

Aanleiding

Op 9 november a.s. wordt er een bijeenkomst aftrap mantelzorgdag georganiseerd. Deze dag staat in het teken van 3 projecten.

- De dag voor mantelzorg; mantelzorgondersteuning Hoogeveen
- Maatjesproject
- Kleine nodendienst

De gemeente Hoogeveen heeft naar aanleiding van de vragen en behoeften van mantelzorgers, hulpvragers en van de vrijwilligers de SWW de volgende opdracht gegeven;

‘Zorg voor een infrastructuur die borg staat voor een effectief pakket aan ondersteunende diensten voor mantelzorgers en hulpvragers en vrijwilligers en dat centraal in Hoogeveen ‘verkrijgbaar’ is. Maak hierbij gebruik van alle betrokkenen en belangstellenden in het veld van diensten en produkten die zij kunnen leveren’

Op de bijeenkomst wordt door de SWW een miniconferentie georganiseerd met als doel de aanwezigen te laten meedenken hoe uitvoering gegeven kan worden aan deze opdracht. De SWW licht toe hoe de opdracht zal worden uitgewerkt en sluit de dag af met een aantal voorlopige conclusies.

Deze notitie heeft als doel een discussie op gang te brengen op welke wijze een centraal effectief dienstenpakket ‘kleine noden’ in Hoogeveen gerealiseerd kan worden.

Inleiding

Hoogeveen kent verschillende vrijwilligersorganisaties die allen op hun eigen wijze vanuit hun missie visie en doelstelling vrijwilligers werven. Mede door de grote inzet van de vele vrijwilligers worden burgers in Hoogeveen de mogelijkheid geboden om langer thuis te kunnen wonen in hun eigen vertrouwde omgeving.

Om de discussie op gang te brengen op welke op welke wijze een centraal effectief dienstenpakket 'kleine noden' in Hoogeveen gerealiseerd kan worden bied ik een uitwerking van de;

- huidige hulpvragen
- de huidige infrastructuur Vrijwilligersorganisaties Thuiszorg
- vrijwilligersdiensten en het Vrijwilligerssteunpunt van de Stichting Welzijn Hoogeveen, de SWW
- overzicht commercieel dienstenaanbod 'kleine noden'
- uitgangspunten dienstenopzet 'kleine noden'
- werkwijze en vrijwilligersinitiatieven Hoogeveen
- Burenhulpcentrale
- landelijke organisaties vrijwilligersondersteuning

Hulpvragen

Geïndiceerde hulpvragen

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft als doel dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zelfstandig kan blijven wonen. Het gaat om mensen met beperkingen door ouderdom of handicap, een chronisch psychisch probleem, maar ook om vrijwilligers en mantelzorgers. Het gaat om het wegnemen van hindernissen in en om het huis, in het plaatselijk vervoer en in het ontmoeten van anderen. Als meedoen of zelfstandig wonen niet lukt zonder hulp, dan kunnen de inwoners een indicatie aanvragen voor hulp. Gemeenten voeren de Wmo uit en iedere gemeente legt andere accenten. Iedere gemeente moet eens in de vier jaar een Wmo beleidsplan schrijven met de concrete maatregelen hoe zij dat wil bereiken.

Als hulpvragen niet positief geïndiceerd worden, worden ze doorverwezen naar het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp (het MVT). Het MVT is ondergebracht bij het Zorgloket van de gemeente in het Bethesda ziekenhuis in Hoogeveen.

Niet geïndiceerde hulpvragen

1. *“Meneer en mevrouw K hebben een gehandicapte dochter L. van 16 jaar. Kortgeleden is zij geopereerd aan een dwarslaesie. De operatie is mislukt en de woning wordt voorzien van aanpassingen door de gemeente.” Hulpvraag; het realiseren van tijdelijke huisvesting voor de dochter. Het echtpaar heeft een laag inkomen.*

2. *“Mevrouw D. is 85 jaar, heeft diabetes en is ziek geworden. Mevrouw heeft geen Wmo indicatie voor boodschappen omdat ze normaal gesproken zelf boodschappen kan ophalen. Mevrouw ontdekt dat er geen brood in huis is en kan niet naar de winkel” Hulpvraag: tijdelijk boodschappen halen.*

3. *‘Ik heb niemand om de tuin te doen. Ik ben 91 jaar. Ik heb van de woningbouwcorporatie een aanmaning gekregen omdat mijn tuin er onverzorgd uitziet. Hulpvraag: verzorging tuin.*

Oplossingen van bovenstaande hulpvragen

1. Er is geen indicatie voor deze hulpvraag. De hulpvraag wordt door de contactpersoon van het MVT omgezet in een dienstenaanbod. Het dienstenaanbod vraagt ondersteuning van de vrijwilligersorganisaties. De Werkgroep Klussendienst van de SWW en Promens Care, de samenwerkende vrijwilligersorganisaties van het Samsam overleg en Stichting Present zorgen voor een gezamenlijke uitvoering.

2. Het betreft een incidentele korte hulpvraag waar mevrouw geen Wmo indicatie voor krijgt. Deze hulpvraag is opgelost met de inzet van een vrijwilliger van de Vrijwillige Thuiszorg van SWW.

3. Het tuinonderhoud is voor psychiatrische cliënten, chronisch zieken en ouderen een probleem om uit te voeren en of te organiseren. Door het landelijke beleid van langer thuis blijven wonen, komen bij het MVT veel hulpvragen voor tuinonderhoud binnen. Om wijken en buurten leefbaar te houden zijn de woningbouwcorporaties actief in het aanmanen van hun huurders bij slecht tuinonderhoud.

De praktijkvoorbeelden laten zien dat bij het MVT hulpvragen binnen komen van zeer uiteenlopende aard. Naast de vele hulpvragen voor tuinonderhoud, komen volgens de contactpersoon regelmatig hulpvragen binnen van vervuilde huishoudens, (deze worden verwezen naar het overleg OCGZ), hulpvragen voor begeleiding, en eenvoudige hulpvragen. De hulpvragen zijn zeer variërend in tijd en duur. Complexe hulpvragen die veel

organisatievermogen en creativiteit vragen en eenvoudige hulpvragen die een snelle bemiddeling vragen

De hulpvragen komen bij de MVT via de woon- welzijn- of zorgorganisaties, de WWZ-organisaties, zoals o.a. VNN verslavingszorg Noord Nederland of Zorgpallet, via de welzijnsorganisatie SWW of via het Wmo-loket. Of de hulpvrager, een familielid, mantelzorg of anderen nemen rechtstreeks contact op met het MVT.

De contactpersoon van het MVT zorgt dat alvorens een hulpaanbod wordt gedaan dat de hulpvraag als het ware gefilterd wordt door de hulpvraag te verhelderden. Op deze wijze wordt een passend dienstenaanbod geformuleerd. De vrijwilligersorganisatie(s) of het vrijwilligerssteunpunt van de SWW zoeken een geschikte vrijwilliger.

vraag en aanbod, succesfactoren

1.(Complexe) meervoudige hulpvraag met een indicatie Wmo. De oplossing van deze hulpvraag vraagt integrale afstemming van de professionele woon,-welzijn- en zorg, De WWZ- organisaties en vrijwilligersorganisaties om een passend integraal hulpaanbod tot stand te brengen Succesfactoren zijn: creativiteit en organisatievermogen van de contactpersoon van het MVT en de bereidheid van de professionele organisaties om grensverleggend te werken. Dat vraagt een integrale benadering, veel afstemming, coördinatie, controle en evaluatie.

2.(Complexe) meervoudige hulpvraag. Er is geen indicatie Wmo afgegeven. De contactpersoon van het MVT doet een beroep op de verschillende vrijwilligersdiensten om gezamenlijk een dienstenaanbod te realiseren. Realisatie van de hulpvraag vraagt overleg, afstemming en coördinatie, controle en evaluatie. Succesfactoren zijn mede afhankelijk van de beschikbaarheid van vrijwilligers, de coördinatie van de verschillende vrijwilligersorganisaties en de inzet van de contactpersoon van het MVT.

3. Hulpvragen van begeleidende aard, zoals samen boodschappen doen samen wandelen, een maatje zijn, samen ... etc. en die voor langere tijd gevraagd worden. De hulpvraag wordt verwezen naar de verschillende vrijwilligersorganisaties van het Samsam. Er wordt gezocht naar een geschikte vrijwilliger. Succesfactoren zijn de begeleiding aan de vrijwilliger en de waardering van de hulpvrager en van de organisatie.

5.Concrete hulpvragen, die een eenmalige vrijwillige inzet vragen. Er wordt bij alle vrijwilligersorganisaties of bij de vrijwilligersvacaturebank een vrijwilliger gezocht. Succesfactor is de snelheid waarmee een aanbod gerealiseerd kan worden.

6. Hulpvragen die hand en spandiensten betreffen in en rondom de woning en tuinonderhoud. Er vindt een verwijzing plaats naar de verschillende klussendiensten van de verschillende organisaties. Succesfactor is de praktische uitvoering.

7. Hulpvragen die incidenteel of meerdere malen een passend dienstenaanbod vragen bij regelzaken van Persoonsgebonden Budget (PGB) en op alle andere administratieve gebieden. Succesfactor is de dienstverlening aan huis en de praktische ondersteuning. Door de ingewikkelde regelgevingen, die steeds ingewikkelder wordt, zal er een steeds groter beroep worden gedaan op de administratieve ondersteuning.

Ondanks de veelvuldige integrale overlegvormen van de professionele organisaties en de vrijwilligersorganisaties worden niet alle (complexe) hulpvragen goed opgelost. Dit heeft te maken met onderstaande factoren.

- concurrentie van de organisaties
- versnippering van het dienstenaanbod
- organisaties willen niet grensverleggend werken
- hulpvragers weten niet waar ze terecht kunnen
- ingrijpende financiële gevolgen van de hulpvrager
- de klanten willen niet geholpen worden

Bovenstaande factoren beïnvloeden de integrale samenwerking tussen de professionele WWZ- en de vrijwilligersorganisaties. De kans is groot dat er een zwaarder beroep wordt gedaan op de inzet van vrijwilligers. Bij een hulpvraag van één mantelzorgverlener werden twaalf dienst- en zorgverleners ingeschakeld om een hulpvraag op te lossen.¹ De organisatie van de hulpvraag vraagt een grote inspanning en coördinatievermogen om met elkaar ervoor te zorgen dat de hulpvraag opgelost is. Het aanstellen van een regisseur of een casemanager die de regie heeft, kan hierin een oplossing bieden als de samenwerkende organisaties zich aan afspraken houden die bindend en leidend zijn.

In het Samsam overleg heeft men de vraag gesteld of andere vrijwilligers geworven kunnen worden om de concrete eenmalige hulpvragen ook wel de 'kleine noden' genoemd, te kunnen oplossen. De Samsam organisaties hebben als doel om vrijwilligers te werven voor een aanbod van diensten van begeleidende aard.


Deze vraag en de vraag van de gemeente aan de SWW, namelijk te zorgen voor een infrastructuur die borg staat voor een effectief pakket aan ondersteunende diensten, is de aanleiding te onderzoeken hoe een kleine 'nodendienst' in Hogeveen gerealiseerd kan worden. Een 'kleine nodendienst' voor mantelzorgers hulpvragers en vrijwilligers, centraal opgezet, effectief gebruikmakend van alle betrokkenen en belangstellenden in het veld van diensten en producten die zij kunnen leveren'

Dienst 'kleine noden'

De dienst 'kleine noden' vraagt een vrijwilligersaanbod die concrete praktische diensten op bepaalde dagen en tijdstippen kan uitvoeren. Kortom een snelle match van vraag en aanbod.

Wat zijn kleine noden?	Concrete eenmalige hulpvragen die snel een kortdurende praktische oplossing vragen
Inventarisatie omschrijving binnenkomende hulpvragen	<ul style="list-style-type: none"> - lamp ophangen - vervoer naar het ziekenhuis (geen WMO pas) er wordt begeleiding gevraagd als de partner bv naar het ziekenhuis moet. De vraag is begeleidende hulp in het ziekenhuis als ondersteuner bij het gesprek. - sneeuw ruimen - schilderijtje ophangen - medicijnen ophalen bij apotheek - hond uitlaten - een kast verplaatsen - kleine reparaties in en rondom het huis - kleine tuinklus - computerondersteuning - opzeggen van abonnementen

¹ Casus van een zwaar overbelaste mantelzorgverlener. September 2010, Diet Dijkstra. Aanwezige dienst/zorgverleners; Huisarts, verpleging en verzorging van Icare, mantelzorgconsulent, Maatschappelijk werk, Vrijwillige thuiszorg, Rode kruis, Klussendienst, Vacaturebank, Zorgloket, de Zorgzaak, Fysiotherapeut, Raadvrouw.

	<ul style="list-style-type: none"> - problemen met elektriciteit - verwarmingsketel vullen - kind naar school brengen - boodschap doen enz. enz.
Voor wie?	voor een ieder die niet in staat is de hulpvraag zelf op te lossen of te organiseren
Wat valt wel en wat niet onder de kleine nodendienst	hulpvragen die veel tijd vragen en opgelost kunnen worden door een commercieel bedrijf of hulpvragen met een indicatie voor een reguliere zorg en of dienstenaanbod
Door wie wordt de vraag opgelost?	Door een vrijwilliger
Werkgebied	Gemeente Hoogeveen
Kosten	laag of geen
Kader	Effectief; gebruikmakend van alle betrokkenen en belangstellenden in het veld van diensten en produkten die al geleverd worden, centraal, laagdrempelig, snelle bemiddeling, korte levertijd, door vrijwilligers
Organisatie	SWW
Aanvragen en vervolprocedure 	

Concretisering kader

- Gebruikmakend van alle betrokkenen en belangstellenden in het veld van diensten en produkten: het dienstenaanbod sluit aan bij de huidige infrastructuur van diensten en produkten.
- Een centrale: de dienst 'kleine noden' wordt centraal in Hoogeveen aangestuurd.
- Effectief; een gericht aanbod op het juiste moment. Dat betekent dat er snelle matches gerealiseerd kunnen worden tussen vraag en aanbod.
- Laagdrempelig; een dienstenaanbod realiseren wat voor alle inwoners van Hoogeveen toegankelijk is.

Huidig dienstenaanbod vrijwillige inzet

Het dienstenaanbod 'kleine noden' vraagt een inventarisatie van het huidige aanbod van vrijwillige inzet, de werving, de huidige (vrijwillige) diensten en produkten en de gemeentelijke werkwijze in wijken en buurten.

Organisaties Samsam

Samsam organisaties zijn de vrijwilligersorganisaties van het MVT en van het Samsam.

- Humanitas, afdeling Zuid-Drenthe
- Rode kruis, afdeling Hoogeveen
- Maatjesproject Zuidwest
- SWW

Doel Samsam

Samsam is een samenwerking van verschillende vrijwilligersorganisaties met als doel een vrijwilliger te koppelen aan de hulpvrager om samen activiteiten te gaan uitvoeren. De hulpvrager bepaalt de activiteit. De organisaties hebben gemeenschappelijk dat hun ondersteunende diensten zich richten op het verlenen van vrijwillige thuishulp voor langere tijd en het aanbod ondersteunend/begeleidend is. Zonder de vrijwilliger moet het thuissysteem door kunnen gaan. Ondersteuning wordt gevraagd voor de gezelligheid, of als maatje, of om op te passen bij een dementerende, of voor rouwbegeleiding of voor de thuisadministratie te doen, of om samen boodschappen doen.

Samenwerking Samsam

De samenwerking van de Samsam organisaties bestaat uit:

1. Een gezamenlijk meldpunt, het MVT. Hulpvragers hoeven niet te zoeken waar ze met hun hulpvraag naar toe kunnen gaan. Op basis van een afgesproken procedure (en tijdspad) wordt er een aanbod vanuit één van de samenwerkende organisaties gedaan.
2. Zes keer per jaar vindt er een gezamenlijk overleg plaats waarbij afstemming en samenwerking van werkzaamheden centraal staat; Een gezamenlijke PR, het ontwikkelen van nieuwe activiteiten, de werving van vrijwilligers en een specifiek aanbod van deskundigheidbevordering. Deze is gericht op de begeleiding van hulpvragers en mantelzorgers. De samenwerking is aanvullend op de eigen, autonome werkwijzen van betreffende organisaties.

Humanitas

Humanitas is een landelijke vrijwilligersorganisatie en gaat uit in haar visie van het algemeen humanistische beginsel van medemenselijkheid en eerbiediging. In de dienstverlening staat centraal recht en de plicht tot zelfontplooiing en zelfbestemming van ieder mens. In de dienstverlening ligt het accent op herstel van sociaal contact. Met name bij vereenzaming. Het werkgebied is Ruinen, Zuidwolde, Nieuweroord, Nw. Lande, Nw. Ballinge, Tiendeveen, Pesse en Stuifzand.

Rode Kruis

De doelstelling van het Rode Kruis is activiteiten ontplooiën die hulpvragers in staat stellen zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Het werkgebied is Hoogeveen, Stuifzand, Pesse, Fluitenberg, Elim, Hollandscheveld, Noordscheschut.

Stichting Present

Stichting Present is een vrijwilligersorganisatie met een Christelijke identiteit. In hun handelen is hun motivatie Christus navolgen. Als leden van de christelijke kerk, gemeenschap willen ze vanuit deze motivatie ene bijdrage leveren aan de samenleving. Het gaat o.a. om financiële ondersteuning bieden, kennis en netwerken delen en samenwerking in concrete projecten en situaties. Stichting Present richt zich op de inzet van vrijwilligers met als doel het ontwikkelen van moraal kapitaal. De organisatie promoot zich met een dienstenaanbod voor de verwaarlozing van tuinen en huizen.

Het maatjesproject Zuidwest Drente

Het Maatjesproject heeft als doel de participatie van mensen met een psychiatrische beperking in de maatschappij te bevorderen en op deze wijze hun eenzaamheid te verminderen. Dit wordt gerealiseerd door een- op- een contact met een vrijwilliger. Een ander doel van het Maatjesproject is vooroordelen in de maatschappij t.a.v. de psychiatrie terug te dringen. Structuur en sociale contacten zijn heel belangrijk om de draad van het leven weer op te pakken. Het doel van het contact met een vrijwilliger is betrokkenheid en ontspanning. De maatjes bepalen samen wat ze prettig vinden om te doen: wandelen, naar de film, theater, uit eten of gewoon bij elkaar thuis een kopje koffie drinken. Na een jaar beslissen de maatjes of ze elkaar blijven ontmoeten of dat ieder weer zijn eigen weg gaat.

De match tussen vraag en aanbod vraagt een specifiek werving van vrijwilligers. Op 1 januari 2011 valt het Maatjesproject onder de SWW.

De welzijnsorganisatie SWW

De Werkgroep Klussendienst SWW, en Promens Care

Sinds maart 2010 is de Werkgroep klussendienst een samenwerkingsverband van de SWW met Promens Care. Het doel van de klussendienst is kleine werkzaamheden uitvoeren in en rondom het huis om bewoners zolang mogelijk thuis in eigen omgeving te laten wonen. Het betreft kortdurende klussen die niet te complex zijn of teveel omvattend (maximaal 1 uur). Langdurende klussen worden doorverwezen naar een commercieel bedrijf. Er zijn ook klussen die uitgevoerd worden door de woningbouwcorporatie(s) of andere verhuurders.

De doelstelling van de klussendienst is 2 ledig namelijk;

- Mensen kunnen langer zelfstandig thuis blijven wonen
- Het bieden van een zinvolle vrije tijdsbesteding voor de vrijwilliger. Voor de cliënten van Promens Care betekent het een zinvolle dagbesteding.

De doelgroep zijn de inwoners van de gemeente Hoogeveen, ouder dan 55+ en of gehandicapt zijn en of tijdelijk in bijzondere omstandigheden verkeren.

Produkten

- Kleine technische werkzaamheden
- eenvoudig tuinonderhoud

Uitgangspunten dienstenaanbod

- Aansluiten bij wijk- en buurtinitiatieven
- geen taken overnemen van professionele organisaties
- hand- en spandiensten doen wat de klant niet zelf kan
- zonodig samen doen
- signaleren

Kosten

De klussendienst vraagt een vergoeding van € 12,50

Voortgang Klussendienst

Eind van het jaar ontvangt der Werkgroep Klussendienst geen subsidie meer van de gemeente en zal de dienst niet meer in de huidige vorm bestaan. Voordat de winter of de lente aanbreekt komen vele aanvragen binnen bij de Klussendienst voor tuinonderhoud. Naast de tuinklussen wordt de Klussendienst ingezet voor andere klussen zoals bij verhuizingen en bij hulpvragen die onder 'kleine noden' vallen. Regelmatig komen hulpvragen binnen die niet aan de doelstelling van de Klussendienst beantwoorden. Zoals tuinklussen die een grote tijdsinvestering vragen van een vrijwilliger of reparatievragen waarvan onduidelijk is of de klus ook uitgevoerd kan worden door de woningverhuurder. Er zijn grote tuinklussen van bewoners met een psychiatrische problematiek. Er wordt veel samengewerkt met andere vrijwilligersorganisaties om een gezamenlijke complexe klus uit te voeren. (bijlage 1 overzicht klussen Klussendienst)

Vrijwillige thuishulp SWW en mantelzorgondersteuning

De vrijwillige thuishulp van de SWW biedt ondersteunde begeleidende hulp aan mantelzorgers en andere hulpvragers met fysieke of psychische beperkingen. De hulpvragers zijn mantelzorgers en het merendeel van de hulpvragers zijn alleenstaande ouderen. De consulent mantelzorgondersteuning van de SWW werkt nauw samen met de consulent Vrijwillige Thuiszorg. De aanvragen voor mantelzorgondersteuning wordt gekoppeld aan de werving van de Vrijwillige Thuiszorg. De werving van vrijwilligers vindt

plaats via de vrijwilligersvacaturebank, de plaatselijke krant en via radio Drenthe. De hulpvragers vragen begeleiding als ondersteuning. De consulent van de Vrijwillige Thuiszorg brengt vraag en aanbod bij elkaar. Bij de Vrijwillige Thuiszorg worden steeds meer hulpvragen 'kleine noden' opgelost.

Informatie & Advies / Sociaal Raadslieden

Deze afdeling biedt hulpvragers ondersteuning bij het invullen van formulieren. Indien gewenst bezoeken vrijwilligers hulpvragers die ondersteuning vragen. Bij de SWW kunnen hulpvragers terecht met hun vragen op de spreekuren van de SWW. Via het Vrijwilligerssteunpunt worden de vrijwilligers bemiddeld om hulpvragers te ondersteunen. Via het MVT of via de consulent Mantelzorg worden vrijwilligers gevraagd om huisbezoeken af te leggen voor ondersteuning in de thuisadministratie.

Integrale samenwerking

Hulpvragers weten de weg te vinden naar de SWW. De hulpvragen komen binnen via de receptie en of via het Vrijwilligerssteunpunt of via het MVT. De hulpvragen vragen een intensieve samenwerking van de verschillende diensten van de afdeling Vrijwillige Inzet en een integrale samenwerking onder met Maatschappelijk werk, ouderenadviseur en de opbouwwerkers.

Werving vrijwilligers

Vrijwilligerssteunpunt SWW

Bij het vrijwilligerssteunpunt komen hulpvragen binnen via de contactpersoon van het MVT, GGZ, scholen, of rechtstreeks van de hulpvrager of van de kinderen of mantelzorger of andere organisaties. Iedere hulpvraag wordt apart vermeld als een vacature. De vragen zijn te onderscheiden in eenmalige concrete hulpvragen en begeleidingsvragen van verschillende aard. Er komen veel enkelvoudige concrete hulpvragen binnen. Zoals hond uitlaten, printer doet het niet, computer zit vast, medicijnen ophalen, huiswerkhulp, gras maaien, bladeren vegen, kind naar school brengen, boodschappen doen, leren fietsen of achterstand wegnemen bij huiswerk.

De acutheid van een hulpvraag heeft te maken met ziekte in het cliëntsysteem of opname in het ziekenhuis. De consulent van het vrijwilligerssteunpunt zorgt voor de match tussen vraag en aanbod. Als de hulpvraag begeleiding betreft wordt de hulpvraag verwezen naar de Vrijwillige Thuiszorg of Samsam of Klussendienst. Op dit moment wordt nagedacht over de bijdrage van het vrijwilligerssteunpunt voor het Maatjesproject.

Er is een toename te constateren van hulpvragen en dienstenaanbod bij het vrijwilligerssteunpunt. In drie weken tijd hebben 23 vrijwilligers zich aangemeld.

In het provinciale Ken netwerk hebbende de aangesloten welzijnsorganisaties besloten om de radio-uitzendingen op TV Drenthe te verdubbelen ter ondersteuning van de vrijwilligersvacaturebanken.

Enerzijds om de noodzaak van de vrijwillige inzet meer onder de aandacht te brengen en anderzijds om meer informatie te bieden over de Vrijwillige Thuiszorg of mantelzorgondersteuning.

Provinciale ondersteuning

Het Ken netwerk

Het Vrijwilligerssteunpunt is een samenwerking met de aangesloten organisaties tot stand gekomen. De trekker van het initiatief is Stamm CMO.² Het Steunpunt Vrijwilligersteunpunt is een gezamenlijk initiatief van de samenwerkende organisaties in de regio Drenthe. Via het provinciale Ken netwerk maken de organisaties gebruik van de expertise van de verschillende deelnemers en organisaties. In het gezamenlijke overleg wordt uitvoering gegeven aan het landelijke en provinciaal beleid ten aanzien van mantelzorgondersteuning, Vrijwillige Thuiszorg en vrijwilligersbeleid.

“Commercieel” aanbod servicediensten

Icare

Icare biedt u een grote diversiteit aan producten en diensten, van verzorging tot een opticien aan huis. Voor de cliënten kan een passend zorgpakket samengesteld worden. Icare biedt zorg voor alle leeftijdsgroepen en voor alle zorgbehoeften. Leden kunnen gebruik maken voor de klussen binnenshuis en buitenshuis en de tuinklussen. De kosten zijn;

- € 12,50 per uur (eerste 12 uur, daarna € 25,- per uur) € 7,50 voorrijkosten
- Na het eerste uur wordt gerekend in halve uren
- De klus mag maximaal 3,5 uur duren per adres

Nieuwe Zorg Thuis

² Stamm CMO. is het kenniscentrum en adviesbureau voor de sociale sector in en buiten Drenthe. STAMM CMO is expert op het terrein van jeugdbeleid, maatschappelijke participatie, wonen, welzijn & zorg, emancipatie & diversiteit Drenthe.

De thuiszorgorganisatie Nieuwe Zorg Thuis biedt thuiszorgdiensten aan cliënten waaronder ook de gemakdienst. Er is geen lidmaatschap nodig om gebruik te maken van de gemakdiensten.

Hoogeveen valt ook in hun werkgebied. Dit betreft allerhande klussen binnens- en/of buitenshuis. Dit alles “Nieuw Zorg Thuis’ aanbieden voor een tarief van 18,50 euro per uur per medewerker en 7,50 euro voorrijkosten (excl. 19% [BTW](#)). Het betreft tuinklussen klussen in en rondom de woning. Het schoonmaken van dakgoten en verhuizingen vallen ook in het pakket

Woningbouwcorporatie Reparatiefonds

Domesta woningbouwcorporatie biedt de huurders tegen een speciaal tarief een lidmaatschap Reparatiefonds. Woonconcept heeft een huismeester of woonbeheerder in dienst die kleine klussen in de seniorencomplexen uitvoert.

Verzekeringsmaatschappijen

Gratis Bemiddelingsservicedienst “Mijn Gemak”

In het kader van de hulpvragen van cliënten bieden de zorgverzekeraars een totaal pakket aan diensten aan hun klanten. Alle klanten van Univé, VGZ, IZA, Trias en SIZ kunnen gebruik maken van de gratis bemiddelingsservice ‘Mijn Gemak’

De diensten zijn marktconform. Onder hun diensten vallen kleine diensten zoals tuinonderhoud, klussen boodschappen doen, belastingformulieren invullen, klussen in en rondom de woning of vervoer. Er wordt er ook bemiddeld voor grotere klussen. Daarvoor worden offertes gemaakt en prijzen afgesproken met dienstenaanbieders. Voor de kleine klussen in de tuin en rondom het huis wordt minmaal € 15,- in rekening gebracht bij afname van een uur of twee uur. Vraagt men ondersteuning bij administratieve zaken dan worden de prijzen snel hoger, Ook voor de mantelzorgers worden specifieke diensten geregeld zoals huishoudelijke hulp en of vervoer. Onder de servicediensten vallen ook boodschappen doen en het invullen van een belastingaangifte.

Gevolgen

In Hoogeveen zijn veel organisaties die servicediensten bieden aan inwoners. De groep mondige, zelfstandige en inwoners met een goed inkomen zijn gebaat bij deze diensten. De groep kwetsbare bewoners zal hier geen gebruik van kunnen maken. Naarmate men ouder en of kwetsbaar wordt zullen de hulpvragen meervoudig en complexer zijn en de vraag naar een veelheid van ondersteunde diensten steeds groter.

De maatschappelijke ontwikkelingen, o.a. de AWBZ voorzieningen hebben er toe geleid dat steeds meer voorzieningen teruggebracht zijn, in het bijzonder op de thuiszorg en activerende ondersteunende begeleiding. Juist die diensten die deze kwetsbare bewoners extra hard nodig hebben. Dat betekent dat hulvragen complexer worden en vrijwillige inzet steeds zwaarder zal worden. Dat vraagt van de samenwerkende WWZ-organisaties en vrijwilligers extra inspanningen en aandacht en uitdaging om met elkaar oplossingen te realiseren.

Hulpvragen die onder kleine noden vallen, hebben geen of weinig bemoeienis van derden nodig om vraag en aanbod te matchen. Oplossingen worden geboden als er veel vrijwillige en flexibele inzet is.

De huidige structuur in Hoogeveen biedt aanknopingspunten om de dienst ‘kleine noden’ te integreren in de werkwijze van Hoogeveen, de Smederijen, en aan te passen aan de vrijwilligersinitiatieven die al ontwikkeld zijn.

Werkwijze Hoogeveen

De Smederijen

In 2006 en 2007 is Hoogeveen begonnen met een indeling van wijken, genaamd de Smederijen. Hoogeveen telt op 1 november 2010 elf Smederijen. De Smederij is een werkwijze met als doel plannen samen smeden en realiseren met bewoners voor de leefbaarheid in de eigen buurt. Er zijn er samenwerkingsverbanden opgezet met de WWZ-organisaties en de wijkagent om de leefbaarheid te vergroten en er zijn wijkregisseurs aangesteld. De wijkkantoren hebben een laagdrempelige functie voor de bewoners. Het Maatschappelijk werk en het Opbouwwerk van de SWW, de gemeente en een maken gebruik van de wijkkantoren. De gemeente voor het beheer en uitvoering van grijs en groen.

in de Smederij vormen de bewoners uit de buurt, de wijk of het dorp een 'initiatiefgroep'. De initiatiefgroep inventariseert de ideeën van de bewoners. Iedereen kan lid worden van zo'n initiatiefgroep. Onder begeleiding van een gebiedsregisseur bespreken de bewoners ideeën met de zes partnerorganisaties (woningcorporaties Actium, Domesta en Woonconcept, SWW, de politie en de gemeente Hoogeveen). Elke Smederij krijgt een eigen budget, waarmee de bewoners samen de beste plannen kiezen. De ingewikkelder wensen die boven het eigen bewonersbudget uitgaan, vragen meer tijd, afstemming en voorbereiding.

De werkwijze van de Smederijen biedt een structuur om bewoners meer verantwoordelijkheid te laten zijn voor de leefbaarheid in eigen wijk. Onder leefbaarheid wordt ook verstaan wonen welzijn en zorg. Een realisatie van een dienst van 'kleine noden' past binnen de structuur en de bijbehorende communicatiestructuur van de Smederijen. De effectiviteit van een dienstenopzet 'kleine noden' is hiervan afhankelijk. Er zijn al verschillende vrijwilligersinitiatieven ontwikkeld die hierbij aansluiten.

Vrijwilligersinitiatieven in Hoogeveen

Sterrendienst Krakeel

Vrijwilligers van Sterrendienst in Krakeel bieden hun diensten aan in ruil voor een andere dienst. De dienst is specifiek opgezet voor alle leeftijden en specifiek voor ouderen. Vier ochtenden in de week staan vrijwilligers klaar om de hulpvragen te inventariseren en een match tussen vraag en aanbod te realiseren. Het initiatief is ontwikkeld in 2006. Ongeveer een derde van de bewoners zijn de 55 plussers die in de seniorenwoningen of in het Meteorencomplex van het Jannes van der Sleedenhuis wonen. De vrijwilligers die de gesprekken verzorgen constateren een afname van het aantal hulpvragen. Op dit moment zijn het aantal hulpvragen 5 per maand. Aanvragen hebben veelal betrekking op tuinonderhoud vooral als de winter aanbreekt. Hulpvragen kunnen aangemeld worden via de mail of internet.

Het zijn vaak dezelfde hulpvragers die een hulpvraag hebben. Er wordt verondersteld dat ouderen al ondersteuning krijgen in de wijk door de eigen kinderen of burens. Van der Jannes Sleedenhuis, biedt bewoners eigen ondersteuningsdiensten.

Een wijkscan biedt meer inzicht in de ervaringen, de behoeften van bewoners. De structuur van de Smederijen leent zich er voor om inzicht krijgen in de hulpvragen en hoe het aanbod het beste gerealiseerd worden.

Zilveren kracht Pesse

In Pesse is een landelijk project 'Zilveren Kracht' opgezet voor 1 jaar. Het doel van het project is dat kennis, kunde en levenservaring, de talenten van senioren zo lang mogelijk ingezet kan worden. Zilveren Kracht biedt kennis, ondersteuning en inspiratie aan organisaties die de maatschappelijke betrokkenheid van senioren willen stimuleren. 'Zilveren

Kracht' is een meerjarig stimuleringsprogramma van Movisie³. Partner binnen het project is Vilans, kenniscentrum voor langdurige zorg.

Het project 'Zilveren Kracht' is ontstaan vanuit de dagactiviteit als een activiteit van het dorp. Het is op ouderen gericht en wordt ook afgestemd op ouderen. Het past in de dorpsstructuur en is gekoppeld aan het Plaatselijk Belang. Het telefonisch Meldpunt is al goed geworteld in het dorp en er zijn drie inwoners die het Meldpunt runnen. Bij het Meldpunt komen hulpvragen binnen waarvoor twaalf maatjes zich al hebben opgegeven met een dienstenaanbod. Een zorgboerderij heeft zich aangemeld als maatje voor tuinonderhoud onder supervisie van de coördinator. Op deze wijze wordt vraag en aanbod gematcht. Het vrijwilligersinitiatief in Pesse is een voorbeeld van een project dat enerzijds is gebaseerd op het signaal dat ouderen af en toe iemand nodig hebben. Anderzijds het signaal dat er dorpsbewoners zijn die graag voor anderen eenmalig wat willen doen en zich niet willen verbinden aan structurele afspraken.

De SWW heeft een projectleider aangesteld voor de duur van 1 jaar en het project wordt gefaciliteerd door het opbouwwerk.

Er zullen vast en zeker nog meer vrijwilligersinitiatieven ontwikkeld zijn in de gemeente Hoogeveen. Bij het ontwikkelen van een dienst 'kleine noden' is van belang hierbij aansluiting te zoeken.

De Burenhulpcentrale

Lange termijn

Er zijn meerdere landelijke initiatieven die een antwoord geven op de vraag hoe een infrastructuur 'kleine nodendienst' met vrijwillige inzet gerealiseerd kan worden.

Een van deze vele initiatieven die aansluit bij de vraag van de gemeente aan de SWW, om een effectief dienstenpakket te realiseren, centraal in Hoogeveen voor mantelzorgers, hulpvragers en vrijwilligers, is de Burenhulpcentrale, de BHC.

De BHC is een methodiek die inspeelt op de behoefte om op eigentijdse wijze vorm te geven aan een bemiddeling tussen vraag en aanbod van informele diensten en wil bijdragen aan de sociale doelstellingen op wijk en buurtniveau.

De BHC is een digitale bemiddeling tussen vraag en aanbod. Hulpvragers kunnen een beroep doen via de website zonder tussenkomst van derden. Vraag en aanbod van burenhulp wordt via de kortst mogelijke weg en op simpele wijze aan elkaar gekoppeld. Het concept van een BHC richt zich op het versterken van contacten tussen mensen in de buurt, anderzijds om via ICT een match tot stand te brengen tussen vraag en aanbod.

BHC is van oorsprong opgezet om een praktisch werkend hulpmiddel te ontwikkelen en te implementeren om burenhulpcontacten te stimuleren (output). Het uiteindelijke doel is het bevorderen van saamhorigheid en onderlinge betrokkenheid op buurtniveau (outcome).

- Mensen in de buurt die hebben aangegeven af en toe wel eens iets voor iemand uit de buurt te willen doen.

³ MOVISIE is een landelijke organisatie en werkt voor en met overheden, burgerinitiatieven, vrijwilligers- en professionele organisaties met als doel de participatie en de zelfredzaamheid van burgers te bevorderen. MOVISIE verzamelt, valideert, verkrijgt en verspreidt kennis over welzijn, zorg en sociale veiligheid. En adviseert over de toepassing van die kennis.

- Enthousiaste mensen, zowel burgers als professionals, die er samen werk van willen maken.
- Mensen die (buren)hulp nodig hebben.
- Een slimme automatische telefooncentrale gekoppeld aan een database. Deze zorgt ervoor dat mensen die bellen voor burenhulp rechtstreeks worden doorverbonden met iemand uit de buurt die op dat moment kan en wil helpen.
- Een coördinator/helpdesk die helpt bij vragen en goed weet waar je terecht kan voor vragen die verder gaan dan burenhulp.

De digitale burenhulpcentrale is een oplossing voor de hulpvrager en mantelzorger die over internet beschikken en alleen één hulpvraag hebben voor een betreffende dienst. Als een vrager belt dan gaat het systeem op zoek naar een bieder. De burenhulpcentrale kan centraal en wijkgericht georganiseerd worden, aansluitend op de samenwerking en de diensten die er al zijn tussen bewoners- en vrijwilligersorganisaties, gemeente, WWZ-organisaties en maatschappelijke en religieuze organisaties.

Burenhulp onderscheidt zich van de overige vrijwilligersdiensten door de puur praktische relatie tussen de vrager en de aanbieder.⁴ Bij een match worden vrager en bieder met elkaar verbonden en maken zijzelf afspraken met elkaar. Als er geen match tot stand komt kan dat een gevolg zijn van meerdere oorzaken; de hulpvraag is te ingewikkeld en of te gespecialiseerd. Er is dan eigenlijk specialistische hulp nodig is. De vrager komt automatisch bij de helpdesk van de BHC terug.

De aanleiding van de opzet en de uitvoering van de BHC sluit aan bij de werkwijze van Hoogeveen en de bijbehorende infrastructuur, de Smederijen. De implementatie van de BHC is succesvol als de methodiek geïntegreerd is in de werkwijze van de Smederijen. Er is sprake van integratie als de BHC ervaren wordt door de bewoners in de wijk als een vanzelfsprekende burenhulp die past in de manier waarop de bewoners uiting willen geven aan leefbaarheid.

Met de komst van de BHC wordt inhoud gegeven aan één van de prestatievelden van de Wmo namelijk het bevorderen van de sociale cohesie in wijken en buurten.

Niet alle bewoners willen en kunnen gebruik maken van een digitaal systeem. Hulpvragen zijn niet altijd concreet te verwoorden. Daarom is het raadzaam om niet alleen te koersen op de BHC maar op korte termijn een dienst 'kleine noden' te realiseren. Een dienst waarvan de opzet gelijk is aan de BHC, een snelle match tussen vraag en aanbod met vrijwilligers uit verschillende wijken en buurten met hun dienstenaanbod. Een dienstenaanbod in het verlengde en aansluitend op het al aanwezige vrijwilligersaanbod. De realisatie van een BHC vraagt een lange termijn planning.

Op 1 januari wordt de huidige doelstelling van de Werkgroep Klussendienst opgegeven. Het voorstel is om de Werkgroep Klussendienst op korte termijn te laten starten met een dienstenaanbod 'kleine noden' die het beste onder de afdeling Vrijwillige Inzet aangestuurd kan worden.

De afdeling Vrijwillige Inzet biedt met de opkomst van een 'dienst kleine noden' een breed en allesomvattend dienstenaanbod voor mantelzorgers en hulpvragers van vrijwilligers. Met het Vrijwilligerssteunpunt kan gezocht worden op welke wijze een specifiek aanbod van vrijwilligers gerealiseerd kan worden. Daarbij is een goede PR in wijken en buurten van groot belang voor nu maar ook als de organisatie kiest voor een BHC. (Bijlage 2 aanpak Digitale Buurt, K. de Winter)

⁴ Zo kan het ook. Nieuwe vormen van burenccontact en burenhulp. Landelijk Steunpunt Vrijwillige Thuishulp 2008.

Huidige aanpak dienst 'kleine noden'

Korte termijn

De SWW leent zich uitstekend voor de het opzetten van een dienst 'kleine noden' op korte termijn.

om de volgende redenen;

- in Hoogeveen is nog geen specifieke dienst 'kleine noden' die erg laagdrempelig is (kosteloos?)
- de afdeling Vrijwillige Inzet verzorgt alle hulpvragen van mantelzorgers en hulpvragers
- bij de vrijwilligersvacaturebank kan een aangepaste wervingscampagne voor vrijwilligers opgezet worden
- hulpvragers zijn bekend met de SWW en kunnen gemakkelijk de SWW vinden
- de vrijwilligersvacaturebank raakt steeds meer bekend voor de aanbieders
- de SWW heeft met het opbouwwerk de ogen en oren in de wijken en buurten
- een goed opgezette PR met inwoners en met alle andere organisaties is daardoor mogelijk
- integrale samenwerking met de verschillende afdelingen, maatschappelijk werk, opbouwwerk, ouderenwerk biedt meerwaarde bij het oplossen van hulpvragen
-

De huidige Klussendienst is bekend met het uitvoeren van concrete eenvoudige hulpvragen door vrijwilligers. Nu de Klussendienst in de huidige vorm verdwijnt, biedt de Klussendienst bij uitstek de mogelijkheden om de dienst 'kleine noden' onder te brengen.

Landelijke ondersteuning

Experimenten Volkshuisvesting

De landelijke organisatie Stichting Experimenten Volkshuisvesting (SEV)⁵ ondersteunt de ontwikkeling van 8-pilotburenhulpcentrales in Nederland. De burenhulpcentrale is in 2007 in verschillende pilots getest met buurtscans. In opdracht van de SEV heeft Movisie een evaluatie opgesteld.⁶ In de evaluatie wordt de grote betrokkenheid van buurtbewoners, als een groot succesfactor benoemd. De inzet van buurtbewoners van begin af aan, ook in de organisatie van de BHC, is een van de succesfactoren. Dat betekent dat het belangrijk is om het zelforganiserend vermogen van de wijk optimaal te gaan benutten.

Uit het onderzoek komen ook belangrijke verbeterpunten aan de orde.

- meer aandacht voor de werving
- goed opgezette PR met inwoners en met alle andere organisaties
- verbetering van de software
- positionering van de helpdesk en de capaciteit die erin gestoken wordt
- de menselijke factor

Er zijn altijd hulpvragen waarbij vraagverheldering en menselijk contact nodig is.

Uit het onderzoek van de SEV komt naar voren dat niet iedereen gebruik wil en kan maken van internet en dat niet alle vragen zich lenen voor een BHC. De organisatie van de BHC heeft een lange tijd nodig. Het is belangrijk om bij de opzet en de implementatie gebruik te maken van de communicatiestructuur in de wijken. Het slagen van een BHC valt en staat met de communicatie met de bewoners in wijken en buurten.

⁵ De SEV (Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting) is er om innovatieve antwoorden te ontwikkelen voor maatschappelijke vraagstukken op het gebied van wonen. Dat doen ze door op zoek te gaan naar vernieuwende, grensverleggende en oplossingsgerichte ideeën. Deze ideeën worden uitgewerkt in praktijkexperimenten

⁶ Burenhulpcentrale, landelijk onderzoek. Een publicatie uit het SEV programma 'Keer de verloedering.' Anita Peters en Mareille Meeuwssen, 2007.

Mezzo

Per 1 jan 2011 stelt Mezzo⁷ de Samenwerkende Vrijwillige hulpdiensten (SSVH) in de gelegenheid Lid te worden van Mezzo. ⁸ De aanleiding is dat Het Rode Kruis zich terugtrekt uit het SSVH waardoor de SSVH te klein wordt om zelfstandig door te gaan. De Samenwerkende Vrijwillige Hulpdiensten kunnen dan lid worden van Mezzo. Dat betekent dat Mezzo *De vereniging* wordt met het meest brede spectrum aan informele Zorg op gebied van mantelzorgondersteuning als de vrijwilligerszorg. Vanaf 2011 is dat ook de Georganiseerde Burenhulp een nieuwe werksoort van Mezzo. Deze wordt dan ingebed in de bestaande verenigingsstructuur en werkplannen van de komende jaren. Mocht de SWW gebruik willen maken van een BHC dan sluiten de plannen voor een BHC naadloos aan bij de ontwikkeling van de werkplannen van Mezzo.

Bijlage 1

Overzicht Klussen Klussendienst

Kleine (technische) werkzaamheden in en rondom het huis: <ul style="list-style-type: none">- Reparaties aan deuren, kasten;- Ophangen van schilderijen, lampen;- Aanbrengen van anti- inbraak voorzieningen;- Kraan repareren;- Rolgordijn ophangen;- Douchestoeltje bevestigen;- Interne verhuizingen, zoals bed van de ene naar de andere kamer brengen;- Etc.	Grote (technische) werkzaamheden in en rondom het huis: <ul style="list-style-type: none">- Vloerbedekking;- Verhuizingen;- Schilderen, sausen;- Etc. <p><i>Deze klussen worden niet vaak uitgevoerd. Het kost veel tijd en het is te zwaar voor de vrijwilligers. Voor de klanten vaak dure klussen. De vragen krijgen we wel van het zorgloket en promens- care.</i></p>
Tuinonderhoud: <ul style="list-style-type: none">- Onkruidvrij maken van de tuin;- Onkruidvrij maken van bestratingen, terrassen;- Snoeiwerkzaamheden;- Kleine reparaties aan schuttingen;- Etc. <p><i>Promens- care maakt ook complete schuttingen en kunnen/ willen ook bestraten (1x per maand in overleg)</i></p>	Tuinabonnementen: <p>Liefko Terpstra (Werkpro) heeft de vraag bij de klussendienst neergelegd of wij de tuinabonnementen op ons willen en kunnen nemen. Dit pas niet meer binnen hun taken. Voordeel, je kunt de tuinen bijhouden en het kost per keer minder moeite.</p> <ul style="list-style-type: none">- Seizoen 1 april t/m 31 oktober;- €160,00 per abonnement;- Dit zijn ongeveer 35 tuinen (of 1 keer per maand of 1 x per 2 weken);

November 2010, Renate Severin

⁷ Mezzo is een landelijke vereniging die opkomt voor de belangen van mantelzorgers, organisaties die mantelzorgers door lokale en regionale organisaties te ondersteunen die vrijwilligers in de zorg inzetten. Mezzo geeft steun, informatie en advies.

⁸ Informatie Mezzo. Openstelling lidmaatschap Mezzo voor organisaties Georganiseerd Burenhulp. Bunnink 26 oktober 2012.