



SAMEN OUDER WORDEN



Methodiekbeschrijving Ambassadeurs Informele Zorg

Succesvol verbinden van formele- en informele zorg

Veel van het zorgaanbod in Nederland wordt verzorgd door de zogenaamde formele zorg. Denk daarbij aan bijvoorbeeld huisartsen, ziekenhuizen en zorginstellingen. In de formele

Het programma Samen Ouder Worden

Samen Ouder Worden is een zelfstandig programma in het kader van het Programma Langer Thuis van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het programma Langer Thuis heeft als doel dat ouderen in hun eigen vertrouwde omgeving zelfstandig oud kunnen worden met een goede kwaliteit van leven.

Het programma Samen Ouder Worden is actief van 2019 tot en met 2023 en zet in op nieuwe samenwerkingen. Samenwerkingen met en tussen ouderen, vrijwilligers- en bewonersinitiatieven, de gemeente en beroepskrachten in zorg en welzijn. Samenwerkingen die beter aansluiten bij de wensen van ouderen. De aanpakken kunnen per context verschillend zijn, maar in alle aanpakken is de inzet van vrijwilligers essentieel. Daarbij worden ook de ouderen zelf uitdrukkelijk uitgenodigd om zelf als vrijwilliger bij te dragen aan een zinvol(ler) leven voor ouderen.

In Samen Ouder Worden gaat het bijvoorbeeld om thema's als dementie en eenzaamheid, het ontwikkelen van nieuwe vormen van vrijwillige inzet met ouderen, betere afstemming tussen vrijwilligers en de beroepsmatige zorg en welzijn, op maat organiseren van respijtzorg en praktische vormen van hulp die met vrijwilligers georganiseerd kunnen worden.

Samen Ouder Worden is een ontwikkelprogramma. Op lokaal niveau en op programmaniveau worden nieuwe of bestaande aanpakken en methodieken ontwikkeld, versterkt en verspreid. In dit kader beschrijven we aanpakken en methodieken die lokaal waardevol zijn gebleken, ter inspiratie en navolging elders in Nederland.

zorg wordt het werk in de eerste plaats gedaan door professionals, al dan niet ondersteund door vrijwilligers. Naast de formele zorg wordt er ook veel zorg geleverd door de informele zorg. Het gaat hierbij om zorg door vrijwilligers vanuit vrijwilligersorganisaties of vrijwillige initiatieven. Formele en informele zorg hebben allebei hun eigen waarde en zijn aanvullend aan elkaar.

In deze methodiekbeschrijving beschrijven we de methodiek van de zogenaamde **Ambassadeur Informele Zorg**. De Ambassadeur IZ heeft als doel de formele- en informele zorg beter te verbinden. Dit concept is vanaf 2015 in Utrecht ontwikkeld binnen het Netwerk Informele Zorg Utrecht (NIZU) en bestaat uit een aantal instrumenten, namelijk de inzet van de ambassadeur IZ, een coördinator, een informatiepunt en een website.

De gemeente Utrecht is een van de gemeentes waar het programma Samen Ouder Worden actief is geweest. Tijdens de looptijd van het programma is er gestart met het vertalen van het concept naar de context van de gemeente Utrechtse

Heuvelrug. Bovendien is het concept een inspiratiebron geweest voor diverse andere lokale trajecten van Samen Ouder Worden waar gewerkt is aan een betere verbinding tussen de formele en informele zorg.

1. De Ambassadeurs Informele Zorg van het NIZU (Utrecht) in het kort

In het NIZU werken vrijwilligersorganisaties en -initiatieven samen aan het versterken van de informele zorg in de stad Utrecht. Het NIZU werkt aan een wijkgerichte en laagdrempelige vorm van kennisoverdracht van de mogelijkheden van informele zorg. Ambassadeurs Informele Zorg spelen daarin een essentiële rol. Zij richten zich op het totale gebied van de informele zorg: vrijwillige inzet, zowel georganiseerd bij vrijwilligersorganisaties als bij bewoners initiatieven én welzijnsaanbod.

Ambassadeurs IZ dragen bij aan verbinding van de formele en informele zorg binnen de wijken. De Ambassadeur IZ leert de formele zorg kijken met een informele bril én helpt de formele zorg passende vrijwilligers te vinden. Hij/zij is het aanspreekpunt in de wijk voor vragen over informele zorg en vrijwillige inzet en helpt de weg te vinden in het aanbod dat organisaties en initiatieven in het informele netwerk verzorgen. Zij kennen hun wijk door en door en zijn op de hoogte van organisaties die vrijwilligers inzetten, activiteiten in de wijk en bewonersinitiatieven. De Ambassadeur IZ werkt samen met de Buurteams, welzijnsorganisaties, burennetwerken, bewoners, huisartsen, wijkverpleging, etc.

Ontstaan Ambassadeurs IZ

In het verlengde van de decentralisatie van taken in het sociaal domein van het Rijk naar gemeenten (2015) hebben sociale wijk- en dorpsteams een centrale rol gekregen. Voor deze transformatie is het van belang om de sociale basis te versterken. Er is brede consensus dat de ondersteuning van mensen zo 'normaal' mogelijk moet zijn -informeel waar kan, formeel waar nodig.

De ervaring leert dat het inzetten van vrijwillige inzet vraagt om extra inspanning en ook een specifieke 'brede bril'. In het proces van de transformatie is in Utrecht nadrukkelijk afgesproken om de informele zorg te betrekken. Hier werd in 2015 aan gewerkt in de vorm van een pilot Ambassadeurs IZ. Na de pilot zijn er in alle buurtteams (zowel Volwassenen als Jeugd & Gezin) Ambassadeurs IZ ingezet. Dit duurde tot 2018. Het bleek al snel dat ze daarna gemist werden: de weg naar informele ondersteuning werd niet automatisch gevonden. Hierna is er in Utrecht in 2019 opnieuw gestart met Ambassadeurs IZ. Inmiddels wordt deze aanpak in alle wijken van de stad Utrecht toegepast, en zijn er extra instrumenten ontwikkeld zoals stedelijke coördinatie, een informatiepunt en een website. Daarnaast is het concept inmiddels verspreid en vertaald naar de context van de gemeenten Houten, Woerden en recentelijk de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Net als in Utrecht is het concept in Houten en Woerden inmiddels ingevoerd.

2. Doelgroepen, doelen en effecten

Doelgroepen

De inzet van Ambassadeurs IZ is gericht op een aantal doelgroepen:

- **Samenlevingsniveau:** De Ambassadeurs IZ maken de kracht en waarde van de informele zorg zichtbaar voor de inwoners van de stad en het maatschappelijk middenveld, maar met name voor de gemeente.
- **Organisatieniveau:** Op organisatieniveau gaat het om professionals in de formele zorg, en om betrokken vrijwilligersorganisaties en andere (vrijwillige) initiatieven. Daar waar mogelijk werken Ambassadeurs IZ samen met actieve betrokken bewoners, die georganiseerde burenhulp of informele zorg bieden. Het gaat hierbij altijd om organisaties, maar het hoeven geen rechtspersonen te zijn. De doelgroep van organisaties bestaat met andere woorden uit mensen uit zowel de formele zorg als de informele zorg. In de intermediaire rol van de Ambassadeur IZ zijn de professionals in de formele zorg in de eerste plaats de klanten, en zijn vrijwilligersorganisaties en initiatieven zowel klant als achterban.

Doelen

Informele zorg en ondersteuning heeft een eigen, unieke waarde, een waarde die aanvullend -en niet vervangend- is op de formele zorg. Zo laat onderzoek van Lucas Meijs zien dat informele zorg meerwaarde heeft voor hulpvragers vanwege kwaliteiten als oprechtheid, vertrouwen, gelijkheid, beschikbaarheid en betekenisvolle relaties.

Niet iedere medewerker vanuit de formele zorg kan met een brede bril kijken en de

Als ambassadeur ben ik de wegwijzer in het informele zorg-bos

mogelijkheden en effecten zien van inzet van vrijwilligers. Bovendien is het voor formele zorgaanbieders veelal onmogelijk om precies te weten welk informeel aanbod er is in de gemeente en in de wijk is. Vanuit een geloof in deze meerwaarde van informele zorg en ondersteuning heeft het

NIZU het concept van de Ambassadeur Informele Zorg ontwikkeld. Om medewerkers uit de formele zorg te helpen met 'de brede blik' én om het fijnmazige aanbod vanuit de informele zorg en ondersteuning beter te ontsluiten.

Doelstelling van de Ambassadeur IZ is het beter benutten van informele zorg en netwerken, door beter aan te sluiten bij vragen die bij de formele zorg binnenkomen. Het doel op lange termijn is het zoveel mogelijk normaliseren en de-medicaliseren van zorg, waardoor meer oplossingen gezocht en gevonden worden in het informele circuit en minder in individuele maatwerkvoorzieningen. De ambassadeur IZ brengt kennis en ervaring vanuit de vrijwilligersorganisaties.

Effecten van de Ambassadeur IZ

De effecten van de inzet van de Ambassadeur IZ zijn op **inwonerniveau**:

- Inwoners hebben meer te kiezen en kunnen indien gewenst sneller informele zorg aangeboden krijgen
- Inwoners kunnen langer worden ondersteund dan via alleen maatwerkvoorzieningen mogelijk is
- Inwoners kunnen veel vragen in het 'voorveld' oplossen, zonder aan te hoeven kloppen bij de formele zorg

“Een groter sociaal netwerk zorgt voor meer eigen regie op je leven en een betere gezondheid. Als ambassadeur Informele zorg vergroot ik dat sociaal netwerk, door bewoners en zorgverleners aan vrijwilligersorganisaties te koppelen.”

Effecten op **organisatieniveau**:

- De formele zorg wordt geholpen het nut en belang van informele zorg en de netwerken in de sociale basis zien, waarmee hun handelingsrepertoire wordt verbreed en daarmee ook de door hen aangeboden oplossingen.
- De samenwerking in de wijk intensiveert, waardoor afstemming en matching beter verlopen en er meer vrijwillige inzet (en mantelzorgondersteuning) plaatsvindt
- Informele organisaties en netwerken worden verstevigd doordat er meer beroep op ze wordt gedaan.
- Het wordt duidelijk welke informele ondersteuning er ontbreekt in een gemeente. Een Ambassadeur IZ kan een leemte ontdekken doordat er veel vragen komen naar een bepaald soort inzet maar deze niet geleverd kan worden. In Utrecht was bijvoorbeeld vervoer een lastig punt. Begin 2022 is mede dankzij dit signaal gestart met ANWB AutoMaatje.

Effecten op **samenlevingsniveau**:

- De informele zorg wordt meer zichtbaar gemaakt en wordt daarmee ook beter en meer op haar toegevoegde waarde ingezet.
- In het licht van ontwikkelingen zoals vergrijzing en de betaalbaarheid van de zorg is het beter benutten van vrijwillige energie in de zorg noodzakelijk.
- Versterken van sociale netwerken heeft daarbij bewezen preventieve werking en draagt bij aan vitale wijken en dorpen.

3. Aanpak

De stad Utrecht in een tiental wijken verdeeld. Een Ambassadeur IZ wordt in een wijk voor 4 tot 12 uur per week ingezet, al naar gelang aantallen inwoners en hulpvragen. Iedere wijk is anders georganiseerd. In de ene wijk zijn er veel vragen rondom jeugd, terwijl in de andere wijk meer GGZ-problematiek speelt, of veel contact is met POH'ers. In de ene wijk is een actief bewonersinitiatief die veel vragen opvangt, in de andere wijk is dit minimaal. Wat in de ene wijk wel lukt met vrijwillige hulp, dat lukt in een ander wijk niet.

Casuïstiek bespreken met de formele zorg: leren kijken met de bril van informele zorg

Binnen de aanpak van de Ambassadeurs IZ ligt de nadruk op het verbinden van informele en formele ondersteuning door in de uitvoering samen te werken en van elkaar te leren. Door structureel en methodisch casussen te bespreken vanuit de formele zorg, gezamenlijk met een Ambassadeur IZ is het mogelijk meervoudig te kijken naar een casus. Samen kunnen vragen verkend worden als 'wat de voor- en nadelen zijn van het inzetten van een vrijwilliger', 'wat voor vrijwilliger eventueel passend is' en 'hoe je kunt samenwerken met een vrijwilliger'. Zo onderzoeken de formele- en informele zorg samen wat de meest passende ondersteuning is voor een inwoner. Na een casuïstiek bespreking zoekt de Ambassadeur IZ desgewenst nog dingen uit, bijvoorbeeld bij welke organisatie een geschikte vrijwilliger beschikbaar is. Met deze informatie kan de professional uit de formele zorg goed geïnformeerd naar de cliënt terug gaan. Tijdens casuïstiek besprekingen wordt er ook altijd aandacht besteed aan voorgaande casuïstiek besprekingen. Heeft dat al dan niet geleid tot

Variëren is mogelijk

De Ambassadeur IZ is een concept dat aansluit op de vraag van wijkteams/zorgaanbieders. Mede afhankelijk van hoe de situatie in de gemeente én in de wijk eruitziet, zijn er variaties van de rol van Ambassadeurs IZ ontwikkeld:

- *Brede variant waarin de Ambassadeur IZ inzet op het versterken van het netwerk en het aanspreekpunt is op het gebied van informele zorg voor iedereen in de wijk. De Ambassadeurs IZ houden in de wijk spreekuur, schuiven al dan niet structureel aan bij (multidisciplinaire) overleggen en casuïstiek besprekingen en geven voorlichting. Nieuwe Buurtteammedewerkers worden meegenomen in de rol van de Ambassadeurs IZ en de waarde van informele zorg. Spreekuren vinden plaats met of bij de Buurtteams Sociaal en/of Jeugd en Gezin, in buurtcentra, bij bewonersinitiatieven of buurtnetwerken.*
- *Smalle variant waarin alleen casuïstiek wordt besproken, vaak gelinkt aan een formele zorgorganisatie en/of sociale wijk-, dorps- of buurtteams.*
- *Ambassadeur IZ die nauw samenwerkt met de Sociaal Makelaars (variant Utrechtse Heuvelrug). De Sociaal Makelaars gaan met ondersteuning van Ambassadeurs IZ de rol van coach, vraagbaak en adviseur bij individuele casuïstiek uitvoeren.*
- *Ambassadeur IZ gericht op onderwijsorganisaties*
- *Ambassadeur IZ gericht op samenwerking met specialistische jeugdteams*

Uiteraard zijn er in een andere gemeentelijke context nog andere varianten mogelijk, varieer naar wens!

geslaagde matches met vrijwilligers, en wat is er nodig om het samenspel tussen formeel en informeel verder te versterken?

Kerntaken Ambassadeur IZ

Een Ambassadeur IZ is deels actief als ambassadeur en deels in een andere rol -meestal betaalde coördinator- in een informele zorgorganisatie. Voor het ambassadeurschap worden

“In mijn rol van ambassadeur informele zorg voel ik veel vrijheid om me flexibel tussen partijen te bewegen. Ik zie de koppeling van de hulpvraag van een bewoner aan de meest passende hulpbieder als hoofddoel, mogelijke obstakels spelen dan nauwelijks een rol.”

zij extra uren ingehuurd. Een aantal Ambassadeurs IZ is aangesloten bij een bewonersinitiatief. Zij worden betaald voor hun rol als Ambassadeur IZ. Er is geen training voor Ambassadeurs IZ, maar er is wel overdracht en coaching. Om als Ambassadeurs IZ te kunnen werken is het belangrijk dat je begrijpt waarmee de formele zorg worstelt, dat je een breed netwerk hebt in vrijwilligersorganisaties en informele zorg en dat je je eigen wijk goed kent. De Ambassadeurs IZ in Utrecht werken gezamenlijk in een team, onder leiding van een coördinator. Zij komen

eens in de 6 weken bij elkaar en hebben diverse afstemmingsmomenten.

Kerntaken van een Ambassadeur IZ zijn:

- Neutrale vertegenwoordiging van het aanbod informele zorg
- Samenwerken met alle partijen in de wijk, buurt of dorp
- Deelnemen aan lokale netwerken, overleggen en projecten
- Informele zorg een gezicht geven in de wijk
- Het bespreken van casuïstiek met professionals en gericht doorverwijzen
- Het geven van voorlichting over (het werk van de Ambassadeurs) informele zorg
- Signaleren van leemten in het aanbod informele zorg
- Signaleren van problemen en zorgen voor een goede afwikkeling
- Het opnemen en afhandelen van informatieverzoeken (via telefoon en mail)
- Inwoners met elkaar verbinden en hulpkracht aanspreken

4. Instrumenten

Binnen de doelstelling van de Ambassadeur IZ om de informele zorg en netwerken beter te benutten bij vragen die bij de formele zorg binnenkomen, zijn in de loop der jaren een aantal instrumenten ontwikkeld. Deze instrumenten zijn uiteraard de Ambassadeurs IZ zelf, maar ook de coördinator van de Ambassadeurs IZ, een Informatiepunt Informele Zorg en een website. Waar de Ambassadeurs IZ en de coördinator vooral helpen met het kijken met een informele bril, daar helpen het Informatiepunt en de website in de eerste plaats bij het vinden van passende vrijwilligers.

“Als ambassadeur van het NIZU maak ik professionals, die het nodig hebben, graag wegwijs in de wereld van het vrijwilligerswerk.”

Coördinator Ambassadeurs IZ

In Utrecht is er een coördinator actief van de Ambassadeurs Informele zorg voor 8 uur per week. Coördinatie wordt en is nodig als het takenpakket en het aantal ambassadeurs binnen de gemeente uitgebreider wordt, om de informele zorg in het maatschappelijke middenveld

beter te vertegenwoordigen en om afspraken met de gemeentelijke organisatie te kunnen maken. De kerntaken zijn:

- Zorgdragen voor een eenduidige en wijkgerichte werkwijze van de Ambassadeurs IZ
- Faciliteren van de Ambassadeurs IZ op randvoorwaarden en informatievoorziening
- Aansturen Ambassadeurs IZ rondom de werkzaamheden in de wijk
- Zorgen voor evaluaties, rapportages en verantwoording
- Vertegenwoordigen informele zorg in netwerken
- Gemeentelijk zichtbaar maken van de waarde van informele zorg
- Zorgdragen voor een goed functionerend Informatiepunt Informele Zorg

NIZU website

In juli 2019 is de website NIZU.nl gestart. Deze website bundelt het aanbod aan informele zorg in Utrecht vanuit bestaande databases en toont dat op een manier die aansluit bij de gebruiker. De website heeft in de eerste plaats tot doel om medewerkers uit de formele zorg

“Er is zoveel aanbod. Gelukkig hoeven jullie dat niet allemaal te onthouden/weten. Het enige wat je hoeft te onthouden is dat je mij altijd kan bereiken en alles vragen.”

een overzicht en zoekfunctie te bieden over het aanbod van Informele Zorg in Utrecht, in een specifieke wijk. De website is openbaar, dus uiteraard kunnen inwoners en informele organisaties ook zoeken op de website. Doordat het aanbod van informele zorg beter vindbaar is via de website, kunnen meer vrijwilligers ingezet worden bij burgers in de stad. De gebruiker kan op de website zoeken op hulpvraag, doelgroep, wijk en leeftijdscategorie ofwel vrij zoeken. De website haalt de informatie uit

verschillende databases met specifieke aandachtsgebieden. Zo zijn er bewonersinitiatieven te zien, activiteiten voor mensen met een beperking maar ook een overzicht van organisaties. Op de NIZU website kan ook geklikt worden op de Ambassadeurs IZ en zij kunnen geraadpleegd worden bij vragen.

Informatiepunt Informele Zorg

Het Informatiepunt Informele Zorg is één telefoonnummer en één e-mailadres voor inwoners, vrijwilligers en professionals in de stad om vragen te stellen over het inzetten van vrijwilligers, ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers of vragen over vrijwilligerswerk. Het Informatiepunt Informele Zorg is in Utrecht uitgegroeid tot een belangrijk instrument van de Ambassadeurs IZ. Vanuit het informatiepunt worden vragen doorgezet naar de ambassadeur in de wijken. Er is een toenemende diversiteit in de vragenstellers, vanuit inwoners, informele en formele (zorg)organisaties.

5. Onderzoek naar de uitvoering

De ambassadeurs houden (AVG-proof) besproken casuïstiek bij. Door evaluatie van de casuïstiek wordt de toegevoegde waarde in beeld gebracht. Daarbij kan er tussendoor bijgestuurd worden én achteraf gerapporteerd over de casuïstiek. Hoeveel casuïstiek is er besproken, hoeveel casuïstiek is al dan niet doorgezet naar de informele zorg, wat is er afgeschaald in de formele zorg? De evaluatie van de casuïstiek brengt het verdelingsvraagstuk in beeld. In 70% van de gevallen blijkt dat er informele zorg ingezet kan worden.

Resultaten enquête:

In juni 2020 is er een enquête gehouden onder samenwerkingspartners van de Ambassadeurs IZ, vanuit de formele en vanuit de informele zorg.

- 84% van de formele wijkpartners zegt dat de Ambassadeur IZ (zeer veel/veel) meerwaarde heeft voor het werk
- 86% van de respondenten wil dat de ambassadeur IZ blijft in de Utrechtse wijken.
- Het gemiddelde rapportcijfers wat ze de ambassadeurs geven is een 7,7
- Van de informele zorg partners zegt 94% van de respondenten dat het belangrijk is dat de informele zorg vertegenwoordigd is in de wijken
- 92% vindt dat de Ambassadeurs IZ meerwaarde hebben in de manier waarop er naar vrijwillige inzet wordt gekeken.
- 94% vindt dan ook dat de functie van de Ambassadeur IZ moet blijven.

Professionals van de formele zorg geven aan het heel waardevol te vinden om met iemand te kunnen schakelen die heel veel weet over de sociale basis. Het is daarbij heel zinvol dat iemand op een andere manier naar een casus kan kijken, waardoor je mogelijkheden ziet die je anders niet ziet. Informele partijen geven aan dat de Ambassadeur IZ voor hen ook een oplossing is, met name omdat ze beter worden ingeschakeld en niet meer zelf aan hun bekendheid hoeven te werken.

6. Meer weten, of zelf aan de slag?

Om Ambassadeurs IZ in je eigen gemeente te kunnen realiseren zijn een aantal randvoorwaarden aan de orde:

- Capabele mensen vanuit de informele zorg
- Financiering van de Ambassadeurs IZ (gemiddeld 8 uur per dorp of wijk)
- Financiering van een coördinator (indien deze aangesteld moet worden)
- Steun en betrokkenheid van medewerkers van de sociale buurt- en dorpssteams
- Voldoen aan de eisen van privacy conform AVG en sectorspecifieke wetgeving
- Bestuurlijke steun en managementsteun vanuit organisaties en bij de gemeente

Wil je meer weten, bijvoorbeeld omdat je het concept van de Ambassadeur IZ aantrekkelijk vindt voor je eigen gemeente, neem dat contact op met:

Julia Muller, coördinator Ambassadeurs IZ van het NIZU

06-12137361 | julia.muller@nizu.nl

Of kijk op: <https://www.nizu.nl/ambassadeurs-informele-zorg/>

