

# Rapportage & advies

Verkenning samenspel formele & informele zorg

In opdracht van:

Bestuurlijk Platform Zorg

**27 januari 2023**

DE  
RO<sup>+</sup>ERDAMSE  
ZORG

Samergo

De best  
mogelijke zorg.  
**Gewoon doen.**

# Inhoudsopgave

---

## **Inleiding**

- [Opdracht en doelstelling](#)
- [Achtergrond en vraagstelling](#)
- [Onze aanpak voor analyse en onderzoek](#)

## **Verkenning**

- [Deskresearch](#)
- [Hoe zorgen de bewoners van Delfshaven voor elkaar?](#)
- [Interviews formele en informele zorg](#)

## **Conclusie**

- [Conclusies](#)
  - [Advies en aanbevelingen](#)
  - [Lijst geïnterviewden](#)
  - [Colofon](#)
- 



# Inleiding

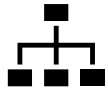
---

- Opdracht en doelstelling
- Achtergrond en vraagstelling
- Onze aanpak voor analyse en onderzoek



# Opdracht vanuit gemeente Rotterdam aan DRZ

---



**Opdrachtgever:** Bestuurlijk Platform Zorg



**Doelstelling:**

Bijdragen aan oplossen arbeidsmarktproblematiek met samenspel formele en informele zorg.



**Opdracht aan Samergo:**

Uitvoeren van een verkenning voor opstellen van een actieplan 2023-2025 voor de gemeente Rotterdam waarin het samenspel tussen formele en informele zorg leidt tot vervanging van formele zorg.



# Waarom?

'Omgeving moet meer doen'

## Oplossing personeelstekort in zorg: 'Meer taken vrijwilligers'

Raad ↵  
Volksgezondheid  
& Samenleving

## Anders leven en zorgen

Naar een gelijkwaardig samenspel tussen naasten,  
vrijwilligers en beroepskrachten

Den Haag, mei 2022

## Ageeth Ouwehand: 'Samenwerking formele en informele zorg moet fundamenteel anders'

RTLnieuws

Hoe lossen we het personeelstekort in de zorg op?

12-05-2021

SER-advies

SER

"Aan de slag voor de zorg" wil ruimte voor de zorgprofessional

NOS Nieuws • Donderdag 20 januari 2022, 17:31

NOS

Onderzoek: tekort aan zorgpersoneel op lange termijn alleen maar groter

Schreeuwend personeelstekort

## Ook jij gaat het merken: vijf vragen over het personeelstekort in de zorg

"De samenleving heeft hoge verwachtingen van de zorg ontwikkeld. Ongeveer twee derde van de Nederlanders vindt de zorg voor hulpbehoevende ouderen een taak van de overheid."

NZG Er is behoefte aan een breder vernieuwd toekomstperspectief in de zorg - 23 mei '22

DE  
RO+HERDAMSE  
ZORG



# Achtergrond en vraagstelling

---

## Achtergrond:

- In tijden van groeiende personeelstekorten in de zorg rusten op beroepskrachten steeds zwaardere verantwoordelijkheden en voelen informele zorgverleners zich niet gezien. De maatschappij heeft hoge verwachtingen van zorg en het is steeds moeilijker om daaraan te kunnen voldoen. Om optimale zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden bij een stijgende vraag naar (langdurige) zorg, is het nodig anders te zorgen: in een meer gelijkwaardige samenwerking tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten.

## Vraag:

- Verken hoe het samenspel tussen de formele en informele zorg kan leiden tot vervanging van de formele zorg.
  - De verkenning is gebaseerd op een casestudie in één gebied van Rotterdam (Delfshaven) en de bevindingen, conclusies en aanbevelingen kunnen vertaald worden naar andere gebieden/wijken in Rotterdam.
- 



# Onze aanpak voor analyse en onderzoek (1/2)

---

- Om te komen tot een meerjarig actieplan is een verkenning uitgevoerd in één gebied in **Rotterdam: Delfshaven**.
- Met als doel om de **werkzame elementen op te halen** in het samenspel tussen formele zorg en informele zorg en **randvoorwaarden vast te stellen** die in andere gebieden gehanteerd moeten worden om het samenspel te versterken. Denk bijvoorbeeld aan **welke partijen in de wijk dan belangrijk zijn** om te versterken, dan wel te faciliteren.
- De verkenning bestond uit deskresearch, het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek door ca. 13 interviews (formele en informele zorg) en het doen van observatief onderzoek in Delfshaven o.a. op de markt aan het Visserijplein in Delfshaven.



## Onze aanpak voor analyse en onderzoek (2/2)

---

- Na analyse van de resultaten organiseren wij een **spiegelbijeenkomst** en verzorgen wij **terugkoppeling in de twee bestuurlijke overleggen**: Bestuurlijk overleg van deRotterdamseZorg en het Bestuurlijk Platform Zorg.
- De input uit de spiegelbijeenkomst en de bestuurlijke overleggen verwerken we in de rapportage waarin wij ook concreet **suggesties doen voor de werkwijze en aanpak om in 2023 te starten in andere Rotterdamse wijken**.
- Dit actieplan draagt bij aan het **versterken van het samenspel tussen formele zorg en informele zorg, met als doel om de formele zorg te ontlasten** (vervanging van inzet) . We toetsen de mogelijkheden om onbenut arbeidspotentieel meer te benutten.
- We voerden deze opdracht uit in de periode van **15 september tot 31 januari 2023**.
- Na deze periode overleggen deRotterdamseZorg, gemeente Rotterdam en Samergo over het vervolg.





# Verkenning

---

- Deskresearch
- Hoe zorgen bewoners van Delfshaven voor elkaar?
- Interviews formele en informele zorg
  - Hoe gaat informele zorg te werk?
  - Hoe gaat formele zorg te werk?
  - Initiatieven Delfshaven
  - Samenspel informele en formele zorg
  - Verschillen informele en formele zorg
  - De magie van Delfshaven
  - Wensen voor de toekomst



# Deskresearch



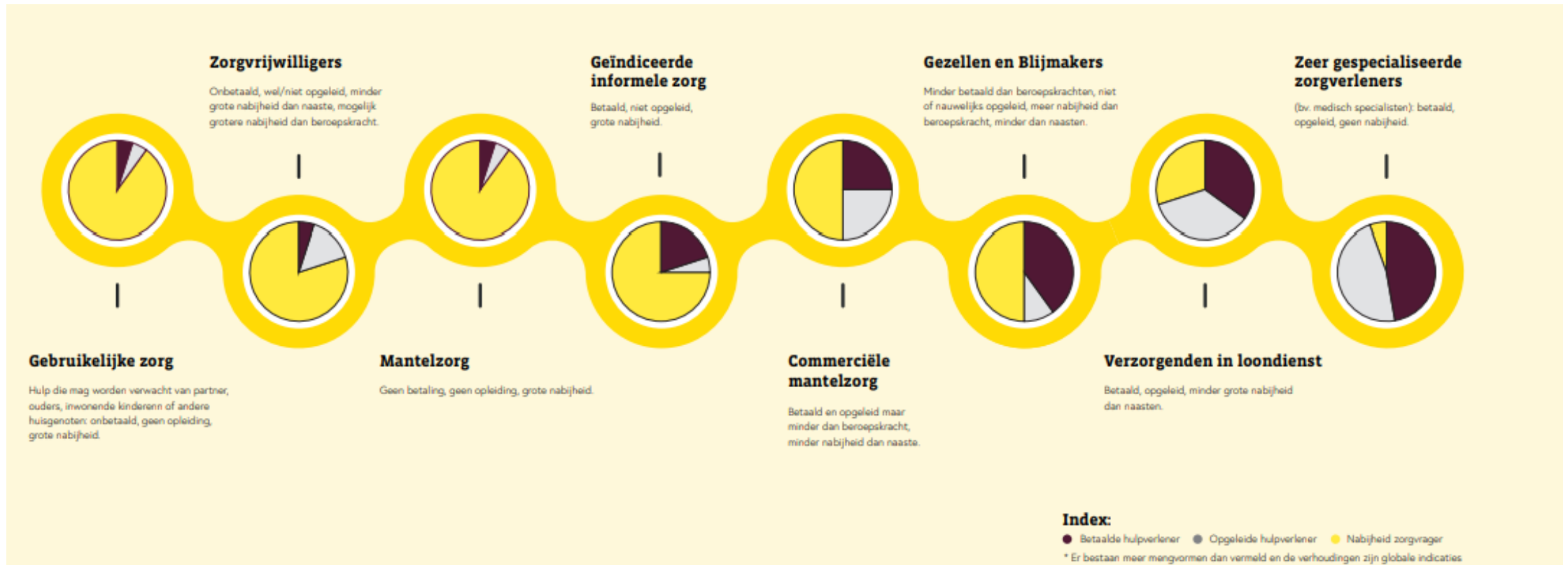
Intussen op het landelijke toneel: **Anders leven en zorgen**

- Heel mooi advies vanuit landelijk perspectief.
- Gebaseerd op enorm veel onderzoek en gesprekken.
- Geeft inzicht in de het samenspel informeel en formeel en waar je rekening mee dient te houden (juridisch, financieel).
- De knelpunten zijn uitvoerig onderzocht.
- (eerste) oplossingsrichtingen op hoofdlijnen zijn geformuleerd
- Wij denken dat uitwerking lokaal en regionaal ingekleurd moet worden.



# Informele & formele zorg o.b.v. RVS rapport 'Anders leven en zorgen' waar hebben we het over?

Zorgcontinuüm van informeel (**links**) naar formeel (**rechts**)



## Figuur zorgcontinuüm:

Nabijheid (geel uit zorgcontinuüm) blijkt een belangrijke factor, evenals vergoeding (paars).



# Deskresearch: Wat blijkt verder uit de literatuur?

---

- **Urgentie wordt in literatuur stelselmatig geschetst:**
  - ↑ groter beroep op langdurige zorgvoorzieningen zorgt voor ↑ hogere kosten ↑ toename personeelstekort;
  - aanspreken besef van plichten om zorg te dragen voor anderen & eigen verantwoordelijkheid;
  - de zorg is in toenemende mate afhankelijk van onbetaalde, informele zorgverleners.
- **Samenspel tussen formele en informele zorg is complex en ontstaat niet vanzelf.**
  - Blijkt uit landelijke rapportages van Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (RVS), Movisie, Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) & de lokale interventies Even Buurten.
- **Geen overtuigend bewijs gevonden voor vervanging van formele zorg door informele zorg in de wijk.**
  - Vooral onderzoek gedaan naar mantelzorg;
  - Inzet van informele zorg en ondersteuning kan zorgen voor meer formele zorg (op korte termijn);
  - Vervanging vooral bij minder complexe taken & lagere zorgvraag.



# Hoe zorgen bewoners van Delfshaven voor elkaar? (1)

---

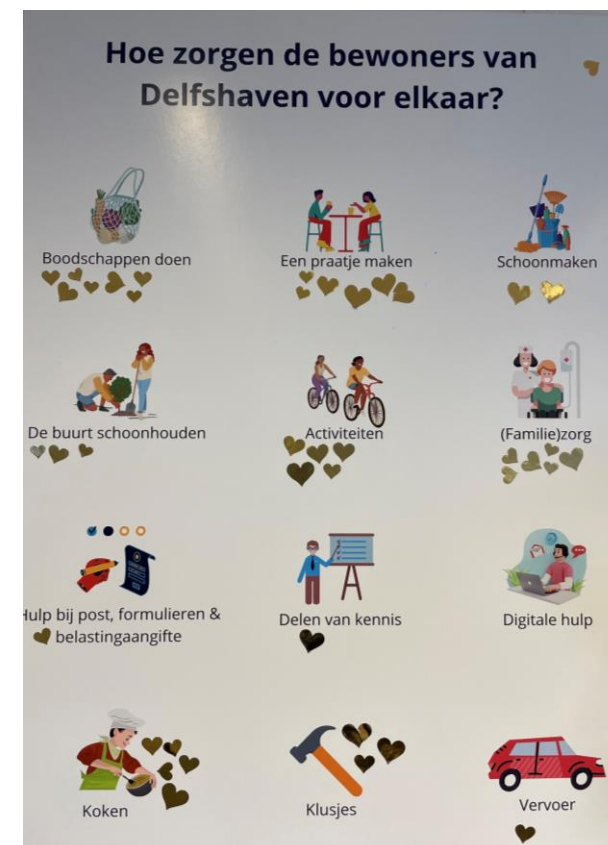
- **Wisselende beelden in onze gesprekken op de markt**
  - Geen eenduidig beeld van 'de inwoner' van Delfshaven
- Bewoners met weinig binding met de wijk. Bewoner woont 40 jaar in de wijk en kent buren niet. Vuil op straat is een grote irritatie en nodigt niet uit om iets voor de wijk te doen.

*“Toen ik eerder in Kralingen woonde maakte ik de straat sneeuwvrij, hier doe ik dat niet. Iedereen maakt er hier een troep van”.*
- **Delfshaven is een bijzondere wijk, er gebeurt veel meer dan in bijvoorbeeld Noord.** Bewoners staan voor elkaar klaar en doen “alles” voor elkaar.



## Hoe zorgen bewoners van Delfshaven voor elkaar? (2)

- Bewoners geven aan verschillende dingen voor de buurt te doen (zie de stickers bij de activiteiten op het bord).
  - Vooral praktische ondersteuning en sociale activiteiten zoals een praatje maken.
  - Naast activiteiten op bord ook kleding inzamelen, brood smeren op school en vertalen.
- Vrouw in Delfshaven die hulp nodig had en weinig familie in de buurt heeft. Zij vroeg wel eens aan burenen om hulp, maar haar hulpvraag werd meermaals 'afgewezen'. Gevolg hiervan was dat deze vrouw na een aantal keren is gestopt met vragen om hulp.



# Hoe zorgen bewoners van Delfshaven voor elkaar? (3)

---

- **Taal en cultuur zijn een belangrijke factor.**

- Buurtmaatjes waren essentieel bij onze gesprekken. Zonder de buurtmaatjes hadden we veel minder gesprekken kunnen doen. Ze hebben vertaald en kennen de mensen op de markt.
- Mensen geven ook veel vertaalwerk te doen. Een vrouw op de markt vertelt dat ze vertaalwerk doet
- Vanuit bepaalde culturen en religies is het vanzelfsprekend om als familie bij elkaar in te wonen. Generaties zorgen voor elkaar én koken bijvoorbeeld voor de burens.



# Een eerste schets van de 15 interviews in twee woordenwolken

## Formeel



## Informeel





# Hoe gaat informele zorg te werk?

---

- Uitgangspunt is de (culturele) context van de bewoner.
- Bewoners worden opgezocht 'achter de voordeur'.
- Holistische werkwijze: aandacht voor de gehele mens en niet voor één leefdomein of specifieke problemen zoals schuldproblemen of eenzaamheid.
- Aansluiten bij de behoefte en samenstelling van de wijk.
- Elkaar leren kennen en respecteren.
- Vertrouwen winnen en dat ook onderhouden.
- Ontmoeten vanuit gelijkwaardigheid, spreek de taal.
- Dichtbij de bewoner en laagdrempelig door bijvoorbeeld spreekuren in de wijk.
- Wederkerigheid is van belang; bewoners komen wat halen én brengen.
- Faciliteren van buurtplekken die zichtbaar zijn en goed te bereiken.
- Menging van diverse sociale groepen (inclusie).
- Creëren van medezeggenschap en gevoel van eigenaarschap.
- Duidelijke communicatie over wat er in de wijk gebeurt.
- Gebruiken van groepsapps – bijvoorbeeld met de mensen die spreekuren organiseren in de wijk.
- Vereniging van netwerkpartners in Delfshaven Helpt.
- Inspelen op positieve organisatiekracht die in de wijk aanwezig is.
- Uitgaan van de kracht van de diversiteit aan buurtplekken: elkaar kennen en samenwerken.
- Alles op buggy of rollatorafstand.
- Inzet van verbindingswerkers/sleutelfiguren.
- Leren en doen met elkaar: actie onderzoek, experimenteren.
- Continuïteit bieden: werken met vertrouwde gezichten.
- Zoeken naar duurzame financiering - kost veel tijd dat niet besteed kan worden aan bewoners.



# Hoe gaat formele zorg te werk?

---

- Achter de voordeur kijken (bijv. 75+ bezoeken).
- Wensen van bewoners accepteren (geen voet tussen de deur willen hebben als dat niet gewenst is).
- Bewoners worden aan andere bewoners koppelen (van binnen én buiten) indien gewenst.
- Het informele netwerk in beeld brengen en een band opbouwen (zodra in zorg).
- Wederzijdse verwachtingen worden besproken met informeel netwerk bij binnenkomst in verpleeghuis.
- Lef om te vragen aan informeel netwerk wat iemand kan bijdragen & samen mogelijkheden verkennen.
- Mantelfoon en mantelzorgsteunpunt zijn opgericht voor ondersteuning van mantelzorgers.
- Er is een coördinator informele zorg aangesteld om informele zorg te betrekken.
- Betere ondersteuning en toerusting mantelzorgers (indien gewenst) door Mantelzorg Support.
- Vrijwilligers als volwaardig medewerkers van de organisatie zien en ze op die manier waarderen (kerstpakket, personeelsuitje, verjaardagskaart).
- Mensen helpen weer van waarde te zijn door bieden van (passend) vrijwilligerswerk (met aandacht voor diversiteit).
- Professionals kleuren nog erg binnen de lijntjes; oproep om flexibeler te zijn in tussen de regels van wat mogelijk is. te denken. Informele zorgverleners zijn vrijgevochten en zijn er gewoon om mensen te helpen; geen kaders in tegenstelling tot formele zorg.
- Samen kun je meer dan alleen: elkaar kennen en een sterk wijknetwerk bieden (met o.a. Huizen van de Wijk, Herstelacademie, Welzijn op Recept, buurtcoaches, subacute zorgstraat).
- Er is nog niet overal binnen formele zorgorganisaties een structuur en cultuur voor gelijkwaardige samenwerking. Van zorgen voor naar zorgen met.



# Tabel: Initiatieven in Delfshaven\*

Informeel Stad	Formeel Stad
	   <p>Mantelzorg Support Academy</p> <p>Subacute Zorgstraat</p> <p>Stedelijk verbindingsteam IZO</p> <p>Welzijn op Recept</p> <p>HerstelAcademie</p> <p>Coördinator informele zorg intramuraal</p>
Informeel Wijk	Formeel Wijk
<p><b>Delfshaven Lokaal</b></p>     <p><b>VEERKRACHTIG BOTU 2028.</b></p> <p>de middellander het wijkbedrijf</p> <p><b>HET WIJKPALEIS</b></p> <p>Beekhuizen Bindt Bijzondere Ontmoetingen</p>   	<p><b>Huis van de Wijk+ Post West</b></p> <p>Mobiele wijktafel &amp; Agent bijt hond van -Wilco Berenschot</p>



Formeel vooral op stadsniveau, informeel meer op wijkniveau: schaalniveau is een belangrijk vraagstuk.



Formalisering van informele initiatieven (veel informele partijen met logo)



Weinig verbinding tussen formele en informele initiatieven. Formele initiatieven kwamen vrijwel niet terug in gesprekken met informele zorg en andersom.

\* Dit is een weergave van initiatieven die tijdens de verkennen onder onze aandacht zijn gekomen en is niet een onuitputtelijk overzicht.



# Hoe vindt momenteel het samenspel van informele en formele zorg plaats in Delfshaven? (1/2)

---

- Door formele zorg wordt het informele netwerk in kaart gebracht.
- Domeinoverstijgende bijeenkomsten.
- Partijen kennen elkaar en kunnen elkaar vinden (o.a. in en via Delfshaven helpt)  
*“Contacten met de formele zorg zijn wel enorm gegroeid tijdens corona met de oprichting van Delfshaven Helpt. Die samenwerking tussen formele en informele partijen is er hier in de wijk nog steeds. Bovendien werd de samenwerking tussen wijken beter”.*
- Aanstellen sleutelfiguren/verbindingswerkers om te coördineren en verbinden.  
*“We zijn de verbindende schakel tussen bewoners onderling, maar vervolgens ook met de professionals. We zien dat dat ook echt twee aparte werelden zijn: professionals met hun aanbod (super veel aanbod in Delfshaven), maar dat sluit niet altijd aan bij de behoefte óf de vorm sluit niet aan. Mensen wachten dan ergens op een locatie tot mensen op hen af komen, maar die drempel is gewoon heel hoog voor bewoners. Daar zijn we ook de verbindende schakel in: we halen de professionals naar de bewoners toe. Dat organiseren en faciliteren we bewust en dan ontstaan die korte lijnen.”*



# Hoe vindt momenteel het samenspel van informele en formele zorg plaats in Delfshaven? (2/2)

---

- Laagdrempelige inzet van formele zorg (bijv. wijkpsychiater), maar hangt sterk af van personen en is niet structureel geborgd.
- Start van Welzijn op Recept in gezamenlijkheid door formele zorg (WMO-radar) en informele zorg (buurtplekken).
  - *“Voor de schakel tussen medische wereld en de wijk moet je iemand uit de wijk hebben die goed is ingevoerd en de wijk kent. Iemand uit de wijk kan beter beoordelen wat geschikt is voor de bewoner”.*
- Mogelijkheden onderzocht hoe onbenut arbeidspotentieel mogelijk in te zetten in betaald werk in de zorg, bijvoorbeeld vrijwilligers via Geloven in de Wijk en Laurens.
- Betrekken van formele zorg in de sociale ondernemingen (meedenken, meebeslissen, meebetalen).
- **NB:** Kwetsbaarheid in het samenspel: informele netwerkpartners hadden ingetekend op de welzijnsaanbesteding in Delfshaven, dit heeft er voor gezorgd dat zij (tijdelijk) concurrent werden van de bestaande welzijnsaanbieder in de wijk.



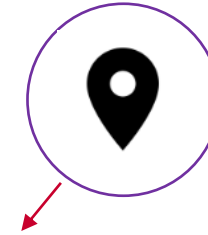
# Informele en formele zorg – verschillen

Stroomwereld / formele zorg		Leefwereld / informele zorg
Mantelzorgers, buren, vrijwilligers		Bewoners
Casemanager mantelzorg / vrijwilliger coördinatoren vanuit eigen organisatie		Professionals naar bewoners toehalen, huiskamers en inloopsprekuren
Wachten op locatie totdat bewoners naar hen toe komen		Indirecte, terloopse benadering
Probleemgestuurd denken in doelgroepen / clusters		Talenten en mogelijkheden van mensen en behoeften van mensen kennen
Korte termijn (aanbesteding, verkiezingen, projecten)		Lange termijn en lange adem Investeren in samenwerking
Verantwoording, kaders		Ontmoeten
Stadsbreed of blauwdruk voor elk gebied		De wijk (op buggy en rollatorafstand)
Substitutie van formele naar informele zorg ivm arbeidsmarktproblematiek		Intrinsiek willen zorgen voor elkaar, organisatiekracht in de community
“400 mensen die ervoor kiezen vrijwilliger te zijn”.		Arbeidsmarktproblematiek en ook vrijwilligers op basis tegenpresentatie.

# “De magie” van Delfshaven

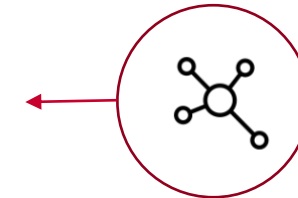
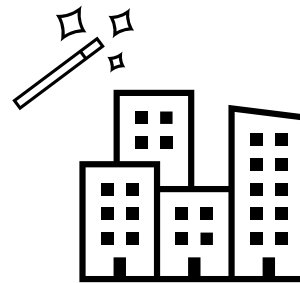
Het samenspel formele en informele zorg en ondersteuning in Delfshaven

Diverse wijk met veel verschillende culturele achtergronden en netwerken (69% bewoners heeft een migratieachtergrond).



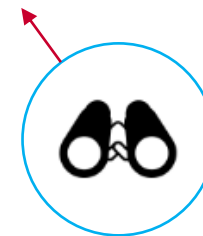
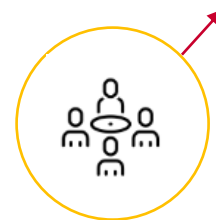
Groei en diversiteit aan buurtplekken met elk hun eigen dynamiek en doelgroep.

Grote bewonersparticipatie en organisatiekracht.



Informele partijen weten elkaar goed te vinden en trekken samen op. Corona was hierin een katalysator. Steeds meer betrokkenheid formele zorg.

Eerder een sterke gebiedscommissie (nu: wijkraden).



Lange adem en lange termijn visie en commitment van informele partijen



# Wat is kenmerkend voor Delfshaven? (1)

---

- Uit een gesprek op de markt met een Rotterdammer die niet in Delfshaven woont, maar wel bekend is in de wijk:  
***“In Delfshaven zorgen de mensen inderdaad voor elkaar. Dit is echt anders dan in andere delen van Rotterdam. Hoe dit precies komt weet ik niet, maar het voelt echt anders in Delfshaven.”***

- Delfshaven is een diverse wijk met **veel verschillende culturele achtergronden en netwerken.**

*“Bijna niemand is zo sterk om dominant te kunnen zijn”.*

- **Grote bewonersparticipatie en organisatiekracht.** Veel mensen die bereid zijn om te investeren in hun wijk en er is ook gevoel van eigenaarschap. Informele partijen weten elkaar goed te vinden.

*“In achterstandswijken is vaak al veel sociaal initiatief. Dat komt omdat de problematiek en de behoefte om te ondersteunen groter is. In dit soort wijken is daarvoor ook altijd wel geld beschikbaar”.*





## Wat is kenmerkend voor Delfshaven? (2)

---

**De coronacrisis zorgde voor een stimulans voor meer verbinding en samenwerking** in Delfshaven:

- “Delfshaven Helpt laat wat van de power zien. Is in 24 uur opgetuigd in coronatijd, hier zijn veel partijen op aangehaakt”.
- “Corona heeft geholpen: **sterke initiatieven hebben de handen ineen geslagen**”.
- **“Contacten (van informele zorg) met de formele zorg zijn wel enorm gegroeid tijdens corona** met de oprichting van Delfshaven Helpt. Die samenwerking tussen formele en informele partijen is er hier in de wijk nog steeds. Bovendien werd de samenwerking tussen wijken beter.”
- “De pandemie maakte iets los: **ik wil een ander helpen en ben nog in staat om dat te doen**. Misschien moet er iets ernstigs gebeuren voordat mensen dat stapje durven te nemen.”



# Wat is kenmerkend voor Delfshaven? (3)

---

- **Sterke gebiedscommissie (nu: Wijkraad).** Zo is bijvoorbeeld gevraagd om hoger percentage couleur locale en dit heeft geresulteerd in €600.000 om welzijnsactiviteiten aan te bieden en stevige input geleverd op Nieuw Rotterdams Welzijn. Dit zorgde dat iedereen bij elkaar kwam.
- **Lange adem en lange termijn visie en commitment**
  - Mooi Mooier Middelland & Veerkrachtig BoTu 2028: experimenteerruimte voor lange termijn, waardoor je met elkaar kunt werken aan manieren waarop het anders kan.
  - Als welzijnspartij jarenlang investeren.
- **Groei en diversiteit aan buurtplekken met elk hun eigen dynamiek en doelgroep**
  - Speeltuin, tuinieren, creatief, brood bakken, maaltijden: iets samen doen en in gesprek (niet probleemgericht)



# Wensen van geïnterviewde partijen voor de toekomst (1)

---



## Korte(re) termijn wensen:

1. Professionals (formeel) die op de hoogte zijn van wat er in de wijk gebeurt
2. Organiseren aanhakend op wat er al is
3. Professionals en mantelzorgers die meer samen optrekken
4. Verwachtingsmanagement (tegenover mantelzorgers en vrijwilligers)
5. Elkaar serieus nemen
6. Grotere inzet op bewonersparticipatie
7. Inzet op scholing voor informele zorg



# Wensen van geïnterviewde partijen voor de toekomst (2)

---



## Lange(re) termijn wensen:

8. Beter organisatie rond informele zorg: waardering, ondersteuning en positionering
9. Bewoner, mantelzorger, vrijwilliger en professional als mede-eigenaar
10. Wijkplannen maken in samenwerking tussen formeel en informeel vanuit gelijkwaardigheid
11. Duurzaam perspectief
12. Investeren in plekken waar formeel en informeel elkaar kunnen ontmoeten
13. Proeftuinen zonder aanbesteding en/ of experimenteerruimte
14. Financieel 'faciliteren' van de wijk en verbindingswerkers
15. Ontschotten van geldstromen, ontregelen



# Conclusie

---

- Conclusies
- Advies en aanbevelingen
- Lijst geïnterviewden
- Colofon



# Conclusies

---

- Het organiseren van het samenspel tussen formele en informele zorg **kost (veel) tijd en gaat niet vanzelf.**
  - Informele zorg organiseert en groepeert zich steeds meer in Delfshaven (bijvoorbeeld: Delfshaven Helpt).
  - **Sterkere focus op dit samenspel is nodig** om het welzijn van bewoners in de toekomst te verbeteren.
  - **Informele zorg zet mensen in die brug- en verbindingsfuncties oppakken in de wijk**, zij hebben persoonlijke netwerk en de contacten.
  - Formele zorg lijkt belang informele zorg te erkennen, maar vliegt dit (nog) vaak aan vanuit het **eigen organisatieperspectief** en niet vanuit het wijkperspectief.
  - Het (verbeteren van het) samenspel tussen formele en informele zorg **levert op korte termijn geen of beperkt een bijdrage aan de arbeidsmarktproblematiek van vandaag.**
  - Het samenspel tussen formele en informele zorg (en toekomstige evt. substitutie) krijgt pas echt vorm in de **wijk- of op straatniveau.**
  - **Geen structurele verbinding** tussen het stadsbreed beleid formele zorg/informele zorg en de uitvoering in de wijk.
- 



# Conclusies

---

- Vanuit de systeempartijen ligt de **nadruk op de urgente maatschappelijke opgaven** (ouderen wonen langer thuis, vergrijzing, arbeidsmarktproblematiek)
- Vanuit de informele zorg ligt de **nadruk op het 'zorgen voor elkaar' en organisatiekracht in de community**
  - Verschil in wereld (systeemwereld vs. leefwereld). Komt tot uiting in houding, taal en mindset tussen formele zorg en informele zorg.
  - Informele zorg wil niet het gevoel hebben 'voor het karretje te worden gespannen'.
  - Delicate kwestie waarin het vertrekpunt zou moeten zijn dat we elkaar 'nodig hebben', maar niet op de stoel van de ander kunnen zitten en voor de ander kunnen bepalen wat nodig is.
- **Informele zorgpartijen signaleren veel onbenut arbeidstalent** dat ingezet kan worden in de zorg, maar structurele verbinding met formele partijen ontbreekt.



# Advies en aanbevelingen

---

## **Aanbeveling 1: Maak het samenspel tussen formele zorg en informele zorg in het gebied/de wijk expliciet(er).**

Diversiteit en veelheid in partijen is niet erg, maar ga op zoek naar synergie. Bijvoorbeeld door domeinoverstijgende dialoog- en of netwerksessies te organiseren waarin kennis, werkwijzen en casuïstiek wordt uitgewisseld. Ervan bewust worden dat formele zorg vaak ingeschakeld wordt vanuit één leefdomein of problematiek en informele zorg een holistische werkwijze kent. Elkaar (leren) kennen en begrijpen, weten van elkaar wie wat doet zijn randvoorwaarden om het samenspel echt vorm te gaan geven. Het gedachtegoed van positieve gezondheid kan een bijdrage hieraan leveren.

## **Aanbeveling 2: Verken binnen het samenspel tussen formele zorg en informele zorg de mogelijkheden om onbenut arbeidstalent in de wijk beter te benutten, bijvoorbeeld door persoonsgerichte matching, coaching en opleiding.**

Vanuit informele zorg en ondersteuning is er veel contact met wijkbewoners die zich – bijvoorbeeld via vrijwilligerswerk - willen voorbereiden op betaald werk. In het samenspel van informele en formele zorg kan dit arbeidstalent benut worden voor de zorg. Maatwerk in het matchen en aanbieden van opleiding en coaching door de zorgorganisaties zijn hierbij van belang.





# Advies en aanbevelingen

---

## **Aanbeveling 3: Schep de juiste randvoorwaarden.**

Zet vanuit de gemeente de beweging in van verantwoord en controleren naar communiceren en leren. Zorg voor transparantie richting de partijen (zowel formele zorg als informele zorg) en biedt experimenteerterruimte. Opstellen als gelijkwaardige samenwerkingspartner. Maak het aantrekkelijk om te veranderen en mee te helpen vormgeven aan de maatschappelijke opgave, bijvoorbeeld door informele zorg een plek aan tafel te geven. Kijk waar je als formele zorg en gemeente structureel kan faciliteren en financieel kan investeren. Bijvoorbeeld via het financieel faciliteren van kansrijke informele partijen, waardoor meer ruimte ontstaat om in te zetten op passende ondersteuning van bewoners.

## **Aanbeveling 4: Leg de verantwoordelijkheid neer bij de partijen in formele en informele zorg, bijvoorbeeld in een (op te richten) coalitie in de wijk/het gebied.**

De partijen in formele en informele zorg zijn verantwoordelijk voor het hoe (inhoud en aanpak), de gemeente voor de te realiseren impact en brede maatschappelijke opgave (impact). Van belang om vanuit gelijkwaardigheid en transparantie deze opgave in de wijk/het gebied te formuleren. Stimuleer, waardeer en financier (zo nodig) zonder de verantwoordelijkheid van de partijen als gemeente over te nemen. Maak afspraken o.b.v. maatschappelijk impact, zowel op korte als langere termijn.



# Advies en aanbevelingen

---

## **Aanbeveling 5: Versterk de zichtbaarheid, positie en bekendheid van informele initiatieven.**

Veel informele initiatieven in de wijk zijn beperkt bekend voor formele zorg. Versterk daarom de zichtbaarheid, positie en bekendheid van informele zorg initiatieven in het gebied/de wijk en zorg voor doeltreffende communicatie. Positioneer de informele zorg als serieuze partner om vanuit zorg en welzijn mee samen te werken in de wijk. De gemeente kan hierin een faciliterende rol spelen.

## **Aanbeveling 6: Breng de uitgangssituatie in kaart bijvoorbeeld door een startfoto van de wijk te maken i.p.v. het opleggen van een stadsbrede blauwdruk.**

De formele en informele partijen in de wijk/het gebied zijn bij uitstek geschikt om de exacte vorm en inhoud te bepalen. Om in andere gebieden en wijken in gemeente Rotterdam het samenspel tussen formele en informele zorg te versterken, is het ons advies om allereerst de uitgangssituatie in kaart te brengen. Dit kan bijvoorbeeld door een startfoto van de wijk(en) te maken waarin het informele netwerk in de wijk onderdeel is van de startfoto. Een stadsbrede blauwdruk voor het samenspel heeft naar verwachting een averechts effect op de motivatie en betrokkenheid van de informele zorg partijen, omdat hiermee voorbijgegaan wordt aan de bestaande informele netwerken. Betrek hierin dus o.a. de wijkraden, de gecontracteerde welzijnsaanbieder incl. de spin-in-het-web, de adviseur in het gebied vanuit de gemeente, de wijkcoördinator huisartsenzorg, regiewijkverpleegkundige en de grote intramurale VV&T-aanbieder(s) in het gebied.



# Lijst met geïnterviewde organisaties en personen

---

- **Beekhuizen Bindt:** Willem Beekhuizen (spin in het web vanuit welzijn)
- **De Verbindingskamer:** Marianne de Koning (sociaal ondernemer)
- **Gebiedscommissie/wijkraad Delfshaven:** Ineke Palm (wijkraadslid)
- **Geloven in Spangen:** Nico van Splunter (wijkpastoor)
- **Gemeente Rotterdam:** Carlijn Hengst en Rianne Kasse (beleidsadviseurs Informele Zorg & Ondersteuning)
- **Gezondheidscentrum Mathenesserlaan:** Barbera Verheul (POH-Kwetsbaren)
- **Laurens:** Astrid Poutsma (locatiemanager De Schans)
- **Mantelfoon:** Merel van der Sar (projectleider)
- **Stichting Humanitas:** Joris Sparreboom (casemanager dementie)
- **Wijkbedrijf De Middellander:** Alexander Hoogendoorn (sociaal ondernemer)
- **Wijkpaleis Delfshaven:** Bram Dingemans (sociaal ondernemer)
- **WMO radar:** David Forbes (voormalig programmaleider)
- **Zorgvrijstaat:** Dennis Lohuis (mede-initiatiefnemer en sociaal ondernemer)



# Colofon

---

Deze verkenning is uitgevoerd door Samergo in opdracht van Bestuurlijk Platform Zorg.

## **Adviseurs en onderzoekers Samergo**

- Meike Dobbelaar, adviseur
- Melissa van Gaalen, adviseur i.o.
- Willemijn Looman, informatiemanager
- Wouter Meijer, adviseur en projectleider ([W.Meijer@samergo.nl](mailto:W.Meijer@samergo.nl))

## **Contactpersoon DeRotterdamseZorg:**

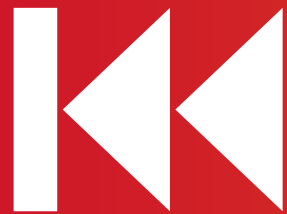
- Carolien Hoogstede, programmamanager ([Carolien.Hoogstede@DeRotterdamseZorg.nl](mailto:Carolien.Hoogstede@DeRotterdamseZorg.nl))



# Samergo

DE  
RO+HERDAMSE  
ZORG

De best mogelijke zorg. Dichtbij  
en betaalbaar voor iedereen.  
**Gewoon doen.**



**Terug naar het begin**