

Manifest

Informele Zorg

Houten, 23 april 2024



SAMENVATTING

Mensen met een kwetsbare gezondheid blijven langer zelfstandig thuis wonen als gevolg van landelijk beleid. Dit wordt mogelijk gemaakt vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, die de gemeenten verantwoordelijk maakt voor de (vrijwillige en professionele) zorg aan inwoners. Dankzij de zorg van professionals, mantelzorg door familie, vrienden, kennissen én vrijwilligers is het mogelijk om langer thuis te blijven wonen en blijft de kwaliteit van leven op niveau. Ook in Houten hebben we te maken met vergrijzing en een toegenomen zorgvraag. Informele zorginitiatieven die hier op inspringen en met de professionele zorg willen samenwerken zijn van waarde voor hun omgeving. Met de komst van een nieuw beleid Sociale Koers verdient het samenspel tussen de formele (professionele) zorg en de informele zorg daarom onze aandacht.

In de **REGELGEVING** en ook in de fysieke ruimte zal geïnvesteerd moeten worden in de samenwerking tussen formele en informele zorg. Tijdens de gespreksavond is helder naar voren gekomen dat 'het systeem' belemmerend kan werken in de samenwerkingsrelatie tussen formele en informele zorg. Informele zorgverleners handelen veelal vanuit emotie en organiseren zich ook op basis van die emotie: te willen zorgen voor een ander. Dit staat soms haaks op de professionaliteit van waaruit de formele zorg (mag en) moet handelen. Het vergt flexibiliteit om deze perspectieven met elkaar te verbinden in de harten en hoofden van formele zorgpartijen en informele zorginitiatieven.

De gemeente kan informele zorg niet van bovenaf organiseren. De aanwezigen van de gespreksavond pleitten voor een faciliterende **ROL VAN DE GEMEENTE**. Om te voorkomen dat de zorg op termijn overbelast raakt is het nodig dat de gemeente actief werkt aan bewustwording dat er in de nabije toekomst veel meer behoefte is aan informele ondersteuning van inwoners en hun mantelzorgers. De gemeente moet een verbinder willen zijn tussen de verschillende zorgpartijen, waarbij de (veelvoorkomende) zorg op wijkniveau faciliteren het meest kansrijk is.

Een van de aandachtspunten is de zoektocht naar een Houtense **SAMENWERKING** die voor alle betrokkenen van waarde is. De informele zorg is noodzakelijk voor het bereiken van kwaliteit en continuïteit van de zorg. Financiën spelen hierbij altijd een rol, maar zouden volgend moeten zijn. Net als de professionele zorg kent de informele zorg grenzen. Vrijwilligers willen hun grenzen op tijd kunnen aangeven en dan met hun zorg bij de professionele zorg terecht kunnen. Het is dan ook wenselijk om de lijntjes tussen informele

en formele zorg zo kort als mogelijk te maken, om informele zorg echt aanvullend op de formele zorg te laten zijn.

Tot slot liggen er in de toekomst ook **KANSEN**. De vergrijzing is namelijk niet alleen een zorg. Als wij ouderen (en zorgbehoevenden) blijven zien als mensen waarvoor gezorgd wordt, dan doen wij hen tekort. Ouderen kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan onze samenleving, door zich in te zetten voor sociale cohesie en het bieden van informele zorg. Door breder te kijken naar de mens en naar zorg, ontstaan kansen om de zorg beter te organiseren in onze gemeente en blijven ouderen tegelijkertijd langer actief en betrokken bij de samenleving.

Regelgeving



Rol van de gemeente



Samenwerking



Kansen



VOORWOORD

Op donderdag 18 januari 2024 organiseerden SGP-Houten, D66 Houten, Natúúrlijk Houten, CDA Houten en Houten Anders! gezamenlijk een gespreksavond over 'informele zorg'. Het knelt in de zorg en we hebben iedereen nodig om nu en in de toekomst zorg te blijven verlenen. Deze partijen wilden weten: hoe overbrug je daarbij het gat tussen formele en informele zorg? Er werd uitvoerig stilgestaan bij de mogelijkheden en beperkingen rond informele zorg in Houten. Verbinding, verbreding en verdieping stonden centraal.

Tijdens de avond was wethouder Molenaar aanwezig. De organiserende partijen hebben nadrukkelijk vertegenwoordigers van informele zorginitiatieven en zorgprofessionals uitgenodigd om met elkaar in gesprek te gaan over de kansen en belemmeringen die zij ervaren. In totaal waren er ruim 35 vertegenwoordigers van meer dan 22 initiatieven.

De avond werd ingeleid door Kitty Jurrius, lector Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg aan Windesheim Hogeschool. Tijdens de gespreksavond zijn er ideeën en zorgen verzameld, die de organiserende partijen hebben vertaald naar de oproep die u kunt lezen in dit manifest 'Informele zorg', dat op 23 april 2024, wordt aangeboden aan het college van Burgemeester en Wethouders van Houten.

De dialoog tussen de aanwezigen leidde direct tot mooie ontmoetingen en creatieve ideeën zoals een werkbezoek aan zorgbuurthuis 't Hageltje en een vorm van zorguitruil tussen mantelzorgers die op afstand van hun naasten wonen.

De samenstellers van dit manifest doen namens alle aanwezigen van de gespreksavond een nadrukkelijk beroep op het college van Burgemeester en Wethouders, om de opbrengst van de gespreksavond mee te nemen in de ontwikkeling van het nieuwe beleid Sociale Koers 2024-2028, zoals verwoord in dit manifest.

Wij danken alle aanwezigen voor hun betrokkenheid bij en inbreng ten aanzien van het onderwerp, de vertegenwoordigers van de formele en informele zorg, Gijs van Leeuwen voor de plezierige gespreksleiding en Kitty Jurrius voor de prikkelende introductie op dit onderwerp.

Aldus opgesteld d.d. 10 april 2024 te Houten;

Lauren Zwemer, SGP-Houten

Marjan Boonzaaijer, D66 Houten

Renate Lambermont, Natúúrlijk Houten

Willy Boersma, CDA Houten

Bartjan Meier, Houten Anders!

REGELGEVING

Regelgeving in het sociaal domein mag geen belemmering zijn voor inwoners om zich voor anderen in te zetten. Mocht zo'n situatie zich toch voordoen, dan past het bij een faciliterende overheid om een weg te vinden waarin de wens en de mogelijkheden op elkaar passen. Informeer inwoners en gemeenteraad daarom actief over dit soort signalen en de stappen die ondernomen worden om de belemmering weg te nemen. Kijk daarbij ook naar succesvolle voorbeelden buiten de gemeente- en provinciegrens.

Dat systemen belemmerend kunnen werken in de samenwerkingsrelatie tussen formele en informele zorg bleek wel tijdens de gespreksavond. Het voorbeeld van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) werd besproken. Het Sociaal Team erkent dat regels soms niet aansluiten op de praktijk en wil actief meewerken aan wat nodig is. Ook de wethouder toont zich bereid om de verantwoording 'achteraf' te regelen.

De opstellers van het manifest benadrukken graag dat experimenteerruimte ook vóóraf met de gemeenteraad kan worden afgestemd. De kaders die daarbij worden meegegeven kunnen expliciet ruimte laten voor een verantwoording achteraf. Het narratief verslag, zoals eerder genoemd door de Rekenkamer, kan in zo'n geval verantwoorden of het doel van de experimenteerruimte wordt bereikt én bijdraagt aan de kwalitatieve verbetering van de regelgeving op de lange termijn als de lessen van die ruimte expliciet worden benoemd.

Regelgeving kan niet afdwingen dat mensen elkaar begrijpen of vertrouwen. Toch voelt de informele zorg zich niet altijd begrepen of vertrouwd. Om formele en informele zorg met elkaar te verbinden zal de zorg vanuit de ideaalsituatie bekeken moeten worden: vanuit passende zorg.

Wanneer is de zorg passend en wie kunnen dat het beste uitvoeren? Wat zou het dan opleveren in termen van begrip en vertrouwen als formele zorgverleners hun informele partners zouden trainen betere zorg te verlenen?

Regelgeving en omgevingsplannen kunnen de formele en informele zorg elkaar wel meer en vaker laten ontmoeten in de fysieke ruimte. Informele zorg is vaak lokaal ingericht op straat- en wijkniveau. Als ook de zorgaanbieders wijkgericht gaan werken, zou de verscheidenheid aan zorgpartijen in de wijken afnemen en samenwerking tussen vrijwilligers en professionals met één of enkele formele zorgpartijen voor informele én formele zorg gemakkelijker worden. Op die manier kan het contact met contactpersonen in de wijk worden gemaakt of hersteld. Als elke wijk dan ook een eigen wijkcentrum heeft waar vrijwilligers, zorgprofessionals én cliënten kunnen samenkomen voor ontmoeting, training en dialoog, dan kan informele zorg op wijkniveau vleugels krijgen.

KANSEN

- **Neem (juridische) belemmeringen voor samenwerking tussen formele en informele zorg weg.**
- **Kijk naar wat wél kan.**
- **Betrek de informele zorg bij de maatschappelijke beweging naar 'de best passende zorg'.**

- **Leg in afspraken met de formele zorg vast op welke manier informele partijen in een wijk betrokken worden bij de zorgvragen die er leven. En handhaaf dat ook als gemeente.**
- **Onderzoek of het concept van zorgbuurthuizen¹ tegemoet komt aan de wens van meer ontmoeting in de wijk en zorg dichtbij te organiseren.**

ROL GEMEENTE

De gemeente kan informele zorg niet van bovenaf organiseren. De aanwezigheid van de gespreksavond pleitten voor een faciliterende rol van de gemeente. Om te voorkomen dat de zorg op termijn overbelast raakt, is het nodig dat de gemeente actief werkt aan bewustwording dat er in de nabije toekomst veel meer behoefte is aan informele ondersteuning van inwoners en hun mantelzorgers. De gemeente moet een verbinder willen zijn tussen de verschillende zorgpartijen, waarbij de (veelvoorkomende) zorg op wijkniveau faciliteren het meest kansrijk wordt geacht.

De gemeente mag zich bij de inkoop van zorg bewust zijn van haar faciliterende rol en deze wijkgerichte aanpak. Bij een faciliterende gemeente hoort ook de ontwikkeling van toegankelijke, multifunctionele ontmoetingsruimten in de wijk en helpende financieringsconstructies om dit – en andere ondersteuning – op wijkniveau te realiseren. Denk daarbij aan een eigen subsidieregeling en gemeentelijke contactpersonen per wijk die bemiddelen tussen de informele en formele zorgpartijen om de samenwerking te versterken. De ruimten in de wijk dragen bij aan ontmoeting tussen vrijwilligers, samen met zorgpartijen of met inwoners uit de wijk die zorg nodig hebben. De investering die dit vraagt geeft letterlijk ‘de ruimte’ om initiatieven te laten groeien en bloeien.

Daarbij is het van belang dat de informele zorg zelf ‘ontzorgd’ wordt. Met kleine bedragen en zonder veel bureaucratie kan de gemeente de vrijwilligers in het zadel helpen en houden. Zo kan zij de catering in het wijkgebouw sponsoren op dagen dat de vrijwilligers zich daar laten scholen. Zij kan faciliteiten beschikbaar stellen die de organisatie vooruit helpen, zonder ingewikkelde procedures en in het vertrouwen dat deze groepen geen misbruik zullen maken van de ruimte die zij krijgen. Het gaat bovendien vaak maar om kleine bedragen die hogere kosten op een ander moment in het proces van zorg voorkomen.

Ook in de communicatie kan de gemeente Houten haar rol pakken en de informele zorg beter faciliteren. Te denken valt aan de actieve promotie van ‘Houten werkt samen’, een Houtens platform voor formele en informele zorg. Stel middelen beschikbaar om dit platform vindbaar en zichtbaar te maken als website, verwijs op de website naar relevante informatie voor startende initiatieven en gevorderde initiatieven. Verwijs op de websites van het Sociaal Team Houten, Van Houten & Co en de gemeente naar het

¹ Zorgbuurthuis 't Hageltje in Oss: Wat is een zorgbuurthuis? Zie: <https://zorgbuurthuis.org/Wat-is-een-Zorgbuurthuis.html>

platform². Maak de verschillende initiatieven (per wijk) zichtbaar en combineer de informatie die relevant is voor alle zorg.³

De gemeente Houten kan de randvoorwaarden optimaal maken voor inwoners om zich voor een ander in te zetten. Het is van belang dat Houten daartoe elke kans aangrijpt.

KANSEN

- **Sta open voor initiatieven uit de samenleving en maak beleid waarmee 'het recht om uit te dagen' invulling krijgt in de gemeente Houten. (Meer informatie: [Uitdaagrecht.nl](https://uitdaagrecht.nl))**
- **Draag zorg voor een laagdrempelig fonds waaruit kosten worden betaald die informele zorgpartijen maken.**
- **Neem als gemeente de regie en faciliteer het contact tussen informele en formele zorgpartijen, via een website, door fysieke ontmoetingsplaatsen in de wijk en dialoog te organiseren.**
- **Kies voor een wijkgerichte verdeling van zorg per aanbieder, zodat informele zorgpartijen per wijk met zo min mogelijk verschillende zorgpartijen intensiever kunnen samenwerken.**

SAMENWERKING

Een van de aandachtspunten is de zoektocht naar een Houtense samenwerking die voor alle betrokkenen van waarde is. De informele zorg is noodzakelijk voor het bereiken van kwaliteit en continuïteit van de zorg.

Om de samenwerking tussen informele en formele zorg duurzaam in te richten, bevelen we aan dat de gemeente Houten zichzelf afvraagt hoe zij erop kan sturen om dit goed te faciliteren. Naast de facilitering van voorzieningen, kan de gemeente de formele zorg actief verbinden met de informele zorg: breng groepen samen in gesprek. In die gesprekken kunnen tal van onderwerpen worden verkend, zoals elkaars behoeftes en leemtes, kan men afspraken maken over het op- of afschalen van zorg, over periodieke contactmomenten en de inrichting van de 'korte lijntjes' onderling. Bij een streefde samenwerking treedt de gemeente als bemiddelaar op.

Het sleutelwoord in elke samenwerking is 'vertrouwen'. Vertrouwen van de gemeente in de formele én in de informele zorg en vertrouwen onderling. Vertrouwen dat de informele zorg op tijd duidelijke hulpvragen stelt als de zorgvraag intenser wordt en vertrouwen dat vrijwilligers ook deskundig zijn op hun terrein. Dat vraagt om 'durven loslaten' door de formele zorg en '(mede)zeggenschap' van informele zorg in de zorg van Houten. Door de formele en informele zorg bij elkaar te brengen, kunnen zij elkaar beter leren kennen, elkaar daardoor versterken en meer vertrouwen. Door

² Het aantal initiatieven dat verbonden is met 'Houten werkt samen' neemt toe. Nieuwe initiatieven (en betrokkenen) kunnen zich voor het platform aanmelden via info@vanhoutenenco.nl. Zij worden dan op de hoogte gehouden.

³ Het voorbeeld van de gemeente Veenendaal (<https://sociaalstartpuntveenendaal.nl/>) wordt van harte aanbevolen.

samen casuïstiek te bespreken en elkaar te betrekken bij besluitvorming ontstaat begrip.

Tijdens de gespreksavond sprak de formele zorg op verschillende momenten haar vertrouwen uit in de informele zorg. Het werken aan de samenwerking tussen de informele en formele zorg gaat dus niet alleen over vertrouwen, maar ook over het overbruggen van de systeemwereld naar de praktijk, zoals dat ook in 'de rol van de gemeente' naar voren is gekomen: meer mogelijk maken. Het is belangrijk dat de gemeente Houten meegroeit in dat vertrouwen en voldoende ruimte biedt aan experimenten van samenwerking: samen de tijd nemen om (van elkaar en met elkaar) te leren. Het is aan te bevelen om de formele zorgaanbieders te beoordelen op hun omgang met informele zorginitiatieven.

Financiën spelen hierbij altijd een rol, maar zouden volgend moeten zijn. Uit evaluaties kan blijken in hoeverre de samenwerking tussen de formele en informele zorg zichzelf op termijn 'terugverdient', al mag de financiële overweging nadrukkelijk niet het doel zijn van een sterke informele zorg in Houten. Informele zorg versterkt de continuïteit en de kwaliteit van de formele zorg en financiën zijn daarop volgend.

Net als de professionele zorg kent de informele zorg grenzen. Vrijwilligers willen hun grenzen op tijd kunnen aangeven en dan met hun zorg bij de professionele zorg terecht kunnen. Het is dan ook wenselijk om de lijntjes tussen informele en formele zorg zo kort als mogelijk te maken, om informele zorg echt aanvullend op de formele zorg te laten zijn.

KANSEN

- **Betrek informele zorgnetwerken bij bespreking van casuïstiek door o.a. het Sociaal Team.**
- **Verbind de formele zorg met de informele zorgnetwerken.**
- **Schep duidelijkheid over wie wat doet, op- en afschalen van formele zorg, onderhoud korte(re) lijntjes tussen de informele en de formele zorg en leer elkaar kennen.**
- **Investeer in zichtbaarheid van informele en formele partijen bij elkaar: één plek. Zodat zij elkaar kunnen versterken en meer op elkaar kunnen bouwen.**