meer mantelzorgers (preventief) te bereiken is er vanuit de basisvoorzieningen in elk stadsdeel aandacht voor mantelzorgers in de vorm van o.a. informatie-en advies, lotgenotencontact en informele respijtzorg. Daarnaast loopt er in 2018 een stedelijke campagne, bereiken we mantelzorgers via het jaarlijkse cadeau en via zorg- en welzijnszorgorganisaties. Een risico van overbelaste mantelzorgers is dat dit kan leiden tot ontspoorde mantelzorg. Dit blijkt ook uit het landelijke onderzoek 'Aard en omvang van ouderenmishandeling' (mei 2018, Regioplan, Avans Hogeschool en Leyden Academy on Vitality and Ageing). Dit is voor ons een signaal geweest om extra aandacht te gaan besteden aan ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg. In opdracht van de gemeente ontwikkelde het Expertisecentrum Mantelzorg Amsterdam een toolkit 'Als mantelzorg ontspoorde'. De toolkit is gericht op preventie, signalering van overbelasting bij mantelzorgers door professionals voor er sprake is van ontsporing van de zorg. Hiervoor wordt ingezet op bewustwording, het doorbreken van taboes en bespreekbaar maken van ontspoorde mantelzorg zodat mantelzorgers er eerder voor uit durven komen en op tijd hulp wordt ingeschakeld. Professionals zijn hierop getraind en de toolkit is beschikbaar voor zowel professionals als mantelzorgers.

Recent is het onderzoek naar 'Aard en omvang van ouderenmishandeling' (Regioplan beleidsonderzoek, mei 2018) uitgekomen met veel aandacht voor ontspoorde mantelzorg. Dit is voor ons een signaal geweest om extra aandacht te gaan besteden aan ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg.

Puntsgewijs ga ik hierna in op uw vragen.

Op welke terreinen van zorg vindt u de inzet van vrijwilligers gewenst?

In de subsidieregeling ondersteuning mantelzorg en vrijwillige inzet, waar u in uw advies ook naar verwijst, staan de terreinen waarop de gemeente de inzet van vrijwilligers zo gewenst vindt dat daarvoor subsidie kan worden aangevraagd. Het gaat hierbij om het makelen en bemiddelen tussen vrijwilligers en mensen die ondersteuning nodig hebben op de volgende terreinen:

- makelen en bemiddelen met als doel zelfstandig wonende volwassen Amsterdammers die niet voldoende zelfredzaam zijn en ondersteuning nodig hebben, te koppelen aan vrijwilligers die hen kortdurend ondersteunen;
- makelen en bemiddelen tussen vrijwilligers en mantelzorgers die te maken hebben met een zwaar belastende zorgsituatie en behoefte hebben aan informele respijtzorg;
- makelen en bemiddelen tussen vrijwilligers die als buddy of maatje gedurende langere tijd één op één contact hebben met zelfstandig wonende volwassen Amsterdammers met complexe problematiek;
- makelen en bemiddelen tussen de inzet van bedrijven en maatschappelijke non-profit organisaties/initiatieven;

- makelen en bemiddelen tussen vrijwilligers die worden ingezet als buddy/maatje voor de ondersteuning en begeleiding van ongeneeslijk zieken of voor mensen met een levensbedreigende ziekte.

Het makelen en bemiddelen tussen vrijwilligers en mensen die ondersteuning nodig hebben, gewenst is op een aantal terreinen. Van belang is dat de inzet van vrijwilligers in aanvulling op professionele zorg is en niet in plaats van.

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?

Deze twee vragen heb ik samengenomen omdat er een samenhang is tussen een goede samenwerking tussen professionals en vrijwilligers en de kwaliteit van de zorg die de vrijwilliger uiteindelijk kan bieden. De samenwerking tussen professionals en vrijwilligers kan het beste vorm krijgen als aan de volgende voorwaarden zijn voldaan:

- de professional draagt altijd de verantwoordelijkheid.
- de professional begeleidt de vrijwilliger bij zijn taken, vragen, knelpunten en coacht de vrijwilliger.
- de professional draagt er zorg voor dat het contact tussen de vrijwilliger en de hulpvrager goed verloopt door hen beiden te vragen of ze tevreden zijn met het contact.
- de activiteiten van de vrijwilliger zijn aanvullend op die van de professional. Dat wil zeggen: de vrijwilliger doet geen taken die de professional behoort te doen. De vrijwilliger geeft bijvoorbeeld geen psychische hulp maar gaat met iemand wandelen of met iemand naar een buurtactiviteit en dergelijke.

Structurele ondersteuning

Voor het waarborgen van de kwaliteit van de zorg bij de inzet van vrijwilligers pleit u in uw advies voor het realiseren van een structurele ondersteuning/coaching van vrijwilligers. Ik sluit mij aan bij uw pleidooi en ben van mening dat wij deze structuur in Amsterdam ook hebben gerealiseerd.

Bij de stedelijke ondersteuningsstructuur vrijwillige inzet in de zorg gaat het om deskundigheidsbevordering van vrijwilligers in de zorg. Op dit moment wordt dit stedelijk uitgevoerd voor de gemeente door de Vrijwilligersacademie (VAC) die daarvoor jaarlijks een subsidie krijgt van de gemeente. De VAC heeft een vast trainingsaanbod om de deskundigheid van vrijwilligers in de zorg te bevorderen en daarmee de kwaliteit van de door vrijwilligers geboden zorg. De VAC geeft jaarlijks ruim 275 trainingen aan circa 3.300 cursisten. Onderdeel van de trainingen aan vrijwilligers zijn bijvoorbeeld:

- hoe kan ik het beste communiceren?
- wat moet ik aan de professional overlaten (het vraagstuk eigenlijk van waar de grens ligt van het vrijwilligerswerk) wat is mijn rol en positie als vrijwilliger?
- hoe werk ik samen met beroepskrachten en hoe kan ik grenzen stellen en nee zeggen tegen de hulpvrager met behoud van goed contact?

Ook traint de VAC de begeleiders van de vrijwilligers op bijvoorbeeld het terrein van coaching, het geven van intervisie en gesprekstechnieken. Zo snijdt het mes aan twee kanten in het bevorderen van competenties en kwaliteit van zowel de vrijwilliger als de professional. De VAC geeft ook

trainingen op maat. In de in uw advies geconstateerde behoefte aan scholing kan dus door de VAC worden voorzien tegen een relatief laag tarief.

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?

Het matchen van een vrijwilliger aan een cliënt dient te gebeuren door een professional die hiervoor is opgeleid. We horen van onze partners dat het zorgvuldig matchen van één op één contacten best enige tijd kost. Wij stellen professionals daarom volop in de gelegenheid hiervoor de tijd te nemen. Hierdoor -maar ook door het bevorderen van de deskundigheid van vrijwilligers, professionals en organisaties- bedragen de kosten van een één op één koppeling van bijvoorbeeld een maatje aan iemand met psychiatrische problematiek voor een periode van één jaar al snel duizend euro of meer. Er wordt dus ook voldoende budget beschikbaar gesteld om het matchen goed te kunnen doen.

In het GGD rapport 'Onderzoek mantelzorgondersteuning Amsterdam' wordt (op blz. 55) kort de procedure beschreven van hoe vrijwilligers van Markant voor informele respijtzorg gekoppeld worden aan een zorgvrager/gezin. Het gaat om een zeer zorgvuldige procedure:

"Wanneer een aanvraag binnenkomt gaat de vrijwilligerscoördinator op huisbezoek en ontmoet de mantelzorger en zorgvrager. Er wordt gekeken of de situatie geschikt is om een vrijwilliger te plaatsen. De situatie mag bijvoorbeeld niet te zwaar zijn en de hulpvraag moet passend zijn. Vervolgens wordt er gezocht naar een passende vrijwilliger, gelet op cultuur, achtergrond, taal en bijvoorbeeld hobby's. Door middel van een sollicitatiegesprek wordt er vervolgens gekeken of de vrijwilliger een geschikte kandidaat is. De kandidaat doorloopt een training bij de Vrijwilligersacademie en moet een VOG laten zien"

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?

Zoals u in uw brief schetst, ben ik bekend met het opkomende aanbod zoals bijvoorbeeld de Mantelaar. Er zijn geen signalen bij mij binnengekomen dat de kwaliteit niet goed zou zijn. Ook deze organisaties dienen te voldoen aan wettelijke eisen die voor de branche gesteld worden.

Het type aanbod is vergelijkbaar met het commerciële aanbod van hulp in de huishouding. In beide gevallen worden persoonlijke diensten aangeboden waarvoor mensen blijkbaar willen betalen. Dit aanbod past goed naast het aanbod dat de gemeente biedt in de basisvoorzieningen. Mensen die het niet kunnen betalen kunnen gratis gebruik maken van de mogelijkheden in de basisvoorzieningen, mensen die het wel kunnen betalen hebben de keus of gebruik te maken van de basisvoorzieningen of het zelf in te kopen. Ook komen combinaties voor.

Bijvoorbeeld een dochter bezoekt als mantelzorger twee maal per week haar vader in het verpleeghuis. Daarnaast maakt ze gebruik van het commerciële aanbod zodat de andere dagen iemand haar vader bezoekt of met hem gaat wandelen. Zo sluit het mooi op elkaar aan. Overigens is het aanbod van de Mantelaar niet alleen beschikbaar voor mensen met voldoende financiële middelen. De Mantelaar werkt samen met verschillende verzekeraars die een vergoeding geven aan de verzekerde voor het gebruik maken van de diensten van Mantelaar.

Stedelijk Kader Basisvoorzieningen (2020-2023).

U verzoekt mij dingend uw vragen en opmerkingen te betrekken bij de beleidswijzigingen die ophanden zijn in het nieuwe Stedelijk Kader Basisvoorzieningen (2020-2023).

Over overbelasting en het risico daarbij op ontspoorde zorg hoop ik u overtuigd te hebben van het preventieve en actieve beleid dat de gemeente al voert en indien nodig zal intensiveren zoals bijvoorbeeld naar aanleiding van het rapport over ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg.

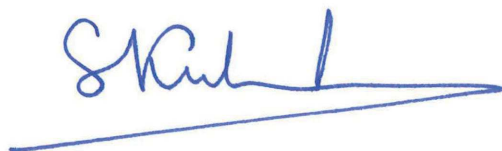
Bij het proces om te komen tot een nieuwe Stedelijk Kader Basisvoorzieningen 2020-2023 worden niet alleen veel organisaties en instellingen, waaronder u als Wmo-adviesraad, betrokken maar ook alle stadsdelen en meerdere gemeentelijke afdelingen zoals bijvoorbeeld onderwijs en jeugd. Daardoor kan er een goed integraal beeld worden geschetst van wat er zich in de praktijk afspeelt. De volgende signalen en opmerkingen die u heeft gemaakt zullen worden meegenomen in dit beleidsproces:

- uw signaal dat "momenteel blijkt dat professionals (vaak ingegeven door onvoldoende tijd) de begeleiding vaak in zijn geheel overdragen aan een vrijwilliger".
- uw signaal dat "er blijkt sprake te zijn van een groot verloop onder vrijwilligers".
- uw signaal dat "de beschikbare financiële middelen in de praktijk vaak onvoldoende blijken te zijn".

Aan de partijen betrokken bij het stedelijk kader, zal onder andere worden gevraagd in welke mate deze zaken voorkomen en wat er beleidsmatig aan gedaan kan worden binnen het Stedelijk Kader Basisvoorzieningen. Ook zal aandacht worden besteed aan het door u genoemde gebrek aan financiële middelen waardoor de vrijwillige inzet, zoals u uit diverse gesprekken heeft vernomen, niet effectief ingeschakeld kan worden en begeleid en er te weinig geld is voor activiteiten. Ook de door u geconstateerde behoefte aan meer en goede scholingen zal onderwerp zijn bij het maken van het nieuwe Stedelijk Kader Basisvoorzieningen

Ik hoop hiermee uw aandachtspunten en vragen voldoende te hebben beantwoord.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'SKu', followed by a long horizontal line extending to the right.

Simone Kukenheim
Wethouder