gemeente
Haarlemmermeer

# raadsvoorstel

| | |
|---|---|
| Onderwerp | Visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer, Samen Sterk en In Balans |
| Portefeuillehouder | Mieke Booij-van Eck |
| Steller | Caroline van de Vijver – Guldenmund, Vivienne Otto-Crefcoeur |
| Collegevergadering | 2 juni 2020 |
| Raadsvergadering | |
| Raadsvoorstelnummer | 2020.0001281 |

## 1. Voorstel

**Collegebesluit(en)**

Het college besluit de raad voor te stellen om:

1. De visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer 'Samen Sterk en in Balans' vast te stellen waarin de volgende speerpunten zijn benoemd:
    - kwaliteit van leven: balans en grenzen;
    - veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) deelnemers;
    - bevorderen van de participatie van specifieke groepen;
    - co-creatie en partnerschap: samenwerken en (lokale) netwerken;
    - erkenning en waardering.

## 2. Samenvatting

Door het versterken van de sociale basis in wijken en kernen van Haarlemmermeer met praktische en lichte ondersteuning kunnen inwoners langer zelfstandig blijven wonen en actief meedoen in de wijk. Mantelzorgers en vrijwilligers vervullen hierbij een cruciale rol. Informele zorg is zorgverlening door mantelzorgers en vrijwilligers. Het beroep op informele zorg en vrijwillige inzet zal de komende jaren verder toenemen zoals blijkt uit diverse trends die beschreven zijn in de visie. Wij willen samen met onze partners in het sociaal domein informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer behouden en versterken.
Een gezamenlijke visie helpt ons daarbij. Het college heeft op 3 maart 2020 ingestemd met de ontwerp-visie en deze voor advies voorgelegd aan de Participatieraad.

**De visie Samen Sterk en In Balans**

Samen met partners zetten wij ons in om voor nu en in de toekomst informele zorg en vrijwillige inzet te behouden en te versterken en tot de volgende resultaten te komen:

1. Het ondersteunen en behouden van vrijwilligers.
2. (Overbelaste) mantelzorgers maximaal ondersteunen.

Deze twee doelstellingen worden beïnvloed door demografische en maatschappelijke ontwikkelingen waar wij niet of nauwelijks invloed op hebben, zoals de vergrijzing van de bevolking en de daarmee groeiende zorgvraag met tevens een terugtrekkende overheid die meer verantwoordelijkheid legt bij inwoners.
Voorbeelden van maatschappelijke ontwikkelingen die de druk op mantelzorgers en vrijwilligers doet toenemen zijn:

- arbeidsparticipatie van vrouwen;
- vrouwen krijgen op latere leeftijd kinderen, waardoor ze vaker dubbele zorg moeten geven (voor ouder én kind);
- de uitstroom van inwoners vanuit zorginstellingen naar de wijk (extramuralisering).

Via vijf beleidsthema's gaan we de visie 'Samen Sterk en In Balans' in praktijk te brengen:

1. kwaliteit van leven: balans en grenzen,
2. veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare)deelnemers,
3. bevorderen van de participatie van specifieke groepen,
4. co-creatie en partnerschap: samenwerken en (lokale) netwerken,
5. erkenning en waardering voor mantelzorgers en vrijwilligers.

## 3. Uitwerking

### *3.1 Wat willen we bereiken?*

De afgelopen jaren heeft de gemeente een groot aantal zorgtaken vanuit de overheid gekregen. Om deze nieuwe taken te kunnen uitvoeren, is het Haarlemmermeers model ontwikkeld. Inwoners en hun netwerk vormen de basis van deze Haarlemmermeerse aanpak. Zij hebben regie over hun eigen leven en zijn verantwoordelijk voor zichzelf en de mensen om hen heen. Komt een inwoner er met behulp van familie en vrienden niet uit? Dan zorgt een professional voor ondersteuning in de buurt.

In het Coalitieakkoord 2019-2022 is het uitgangspunt dat kwaliteit van de zorg en ondersteuning voorop staat, waarbij de bestaande budgetten leidend zijn. Het accent ligt op vroegtijdige ondersteuning, om daarmee zwaardere zorg te voorkomen. In het beleidskader Sociaal Domein 2019-2023 "Koersvast, steeds beter" (2019.0058019) dat in januari 2020 is vastgesteld door de raad staat het Haarlemmermeersmodel centraal. Door het verstevigen van wijken en kernen met praktische en lichte ondersteuning voor inwoners, kunnen inwoners langer zelfstandig wonen en actief blijven meedoen in de wijk. Informele zorg en vrijwillige inzet zijn onmisbaar voor de realisatie van een Stevige Sociale Basis. Mantelzorgers (waaronder ook jonge mantelzorgers) en vrijwilligers zijn daarom van onschatbare waarde. Om samen met onze partners in het sociaal domein in te kunnen blijven spelen op uitdagingen en ontwikkelingen in het sociaal domein is het belangrijk een gezamenlijke visie vast te stellen.

Het doel van de geformuleerde visie is het behouden en versterken van informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer. Zo kunnen vrijwilligers en mantelzorgers ook in de toekomst hun cruciale rol in de samenleving blijven vervullen. Hierbij is het belangrijk dat mantelzorgers niet overbelast worden en vrijwilligers hun inzet met plezier kunnen blijven doen.

### *3.2 Wat gaan we daarvoor doen?*

We gaan ons er samen met onze partners voor inzetten dat we nu en in de toekomst informele zorg en vrijwillige inzet kunnen behouden en versterken. Hiervoor hebben we een gezamenlijke visie opgesteld en benodigde acties benoemd. Deze staan per beleidsthema beschreven in de Visie Samen Sterk en In Balans.

In balans

Toekomstbestendig en inclusief

Co-creatie en partnerschap bij vinden, verbinden en behouden

Uitgangspunten van de visie zijn:

- **In balans**
  - Hoe realiseren we een goed samenspel tussen mantelzorger, vrijwilligers en professionals en hoe zorgen we voor balans tussen inzet (belasting) en ruimte voor de persoon zelf (belastbaarheid).
- **Toekomstbestendig en inclusief**
  - Hierbij gaat het om acties gericht op de juiste ondersteuning, waardering en onkostenvergoeding voor mantelzorgers en vrijwilligers. Naast toekomstbestendigheid is inclusie van belang: iedereen moet mee kunnen doen en/of vrijwilliger kunnen zijn.
- **Co-creatie en partnerschap bij vinden, verbinden en behouden**
  - Om voldoende potentieel aan vrijwilligers en mantelzorgers te kunnen blijven realiseren is samenwerking, co-creatie en partnerschap van partijen onder de paraplu van Meer voor Elkaar essentieel. Bestaande hulpmiddelen zoals de Haarlemmermeerse Maatjes en de Vrijwilligers Academie worden voor het netwerk ingezet.


De geformuleerde visie geeft richting aan het gemeentelijk beleid informele zorg en vrijwillige inzet. Om deze visie in de praktijk vorm te geven zijn er vijf thema's benoemd. Deze thema's staan centraal in het beleid.

De uitvoering van het gestelde beleid ligt voor een groot deel bij de partners in het sociaal domein. Wij faciliteren en verbinden, subsidiëren welzijn, sport en cultuur en kopen zorg en ondersteuning in. Samenwerking van partijen onderling (waaronder ook onderwijs) en voldoende gekwalificeerde professionals voor de uitvoering zijn cruciaal, maar met de huidige tekorten op de arbeidsmarkt in de regio niet vanzelfsprekend. Het feit dat het coronavirus momenteel ons land in de greep houdt, heeft eveneens impact op de realisatie van het beleid met partners.
Onder andere via de resultaatverantwoording van de partners in het sociaal domein en de Transformeermonitor kunnen we monitoren of de acties en voornemens uitgevoerd zijn en succesvol zijn. In de Transformeermonitor maken we gebruik van bestaande landelijke informatie, zoals de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein (GMSD) en de gezondheidsmonitor van de GGD. Op dit moment zijn daar de volgende indicatoren opgenomen met betrekking tot mantelzorg en vrijwilligerswerk: het percentage mantelzorgers, percentage zwaar of overbelaste mantelzorgers, het aantal contacten advies en begeleiding door Mantelzorg & Meer en het percentage inwoners dat vrijwilligerswerk doet.

### *3.3 Wat mag het kosten?*

Voor de realisatie van de Stevige Sociale Basis Haarlemmermeer is mantelzorgondersteuning en ondersteuning van vrijwilligers al enige jaren structureel onderdeel van het huidige aanbod geleverd door diverse partijen die actief zijn in Haarlemmermeer zoals MeerWaarde en Mantelzorg&Meer. De kosten voor de implementatie van de voorliggende visie worden voor 2020 -2021 geraamd op € 25.000. Deze kosten worden gedekt uit het in de programmabegroting beschikbare budget van beleidsdoel A: Inwoners ontvangen zorg en ondersteuning thuis van het programma Zorg en werk, taakveld 6.1.

### *3.4 Wie is daarvoor verantwoordelijk?*

De raad is verantwoordelijk voor het vaststellen van de visie en het college voor de uitvoering. Binnen het college is de portefeuillehouder Zorg & Welzijn het eerste aanspreekpunt.

*Welke overige relevante informatie is beschikbaar?*
De gemeente draagt zorg voor het bevorderen van de sociale samenhang, mantelzorg, vrijwilligerswerk, leefbaarheid, zelfredzaamheid en participatie. Dit wordt wettelijk geregeld via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Jeugdwet en Participatiewet.

Daarnaast is er aanpalende wetgeving de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Zorgverzekeringswet (ZVW) die van belang is in het speelveld van informele zorg en vrijwillige inzet (zie de bijlage in het visiedocument voor een volledig overzicht met toelichting.)

*Communicatie en participatie*
In 2019 zijn er drie werksessies geweest met partijen uit het veld om input te geven die is verwerkt in de gezamenlijke visie. De ontwerp visie is naar de Participatieraad gestuurd voor advies. De participatieraad heeft zijn waardering uitgesproken voor het uitgangspunt dat een gedragen en gemeenschappelijke visie de basis moet zijn en dat deze visie via bijeenkomsten met partners tot stand is gekomen. Er zijn een aantal adviezen gegeven door de participatieraad die beantwoord zijn in een brief. Benoemd zijn:

- Het belang van kwaliteitscriteria, monitoring en evaluatie. Hierop is aangegeven dat voor het volgen van de voortgang net als bij het beleidskader voor het sociaal domein 2019-2023 'Koersvast, steeds beter' afgesproken is, de Transformeermonitor sociaal domein gebruikt wordt waarin ook indicatoren zijn opgenomen met betrekking tot mantelzorg en vrijwillige inzet.

- De rol van de gemeente in het waarborgen van de veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) deelnemers. Geantwoord is dat de gemeente verschillende instrumenten heeft om de veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) deelnemers te waarborgen die beschreven zijn.
- Een verbeterde leesbaarheid door acties en voornemens per doelgroep te beschrijven. Geantwoord is dat wij ervoor hebben gekozen voornemens en acties niet per doelgroep op te splitsen zodat er ruimte is om met de diverse partijen ideeën en acties uit te werken om flexibiliteit, passende combinaties en maatwerk te kunnen realiseren.
- Het uitwisselen van kennis en ervaring en het benutten van bestaande hulpmiddelen zoals de Vrijwilligers Centrale Haarlemmermeer. Geantwoord is dat dit juist wordt nagestreefd door de gezamenlijke visie.
- Een meldpunt voor vrijwilligers en samenwerking bij het werven van vrijwilligers. Geantwoord is dat de Vrijwilligerscentrale Haarlemmermeer op dit moment al de rol van meldpunt voor vrijwilligers vervult en daarnaast is het belangrijk om als organisaties samen te werken met betrekking tot werving, ondersteuning, opleiding en inzet van vrijwilligers. Door een aantal zaken zoals adverteren of scholing meer te centraliseren kan efficiënter met middelen omgegaan worden en een groter bereik gerealiseerd. Het staat organisaties vrij om zelf vrijwilligers te werven.

### *3.5 Wanneer en hoe zal de raad/het college over de voortgang worden geïnformeerd?*

De raad zal via de transformeermonitor worden geïnformeerd.

## 4. Ondertekening

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

| de secretaris, | de burgemeester, |
|---|---|
| drs. Carel Brugman | Marianne Schuurmans-Wijdeven |

Bijlage(n):

- visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer, Samen Sterk en In Balans


# Samen sterk en in balans

## Visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer

gemeente
Haarlemmermeer

# Colofon

**Tekst, vormgeving en drukwerk**
Gemeente Haarlemmermeer
Postbus 250
2130 AG Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
E-mail info@haarlemmermeer.nl
Internet www.haarlemmermeer.nl

**Fotografie**
Gemeente Haarlemmermeer

**Ontwerp-visie d.d. Februari 2020**

# Inhoudsopgave

# 1. Inleiding en context

**De afgelopen jaren heeft de gemeente Haarlemmermeer een groot aantal zorgtaken vanuit de overheid gekregen. Om deze nieuwe taken te kunnen uitvoeren, is het Haarlemmermeers model ontwikkeld. Inwoners en hun netwerk vormen de basis van deze Haarlemmermeerse aanpak. Zij hebben regie over hun eigen leven en zijn verantwoordelijk voor zichzelf en de mensen om hen heen. Komt een inwoner er met behulp van familie en vrienden niet uit? Dan zorgt een professional voor ondersteuning in de buurt.**

In het Coalitieakkoord 2019-2022 is het uitgangspunt dat kwaliteit van de zorg en ondersteuning voorop staat, waarbij de bestaande budgetten leidend zijn. Het accent ligt op vroegtijdige ondersteuning, om daarmee zwaardere zorg te voorkomen.

Informele zorg en vrijwillige inzet zijn onmisbaar voor de realisatie van een Stevige Sociale Basis in Haarlemmermeer. Mantelzorgers en vrijwilligers zijn van onschatbare waarde.
Door in wijken en kernen van Haarlemmermeer de sociale basis te versterken met praktische en lichte ondersteuning kunnen inwoners langer zelfstandig blijven wonen en actief meedoen in de wijk. Op basis van verschillende trends en ontwikkelingen (zoals verderop in dit visiedocument staat beschreven) is vrijwel zeker dat het beroep op informele zorg en vrijwillige inzet de komende jaren verder zal toenemen. Tevens wordt mantelzorgondersteuning verder ontwikkeld, inclusief respijtzorg om mantelzorgers tijdig te ontlasten.

Om samen met onze partners in het sociaal domein voorbereid te zijn op de toekomst en in te kunnen spelen op uitdagingen en ontwikkelingen, is het belangrijk één visie en beleid te ontwikkelen. Het doel van deze visie informele zorg en vrijwillige inzet is dan ook het behouden en versterken van informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer. Zodat vrijwilligers en mantelzorgers ook in de toekomst hun cruciale rol in de samenleving kunnen blijven vervullen. Daarnaast is het van belang dat mantelzorgers niet overbelast worden en vrijwilligers hun inzet met plezier kunnen blijven doen. Voorwaarde hiervoor is dat mantelzorgers en vrijwilligers èn hun organisaties optimaal ondersteund worden om hun inzet te waarborgen in Haarlemmermeer.

# 2. Het Haarlemmermeers model met een stevige sociale basis

In 2015 werd de gemeente verantwoordelijk voor grote delen van de jeugd- en volwassenenzorg en de Participatiewet. Om deze nieuwe taken te kunnen uitvoeren is het Haarlemmermeers model ontwikkeld. Met dit model organiseren we de taken anders en beter. Inwoners zijn verantwoordelijk voor zichzelf en de mensen om hen heen. Komen zij er niet uit? Dan helpt een professional in de buurt.

Ook inwoners die een steuntje in de rug nodig hebben moeten gewoon mee kunnen doen, zich kunnen ontplooien op het gebied van sport of cultuur en zich verder kunnen ontwikkelen binnen onderwijs en op de arbeidsmarkt. Hierdoor kunnen onze inwoners niet alleen prettig, maar ook zo zelfstandig mogelijk leven. Het is daarmee ook de basis waarop de verschillende vormen van zorg en ondersteuning voortbouwen.


Een Stevige Sociale Basis is het fundament van het Haarlemmermeers model. Algemene voorzieningen en activiteiten moeten voor iedereen toegankelijk zijn. De gemeentelijke inzet richt zich op de functies: ontmoeten, ontplooien, ontwikkelen en ondersteunen.

Naast gemeentelijke hulp en ondersteuning, zijn er ook inwoners die zelf initiatieven ontwikkelen. Deze initiatieven zijn vaak niet alleen een oplossing voor een maatschappelijk probleem, maar dragen ook bij aan de eigenwaarde van mensen en geven voldoening, vanwege het "samen doen" en het gevoel een "bijdrage te kunnen leveren". Dit is de intrinsieke motivatie om mee te doen. Voor de gemeente is het nog lastig om goed in te spelen op nieuwe initiatieven. Vaak worden ze nog gezien als aanvulling op het aanbod van professionele organisaties. Vanuit het Haarlemmermeers model zou dit andersom moeten zijn. We nemen niet over wat vanzelf al wordt georganiseerd. Overheid en maatschappelijke partners moeten aanvullend zijn op de kracht van de samenleving zelf. De gemeente Haarlemmermeer faciliteert en stimuleert daar waar het nodig is.

Vanuit diezelfde gedachte van "aanvullend werken", kiezen we ook voor het principe "vrijwillig waar het vrijwillig kan, professioneel waar het professioneel moet". Wordt een taak niet door vrijwilligers opgepakt? Of kan dit niet omwille van kwaliteit, aanwezigheid van aanbod, continuïteit en/of wettelijke taken? Dan ondersteunen wij professionele inzet. Daarbij houden we oog voor het feit dat vrijwilligerswerk niet zodanig moet professionaliseren dat het als een verplichting voelt, anders dan waar het de vrijwilliger om te doen was: contact, warmte, begrip en zorgzaamheid. De rol van de gemeente is daarin voornamelijk faciliterend en stimulerend zodat organisaties en inwoners in staat worden gesteld om hun inzet op een prettige wijze uit te voeren. Daarnaast zorgt de gemeente ook voor verbinding tussen partijen en het erkennen, waarderen en ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers.

# 3. Informele zorg

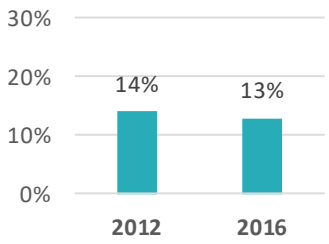
Informele zorg is zorgverlening door mantelzorgers en vrijwilligers. Dit in tegenstelling tot formele zorg. Het Centraal Bureau Statistiek en het Sociaal Cultureel Planbureau gebruiken de term 'informele hulp': alle hulp aan mensen met uiteenlopende gezondheidsproblemen die niet wordt gegeven in het kader van een beroep.
Hieronder vallen mensen die voor hun beroep in de zorg werken en daarvoor loon ontvangen. Informele zorg kent verschillende vormen: van praktische hulp bij het huishouden tot persoonlijke verzorging en emotionele steun en begeleiding van mensen met een beperking, ziekte of psychische aandoening. In alle gevallen staat het geven van persoonlijke aandacht centraal. De vrijwilligers of maatjes die deze ondersteuning bieden worden vaak als 'zorgvrijwilliger' omschreven.

## 3.1. Mantelzorg

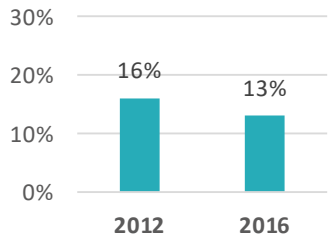
Mantelzorg is de zorg die mensen – langdurig en onbetaald – geven aan een naaste die voor langere tijd ziek, hulpbehoevend of gehandicapt is. Een mantelzorger doet dit langer dan 3 maanden achtereen gedurende 8 uur per week. In Haarlemmermeer geeft 14% van de volwassenen mantelzorg (CBS, 2016). Dit zijn ongeveer 15.000 inwoners die zich dag in dag uit inzetten voor de ondersteuning van een naaste. Verzorgers lopen, door hun grote betrokkenheid en nabijheid, risico op overbelasting. In 2016 bleek uit de gezondheidsmonitor (GGD Kennermerland) dat 13% van de mantelzorgers zich zwaar- of overbelast voelt. De gezondheidsmonitor is in 2017 uitgebracht maar de cijfers gaan over 2016.

In 2018 is in Haarlemmermeer door de gemeente een onderzoek gedaan naar de belasting onder mantelzorgers. De resultaten zijn weergegeven in het onderzoeksrapport "Uit liefde belast". Uit de eindrapportage van het project jong en zorgend uit maart 2018, dat specifiek op jonge mantelzorgers gericht is, blijkt dat 1 op de 4 jongeren een jonge mantelzorger is.

### Aandeel mantelzorgers Haarlemmermeer

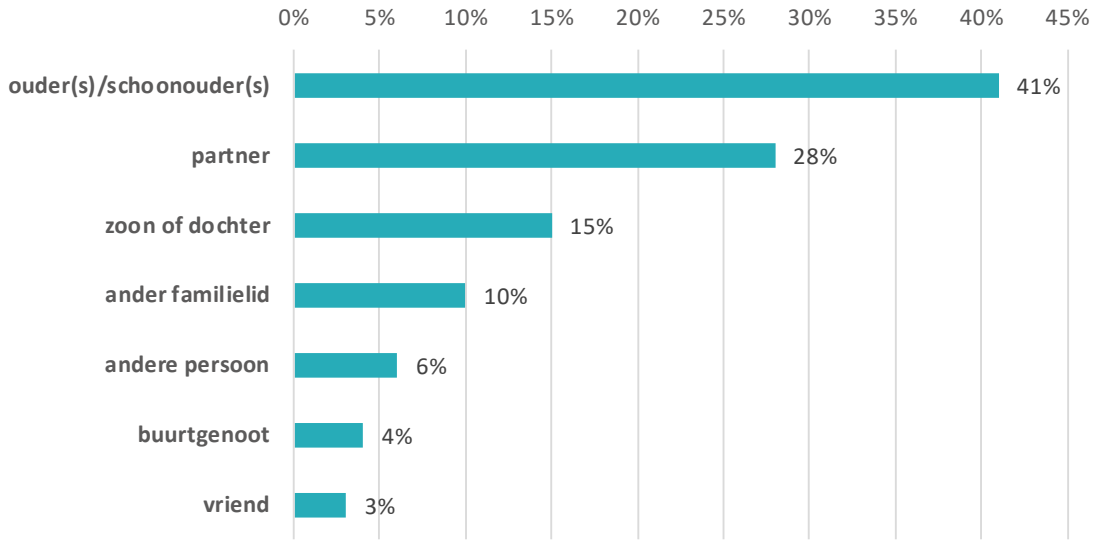



### Aandeel zwaar- en overbelaste mantelzorgers Haarlemmermeer




Bron: Gezondheidsmonitor GGD (2012, 2016)

## Aan wie geven Haarlemmermeerse mantelzorgers ondersteuning (2016)

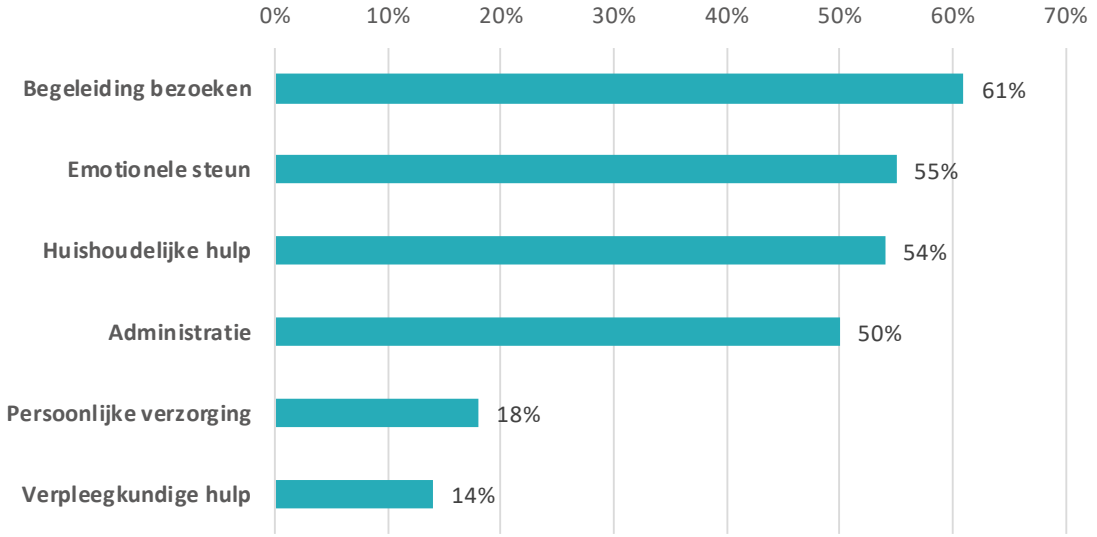



Bron: Inwonersenquête Haarlemmermeer, 2016

In de meeste gevallen zorgt de mantelzorger voor een familielid (partner, (schoon)ouders of kind), maar soms verzorgt men ook een goede vriend, kennis of bevriende buur.

Mantelzorgers verrichten zeer uiteenlopende taken. De zorg kan bestaan uit het doen van het huishouden, regelen van afspraken, mee gaan op doktersbezoek, emotionele ondersteuning, persoonlijke verzorging of verpleging. Waar vrijwilligerswerk een keuze is, is mantelzorg vaak een vanzelfsprekendheid door de (familie) relatie.

## Type ondersteuning die Haarlemmermeerse mantelzorgers geven (2016)



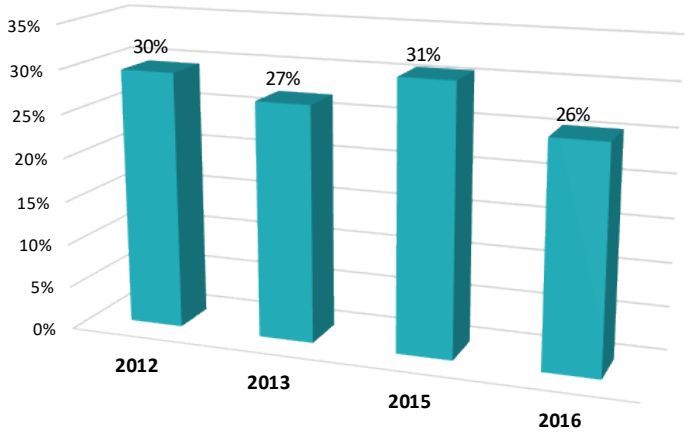

Bron: Inwonersenquête Haarlemmermeer, 2016

## 3.2. Vrijwillige inzet

Vrijwillige inzet is werk dat – onbetaald en onverplicht – wordt verricht, voor anderen of voor de samenleving in het algemeen. Bij enkele vormen van vrijwillige inzet is sprake van een onkostenvergoeding, zoals een reiskostenvergoeding. Het vrijwilligerswerk vindt meestal plaats in georganiseerd verband en vraagt om commitment.

Vrijwilligers hebben een belangrijke rol binnen informele zorg, sport, cultuur en onderwijs. Ze vormen de drijvende kracht achter onder andere sportclubs, verenigingen, politieke partijen, culturele instellingen en natuurorganisaties. Vrijwilligers zijn actief in verschillende functies en rollen. Denk hierbij aan trainer of coach, voorleesmoeder of bestuurslid. De laatste jaren worden vrijwilligers ook steeds vaker ingeschakeld in sectoren waar voorheen voornamelijk beroepskrachten het werk deden. Ze zijn chauffeur op de buurtbus of zijn actief als taalcoach, schuld-hulpmaatje of buurtbeveiliger. Daarnaast leveren vrijwilligers binnen de sectoren kunst en cultuur een belangrijke bijdrage aan het bevorderen van maatschappelijke betrokkenheid.

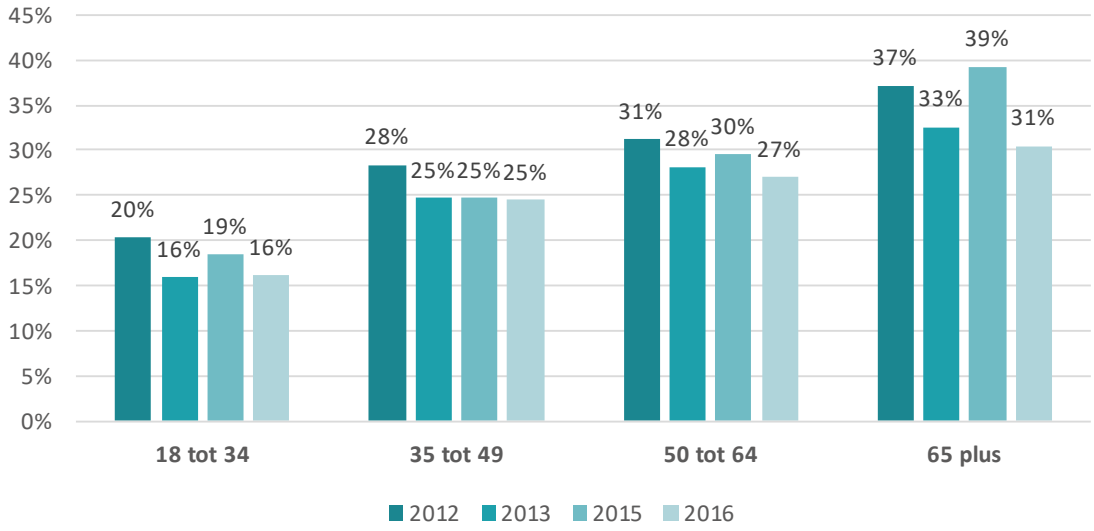
### Percentage vrijwilligers in Haarlemmermeer




Bron: Inwonersenquête Haarlemmermeer (2012, 2013, 2015, 2016)

Op maatschappelijk niveau zorgt vrijwilligerswerk voor sociale samenhang, leefbaarheid en vitaliteit in Haarlemmermeer. Het zorgt voor een saamhorigheidsgevoel in de samenleving. Voor vrijwilligers zelf is vrijwilligerswerk vaak van grote waarde. Het draagt bij aan het vergroten van het sociale netwerk en de zelfredzaamheid van een persoon. Ook leidt vrijwilligerswerk tot zelfontplooiing, kennis, vaardigheden, zelfvertrouwen en deelname aan de maatschappij. Het zorgt ervoor dat vrijwilligers meer betrokken raken of blijven bij hun omgeving en zich onderdeel voelen van een hechte gemeenschap.
Op dit moment is Haarlemmermeer rijk aan een grote hoeveelheid vrijwilligers van diverse leeftijden. Het aandeel vrijwilligers in Haarlemmermeer is in de leeftijdscategorie 50-65 plus het hoogst. Het is daarom van belang om vrijwilligers in deze leeftijdscategorie te behouden. Daarnaast is het belangrijk om de doelgroep jongeren te bereiken en te interesseren voor vrijwilligerswerk.

## Aandeel vrijwilligers Haarlemmermeer naar leeftijdscategorie




Bron: Inwonersenquête Haarlemmermeer (2012, 2013, 2015, 2016)

# 4. Trends en ontwikkelingen

## 4.1. Beroep op informele zorg en vrijwillige inzet neemt toe

Het is vrijwel zeker dat het beroep op informele zorg en vrijwillige inzet de komende jaren verder zal toenemen. Hiervoor zijn 2 belangrijke oorzaken aan te wijzen. Ten eerste is er sprake van dubbele vergrijzing. Dit betekent dat niet alleen de groep 65-plussers toeneemt, maar ook het aandeel 80-plussers binnen deze groep groeit. De tweede oorzaak is het landelijke beleid om ouderen langer zelfstandig te laten wonen door de afbouw van intramurale zorg, de zogenaamde extramuralisering van de zorg. Deze ontwikkelingen dragen bij aan de groei van meer kwetsbare inwoners in de wijken en kernen in Haarlemmermeer en dit vraagt om meer informele zorg en vrijwillige inzet.

## 4.2. Meer mantelzorg, minder vrijwilligers

Tegelijkertijd zien we dat het vrijwilligersbestand kleiner en kwetsbaarder wordt. Dit wordt bijvoorbeeld zichtbaar door wachtlijsten bij vrijwillige hulpdiensten. Inwoners moeten langer doorwerken, hierdoor wordt de groep jong gepensioneerden die zich graag als vrijwilliger wil inzetten kleiner. Daarnaast zijn er ook meer vrijwilligers nodig voor hetzelfde werk door de vraag naar flexibele uren. Tevens neemt de morele druk op familieleden om óók een (vrijwillige) bijdrage of mantelzorg te leveren toe.

Het is vrijwel zeker dat het aantal beschikbare vrijwilligers afneemt. Het aantal werkende mantelzorgers en de zogenaamde dubbelzorgers (het zowel voor kinderen als ouders zorgen) stijgt. Dit komt mede door de extramuralisering van de zorg; de uitstroom van inwoners vanuit de zorginstellingen (intramuraal) naar de wijken en kernen in Haarlemmermeer.

## 4.3. Andere taken

De inhoud van werkzaamheden van vrijwilligers verandert van het verrichten van allerlei hand- en spandiensten naar meer welzijn en ondersteuning op maat. Dit doet tevens een groter beroep op de kennis en competenties van de vrijwilliger. De grenzen tussen de werkzaamheden van vrijwilligers en beroepskrachten zijn minder duidelijk.

## 4.4. Vinden en binden van vrijwilligers

Het wordt steeds lastiger nieuwe vrijwilligers te vinden en te binden, waardoor het huidige vrijwilligersbestand vergrijst. De motieven, wensen en behoeften van vrijwilligers lopen steeds meer uiteen. Vooral het vinden en binden van de groep jonge vrijwilligers is lastig, geven vrijwilligersorganisaties aan. Mogelijk mede omdat maatschappelijke stages vanuit school of opleiding zijn afgeschaft en veel jongeren betaalde baantjes zoeken om studie of vrijetijdsactiviteiten te bekostigen.

## 4.5. Specifieke eisen aan vrijwilligers

Er is meer vraag naar vrijwilligers met affiniteit tot een bepaalde doelgroep om als maatje of “peer” ingezet te worden. Een mooi voorbeeld hiervan is ‘Peerbuddy nieuwkomer’ (een maatje koppelen aan een allochtone nieuwkomer in het onderwijs). Inwoners die bijvoorbeeld in een hospice of zorgcentrum als zorgvrijwilliger willen werken, volgen eerst een aantal cursusdagen om handvaten en kennis te krijgen zodat zij goed toegerust aan de slag kunnen met deze specifieke doelgroep.

Enerzijds worden er eisen gesteld aan de vrijwilligers voordat deze aan de slag kunnen, anderzijds zien we inwoners die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk om ervaring op te doen of structuur te geven aan de dag. Dit zien we bijvoorbeeld bij inwoners met een psychische- of verstandelijke beperking voor wie vrijwillige inzet een vorm van dag invulling kan zijn. De inzet van deze inwoners vraagt om extra begeleiding van de professionals en aandacht bij de matching; wanneer en hoe kan deze vrijwilliger ingezet worden en kunnen we dit potentieel benutten?

## 4.6. Onkostenvergoeding

Er zijn verschillen te zien in Haarlemmermeer ten aanzien van de (onkosten) vergoedingen aan vrijwilligers. Naast reiskosten wordt er soms een aanwezigheidsvergoeding verstrekt om meer vrijwilligers aan te trekken. We willen toewerken naar een eenduidige lijn over het betalen van vrijwilligers voor specifieke taken en/of over het aanbieden van betaalde welzijns- en ondersteunende diensten.

# 5. Visie informele zorg en vrijwillige inzet

Om samen met onze partners in het sociaal domein in te kunnen spelen op de uitdagingen en ontwikkelingen omtrent informele zorg en vrijwillige inzet is het belangrijk om als gemeente een visie vast te stellen om informele zorg en vrijwillige inzet te kunnen behouden en te versterken.

Uitgangspunten van de visie:

- In balans
- Toekomstbestendig en inclusief
- Co-creatie en partnerschap bij vinden, verbinden en behouden


**In balans**

**Toekomstbestendig en inclusief**

**Co-creatie en partnerschap bij vinden, verbinden en behouden**

De geformuleerde visie geeft richting aan het beleid informele zorg en vrijwillige inzet. Met deze visie willen we samenwerking en balans bevorderen en concreet tot de volgende resultaten komen:

1. Het ondersteunen en behouden van vrijwilligers.
2. (Overbelaste) mantelzorgers maximaal ondersteunen. Van de Haarlemmermeerse mantelzorgers voelt 13% zich overbelast (bron: Gezondheidsmonitor GGD 2016).

We hebben er voor gekozen om geen algemeen percentage aan deze doelstellingen te hangen omdat hier demografische en maatschappelijke ontwikkelingen in liggen besloten waar de gemeente niet of nauwelijks invloed op heeft, zoals bovenbeschreven trends en ontwikkelingen.

## 5.1. In balans

Een goed samenspel tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionals is belangrijk om balans te behouden. Het gaat hierbij om de balans tussen taken die de mantelzorger of vrijwilliger kan doen en wat taken voor de professional zijn (professionele grenzen). Maar het gaat ook om de balans tussen inzet (belasting) versus ruimte voor de persoon zelf (belastbaarheid). Het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers en vrijwilligers is cruciaal. In dit kader is het preventief signaleren van overbelasting door de betrokkenen zelf, maar vooral ook door het netwerk, van groot belang.

Daarnaast zijn ondersteuning, erkenning en waardering van de vrijwillige inzet door omgeving en gemeente van belang om de balans tussen inzet en beleving positief te laten zijn.

## 5.2. Toekomstbestendig en inclusief

Informele zorg en vrijwillige inzet zijn onontbeerlijk voor de realisatie en het behoud van een Stevige Sociale Basis in Haarlemmermeer die toekomstbestendig en inclusief wil zijn. Adequate begeleiding maakt het mogelijk dat specifieke doelgroepen (jong en oud) als mantelzorger of vrijwilliger willen èn kunnen bijdragen. Zo kan het zijn dat de beroepskracht er juist is om de vrijwilligers te ondersteunen in plaats van de cliënten. Waar mogelijk worden onkosten vergoed.

## 5.3. Co-creatie en partnerschap bij vinden, verbinden en behouden

Een toekomstbestendig Haarlemmermeer heeft continuering van informele zorg en vrijwillige inzet nodig.

Om dit te realiseren is samenwerking, co-creatie en partnerschap van partijen onder de paraplu van Meer voor Elkaar essentieel.
De Vrijwilligerscentrale bestaat al geruime tijd en in de afgelopen jaren zijn daarnaast in dit kader Haarlemmermeer voor Elkaar, Haarlemmermeerse Maatjes, de Vrijwilligerscentrale en de Vrijwilligersacademie opgericht en belegd bij MeerWaarde. In onderstaand schema zijn de verschillende onderdelen in beeld gebracht.


Alleen in samenwerking met elkaar is de toenemende vraag naar informele zorg en vrijwillige inzet te realiseren. Een gedragen en gezamenlijke visie vormt hiervoor de basis. Via bijeenkomsten met partners is de basis voor deze visie gelegd. Door samen te werken in werving, ondersteuning, opleiding en inzet van vrijwilligers kunnen potentiële vrijwilligers flexibeler ingezet worden en kan het proces van werving en opleiding efficiënter worden ingericht. Via de 'Haarlemmermeerse Maatjes' is hier een start mee gemaakt. Ook kennisdeling, een veilige omgeving en goede afspraken over verantwoordelijkheden zijn van belang.

Het vinden, verbinden en behouden van vrijwilligers is in ieders belang. Om meer potentieel van vrijwilligers te creëren kan in gezamenlijkheid gekeken worden naar nieuwe doelgroepen en bijvoorbeeld meer mogelijkheden voor vrijwillige inzet door werkende inwoners, scholieren en studenten. Ook het rouleren of "bij elkaar in de keuken kijken" van vrijwilligers geeft handvatten voor een flexibele inzet en "carrière" van vrijwilligers, waarbij maximaal gebruik gemaakt wordt van motivatie en talenten.

# 6. Portretten: over wie hebben we het?

Haarlemmermeer is momenteel rijk aan een grote hoeveelheid vrijwilligers en mantelzorgers. Maar over wie hebben we het en wat is hun motivatie? Onderstaande portretten geven de verscheidenheid weer.

## Megan, Vrijwilliger MatchMentor

"Als je iets geeft, krijg je zoveel méér terug!"

### Motivatie:

Als je vakken vult bij de supermarkt verdien je geld, maar leer je weinig. Ik wilde graag persoonlijk contact, liefst met mensen uit andere culturen.

### Opbrengst:

Ik zie dat de jongen waar ik contact mee heb veel meer zelfvertrouwen heeft. Dankzij ons wekelijks contact is hij opener en durft hij meer dingen aan. Dat is echt fijn om te zien!

## Peter Kemner, Maatje aangepast sporten

"Iedereen kan sporten!"

### Motivatie:

Ik hou van sport en lesgeven. Met name aan mensen die een steuntje in de rug nodig hebben.

### Opbrengst:

Ik word heel blij als kinderen en hun ouders blij worden van sport. Het brengt me ontspanning, plezier en ik ontstress van werk.

## Joop Stroes, Zorgvrijwilliger bij Hospice Bardo

"Bedenk wat jouw interesses en drijfveren zijn. Ga vrijwilligerswerk doen omdat jij het wilt en niet omdat iemand anders vindt dat je het moet doen!"

### Motivatie:

Ik vind het fijn om er te zijn voor mensen in hun laatste levensfase.

### Opbrengst:

Er zijn voor mensen in de laatste levensfase, geeft vaak hele mooie momenten en wijze lessen.

## Jessica Apon, Mantelzorger

"Het toelaten van anderen is niet altijd even makkelijk, maar wel beter voor jezelf!"

### Motivatie:

De beste zorg op maat voor mijn zoon!

### Opbrengst:

Het is belangrijk om mensen te kunnen toelaten die daadwerkelijk iets kunnen betekenen voor jouw geliefde, parner of kind.

## Zita Statius Muller-van Warmerdam, Taalvrijwilliger

"Het is belangrijk dat iedereen het naar zijn zin heeft."

### Motivatie:

Ik doe dit om op een ontspannen manier buitenlandse mensen te helpen met het leren van de Nederlandse taal.

### Opbrengst:

Het geeft mij gezelligheid en een mogelijkheid om meer mensen te ontmoeten en te leren kennen. Daarnaast voel ik me nuttig naar de maatschappij toe.

# 7. Rollen en instrumenten

De rol van de gemeente is voornamelijk stimulerend en faciliterend. Hierdoor worden organisaties/ inwoners in staat gesteld hun inzet op een goede en prettige wijze uit te voeren.

## 7.1 Rol gemeente

De gemeente heeft hiervoor verschillende middelen beschikbaar, waaronder:

- Regelgeving via voorwaarden bij inkoop en subsidie
- Financiering, in de vorm van subsidie
- Randvoorwaarden, bijvoorbeeld de vrijwilligersverzekering
- Verbinding, door contacten tussen organisaties tot stand te brengen
- Erkennen, waarderen en belonen. Denk hierbij aan een certificaat of het opnemen van een vrijwilligersdag in de prestatieafspraken en de mantelzorgwaardering
- Communicatieve ondersteuning

## 7.2 Rol Partners

De rol van partners is naast het inzetten van vrijwilligers gericht op:

- Netwerk bouwen en samenwerken
- Vrijwilligers 'delen' voor de 'carrière' van vrijwilligers
- Ondersteunen en waarderen van vrijwilligers en mantelzorgers
- Communicatieve ondersteuning

Organisaties hebben een eigen beleid t.a.v. informele zorg en/of vrijwillige inzet. De gemeente Haarlemmermeer stimuleert samenwerking en afstemming m.b.t. de vormgeving en uitvoering.

## 7.3 Inzet van instrumenten

Gemeente en organisaties kunnen de volgende instrumenten inzetten om uitvoering te geven aan het beleid:

- Vrijwilligersacademie aanbod uitbreiden met een training over fondsen en bestuursfuncties
- Vrijwilligerscentrale
- Haarlemmermeerse Maatjes
- Subsidieverstrekken
- Subsidie- en inkoopvoorwaarden
- Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
- Erkenning van verworven competenties (EVC)
- Meerprestatie
- Sportverenigingsondersteuner
- Waarderen

# 8. Beleid informele zorg en vrijwillige inzet, wat gaan we doen?

De geformuleerde visie geeft richting aan het gemeentelijk beleid informele zorg en vrijwillige inzet. Om de visie in de praktijk vorm te geven zijn er vijf thema's benoemd. Deze thema's staan centraal in het beleid en vormen onze 'to do' lijst.
Het gaat om:

1. Kwaliteit van leven: balans en grenzen
2. Veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) deelnemers
3. Bevorderen van de participatie van specifieke groepen
4. Co-creatie en partnerschap: samenwerken en (lokale) netwerken
5. Erkenning en waardering

## 8.1 Kwaliteit van leven: balans en grenzen


In het Sociaal Domein maken we gebruik van de 'Schijf van vijf kwaliteit van leven'. Deze schijf bestaat uit vijf onderdelen die belangrijk zijn voor het welbevinden van elke inwoner. Mee kunnen doen in de samenleving, voldoende inkomen, je veilig voelen, maar ook gezondheid en hoe je woont, spelen daarbij een rol. Om je goed te voelen moet de schijf van vijf in balans zijn. Deze balans is voor elke inwoner anders en kan ook verschillen per levensfase.

**To do**

- ✓ **Kwaliteit van leven: balans en grenzen**
- ✓ **Veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare)deelnemers**
- ✓ **Bevorderen van de participatie van specifieke groepen**
- ✓ **Co-creatie en partnerschap: samenwerken en (lokale) netwerken**
- ✓ **Erkenning en waardering**

meer voor elkaar

**In balans**

**Toekomstbestendig en inclusief**

**Co-creatie en partnerschap bij vinden, verbinden en behouden**

Het kan op bepaalde vlakken kortere of langere tijd minder goed met je gaan. Ook hierbij speelt de ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers een belangrijke rol.

Het is belangrijk dat vrijwilligers en mantelzorgers goed weten waar hun grenzen liggen en hoe ze deze grenzen kunnen aangeven. Maar ook voor de gemeente en voor onze partners is het essentieel om grenzen te signaleren en hier tijdig aandacht aan te besteden. Als het om grenzen in informele zorg en vrijwillige inzet gaat, zijn er drie soorten grenzen:

- **Persoonlijke grenzen:** deze hebben te maken met beschikbare tijd, belastbaarheid, vaardigheden en mate van betrokkenheid.
- **Relationele grenzen:** deze hebben te maken met de samenwerking tussen diverse betrokkenen (cliënten, mantelzorgers, het sociale netwerk, vrijwilligers en beroepskrachten). Hierbij gaat het om de verdeling van taken, maar ook om het bieden van wederzijds respect en ruimte.
- **Functionele grenzen:** voor vrijwilligers geldt dat een organisatie bepaalt wat zij wel en niet mogen doen in de zorg voor de cliënt. Voor een mantelzorger kan niet bij voorbaat bepaald worden wat zij wel en niet mogen of kunnen doen.

| Wat willen we bereiken? | Hoe zorgen we daarvoor? |
|---|---|
| Vrijwilligerswerk als plek om vaardigheden te ontwikkelen. | Aandacht voor vaardigheden ontwikkelen bij de subsidie- en inkoopvoorwaarden. |
| Samenwerking tussen professional en mantelzorger / vrijwilliger. Respect en ruimte. | Aandacht voor samenwerking bij de subsidie- en inkoopvoorwaarden. |
| Aandacht voor overbelasting van mantelzorgers en het bewaken van grenzen. | Het herkennen en het ondersteunen van (jonge) mantelzorgers, doorverwijzen naar Mantelzorg & Meer.<br><br>Organisaties vervullen de taak mantelzorgers te informeren, adviseren, ondersteunen en begeleiden.<br><br>Organisaties vervullen de taak overbelaste mantelzorgers door te verwijzen en activiteiten te organiseren die tot doel hebben de mantelzorger te verlichten, verbinden en versterken.<br><br>Het continueren van respijtzorg.<br><br>Het organiseren van een bijeenkomst 'goede samenwerking tussen professional en mantelzorger'. Want niet elke professional heeft de mantelzorger op het netvlies. Tijdens zo'n bijeenkomst kan de professional leren de mantelzorger meer te betrekken en te leren hoe met de mantelzorger een inschatting kan worden gemaakt of overbelasting voorkomen kan worden. Tijdens deze bijeenkomst kunnen alle ondersteuningsmogelijkheden onder de aandacht worden gebracht. |
| Competentiebevordering vrijwillige cliënt ondersteuners. | Scholing competenties vrijwilligers.<br>Cursusaanbod en vraagbaakfunctie Vrijwilligers Academie. |

## 8.2. Veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) deelnemers

Voor het prettig verlopen van vrijwillige inzet en mantelzorg moet de veiligheid van (kwetsbare) inwoners, maar ook van de vrijwilliger/mantelzorger, zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Het is daarom van belang dat de vrijwilligersorganisatie zorgt voor een veilige omgeving en goede afspraken over de verantwoordelijkheden.

| Wat willen we bereiken? | Hoe zorgen we daarvoor? |
|---|---|
| Organisaties en verenigingen met vrijwilligers hebben aandacht voor veiligheid in de breedste zin van het woord. | In de subsidie- en inkoopvoorwaarden wordt opgenomen dat:<br>• organisaties zich bewust zijn van veiligheidsaspecten bij het inzetten van vrijwilligers en hier zo nodig maatregelen voor dienen te treffen.<br>• er omgangsregels en gedragsregels voor vrijwilligers opgesteld moeten worden.<br>• veilig vrijwilligerswerk het uitgangspunt is.<br>• vrijwilligersorganisaties oog hebben voor mogelijke over-belasting van vrijwilligers en zij het ondersteuningsaanbod kennen en inzetten. |
| Organisaties en verenigingen met vrijwilligers maken ongewenst gedrag bespreekbaar. | In de subsidie- en inkoopvoorwaarden wordt opgenomen dat:<br>• er een contactpersoon voor ongewenste gedragsvormen aangewezen is.<br>• het aanvragen van een VOG voor vrijwilligers (die werken met kwetsbare groepen) is verplicht. Dit geldt als middel en bewezen stimulans voor breder preventiebeleid. Via organisaties die met vrijwilligers werken kan dit zonder extra kosten voor de vrijwilliger. |
| Vrijwilligers worden geïnformeerd over veiligheidsaspecten. | • We continueren de vrijwilligersverzekering. Alle vrijwilligers en mantelzorgers in Haarlemmermeer vallen onder de collectieve vrijwilligerspolis. Deze is afgesloten bij Achmea.<br>• In het kader van subsidie- en inkoopvoorwaarden nemen we op dat vrijwilligersorganisaties / maatschappelijke instellingen moeten voldoen aan kwalitatieve eisen zoals bijvoorbeeld het landelijke keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld. |
| Kwetsbare gebruikers van vrijwilligers inzet worden geïnformeerd over veiligheidsaspecten. | In de subsidie- en inkoopvoorwaarden wordt opgenomen dat:<br>• vrijwilligersorganisaties / maatschappelijke instellingen moeten voldoen aan kwalitatieve eisen zoals bijvoorbeeld het landelijke keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld.<br>• het aanvragen van een VOG voor vrijwilligers indien zij werken met kwetsbare groepen inwoners. Als middel en bewezen stimulans voor breder preventiebeleid. |

## 8.3. Bevorderen van de participatie van specifieke groepen

Er komen meer specifieke groepen inwoners die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk, om zo ervaring op te doen of structuur te geven aan de dag. Denk bijvoorbeeld aan inwoners met een psychische of verstandelijke beperking. Dit vraagt om extra aandacht bij de matching en om extra begeleiding.

Naast vrijwilligerswerk, is er ook zogeheten waardevol werk (arbeidsmatige dagbesteding op vrijwillige basis). Een voorbeeld hiervan is de ontmoetingsgroep in de wijk Bornholm waar cliënten vanuit Geestelijke Gezondheids Zorg participeren.

| Wat willen we bereiken? | Hoe zorgen we daarvoor? |
|---|---|
| Meer vrijwilligers door het aanboren van nieuwe vrijwilligersgroepen:<br>• vergunninghouders (vluchtelingen en migranten)<br>• uitkeringsgerechtigden (dit is nooit een verplichting)<br>• jongeren/scholieren/studenten<br>• mensen met een psychische of verstandelijke beperking (extra begeleiding). | • Erkenning verworven Competenties Algemene Vrijwilligerscompetenties (EVC-A) uitgeven.<br>• Huishoudelijke hulp, samenwerking Ons Tweede Thuis, onderzoeken mogelijkheden wijkleerbedrijf.<br>• Stimuleren en begeleiden van vergunninghouders (vluchtelingen en migranten) bij het verrichten van vrijwilligerswerk.<br>• Samenwerking stimuleren tussen de Vrijwilligerscentrale en migrantenorganisaties, om zo via sleutelfiguren, de voordelen van vrijwilligerswerk te communiceren.<br>• Flexibele inzet in plaats van structurele inzet.<br>• Duo inzet mogelijk maken.<br>• Via communicatie voorbeeldverhalen laten zien met de verschillende mogelijkheden om inwoners en potentiële vrijwilligers te inspireren.<br>• Werk-leerervaring mogelijk maken.<br>• Maatschappelijke stages / maatschappelijke diensttijd.<br>• Samenwerking MBO, HBO, WO, studiepunten in ruil voor vrijwillige inzet. Zoals bij studies sociologie, psychologie en verpleegkunde.<br>• Extra matching en begeleiding voor mensen met een psychische of verstandelijke beperking om vrijwilligerswerk uit te kunnen voeren om ervaring op te doen en structuur te geven aan de dag.<br>• Voor de doelgroep uitkeringsgerechtigden groep D, de diversiteit en mogelijkheden van vrijwilligerswerk te leren kennen bijvoorbeeld door een vrijwilligersmarkt met aanbod te organiseren. |

| Wat willen we bereiken? | Hoe zorgen we daarvoor? |
|---|---|
| Werven van jonge vrijwilligers. | • In samenwerking met Hogeschool of Universiteit kan een keuzevak ontwikkeld worden waarvoor studenten studiepunten ontvangen en kunnen studenten worden geworven voor een project naar keuze.<br>• Leerlingen worden beloond door het uitreiken van een certificaat waarin hun inzet wordt erkend en vastgelegd. Tevens is dit een blijk van waardering. Als de inzet betrekking heeft gehad op een door de gemeente gesteund project, kan de gemeente een certificaat uitreiken.<br>• Maatschappelijke stages stimuleren bij onderwijs. |
| Vrijwilligers behouden. | • Aandacht vanuit het bestuur voor vrijwilligerswerk en vrijwillige inzet.<br>• Mogelijkheden van onkostenvergoeding verkennen.<br>• Meer ruimte voor begeleiding in de vorm van trainingen en adviesgesprekken. Met name gericht op kwetsbare vrijwilligers, zoals inwoners met een chronische ziekte.<br>• Een zorgvuldige intake: aandacht voor wat de organisatie nodig heeft en de vrijwilliger kan en wil. Zo bevorder je een langduriger inzet. |

## 8.4. Co-creatie en partnerschap: samenwerken en (lokale) netwerken

De gemeente Haarlemmermeer hecht veel waarde aan samenwerking. De gemeente heeft nauwe relaties met een divers spectrum aan organisaties en stimuleert met deze informatie de samenwerking tussen de partijen. Een goede samenwerking tussen informele en formele zorg en ondersteuning is essentieel. Hoe (zorg)organisaties dat samenspel invullen, zal per keer verschillen. Iedere cliënt, mantelzorger en vrijwilliger is anders. Iedere situatie vraagt om een aanpak op maat waarin betrokkenen elkaar aanvullen.

| Wat willen we bereiken? | Hoe zorgen we daarvoor? |
|---|---|
| Haarlemmermeerse Maatjes is het centrale aanmeldpunt voor vrijwillige inzet, matching, educatie (vrijwilligers academie) en kennisdeling in Haarlemmermeer. | • Doorontwikkeling Haarlemmermeerse Maatjes.<br>• Een zorgvuldige intake: aandacht voor wat de organisatie nodig heeft en de vrijwilliger kan en wil. Zo bevorder je een langduriger inzet.<br>• Themabijeenkomsten (meer dan tot nu toe) via de Vrijwilligerscentrale in samenwerking met maatschappelijke organisaties, vrijwilligersorganisaties en bedrijfsleven ter stimulering van onderlinge samenwerking.<br>• Het Overleg Vrijwilligerswerk Meerlanden (OVM), onder voorzitterschap van de Vrijwilligerscentrale, is structureel ingebed in de reguliere subsidie aan de Vrijwilligerscentrale. Doel is het uitwisselen van kennis en ervaringen tussen vrijwilligersorganisaties. |
| Continueren inzet maatschappelijk betrokken ondernemen. | • In opdracht van de gemeente organiseert de Vrijwilligerscentrale jaarlijks de Beursvloer. Hierbij worden er matches gemaakt tussen bedrijven die een bijdrage willen leveren aan maatschappelijke doelen en maatschappelijke organisaties. De organisatie van de Beursvloer is structureel ingebed in de reguliere prestatieafspraken met de Vrijwilligerscentrale |

## 8.5. Erkenning en waardering

De gemeente speelt een belangrijke rol als het gaat om de waardering voor mantelzorgers, vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Het uiten van deze erkenning en waardering is van belang voor het behouden van het aantal mantelzorgers, het huidige vrijwilligersbestand en het bestendigen daarvan voor de toekomst.

| Wat willen we bereiken? | Hoe zorgen we daarvoor? |
|---|---|
| Erkennen en waarderen van vrijwilligers. | • Continueren van de subsidie aan de Vrijwilligerscentrale voor een vrijwilligersmanifestatie waarbij een vrijwilligerswaardering wordt uitgereikt.<br>• Aanwezig zijn bij belangrijke bijeenkomsten/openingen etc.<br>• Aandacht besteden aan de nationale vrijwilligersdag om vrijwilligers in het zonnetje te zetten.<br>• Mee blijven doen aan NLDoet.<br>• Verstrekken diploma's via de Vrijwilligersacademie voor het erkennen van verworven competenties (bijv. EVC-aanpak).<br>• Onderzoeken van een onkostenvergoeding voor vrijwilligers als erkenning van het werk. |
| Erkennen en waarderen van mantelzorgers. | • Elk jaar op 10 november is het de landelijke dag van de mantelzorg en spreekt de gemeente haar waardering uit voor de mantelzorgers en de belangrijke rol die zij vervullen. Dit gebeurt ook door middel van een mantelzorgwaardering in de vorm van een cadeaubon.<br>• Continueren van het opnemen van de invulling van Dag van de Mantelzorg in de reguliere subsidie aan Mantelzorg & Meer met verwenactiviteiten. |

# Bijlage I Wettelijk en procedureel kader

| Begrip | Definitie/verklaring |
|---|---|
| Wet Langdurige Zorg (WLZ) | De Wlz regelt de zorg voor inwoners op wie permanent toezicht moet worden gehouden om te voorkomen dat zij in de problemen komen of die 24 uur per dag zorg in de nabijheid nodig hebben. |
| Zorgverzekeringswet (ZvW) | De ZvW geeft verzekerden aanspraak op verschillende vormen van zorg die op genezing zijn gericht. |
| Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) 2015 | De Wmo geeft de gemeente de verantwoordelijkheid om haar inwoners zo nodig te ondersteunen bij zelfredzaamheid en participatie. |
| Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) | De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'goede zorg' moet bieden in het kader van de uitvoering van de Wlz. |
| Wet op de Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG) | De BIG bepaalt ten aanzien van een aantal handelingen op het terrein van de geneeskunde dat deze zijn voorbehouden aan personen die daartoe bevoegd zijn. |
| Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) | De Europese verordening AVG regelt de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties. Het doel van de AVG is de bescherming van persoonsgegevens en om vrij verkeer van gegevens te waarborgen. |
| Wet verplichte Meldzode huiselijk geweld en kindermishandeling | De Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling verplicht iedere aanbieder van zorg en maatschappelijke ondersteuning om een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vast te stellen en het gebruik daarvan te bevorderen. |
| Protocollen van zorgaanbieders | Zorgaanbieders kunnen met vrijwilligers afspreken welke werkzaamheden op verantwoorde wijze kunnen worden opgepakt, hiervoor de nodige instructie bieden en een en ander zorgvuldig vastleggen in het zorgdossier. |
| Klachten- of bezwaarregeling | Klachten van cliënten over vrijwilligers die worden ingezet bij het bieden van ondersteuning of zorg, kunnen volgens de klachten- of bezwaarregeling van de betreffende (zorg) organisatie behandeld worden. |
| Melding onverantwoorde zorg thuis | De Wlz bepaalt dat zorgaanbieders het zorgkantoor de informatie moeten geven indien nodig is om te beoordelen dat de zorg thuis verantwoord kan worden geboden. Vindt de zorgaanbieder zorg thuis niet verantwoord, dan kan het zorgkantoor de aanvraag afwijzen. |
| Aansprakelijkheid | Als een mantelzorger of vrijwilliger schade toebrengt aan de cliënt, is de mantelzorger of vrijwilliger daarvoor aansprakelijk. Ook als het om de uitvoering van zorghandelingen gaat. |
| Verzekering | Alle vrijwilligers en mantelzorgers in Haarlemmermeer vallen onder de collectieve vrijwilligerspolis, die we af hebben gesloten bij Achmea. |

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Haarlemmermeer

| | |
|---|---|
| Cluster | Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg |
| Contactpersoon | mevrouw I. van Dijk (secretaris Participatieraad) |
| Telefoon | 0900 1852 |
| Uw brief | |
| Ons kenmerk | PRH2020-01 |
| Bijlage(n) | Geen |
| Onderwerp | Advies Ontwerp-visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer "Samen Sterk en in Balans" |

Verzenddatum
2 april 2020

Geacht College,

Op 6 maart 2020 ontvingen wij uw verzoek om advies uit te brengen over de Ontwerp-visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer ' Samen Sterk en in Balans'.

**Inleiding**
De Participatieraad heeft de ontwerp-visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer 'Samen Sterk en in Balans' met belangstelling gelezen. De ontwerp-visie is duidelijk van opzet en is prettig en goed leesbaar. De Participatieraad spreekt zijn waardering uit voor het uitgangspunt dat een gedragen en gemeenschappelijke visie de basis moet zijn en dat deze concept-visie via bijeenkomsten met partners tot stand is gekomen.

Tijdens het opstellen van het advies op de ontwerp-visie, middenin de Corona-crisis, viel ook het besluit van de regering de verpleeghuizen op slot te doen. De bewoners, zo'n 120 duizend, mogen voorlopig geen bezoek ontvangen. Dit is verdrietig en pijnlijk, omdat juist bij deze groep bewoners contact belangrijk is. Het is ook verdrietig voor hun naasten.
Ditzelfde geldt voor volwassenen/kinderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking die niet meer thuis wonen. Met deze terechte maatregelen, ook het sluiten van dagbesteding, neemt de druk op mantelzorgers enorm toe. De situatie geeft nog eens aan het urgente belang van de ontwerp-visie.

**Inhoudelijk**
U geeft aan dat de gemeente niet of nauwelijks invloed heeft op alle demografische en maatschappelijke ontwikkelingen.
U ziet de rol van de gemeente voornamelijk stimulerend en faciliterend, waardoor organisaties/inwoners in staat worden gesteld om hun inzet op een goede en prettige wijze uit te voeren.

Advies 1: formuleer kwaliteitscriteria: wanneer bent u als gemeente tevreden over de uitvoering van dit beleid; op basis waarvan beoordeelt u uw eigen rol als gemeente; wanneer bent u tevreden over de samenwerking met en tussen de partners en hoe gaat u partners en inwoners betrekken bij het monitoren van de uitvoering en de evaluatie in najaar 2021.

U geeft het belang van veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) deelnemers aan, en dat de vrijwilligersorganisaties moeten zorgen voor een veilige omgeving en goede afspraken.
Advies 2: Geef aan welke rol u als gemeente voor zichzelf ziet gelegd in het waarborgen van de veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) deelnemers.

U schrijft dat er meer specifieke groepen inwoners op zoek gaan naar vrijwilligerswerk. Een grote diversiteit aan doelgroepen en daarmee ook een grote diversiteit aan partners.
Advies 3: beschrijf per doelgroep de voornemens, acties, e.d., dit komt de leesbaarheid ten goede.
Advies 4: beschrijf hoe de gemeente de samenwerking met de verschillende partners vorm geeft en welke rol de gemeente voor zichzelf in deze samenwerking ziet, in relatie met het daadwerkelijk bevorderen van de participatie van de specifieke doelgroepen.

U geeft aan dat het vrijwilligersbestand kleiner en kwetsbaarder wordt, terwijl het beroep op vrijwilligers de komende jaren zal toenemen. U ziet voor de gemeente een belangrijke rol weggelegd als het gaat om de waardering voor vrijwilligers (en mantelzorgers en vrijwilligersorganisaties). Wij onderschrijven het belang van deze rol.
Advies 5: benut zoveel mogelijk de VCH en de site Haarlemmermeervoorelkaar.nl om bijvoorbeeld speciale acties te organiseren om vrijwilligers aan te trekken.
Advies 6: stel een meldpunt in voor vrijwilligers die klachten hebben, ideeën hebben hoe zaken beter kunnen en nieuwe initiatieven ontplooien voor betere zorg. Het geven van een directe stem aan vrijwilligers zal een (ver-)bindende werking hebben.

Wij ondersteunen uw voornemen tot het faciliteren en stimuleren van particulier initiatief. Maar omdat u schrijft dit moeilijk te vinden, nodigen wij u uit alsnog te willen beschrijven hoe u dit denkt te gaan doen.

De Participatieraad onderschrijft het belang van een zorgvuldige intake en matching van zorgvrager en vrijwilliger. U ziet hier een centrale rol weggelegd voor Haarlemmermeerse Maatjes. Door de omschrijving van deze centrale rol wordt mogelijk de indruk gewekt dat organisaties niet zelf vrijwilligers kunnen/mogen werven.
Advies 7: geef een nadere toelichting/verheldering op bovenstaande, ter voorkoming van vragen en/of misverstanden.

Het overleg Vrijwilligerswerk Meerlanden (OVM) onder voorzitterschap van de VCH is structureel ingebed in de regulier subsidie aan de VCH met als doel het uitwisselen van kennis en ervaringen tussen vrijwilligersorganisaties. Wij hopen dat dit het overleg is, dat wordt bedoeld in de ontwerp-visie en dat u wilt beschrijven welke partijen hier aan deel nemen.

**Tot slot**
Wij vertrouwen erop dat u onze bovengenoemde opmerkingen en adviezen op prijs stelt. En dat u samen met de Participatieraad en de partners in het sociaal domein de informele zorg en vrijwillige inzet in de Haarlemmermeer weet te behouden en te versterken. De uiteindelijk vast te stellen gezamenlijke visie is daarbij een zeer belangrijke ondersteuning. Wij zijn tot nader overleg bereid.

Met vriendelijke groeten,

G. Hille
Voorzitter Participatieraad Haarlemmermeer

gemeente
Haarlemmermeer

Aan de Participatieraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Verzenddatum
– 4 JUNI 2020

| | |
|---|---|
| Cluster | Samenleving, Sport en Cultuur |
| Contactpersoon | Caroline van de Vijver – Guldenmund en Vivienne Otto- Crefcoeur |
| Telefoon | 0900 1852 |
| Uw brief | 2 april 2020 |
| Ons kenmerk | X.2020.02757 |
| Bijlage(n) | Geen |
| Onderwerp | Reactie van het college op het advies van de Participatieraad op de Ontwerp-visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer |

Geachte leden van de Participatieraad,

Wij danken u voor het advies op de visie informele zorg en vrijwillige inzet in Haarlemmermeer. Deze stellen wij zeer op prijs en wij nemen uw advies ook graag mee bij de verdere implementatie. Wij zijn blij dat u onze ambities en intenties herkent en waardeert. Hierbij ontvangt u onze reactie op uw advies. De visie informele zorg en vrijwillige inzet is gelieerd aan het beleidskader voor het sociaal domein 2019-2023 'Koersvast, steeds beter' en te zien als een verdere uitwerking van het onderdeel informele zorg en vrijwillige inzet.

*Kwaliteitscriteria en rol van gemeente*
U vraagt ons naar het formuleren van kwaliteitscriteria waaruit helder wordt wanneer de gemeente tevreden is over de samenwerking met en tussen de partners en op basis waarvan we onze eigen rol als gemeente beoordelen. Daarnaast ziet u graag terug op welke wijze partners en inwoners betrokken worden bij het monitoren van de uitvoering en de evaluatie.

De rol van de gemeente in deze is voornamelijk stimulerend en faciliterend. Hierdoor worden organisaties en inwoners in staat gesteld hun inzet op een goede en prettige wijze uit te voeren. De uitvoering van het beleid informele zorg en vrijwillige inzet ligt in handen van onze (vrijwilligers-) organisaties die wij hiervoor via subsidie of inkoop inzetten. In het programma van eisen voor subsidieverlening of inkoop zijn diverse kwaliteitseisen opgenomen. Daarnaast hebben we in de visie extra voorwaarden benoemd die we aan de inkoop-en subsidievoorwaarden zullen gaan toevoegen in de komende jaren. Op deze manier kunnen wij de gestelde resultaten bereiken.

*Wat willen we realiseren met deze visie?*
Wij hebben overwogen om in de visie concrete resultaten met indicatoren op te nemen. Toch hebben we hiervan afgezien en besloten om alleen de visie met de resultaten op hoofdlijnen

weer te geven zodat deze als kader richtinggevend is voor partners in het sociaal domein. Het komt de overzichtelijkheid niet ten goede door in deze visie alle
onderdelen uit te werken met indicatoren. De achterliggende doelen die we willen bereiken laten zich niet eenvoudig vertalen in een set aan concrete getallen (streefcijfers).

Onze ambitie is duidelijk: we willen samen met onze partners een steeds beter resultaat behalen om mantelzorgers en vrijwilligers optimaal te kunnen ondersteunen en vrijwilligers te behouden. Met de visie willen we concreet tot de volgende twee resultaten komen:
1. Het ondersteunen en behouden van vrijwilligers.
2. (Overbelaste) mantelzorgers maximaal ondersteunen.

*Monitoring en evaluatie*
Voor het volgen van de voortgang van de genoemde resultaten zullen we net als bij het beleidskader voor het sociaal domein 2019-2023 'Koersvast, steeds beter' afgesproken is, de Transformeermonitor sociaal domein gebruiken. De gemeenteraad heeft zijn tevredenheid uitgesproken over dit instrument. In de Transformeermonitor maken we gebruik van bestaande landelijke informatie, zoals de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein (GMSD) en de gezondheidsmonitor van de GGD. Op dit moment zijn daar de volgende indicatoren opgenomen met betrekking tot mantelzorg en vrijwilligerswerk: het percentage mantelzorgers, percentage zwaar- of overbelaste mantelzorgers, het aantal contacten advies en begeleiding door Mantelzorg & Meer en het percentage inwoners dat vrijwilligerswerk doet.

*Rol gemeente*
U vraagt naar de rol van de gemeente in het waarborgen van de veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) deelnemers. Wij herkennen deze aanbeveling en delen uw zorg met betrekking tot de veiligheid van vrijwilligers. De gemeente heeft vooral een faciliterende en stimulerende rol naar de lokale partners en om de veiligheid van vrijwilligers en (kwetsbare) inwoners te waarborgen zijn er dan ook diverse instrumenten benoemd in de visie (zie pagina 20). Een van de instrumenten die de gemeente al gebruikt zijn subsidie- en inkoopvoorwaarden waarin de gemeente eisen en voorwaarden t.a.v. kwaliteit en veiligheid opneemt. Daarnaast hebben (vrijwilligers-) organisaties een eigen vrijwilligersbeleid en maken zij gebruik van werkafspraken en tevredenheidsmetingen.

*Acties en voornemens per doelgroep*
U merkt op dat het de leesbaarheid ten goede zou komen wanneer de voornemens en acties per doelgroep beschreven worden. De doelgroepen waar we in ieder geval aandacht aan willen besteden staan op pagina 21 beschreven. Wij hebben ervoor gekozen voornemens en acties niet per doelgroep op te splitsen zodat er ruimte is om met de diverse partijen ideeën en acties uit te werken om flexibiliteit, passende combinaties en maatwerk te kunnen realiseren. Onder andere via de resultaatverantwoording van de partners in het sociaal domein en de Transformeermonitor kunnen we monitoren of de acties en voornemens uitgevoerd zijn en succesvol zijn.

*Samenwerking met partners*
U vraagt naar de wijze waarop de gemeente de samenwerking met de verschillende partners vormgeeft en welke rol de gemeente voor zichzelf in deze samenwerking ziet, in relatie met het daadwerkelijk bevorderen van de participatie van de specifieke doelgroepen. In onze gemeente is sinds 2015 'Meer voor elkaar' het samenwerkingslabel. Diverse partijen zoals Sportservice Haarlemmermeer, MeerWaarde, Mantelzorg&Meer, MEE, GGD, GGZ, Cultuurgebouw e.d. werken onder deze vlag samen om het aanbod voor kwetsbare inwoners te verbeteren en te innoveren. De gemeente heeft hierin een stimulerende en faciliterende rol. Er zijn diverse

bestaande overlegmomenten met de lokale partners waar participatie van specifieke doelgroepen en de visie informele zorg en vrijwillige inzet op de agenda komen zoals de lokale netwerklunches, de werkgroep samenwerken in het sociaal domein en de werkgroep casemanagement dementie

*Benutten vrijwilligerscentrale en Haarlemmermeervoorelkaar.nl*
U merkt op dat het belangrijk is om zoveel mogelijk de Vrijwilligerscentrale Haarlemmermeer (VCH) en de site Haarlemmermeervoorelkaar.nl te benutten. Zoals aangegeven in de visie staan de VCH en Haarlemmermeervoorelkaar.nl centraal in de aanpak en vormen zij de paraplu voor de partijen in Haarlemmermeer. Op pagina 14 staat dit schematisch weergegeven.

*Meldpunt voor vrijwilligers*
U stelt voor om een meldpunt in te stellen voor vrijwilligers die klachten hebben, ideeën hebben hoe zaken beter kunnen en nieuwe initiatieven ontplooien voor betere zorg. Het geven van een directe stem aan vrijwilligers zal een (ver-)bindende werking hebben. De Vrijwilligerscentrale Haarlemmermeer vervult op dit moment al deze rol van meldpunt voor vrijwilligers. Ook is er al sprake van een inloopspreekuur.

*Samenwerking bij het werven van vrijwilligers*
U onderschrijft het belang van een zorgvuldige intake en de matching van zorgvrager en vrijwilliger. U vraagt om een nadere toelichting op de centrale rol voor de Haarlemmermeerse maatjes. Door de omschrijving van deze centrale rol wordt volgens u mogelijk de indruk gewekt dat organisaties niet zelf vrijwilligers kunnen of mogen werven. Het staat organisaties vrij om zelf vrijwilligers te werven. Zoals aangegeven in de visie op pagina 14 is het belangrijk om als organisaties samen te werken met betrekking tot werving, ondersteuning, opleiding en inzet van vrijwilligers. Door een aantal zaken zoals adverteren of scholing meer te centraliseren kan efficiënter met middelen omgegaan worden en een groter bereik gerealiseerd. De Haarlemmermeerse maatjes is een samenwerkingsverband om dit voor de diverse maatjesprojecten gezamenlijk op te pakken maar geen verplichting die opgelegd wordt.

*Uitwisselen van kennis en ervaring*
U benoemt dat het overleg Vrijwilligerswerk Meerlanden (OVM) onder voorzitterschap van de VCH structureel is ingebed in de reguliere subsidie aan de VCH met als doel het uitwisselen van kennis en ervaringen tussen vrijwilligersorganisaties. U hoopt dat dit het overleg is, dat wordt bedoeld in de ontwerp-visie en vraagt om inzicht in de partijen die hieraan deelnemen. Het klopt dat het overleg waarnaar verwezen wordt in de visie het OVM is.

Wij danken u nogmaals voor uw advies en verwachten met het visiedocument "Samen Sterk en In Balans" een gezamenlijk kader te hebben waarmee we in de komende jaren de samenwerking van (vrijwilligers-)organisaties kunnen verstevigen, mantelzorgers ondersteunen en het vrijwilligerspotentieel te behouden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

| | |
|---|---|
| de secretaris, | de burgemeester, |
| b/a | b/p |
| drs. Carel Brugman | Marianne Schuurmans-Wijdeven |