

Factsheet Good Practices & Ideas

GENERO is het netwerk voor ouderenzorg voor de regio Zuidwest-Nederland. Het netwerk is in 2008 gestart vanuit het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO) om de zorg voor ouderen met complexe hulpvragen te verbeteren. Good Practices & Ideas voor zorg en ondersteuning van (kwetsbare) ouderen zijn bijeengebracht, om van elkaar te leren en inspiratie op te doen voor de praktijk van ouderenzorg en -welzijn. GENERO voert ook drie transitie-experimenten uit om samenhang, kwaliteit en betaalbaarheid van ouderenzorg te verbeteren: Even buurten, Ketenzorg Ouderen Walcheren, Zorgprogramma voor Preventie en Herstel. www.erasmusmc.nl/genero.

Good Practice – Buren voor Buren

Domein: Welzijn

Regio: Zuid-Holland (Rotterdam)

Doel en achtergrond

Buren voor Buren brengt wijkbewoners met elkaar in contact zodat zij iets voor elkaar kunnen betekenen. Uit onderzoek naar de wensen van ouderen in de Rotterdamse wijk Pendrecht door Zorgorganisatie Aafje, welzijnsorganisatie Charlois-Welzijn en Woonstad Rotterdam bleek namelijk dat buurtbewoners elkaar graag willen helpen, maar dat men niet weet hoe men dit het beste kan aanpakken. Het matchen van vrijwilligers en personen met een vraag biedt een oplossing voor dit probleem. De koppeling tussen vraag en aanbod wordt verzorgd door ‘matchmakers’, een titelnaam voor de coördinator vrijwilligerswerk. In principe zijn er geen beperkingen wat betreft de vraag van ‘klanten’, als er maar geen professionele hulp aan te pas hoeft te komen. Het project richt zich op alle kwetsbare doelgroepen. Dit kunnen zelfstandigwonende ouderen zijn, maar ook mensen met een verstandelijke beperking of jonge moeders.

Aanpak

Wijkbewoners met een vraag kunnen contact opnemen met de matchmaker die in de wijk actief is. De aard van de vragen kan heel divers zijn, men kan bijvoorbeeld iemand zoeken om:

- Samen naar buurtactiviteiten of naar de dokter te gaan.
- Samen te gaan winkelen of boodschappen te doen.
- Mee te praten, over bijvoorbeeld gezamenlijke interesses.

De matchmaker bespreekt de vraag met de wijkbewoner en zoekt vervolgens naar een vrijwilliger die hulp kan bieden. De vrijwilligers die werkzaam zijn binnen het project zijn wijkbewoners en re-integranten, maar ook leerlingen en eerstejaars Hbo-studenten in het kader van de maatschappelijke stage. Er vindt een kennismakingsgesprek plaats tussen de wijkbewoner en de vrijwilliger, waarbij de matchmaker aanwezig is. Als de match geslaagd is sluit de vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst af, waarin bijvoorbeeld opgenomen zijn: geheimhoudingsplicht, reiskostenvergoeding, gedragscode van zorgorganisatie en de precieze afspraken. Voor de matchmaker is hiermee de match afgerond, maar blijft het aanspreekpunt voor beide partijen als er bijvoorbeeld problemen optreden.

Alle matchmakers werken 16 uur per week voor het project en coördineren het project in één van de volgende zes Rotterdamse buurten: IJsselmonde centrum, Lombardijen Oost, Lombardijen West, Beverwaard, Hordijkerveld en IJsselburgh. Omdat elke matchmaker een eigen buurt onder zijn hoede heeft, worden klanten onderling makkelijk doorverwezen zonder dat er sprake is van concurrentie tussen de verschillende zorgorganisaties.¹

¹ Factsheet voor groot deel gebaseerd op de uitgebreide beschrijving van Buren voor Buren door Hanna van Dijk (aio iBMG/Erasmus Universiteit Rotterdam) voor het transitie-experiment ‘Even buurten. Integrale wijkaanpak voor kwetsbare ouderen’ (meer info/samenvatting/factsheet: www.erasmusmc.nl/genero).

Praktisch overzicht

Organisaties	Zorgorganisaties Aafje, Zorggroep Rijnmond, Laurens, Humanitas en welzijnsorganisatie Perspect (alle: Rotterdam) leveren de matchmakers. Welzijnsorganisaties CVD Stap en IJsselwijs (beide Rotterdam) bieden ondersteuning, onder andere deskundigheidsbevordering voor de vrijwilligers.
Specifiek doel	Het verbinden van vraag en aanbod via buurtgericht samenwerken, waarbij kwetsbare doelgroepen geholpen worden met diverse vragen door vrijwilligers uit de buurt en waardoor het sociale netwerk versterkt wordt. De welzijnsactiviteiten fungeren ook als een belangrijke signaleringsfunctie. Doordat mensen regelmatig worden gezien, is een medewerker zich ook bewust van veranderingen en kan hier op worden ingespeeld. ²
Doelgroep	Kwetsbare doelgroepen, waaronder ouderen, mensen met een verstandelijke beperking en jonge moeders.
Ontwikkeling	Zorgorganisatie Aafje, welzijnsorganisatie Charlois-Welzijn en Woonstad, alle gevestigd te Rotterdam.
Uitvoering en rolverdeling	<ul style="list-style-type: none">• Klanten komen vaak via-via binnen (bijvoorbeeld via zorgadviseur, maatschappelijk werk, een dochter van een klant).• De matchmaker maakt telefonisch een afspraak voor een huisbezoek.• Tijdens het huisbezoek probeert de matchmaker de vraag van de klant helder te krijgen. Hiervoor wordt gewerkt met een gestandaardiseerd intakeformulier, het zgn. 'Beste Buur Formulier'. Daarin worden de volgende onderdelen uitgevraagd: persoonsgegevens, achtergrond, sociaal netwerk, hulp- en dienstverlening, mobiliteit en de vraag van de klant. Ook wordt gevraagd of de klant een voorkeur heeft voor een bepaalde vrijwilliger (leeftijd, geslacht, etniciteit).• De matchmaker spreekt af een passende vrijwilliger te gaan zoeken voor de specifieke vraag.• Als de vrijwilliger is gevonden, gaat de matchmaker samen met de vrijwilliger naar de klant. Tijdens dit gesprek worden de afspraken op een rij gezet.• De vrijwilliger en de klant kunnen als er moeilijkheden zijn contact opnemen met de matchmaker, maar in principe laat de matchmaker het vanaf hier los. <p>De matchmakers komen één keer in de vijf weken bij elkaar voor een teamoverleg. In dit overleg komt de voortgang van het project aan de orde, wordt gekeken hoe het professionele en informele netwerk kan worden vergroot en worden afspraken gemaakt over bezoek aan activiteiten ter bevordering van de publiciteit. Bovendien is er tijdens deze overleggen aandacht voor de casuïstiek van klanten.</p>
Sinds wanneer in praktijk	Het project is in 2008 van start gegaan in Pendrecht (deelgemeente Charlois, Rotterdam). Vanwege het succes heeft zorginstelling Aafje het initiatief genomen om het project ook in andere buurten van Rotterdam te gaan vormgeven. Door subsidie van de deelgemeente IJsselmonde kon het project in september 2010 in de wijk Lombardijen van start

² Bron: Overmars-Marx T, Jansen B. De zorginfrastructuur goed geregeld. Vilans, juni 2011.

	gaan.
Resultaten tot nu toe	In de periode van 2008-2010 hebben 52 vrijwilligers minimaal 2.500 uren doorgebracht met buurtgenoten. De deelnemers zijn vooral senioren, maar het aantal aanvragers onder de 50 jaar groeit. De klant is ook vrijwilliger ³ . Er wordt een dienstenruil op gang gebracht, men helpt elkaar. ⁴
Reacties van de doelgroep	Reactie van betrokken buurtbewoners: het buurtgevoel keert weer terug. ⁴
Financiering	Het buurtgerichte vrijwilligersbureau 'Buren voor Buren Pendrecht' wordt gefinancierd vanuit de gemeente Rotterdam. ² De matchmakers door de verschillende participerende organisaties.
Randvoorwaarden voor implementatie	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking tussen verschillende organisaties. • Besteed aandacht aan inzet door vrijwilligers. • Een enthousiaste uitvoerder die de ruimte krijgt. • Leren niet op voorhand uit te gaan van een professionele oplossing voor problemen bij/van bewoners.⁴
Succesfactoren en belemmerende factoren	Het bereik is groot doordat Buren voor Buren naar buiten is gericht. De medewerker gaat (na signalen) op de bewoners af. Daarnaast is Buren voor Buren zelfregelend door de inzet van de bewoners zelf. Er worden verbindingen gelegd en onderling tussen wijkbewoners samengewerkt. Dit maakt het meedoen en aanmelden voor het project laagdrempelig. ²
Contactpersoon	Dhr. Cecil Fuijkschot; cecil.fuijkschot@aafje.nl Mevr. Esther Schouten; esther.schouten@aafje.nl
Website	www.aafje.nl

³ Bron: www.aafje.nl

⁴ Bron: www.pluspuntrotterdam.nl: Inleiding door Henk den Boer over het project Buren-voor-Buren in Pendrecht.



Beste Buur formulier

NAW	
naam	
adres	
postcode	
telefoon	
geboortedatum	

Achtergrond

(kinderen/ beroep/ partner/ levensloop)

--

Sociaal netwerk

(dagelijkse bezigheden/ hobby's/ talenten etc.)

--

Hulp & Dienstverlening

Woont u in een 55+ complex

Maakt u gebruik van respijtzorg

Maakt u gebruik van thuiszorg

Heeft u een indicatie

Bent u mantelzorger

Mobiliteit

Heeft u vervoer opmaat

Bent u lid van de wijkbus

Maakt u gebruik van boodschappenservice

Vraagstelling

--

Voorkeur dag (dagdeel)

Voorkeur tijdstip

andere wensen/ bijzonderheden

De Match

naam vrijwilliger

telefoon

startdatum

evaluatie datum

Gemaakte afspraken

--	--