

Slotconferentie “Maak het verschil” over informele netwerken in Amsterdam

In 2009 heeft de Protestantse Diaconie Amsterdam in opdracht van de Dienst Zorg en Samenleven een verkennend onderzoek verricht naar allochtone informele zorgnetwerken. De aanleiding voor dit onderzoek was ontevredenheid over het feit dat relatief veel allochtone zorggebruikers knelpunten ervaren in de toegankelijkheid van de zorg, ontevreden zijn over de kwaliteit daarvan en dat ze vaak afhaken. De resultaten van dat onderzoek zijn gepresenteerd op de slotconferentie van 21 januari 2010. De meest in het oogspringende bevinding was dat er in vijf Amsterdamse stadsdelen zelfs 57 informele zorgnetwerken actief zijn. Zij vervullen een cruciale rol in het ondersteunen van hulpbehoevende allochtonen en het toeleiden van deze groepen naar professionele hulpverlening. De intermediairs uit deze netwerken ontplooiën een breed scala aan activiteiten zoals:

- verstrekken van informatie
- fungeren als vertrouwenspersonen, zij helpen anderen bij hun levensverhaal en het formuleren van een hulpvraag
- (vroeg)signalering
- ondersteunen bij het vergroten van zelfstandigheid en zelfredzaamheid
- toeleiden naar vormen van professionele hulpverlening
- leveren van een bijdrage aan het beter aansluiten van de zorg op de zorgvraag door het verhelderen van de context waarbinnen klachten zijn ontstaan en het stimuleren van patiëntentrouw
- begeleiden van zowel cliënt als professional tijdens het hulpverleningstraject
- ondersteunen en initiëren van vormen van zelfhulp- en lotgenotengroepen.

De conferentie werd geopend door Jet Os, gemeenteraadslid voor de PvdA. Deze politica vertelde dat er nog steeds geen goed zicht is op de behoeftes van allochtone cliënten. Vele allochtonen worden ook niet bereikt door de zorginstellingen. De Amsterdamse zorg-loketten blijken bij deze groepen niet goed te werken. Daarom is het belangrijk dat deze groepen bereikt en ondersteund worden door informele netwerken, sleutelfiguren, vertrouwenspersonen en andere brugbouwers. Zij benadrukte dat de Wmo kansen biedt voor betrokken burgers en intermediairs. Tevens zei ze dat er moet worden samengewerkt tussen welzijn en zorg. Daarbij wordt verwacht dat welzijn zorg voorkomt. Jet Os constateerde tenslotte met tevredenheid dat er in Amsterdam een hele beweging rondom de Wmo aan het ontstaan is.

Vervolgens schetste Hans Krikke, projectleider bij de Protestantse Diaconie Amsterdam de context waarin informele netwerken tot stand zijn gekomen.

Deze context wordt gekenmerkt door gebrek aan financiële middelen, kennis, vaardigheden en waardering. Intermediairs vervullen een grote rol in het ondersteunen van een gemarginaliseerde populatie met slechte gezondheid, weinig inkomen, geringe maatschappelijke participatie en met multi-problematiek. Volgens Krikke doen zich de volgende obstakels in het gebruik van informele netwerken voor:

- gebrek aan erkenning van de meerwaarde van informele netwerken door reguliere instellingen
- lastige afstemming rondom deze informele netwerken tussen de centrale stad en de stadsdelen
- *window dressing*: het intercultureel werken houdt op bij de intake, terwijl het van wezenlijk belang is dat de hele hulpverlening intercultureel is
- projectmatig werken waardoor de continuïteit ontbreekt
- de zorg is aanbodgericht i.p.v. vraaggericht.

Tijdens de bijeenkomst werd een paneldiscussie gehouden met vertegenwoordigers van een aantal informele netwerken en reguliere instellingen zoals: Nisa voor Nisa (een allochtoon netwerk voor vrouwen), Leefkringhuis Amsterdam Noord, Steunpunt Steun Vrouwen, Jellinek/Mentrum, Impuls (een welzijnsorganisatie in Amsterdam west) en Spirit, jeugd en opvoeding.

Het panel heeft een paar concrete aanbevelingen geformuleerd gericht op de gemeente Amsterdam om de kwaliteit van informele netwerken te vergroten en de samenwerking tussen deze netwerken en reguliere instellingen te verbeteren. Dat zijn de volgende aanbevelingen:

- faciliteren van netwerkbijeenkomsten tussen intermediairs en professionals
- helpdesk voor intermediairs
- handleiding ten behoeve van professionals en intermediairs
- wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van informele netwerken
- sociale kaart voor intermediairs op stadsdeel niveau
- toerusten van professionals met kennis en vaardigheden om eigen krachten rondom de cliënt te herkennen en outreachend te werken.

In de werkgroep werden nadere aanbevelingen geformuleerd specifiek gericht op de lokale overheid, instellingen en informele netwerken.

Tijdens de bijeenkomst is ook de rapportage *Maak het verschil* met de uitkomsten van het verkennend onderzoek uitgedeeld.

De bijeenkomst maakte de kracht en dynamiek van informele zorgnetwerken zichtbaar. Ook de verbindende rol van de Protestantse Diaconie kwam duidelijk naar voren. De geformuleerde aanbevelingen zijn ongetwijfeld nuttig, maar weinig verassend. Het was interessanter geweest om meer te weten te komen over de interactie tussen intermediairs en professionals en de concrete meerwaarden van deze samenwerking voor de kwaliteit van zorg aan moeilijk bereikbare groepen in Amsterdamse proeftuinen.