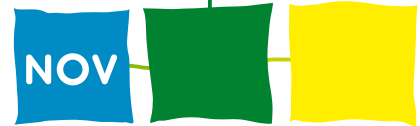


Handreiking Lokaal samenwerken
vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn

**Zet uzelf op de
kaart...**



**...door samen
te werken**



Colofon

Gemaakt met

Deze pdf en bijbehorende website (www.lokaalsamenwerken.nl, deel daar uw kennis en goede voorbeelden) is gemaakt op initiatief van het Landelijk Overleg Vrijwilligersorganisaties in Zorg en Welzijn van Vereniging NOV. In de werkgroep zaten Jeanet Moerings (MEZZO), José Streng (VPTZ Nederland) en Tom de Graaff (UVV Nederland).

Auteur

Alle teksten op de website en in dit document zijn in eerste instantie gemaakt door Marloes Hooimeijer in mei en juni 2014. De teksten op de website kunnen wijzigen door bijdragen van bezoekers.

Redactie

De gehele handreiking is tot stand gekomen onder redactie en begeleiding van de afdeling communicatie van Vereniging NOV.

Financiering

Deze website en bijbehorende middelen zijn tot stand gekomen met financiering van het ministerie van VWS.



Als sterven dichtbij komt





Inhoudsopgave

Voor wie?	4
1. Aanleiding	4
2. De meerwaarde van samenwerken	5
2.1 Voor burgers/zorgvragers	5
2.2 Voor vrijwilligersorganisaties	5
2.3 Voor gemeenten	6
2.4 Voor vrijwilligers	7
2.5 Voor verwijzers	7
3. Samenwerking opzetten	8
3.1 Zelf het initiatief nemen	8
3.2 Steun van de gemeente	8
3.3 Opstartfase: 3 stappen	8
3.4 Randvoorwaarden	9
3.4.1 Deelnamecriteria	9
3.4.2 Hoe vaak bijeenkomen?	9
3.4.3 Coördinatie/regie	9
3.4.4 Wie bepaalt de inhoud?	10
3.4.5 Mandaat	10
3.4.6 Rol gemeente	10
3.4.7 Commitment vastleggen	10
4. Samenwerken op onderdelen	11
4.1 Sociale kaart	11
4.2 Vraag en aanbod op elkaar afstemmen	11
4.3 Gezamenlijke media	12
4.4 Centraal contactpunt	12
4.5 Financiering	12
4.6 Lobby	13
4.7 Kwaliteitsverbetering	13
4.8 Werven van vrijwilligers	13
4.9 Waarden en belonen vrijwilligers	14
4.10 Formele zorg, wijkgericht werken	14
5. Goede voorbeelden	15
MVZ 010 (Rotterdam)	15
Netwerk vrijwilligerszorg Enkhuizen (e.o.)	15
Stichting Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland (Haarlem)	16
StreekZorg Westelijke Mijnstreek	16



Voor wie?

Deze handreiking is voor lokale vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn die willen gaan samenwerken, maar ook voor hen die al samenwerken. Op www.lokaalsamenwerken.nl kunt u voorbeelden uploaden, downloaden, tips geven en lessons learned delen.



1. Aanleiding

Samenwerking tussen lokale vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn is belangrijk om deze organisaties sterker te maken. Door samenwerking maken ze zich aantrekkelijker voor vrijwilligers, zijn ze beter zichtbaar voor mensen die een beroep op ze kunnen doen. Kunnen ze hun diensten beter afstemmen en ontwikkelen. En ja, dat is ook nog eens fijn voor de gemeenschap en de gemeente. Want Nederlanders moeten steeds meer voor zichzelf en voor elkaar zorgen terwijl de gemeente moet bezuinigen. Het appel op vrijwilligers zal daardoor alleen maar verder groeien. Alle reden dus om samen te werken. Maar hoe werk je goed samen en hoe zet je die samenwerking op? Deze handreiking geeft inzicht op basis van de **ervaringen van vier lokale netwerken** die al langere tijd op eigen wijze succesvol zijn in Haarlem, Enkhuizen, de Westelijke Mijnstreek en Rotterdam. Eén ding hebben al deze samenwerkingsverbanden gemeen: ze kunnen beter doen wat ze willen doen door samen te werken, beter dan dat zij ieder voor zich zouden kunnen.



2. De meerwaarde van samenwerken

Goede samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn dient een **maatschappelijk belang**: met elkaar kunnen zij optimaal bijdragen aan een samenleving waarin ook kwetsbare mensen zich gezien en ondersteund voelen. Met het juiste vrijwillige steuntje in de rug hebben ook zij het gevoel deel uit te maken van die samenleving en **niet aan de zijlijn** te staan. De meerwaarde van samenwerking geldt voor alle partijen - burgers/zorgvragers, vrijwilligersorganisaties, gemeenten, vrijwilligers en verwijzers - zij het op verschillende manieren.

2.1 Voor burgers/zorgvragers

Voor individuele organisaties kan het lastig zijn om zichzelf en hun aanbod goed in beeld te brengen bij de doelgroep, bijvoorbeeld omdat tijd en middelen ontbreken voor krachtige communicatie. Helaas blijft een deel van de doelgroep daardoor verstoken van vrijwillige zorg. Met **gezamenlijke informatie**, in de vorm van flyers en websites, presenteren de organisaties elkaar in onderling verband: wie doet nou eigenlijk precies wat? Op die manier wijzen ze de burger de weg naar het aanbod dat het beste past. Dat kan heel eenvoudig door bijvoorbeeld op de achterkant van de flyer een simpel tabelletje op te nemen met welke organisatie(s) welke activiteiten te bieden hebben.

Grotere zichtbaarheid

De voorbeeldnetwerken weten hun **zichtbaarheid** te vergroten door letterlijk dichterbij de doelgroep plaats te nemen. Door fysiek daar aanwezig te zijn waar de indicaties gesteld of de informatie over ondersteuning geboden worden, bijvoorbeeld in de Wmo-loketten. Cliënten kunnen fysiek, telefonisch en/of per mail terecht bij een **centraal contactpunt** om de juiste zorgvrijwilliger te vinden. Daar zijn ze goed op de hoogte van het aanbod van de netwerkorganisaties en kunnen ze zorgvragers **warm doorverwijzen** naar het best passende aanbod. Een van de voorbeeldorganisaties heeft zelfs een servicebalie in de centrale bibliotheek, die zes dagen per week van tien uur 's ochtends tot acht uur 's avonds is bemenst, het draagt bij aan de naamsbekendheid en zorgt voor een uitstekende bereikbaarheid. Doordat de organisaties elkaar zo goed kennen, weten wat de ander biedt, is er ook sprake van **onderlinge doorverwijzing** van cliënten. Uiteindelijk is de meerwaarde van dit alles dat **vraag en aanbod beter bij elkaar komen**; dat de cliënt zo snel mogelijk ondersteuning krijgt van een vrijwilliger die past bij zijn persoonlijke situatie en vragen.

2.2 Voor vrijwilligersorganisaties

De opbrengst van samenwerking in een netwerk is voor organisaties heel divers. Dankzij de samenwerking kunnen zij **van elkaar leren** en **zelfinzicht verkrijgen** over de rol die zij kunnen en willen spelen.

Maar samenwerking biedt ook gelegenheid de **bronnen te delen**. Ze hoeven het wiel immers niet steeds opnieuw uit te vinden, ze kunnen gezamenlijk investeren in het bereiken en bedienen van de doelgroepen, bijvoorbeeld door gezamenlijke pr. Bovendien kunnen ze door goede onderlinge uitwisseling (in platformverband) beter **inspelen op politieke en maatschappelijke ontwikkelingen**.

De voorbeeldnetwerken noemen verder de volgende **voordelen** van samenwerking:

- 1.** Beter zicht op het gezamenlijke speelveld: de diverse organisaties en hun activiteiten.
- 2.** Meer onderling vertrouwen, minder concurrentie: belang zorgvrager staat bovenaan.
- 3.** Kansen om hiaten en overlap in het gezamenlijke ondersteuningsaanbod scherp te krijgen en waar nodig op te pakken door nieuwe activiteiten te ontwikkelen.
- 4.** Ruimte voor discussie over de koers voor de toekomst en actuele thema's, zoals bezuinigingen op de formele zorg, nadruk op eigen kracht en netwerk, complexere hulpvragen en toegenomen isolement.
- 5.** De mogelijkheid om aangesloten organisaties gezamenlijk te ondersteunen en te adviseren, samenwerking verder te bevorderen en de gezamenlijke belangen te behartigen.
- 6.** Je kunt samen dingen doen die organisaties afzonderlijk niet kunnen, en daarmee kwaliteit en toegankelijkheid vrijwillige zorg verbeteren. Bijvoorbeeld het trainen van Wmo-consulenten, zodat zij weten naar welke organisaties ze het beste kunnen doorverwijzen.
- 7.** Als netwerk ben je zichtbaarder en interessanter als gesprekspartner voor de gemeente. Met elkaar heb je beter zicht op wat er lokaal speelt, zoals toegenomen isolement en complexere hulpvragen, en kun je dit via vertegenwoordigers van het netwerk inbrengen bij beleidsmakers.

2.3 Voor gemeenten

Door veranderingen in de langdurige professionele zorg en bezuinigingen op welzijn zullen burgers **een groter beroep op vrijwilligers** moeten doen. Lokale netwerkvorming is voor gemeente van meerwaarde vanwege de **cruciale rol** die vrijwilligersorganisaties spelen **in de samenleving**. De netwerkpartners zitten in het hart van het zorg- en welzijnsbeleid: de transities langdurige zorg, de Wmo, meer eigen verantwoordelijkheid en gemeenschapszin. Al die begrippen raken aan het werk van de vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn.

Als netwerk kunnen de organisaties hun **gezamenlijke vrijwilligerskapitaal nog effectiever inzetten** bij kwetsbare burgers: vraag en aanbod optimaal bijeenbrengen en de kwaliteit van vrijwillige zorg vergroten. Zo'n netwerk is een uitstekende gesprekspartner voor de gemeente om bijvoorbeeld aan het gelijkwaardige samenspel tussen formele en informele zorg vorm te geven en de vrijwillige inzet daarin te versterken. De praktijk leert dat beleidsambtenaren van gemeenten behoefte hebben om gevoed worden, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn bij het netwerkoeverleg om te horen wat er speelt.

2.4 Voor vrijwilligers

Dankzij de samenwerking kunnen vrijwilligers **profiteren van extra's** die zij anders niet zouden krijgen, wat voor **extra motivatie** zorgt. Te denken valt aan een gezamenlijke verwenmiddag voor vrijwilligers, aan een gezamenlijk trainings- en cursusaanbod of aan een vrijwilligerspas voor korting op lokale activiteiten, als blijk van waardering. Ook indirect profiteren zij van de kennis- en ervaringsuitwisseling binnen het netwerk. Door kennis te delen binnen het netwerk, over thema's als grenzen of rouwverwerking bijvoorbeeld, kan die kennis weer breed gedeeld worden onder de vrijwilligers van de aangesloten organisaties.

2.5 Voor verwijzers

Verwijzers hoeven niet alle organisaties af om een geschikte vrijwilliger voor hun cliënt te vinden. Ze kunnen **rechtstreeks** met het centraal contactpunt van het netwerk contact opnemen. Via een **warme doorverwijzing** komen ze sneller bij de juiste vrijwilligersorganisatie terecht. Dat is zeker een pre nu hulpvragen steeds complexer worden. Soms is de inzet van één vrijwilliger niet meer genoeg, maar worden er meerdere vrijwilligers van meerdere organisaties ingezet.

Door **gezamenlijke informatievoorziening** richting verwijzers, in de vorm van websites, flyers of voorlichting (zoals aan Wmo-loketmedewerkers), weten ze ook beter waarvoor ze bij welke organisatie terecht kunnen. Mochten ze desondanks naar de 'verkeerde' organisatie bellen, dan zullen de netwerkpartners naar elkaar doorverwijzen. Hoe beter dit (door)verwijzen werkt, hoe groter de kans dat mensen ook echt geholpen worden.



3. Samenwerking opzetten

Samenwerken klinkt misschien logisch, maar in de praktijk is het zaak een initiatief daartoe niet te laten verzanden in enkel goede bedoelingen. Draagvlak van onderop, het overwinnen van vrees voor concurrentie, betrokkenheid van de gemeente, een heldere doelstelling en visie en eenduidige besluiten over de daarbij horende randvoorwaarden zijn essentieel voor het slagen van een netwerk vrijwilligerszorg.

3.1 Zelf het initiatief nemen

De meeste samenwerkingsverbanden ontstaan allemaal van onderop, op **initiatief van de organisaties** zelf. Het is een belangrijke basis voor succesvolle netwerkvorming dat de behoefte aan samenwerking ook daadwerkelijk wordt gevoeld onder veldpartijen. Op het moment dat zij zich realiseren dat versnippering van het lokale aanbod, het werken op 'eilandjes' hun en de cliënten parten speelt, is als het ware de eerste steen gelegd. Wat niet wil zeggen dat er geen **vrees voor concurrentie** is. Alle voorbeeldnetwerken geven aan dat dit thema in het begin sterk speelde, de angst dat organisaties elkaars cliënten en vrijwilligers zouden 'afpikken'. De behoefte aan meer overzicht en samenhang, aan kortere lijnen onderling en een sterkere profilering als sector was groter.

3.2 Steun van de gemeente

Soms is het ook een **eis van de gemeente** dat lokale vrijwilligersorganisaties meer gaan samenwerken. Steeds vaker stellen gemeenten dat als voorwaarde voor subsidieverstrekking. De verschillende voorbeeldnetwerken zijn allemaal met steun vanuit de gemeente opgestart dan wel verder verstevigd. Bijvoorbeeld door de lokale ondersteuningsorganisatie voor vrijwilligers(zorg) **subsidie** te verstrekken voor een projectleider die het netwerk kan opzetten en coördineren. Voor de opzet van StreekZorg wezen gemeenten en organisaties in Limburg een **neutrale procesbegeleider** aan: een persoon die boven de partijen staat, zonder eigenbelang, die kan sturen en de voortgang kan bewaken.

Overigens lijken gemeenten niet geneigd die netwerken ook na die opstartfase tot in lengte van dagen (geheel) financieel te ondersteunen, maar verwachten zij dat netwerkpartners de coördinatie-/netwerkkosten uiteindelijk zelf voor hun rekening nemen, bijvoorbeeld door **contributie** te heffen of **financiering** te zoeken voor projecten van het netwerk.

3.3 Opstartfase: 3 stappen

In de opstartfase van een samenwerkingsverband kunnen de volgende stappen behulpzaam zijn:

Stap 1: breng met elkaar de **uitgangssituatie** goed in beeld. Wie zitten er precies aan tafel, met welke vrijwilligersactiviteiten houden zij zich bezig? De verschillende voorbeeldnetwerken geven aan dat organisaties elkaar vaak nauwelijks kennen en niet weten waar de ander zich mee bezighoudt.

Stap 2: formuleer met elkaar een heldere **doelstelling** voor het netwerk, zodat hierover in een later stadium geen misvattingen kunnen ontstaan. Wat willen de deelnemers met elkaar bereiken, welke activiteiten gaan ze daartoe gezamenlijk oppakken? Denk onder meer aan kennisuitwisseling, deskundigheidsbevordering, werving en pr, een centraal contactpunt of gezamenlijke website. Zorg ook dat iedereen hetzelfde verstaat onder de beoogde activiteiten, om ruis te voorkomen. Naast een heldere doelstelling is het van belang tot een gezamenlijke **visie op informele zorg** te komen, die nader richting kan geven aan het netwerk.

Stap 3: neem eenduidige besluiten over de **randvoorwaarden** die nodig zijn voor een goed functionerend netwerk.

3.4 Randvoorwaarden

Om een netwerk aan te laten sluiten op doelstelling en visie, moeten betrokkenen vooraf goed nadenken over de randvoorwaarden die daarbij gelden. Vragen die beantwoord moeten worden zijn bijvoorbeeld: Wie mogen er deelnemen aan het netwerk? Wat wordt de frequentie van de netwerkbijeenkomsten? Welke organisatie (en welke persoon) wordt verantwoordelijk voor de coördinatie/regie? Wie is inhoudelijk verantwoordelijk, bijvoorbeeld voor de agenda van de bijeenkomsten en voor het voorzitterschap? Waar ligt het mandaat, zodat het netwerk snel, daadkrachtig en met één stem kan opereren, zoals in overleg met lokale bestuurders? Wat is de rol van de gemeente(n)?

3.4.1 Deelnamecriteria

Een netwerk kan ervoor kiezen deelname alleen open te stellen voor vrijwilligersorganisaties of breder. Het ene samenwerkingsverband laat ook organisaties voor (intramurale) professionele betaalde zorg toe als ze werken met vrijwilligers en samenwerken met vrijwilligersorganisaties. Een andere heeft voornamelijk bepaald dat deelname alleen openstaat voor extramurale maatjesprojecten (met betaalde coördinatie) en varianten daarop, zoals klussen- en boodschappendiensten.

3.4.2 Hoe vaak bijeenkomen?

Er zit een grens aan de tijd die deelnemers voor het netwerk beschikbaar hebben. Als je te vaak bijeenkomsten organiseert, haken ze af. Bij de voorbeeldnetwerken varieert de frequentie van **twee tot vier keer per jaar**.

3.4.3 Coördinatie/regie

Netwerkteelnemers moeten met elkaar afspreken welke organisatie (en welke persoon) verantwoordelijk is voor de coördinatie: het plannen en regelen van de bijeenkomsten, zorgen voor uitnodigingen, notuleren, administratie, etc.? Dit hangt uiteraard samen met eventuele subsidieverstrekking door de gemeente voor deze coördinatiefunctie, bijvoorbeeld aan de vrijwilligerscentrale. **Goede regie biedt continuïteit** en zorgt dat het netwerk levensvatbaar is en blijft.

3.4.4 Wie bepaalt de inhoud?

Om inhoudelijke invulling van de bijeenkomsten goed te regelen is het verstandig als het netwerk hier een verantwoordelijke voor aanwijst, bijvoorbeeld door een **voorzitter en/of agendacommissie** te benoemen. Uiteraard moeten deze personen op voldoende **draagvlak** kunnen rekenen, onder meer omdat er soms ook controversiële onderwerpen besproken moeten worden binnen het netwerk. Transparante criteria voor kandidaatstelling en benoeming dragen bij aan dit draagvlak. Ze moeten ook goed **bereikbaar** zijn voor de netwerkdeelnemers en openstaan voor hun inhoudelijke inbreng vooraf, tijdens en na de bijeenkomsten. Het is van belang dat de bijeenkomsten ruimte bieden aan organisaties om enerzijds zichzelf te presenteren en anderzijds aandacht besteden aan de gezamenlijkheid en aan de thema's en ontwikkelingen die in het werkveld spelen.

3.4.5 Mandaat

Om als netwerk **snel, daadkrachtig en met één stem** te kunnen opereren, bijvoorbeeld in overleg met lokale bestuurders, moet duidelijk zijn wie hiervoor binnen het netwerk mandaat krijgt. Soms is het de gekozen voorzitter – eventueel vergezeld door enkele leden – die het platform vertegenwoordigt in contacten met derden. Een ander netwerk heeft ervoor gekozen het mandaat te leggen bij een 'petit comité' waarin de leden vertrouwen hebben dat het het collectief belang dient in overleggen met derden, zoals wethouders.

3.4.6 Rol gemeente

Als er sprake is van een subsidierelatie tussen gemeente en netwerk, moet er uiteraard oog zijn voor de subsidie-vereisten waaraan het netwerk moet voldoen. Ook als dat niet het geval is moet het netwerk goed na te denken over een geschikte manier voor het **betrekken van de gemeente(n)** bij de ontwikkelingen binnen het netwerk. Wordt er bijvoorbeeld iemand namens de gemeente uitgenodigd om de netwerkbijeenkomsten bij te wonen? Of wordt de gemeente op een ander manier op de hoogte gehouden?

3.4.7 Commitment vastleggen

Omdat commitment zo belangrijk is, is het aan te bevelen om doelstelling, visie, criteria en werkwijze te **formaliseren**. Bijvoorbeeld door ze vast te leggen in een **convenant**. Dit is ook voor nieuwe leden van het netwerk belangrijk, zodat zij scherp hebben waar het netwerk voor staat en wat van netwerkpartijen wordt verwacht. Het moet duidelijk zijn dat samenwerking weliswaar niet verplicht is, maar ook zeker **niet vrijblijvend**. Maar niet alleen bij de deelnemers zelf moet sprake zijn van commitment, het is ook belangrijk dat de eigen organisatie hun deelname steunt. Dit kan bijvoorbeeld door directeuren **een intentieverklaring** te laten ondertekenen waarmee zij aangeven de betreffende persoon voldoende tijd te bieden om deel te nemen aan het netwerk en daaraan een bijdrage te leveren.

Van leden wordt verwacht dat ze op de bijeenkomsten zo veel mogelijk aanwezig zijn, of bij afwezigheid voor hun schriftelijke inbreng zorgen. De ervaring leert overigens dat wanneer de agenda van de bijeenkomsten echt iets toevoegt voor de deelnemers, zij graag bereid zijn te komen. Om te voorkomen dat deelnemers achterover gaan leunen, is het ook een idee om bij de organisatie van netwerkactiviteiten als voorwaarde te stellen dat er altijd een **werkgroep van leden** bij de voorbereiding betrokken is.



4. Samenwerken op onderdelen

Als het netwerk eenmaal staat is het zaak **het weefsel te versterken**. Dat gaat stapje voor stapje en is geen kwestie van hit and run. Eventuele onderlinge argwaan ('dit zijn mijn en dat zijn jouw vrijwilligers') verdwijnt als partijen elkaar beter leren kennen en vertrouwen. Het is zaak de discussie over waar de individuele deelnemers en het netwerk als geheel voor staan ook gaandeweg nooit uit de weg te gaan. Alleen op die manier kunnen barrières worden geslecht en ervaringen worden gedeeld.

Er moet altijd ruimte blijven voor de **eigen identiteit** van deelnemende organisaties. Alle voorbeeldnetwerken zijn het erover eens zijn dat juist de eigenheid van organisaties, met een eigen levensbeschouwelijke achtergrond bijvoorbeeld, overeind moet blijven. Cliënten of zorgvrijwilligers voelen zich bij de ene club nu eenmaal meer thuis dan bij de andere. Richting gemeenten is dan ook het devies om weliswaar **geen samensmelting** van organisaties te beogen, maar wél netwerkvorming en -versterking te stimuleren. Want dit kan op diverse onderdelen tot zeer vruchtbare samenwerking leiden, afhankelijk van de gezamenlijke doelstelling en visie.

4.1 Sociale kaart

Partijen kunnen er samen voor zorgen dat ze de **sociale kaart** scherp krijgen en houden. Allereerst door (verandering in) de eigen werkzaamheden met elkaar te delen, maar ook door elkaars netwerken te delen. Samen weet je meer dan alleen. Het is voor een succesvol platform essentieel het veld goed te kennen. Actuele kennis van de sociale kaart maakt dat alle relevante partijen voor het netwerk uitgenodigd kunnen worden, maar ook dat er verbindingen gelegd kunnen worden met andere initiatieven en netwerken, lokale initiatieven rond eenzaamheidsbestrijding bijvoorbeeld, of een netwerk dementie. De kennis van de sociale kaart kan bovendien worden overgedragen aan verwijzers, zoals de Wmo-loketmedewerkers.

4.2 Vraag en aanbod op elkaar afstemmen

Vraag en aanbod op elkaar afstemmen, dat is bij uitstek een thema waar het netwerk van grote meerwaarde kan zijn en komt daarom vaak terug in de doelstelling van de netwerken. Door het netwerk maken organisaties kennis met elkaars aanbod en kunnen ze daarin de **overlap en hiaten** ontdekken. Diverse voorbeeldnetwerken hebben een **inventarisatie** gehouden om duidelijk te krijgen wat de verschillende deelnemers precies aan ondersteuning aanbieden.

De voorbeeldnetwerken geven aan dat het helemaal geen kwaad kan de overlap af en toe ter discussie te stellen en te kijken of het ook anders kan, bijvoorbeeld door activiteiten te bundelen of integreren. Ook gaan zij met elkaar het gesprek aan wat politiek-maatschappelijke tendensen voor hun aanbod kunnen betekenen, zoals bezuinigingen in de formele zorg en overheveling van begeleiding er bijvoorbeeld toe leiden dat ander type vrijwilligers nodig zijn, of vrijwilligers die kunnen helpen bij netwerkversterking.

4.3 Gezamenlijke media

Een eenvoudig middel als een flyer kan al heel veel duidelijkheid verschaffen over waar mensen met hun vragen terecht kunnen. In zo'n flyer kan het netwerk **de aangesloten partijen presenteren** en hun **contactgegevens** opnemen. Daarnaast biedt een **overzichtelijk schema** een uitgelezen kans om precies te zien welke organisaties wat aanbieden, zoals vriendschappelijk huisbezoek, klussendienst, begeleiding bij ziekenhuisbezoek, buddyzorg en/of inzet bij sociaal isolement. Het is aan te bevelen de flyer breed te verspreiden en op plaatsen neer te leggen waar mogelijk veel zorgvragers of mantelzorgers komen, denk aan zorgcentra, in de wachtkamer van zorgverleners, op het gemeentehuis, het Wmo-loket of in de bibliotheek. Sommige van de voorbeeldnetwerken hebben ook een **eigen website** waarop de aangesloten organisaties en hun aanbod zijn terug te vinden, zoals www.streekzorgwestelijkemijnstreek.nl en www.vrijwilligershulp.nl.

4.4 Centraal contactpunt

Doordat ze elkaar goed hebben leren kennen, verwijzen netwerkpartners meer vanzelfsprekend naar elkaar door als een cliënt of verwijzer beter door de collega-organisatie bediend kan worden. Daarnaast is er bij de voorbeeldnetwerken sprake van een centraal contactpunt waar cliënten of verwijzers fysiek, telefonisch en/of per mail terecht kunnen om de juiste zorgvrijwilliger te vinden. Dat kan bijvoorbeeld bij het Wmo-loket zijn, of bij de lokale vrijwilligerscentrale. Het centraal contactpunt moet zo **laagdrempelig** mogelijk zijn. Rotterdam bijvoorbeeld heeft een servicebalie in de bibliotheek die een groot deel van de week bemand is.

4.5 Financiering

In de huidige tijd is het voor vrijwilligersorganisaties geen eenvoudige opgave de financiering rond te krijgen. Deels krijgen zij nog **'structurele' gemeentesubsidie**, maar steeds vaker onder voorwaarde dat ze samenwerken in een netwerk. Soms is ook gemeentesubsidie beschikbaar om zo'n netwerk op te zetten en aan de coördinatie daarvan vorm te geven. Maar omdat ook deze subsidie geen vaststaand gegeven is, doet een netwerk er goed aan na te denken over alternatieve financieringsbronnen.

Het kan **lidmaatschapsgeld** heffen of kijken of het middelen binnen kan halen via de weg van **maatschappelijk betrokken ondernemen (MBO)**. Zo kreeg een van de netwerken een gratis kantoorpand aangeboden om te gebruiken. De eigenaar deed dit vanuit de MBO-gedachte.

Daarnaast kan het netwerk proberen **incidentele (project)financiering** te vinden voor innovatieve activiteiten die de samenleving verder vooruit kunnen helpen. Zoals het project Het Nieuwe Zorgwerken in Haarlem, waarin plusvrijwilligers worden ingezet in intramurale 'proeftuinen' ter aanvulling op de formele zorg. Zorginstellingen die hieraan als proeftuin willen deelnemen betalen 5000 euro (eventueel bekostigd via fondsenwerving) voor ontwikkeling van deze methodiek. De animo hiervoor is door de bezuinigingen in de langdurige zorg groot.

4.6 Lobby

Om voldoende (project)financiering binnen te halen is het zaak dat het netwerk kan **aanhaken op actuele thema's**, zoals het toenemend belang van zelfhulp, vriendenkringen, wijkgericht werken, eenzaamheidsbestrijding, ketenzorg dementie en aandacht voor plusvrijwilligers (ook in relatie tot de overheveling van begeleiding). In hun lobby richting potentiële financiers zullen netwerkpartners moeten aantonen hoe zij hierin een rol kunnen spelen. Het netwerk dient **een logisch verhaal** richting de gemeente(n) te hebben, dat getuigt van **resultaatgerichtheid en ondernemerschap**. Het gaat erom **met één stem**, dus niet als afzonderlijke clubs, te overtuigen dat het netwerk een **onmisbare partij** is in de samenleving.

4.7 Kwaliteitsverbetering

De terugkerende netwerkoeverleggen bieden een uitstekende gelegenheid om met elkaar te werken aan sectorontwikkeling en deskundigheidsbevordering. Daar is doorgaans veel behoefte aan onder de deelnemers. Ze krijgen veelal te maken met dezelfde thema's, zoals veranderend beleid voor zorg en welzijn, dat consequenties heeft voor de invulling van het bestaande aanbod en voor ontwikkeling van nieuw aanbod. Samen kunnen zij vormgeven aan het eigen **vrijwilligersbeleid**, de randvoorwaarden bespreken: grenzen, vrijwilligersvergoedingen, begeleiding, VOG, etc. Niet alleen kan in het netwerk kennis vanuit de **vrijwilligerscentrale** worden ingevlogen, maar ook vanuit **landelijke kennis- en steunorganisaties**. Zij kunnen het netwerk informeren of trainen op actuele thema's, zoals sociale-netwerkversterking of het herkennen van sociaal isolement en hoe daarin te handelen.

Scholen van vrijwilligers

Netwerkdeelnemers kunnen ook samenwerken in het scholen van vrijwilligers en op die manier zorgen voor kruisbestuiving. Dat kan op verschillende manieren: door het openstellen van eigen trainingen voor vrijwilligers van andere netwerkdeelnemers of door een gezamenlijke scholing voor vrijwilligers te bieden op thema's die bij verschillende organisaties spelen, bijvoorbeeld over actief luisteren en gespreksvaardigheden. Daarnaast bestaan ook (sterk gespecialiseerde) opleidingsmogelijkheden die landelijke koepels van vrijwilligersorganisaties aanbieden. Ook de vrijwilligersacademies die op diverse plaatsen bestaan en ontstaan, bieden gelegenheid om scholing van vrijwilligers meer gezamenlijk aan te pakken.

4.8 Werven van vrijwilligers

Voor het werven van nieuwe vrijwilligers moet je als organisatie goed **zichtbaar** zijn en zorgen voor voldoende **communicatie**. Dit is voor een individuele organisatie niet altijd makkelijk te organiseren, aangezien de beperkte menskracht grotendeels nodig is voor het primair proces: intake, matching en begeleiding cliënten en vrijwilligers. Als netwerk kunnen deelnemers dit gezamenlijk oppakken, bijvoorbeeld door voor **publiciteit in lokale media** (artikelen en advertorials) te zorgen en door **pr-materialen** zoals flyers en banners te maken en gericht te verspreiden. Door het netwerk als geheel en de aangesloten leden afzonderlijk goed te presenteren, krijgen (potentiële) vrijwilligers een goed beeld van de diversiteit en kunnen vrijwilligers geworven worden voor bestaande en nieuwe activiteiten van de netwerkpartners.

Zij kunnen als netwerk bovendien makkelijker **binnenkomen bij het onderwijs**. Vooral zorg- en welzijnsopleidingen herbergen een groot potentieel aan zorgvrijwilligers. In Rotterdam is er bijvoorbeeld de afspraak tussen de opleidingen SPH en MDW van InHolland en MVZ 010 dat de vrijwillige inzet van de studenten via het netwerk loopt en niet via de afzonderlijke organisaties. Deze samenwerking is op jaarbasis goed voor de vrijwillige inzet van meer dan driehonderd studenten. Alle eerstejaars doen een kennismaking bij een van de organisaties. Vrijwilligerswerk Rotterdam organiseert gastlessen op de opleidingen, en meet-and-greets tussen de studenten en de netwerkdeelnemers.

4.9 Waarderen en belonen vrijwilligers

Netwerkdeelnemers kunnen op diverse manieren samenwerken in het waarderen en belonen van hun vrijwilligers. De voorbeeldnetwerken organiseren samen bijvoorbeeld **jaarlijkse activiteiten of verwenmiddagen** voor hun vrijwilligers. Maar je ziet ook dat netwerken een **vrijwilligerspas** bieden. Daarmee kunnen de vrijwilligers van de netwerkorganisaties bijvoorbeeld met korting naar lokale theatervoorstellingen. Het is voor afzonderlijke organisaties doorgaans niet te realiseren om dit soort kortingen te bedingen bij onder meer culturele instellingen in de gemeente, terwijl de ervaring leert dat vrijwilligers erg blij zijn met dit type waardering en er veel gebruik van maken. Ofwel: samenwerking in waarderen loont.

4.10 Formele zorg, wijkgericht werken

De relatie met de formele zorg wordt voor organisaties voor vrijwilligerszorg alsnog belangrijker. In de praktijk blijkt het niet altijd even gemakkelijk om die relatie goed vorm te geven. Contactleggen met formele zorg is een moeizaam proces. Het blijkt voor individuele organisaties nauwelijks te doen om bij al die professionele zorgverleners binnen te komen. Voor de formele zorg is **overleggen en afspraken maken met een overkoepelend netwerk** aantrekkelijker dan met iedere deelnemer afzonderlijk.

In de Westelijke Mijnstreek is er bijvoorbeeld interesse vanuit de professionele zorgaanbieders om convenanten met het netwerk te sluiten over de inzet van zorgvrijwilligers. In Haarlem werken zorgorganisaties en het netwerk samen in het project Het Nieuwe Zorgwerken. En in Enkhuizen neemt een afvaardiging van het netwerk deel aan de Eenzaamheidstop, waarin zorg- en welzijnsverleners zoeken naar manieren om gezamenlijk het sociaal isolement aan te pakken. De netwerken presenteren zich ook tijdens **lokale welzijnsmarkten** of organiseren zelf een **congres vrijwilligerszorg**, zoals MVZ 010 doet, waarvoor ook de formele zorg en sociale wijkteams worden uitgenodigd.

Wijkgericht werken

Het **wijkgericht werken** is een ontwikkeling waar de netwerkpartijen op aan zullen moeten sluiten om hun mogelijkheden te benutten. Als netwerk kunnen zij samen zoeken naar manieren om mee te gaan in die verschuiving, bijvoorbeeld door meer **activiteiten en communicatie op wijkniveau** te organiseren en door **verbinding met de sociale wijkteams en wijksteunpunten** te zoeken. MVZ 010 geeft hieraan gehoor door 'De maand van ...' te organiseren, een programma van activiteiten op gebieds-/wijkniveau die een impuls geven aan de werving van cliënten en vrijwilligers in die gebieden. Bij 'De maand van ...' hoort bijvoorbeeld een feestelijke opening met workshops, die aandacht en publiciteit genereert voor de netwerkorganisaties die actief zijn in die gebieden. Het wijkgericht werken zal van netwerkpartners vragen het eigen aanbod kritisch onder de loep te nemen. Dat is nu nog heel erg gericht op **1-op-1-contacts**, terwijl wijkgericht werken zich meer richt op **het collectief** en **ketensamenwerking** hierin een cruciale plaats inneemt.



5. Goede voorbeelden

Voor het opstellen van deze handreiking zijn interviews gehouden met vertegenwoordigers van vier lokale netwerken zorg en welzijn: Renske Venstra, adviseur MVZ 010 (Rotterdam); Elly Dangermond, vanuit UVV Enkhuizen verbonden aan het Netwerk vrijwilligerszorg Enkhuizen; Irene de Lange, coördinator Net-Werk Haarlem en Arthur Janssen, procesbegeleider StreekZorg Westelijke Mijnstreek. Zij hopen andere organisaties voor vrijwilligerszorg te inspireren om lokaal naar mogelijkheden te zoeken voor netwerkvorming en eventuele koudwatervrees met hun goede voorbeelden en tips weg te nemen.

MVZ 010 (Rotterdam)

MVZ 010 is een samenwerkingsverband van bijna veertig Rotterdamse vrijwilligersorganisaties die Rotterdammers met maatjes ondersteunen. Het netwerk werd in 2004 opgericht vanwege de versnippering die ontstond in initiatieven van maatjesprojecten in de vrijwilligerszorg (ook op deelgemeenteniveau). Overzicht en samenhang ontbraken en de zichtbaarheid van de afzonderlijke initiatieven liet te wensen over. Het Centrum voor Dienstverlening (CVD Stap) kreeg een aparte subsidie van de gemeente (2 fte) om van de Marktplaats Vrijwillige Zorg – zoals MVZ 010 destijds heette – een succes te maken. Dat is gelukt. Inmiddels kent Rotterdam één steunorganisatie voor vrijwilligerswerk breed: Vrijwilligerswerk Rotterdam. CVD Stap is opgegaan in die nieuwe organisatie; MVZ 010 is nu een van de activiteiten van Vrijwilligerswerk Rotterdam.

Renske Venstra, adviseur MVZ 010:

“De oprichting van ons netwerk was geen kwestie van moeten, maar van willen. Nog steeds is de opkomst voor de netwerkbijeenkomsten heel groot. Het liefst komen ze met twee personen per organisatie.”

www.vrijwilligerswerkrotterdam.nl

Netwerk vrijwilligerszorg Enkhuizen (e.o.)

Inmiddels twintig jaar geleden constateerden organisaties voor vrijwilligerszorg in Enkhuizen en omgeving, waaronder de UVV en de Zonnebloem, dat ze te veel ‘ieder voor zich’ werkten en nauwelijks bij elkaar over de schutting keken. Dat moest toch anders kunnen; ze dienden immers hetzelfde doel: vrijwillige ondersteuning aan hulpbehoevende mensen. Ze besloten om meer samen op te trekken, en zo meer begrip voor elkaar te krijgen en hun aanbod beter te stroomlijnen. Inmiddels bestaat het netwerk uit acht organisaties die intensief samenwerken. De gemeente Enkhuizen is betrokken en geeft het Vrijwilligerspunt subsidie om dit netwerk in stand te houden en te ondersteunen.

Elly Dangermond, voorzitter UVV Enkhuizen:

“Het was destijds een situatie van ikke, ikke, ikke. Maar inmiddels werken we al heel lang uitstekend samen, hebben we een gezamenlijke flyer en kan niemand meer om ons heen.”

www.vrijwilligerspunt.com

Stichting Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland (Haarlem)

De basis van de stichting Net-Werk Vrijwilligershulp is de jarenlange samenwerking van vrijwilligersorganisaties in Zuid-Kennemerland. Al in 1989 namen enkele organisaties, waaronder het Rode Kruis, de Zonnebloem en de UVV, het initiatief om de samenwerking te verbeteren en daarmee de vrijwillige zorg aan hun cliënten. Hieruit ontstond in 2002 de stichting Meldpunt Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland, in 2007 omgedoopt tot de stichting Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland, kortweg Net-Werk. Het Platform Vrijwilligershulp is van het begin af aan (1989) het overlegorgaan van de samenwerkingspartners. Inmiddels zijn er zestig organisaties bij het platform aangesloten. Zij bieden hulp en ondersteuning op het gebied van zorg, welzijn en wonen aan kwetsbare mensen in de regio. De deelnemers zijn zowel organisaties voor vrijwilligerszorg als organisaties voor professionele zorg die gebruikmaken van zorgvrijwilligers en daarbij samenwerken met organisaties voor vrijwilligerszorg.

Irene de Lange, coördinator Net-Werk:

“Elkaar als organisaties kennen en elkaar iets gunnen moet de basis zijn voor het helpen van kwetsbare mensen.”

www.vrijwilligershulp.nl

StreekZorg Westelijke Mijnstreek

In 2007 concludeerde het Verwey-Jonker Instituut, dat maatschappelijke vraagstukken onderzoekt, in een rapport over vrijwilligerszorg dat de betrokken organisaties lokaal en regionaal allemaal eilandjes waren. Drie vrijwilligersorganisaties in de Westelijke Mijnstreek (de gemeenten Sittard-Geleen, Beek, Schinnen en Stein) herkenden dit beeld uit de eigen praktijk en vonden dat ze er iets mee moesten. De gemeente Sittard-Geleen was er op dat moment al van overtuigd dat vrijwilligerszorg een steeds belangrijkere rol in de samenleving zou gaan spelen en wilde daarin extra investeren. Zo ontstond StreekZorg Westelijke Mijnstreek: een samenwerkingsverband van vrijwilligersorganisaties met als doel om meer mensen in een kwetsbare positie van dienst te zijn met de inzet van meer vrijwilligers. Aangezien vindplaatsen en verwijzers zich vaak in de hoek van formele zorg bevinden, is een subdoel van het netwerk om de verbinding met de formele zorg te verbeteren. Inmiddels bestaat het netwerk uit tien organisaties en doen ook de gemeenten Beek, Schinnen en Stein mee.

Arthur Janssen, procesbegeleider StreekZorg Westelijke Mijnstreek:

“De weg naar het netwerk was onontgonnen terrein, alsof je het bos ingaat zonder kompas. Maar echt grote hobbels kwamen we niet tegen, de ervaringen zijn positief. We gaan gewoon knopen: daar waar zich een kans tot verbinding voordoet leggen we een knoop.”

www.streekzorgwestelijkemijnstreek.nl