



Voorliggend veld, je moet er **welzijn**

Het signaleren en oppakken van hulpvragen door de welzijnsnetwerken
in het voorliggend veld van de gemeente Veere

Onderzoeksverslag

Auteur: Mirna van den Hoek

Begeleidend docent: Boudewijn van der Veer

1^e beoordelaar: Anne Pleijte

Opdrachtgever: Esther Braat; Stichting Welzijn Veere

Instelling: HZ University of Applied Sciences

Plaats van uitgave: Aagtekerke

Datum: 06-05-2019

Versie: 1.0

stichting
welzijn veere

Voorliggend veld, je moet er welzijn

Het signaleren en oppakken van hulpvragen door de welzijnsnetwerken in het voorliggend veld van de gemeente Veere

Onderzoeksverslag

Auteur: Mirna van den Hoek

Studentnummer: 70913

Instelling: HZ University of Applied Sciences

Opleiding: Social Work

Begeleidend docent: Boudewijn van der Veer

1^e beoordelaar: Anne Pleijte

Opdrachtgever: Esther Braat; Stichting Welzijn Veere

Plaats van uitgave: Aagtekerke

Datum: 06-05-2019

Versie: 1.0

Samenvatting

Stichting Welzijn Veere is een welzijnsorganisatie die op allerlei gebieden werkzaam is in de dertien kernen van de gemeente Veere. Eén van de taken waar Stichting Welzijn Veere zich op richt is het signaleren van hulpvragen. Het signaleren gebeurt voornamelijk door het inzetten van de welzijnsnetwerken in iedere kern. De welzijnsnetwerken bestaan uit vrijwilligers en welzijnswerkers. Vanuit de welzijnsnetwerken komen signalen binnen. Toch blijkt in de praktijk dat de hulpvragen eerder gesignaleerd hadden kunnen worden. Laat signaleren van laagrisico hulpvragen kan veroorzaken dat deze oplopen tot midden- of hoogrisico hulpvragen. Stichting Welzijn Veere wil zich richten op het voorkomen van midden- en hoogrisico hulpvragen. Vanuit deze probleemstelling is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

‘Hoe kan Stichting Welzijn Veere mensen met een laagrisico hulpvraag ondersteunen om te voorkomen dat de hulpvraag complex wordt?’

Om tot een antwoord op deze onderzoeksvraag te komen is er kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Dit is gedaan door twee respondentgroepen te interviewen: burgers met een hulpvraag en personen uit het welzijnsnetwerk. De belangrijkste conclusie is dat burgers er behoefte aan hebben dat er proactief gewerkt wordt door vrijwilligers en professionals. De belangrijkste aanbeveling aan Stichting Welzijn Veere die hierbij aansluit, is om vanaf een bepaalde leeftijd huisbezoeken aan te bieden voor de burgers in de gemeente Veere. Daarnaast is het aan te bevelen dat er een actie wordt opgezet om de burgers bewust te maken van hun signaleringsfunctie. Door deze aanbevelingen uit te voeren, kan de drempel om de hulp te vragen, verlaagd worden.

Abstract

Stichting Welzijn Veere is a welfare organization who is actively working in various challenges in the thirteen villages within the municipality of Veere. One of these challenges is detecting care demands of citizens. Detecting care demands is mainly done by building welfare networks in each village. The welfare networks consist of volunteers and professional social workers. Needs are noticed and communicated by the welfare network. However, it appears that care demands could be detected more quickly. When a care demand is detected late, a lowrisk care demand can turn into a medium- or highrisk care demand. Stichting Welzijn Veere wants to focus on preventing medium- and highrisk care demands. In light of this, the following research question has been formulated:

'How can Stichting Welzijn Veere support people with a lowrisk care demand to make sure the care demand won't become complex?'

To this end, some qualitative research has been conducted. For this purpose, two groups of respondents have been interviewed: citizens with a care demand and people from the welfare network. The research shows that the citizens want the volunteers and the professional social workers to be more proactive. The chief recommendation to Stichting Welzijn Veere is to offer citizens of a certain age visits. In addition, it is recommended that they organize an event to increase awareness of citizens of their duty to assess care demands. In actualizing these suggestions, making a request for care becomes easier and more accessible.

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het onderzoeksverslag 'Voorliggend veld, je moet er wel zijn: Het signaleren en oppakken van hulpvragen door de welzijnsnetwerken in de gemeente Veere'. Dit onderzoeksverslag vormt de afsluiting van de Hbo-opleiding Social Work aan de HZ University of Applied Sciences in Vlissingen. Het onderzoek is uitgevoerd bij Stichting Welzijn Veere. Door het onderzoeksverslag krijgt Stichting Welzijn Veere inzicht in de factoren die een rol spelen bij het signaleren en oppakken van hulpvragen. Met de aanbevelingen hoop ik een bijdrage te kunnen leveren om hulpvragen vroegtijdig te kunnen signaleren en zo midden- en hoogrisico hulpvragen te voorkomen.

Ten eerste wil ik de geïnterviewde burgers met een hulpvraag danken voor de medewerking in dit onderzoek. Zonder hun openhartigheid was ik niet in staat geweest om de resultaten op deze manier weer te geven. Tegelijk wil ik de personen uit het welzijnsnetwerk bedanken dat ze hebben deelgenomen aan het onderzoek. Hun (vrijwillige) inzet is onmisbaar.

Daarnaast wil ik mijn opdrachtgever, Esther Braat, heel hartelijk bedanken voor alle tijd die ze in het onderzoek heeft gestoken. Er is door haar veel meegedacht over hoe het onderzoek uitgevoerd kon worden. Daarnaast heb ik iedere keer uitgebreid feedback gehad op mijn onderzoeksverslag. Ze was enorm betrokken en mede dankzij haar inzet heb ik mijn onderzoek behaald. Vervolgens wil ik ook mijn collega Jeroen Portier bedanken. Hij is vaak werkzaam op het gebied van hulpvragen. Dankzij zijn hulp en informatie heb ik inzicht gekregen in het proces van de hulpvragen die binnen komen bij Stichting Welzijn Veere. Verder wil ik ook alle andere collega's bedanken. Jullie hebben mij gestimuleerd door altijd met me mee te willen denken.

Boudewijn van der Veer, mijn begeleider op school, wil ik bedanken voor zijn inzet om mij te helpen bij het opstellen van mijn onderzoek. De feedback, tips en antwoorden op mijn vragen hebben me elke keer verder geholpen. Dit geldt ook voor Anne Pleijte. Haar feedback was altijd concreet, waardoor ik weer verder kon.

Tenslotte wil ik iedereen bedanken die geduld met mij heeft gehad gedurende de periode dat ik aan mijn onderzoek heb gewerkt. Mijn lieve vriend, die vast wel eens gek van mij is geworden. Mijn ouders en broertje die me altijd weer op wisten te vrolijken. Mijn vrienden en mijn overige familie, jullie hebben me onvoorwaardelijk gesteund: bedankt!

Veel plezier bij het lezen van dit verslag.

Mirna van den Hoek

Aagtekerke, april 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Theoretische verdieping	3
§2.1 Vrijwilligers	3
§2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning	4
§2.3 Preventief werken	5
§2.4 Vraaggericht werken	7
§2.5 Laagrisico hulpvragen	8
§2.6 Uitgangspunten voor het onderzoek	9
3. Methode van onderzoek	11
§3.1 Onderzoeksstrategie	11
§3.2 Dataverzamelmethode	11
§3.3 Populatie, onderzoekseenheden en respondenten	11
§3.4 Steekproef	12
§3.5 Onderzoeksinstrumenten en data-analyse	12
§3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid	13
4. Resultaten	15
§4.1 Verloop veldwerk	15
§4.2 Resultaten per topic	15
§4.2.1 Resultaten topic 'Scholing'	15
§4.2.2 Resultaten topic 'Samenwerking met de professional'	15
§4.2.3 Resultaten topic 'Ondersteuningsgebieden'	16
§4.2.4 Resultaten topic 'Onafhankelijke ondersteuning'	17
§4.2.5 Resultaten topic 'Taken van de cliëntondersteuner'	17
§4.2.6 Resultaten topic 'Aanwezig zijn'	17
§4.2.7 Resultaten topic 'Nut voor de burgers'	18
§4.2.8 Resultaten topic 'Criteria'	18
§4.2.9 Resultaten topic 'Behoeften van de burger'	19
§4.2.10 Resultaten topic 'Competenties van de professional/vrijwilliger'	19
§4.2.11 Resultaten topic 'Fases'	20
§4.2.12 Resultaten topic 'Algemene voorzieningen'	21
§4.2.13 Resultaten topic 'Maatwerkvoorzieningen'	21
5. Conclusies	22
§5.1 Conclusies deelvraag 1	22

§5.2 Conclusie deelvraag 2.....	22
§5.3 Conclusie deelvraag 3.....	23
§5.4 Conclusie deelvraag 4.....	23
§5.5 Conclusie hoofdvraag.....	24
6. Discussie.....	25
§6.1 Methodische discussie.....	25
§6.2 Inhoudelijke interpretatie van de conclusies.....	25
§6.3 Nieuwe informatie.....	28
§6.4 Verwijzing bijlage feedback opdrachtgever.....	28
§6.5 Onderzoeksproces en eigen onderzoeksgedrag.....	28
7. Aanbevelingen.....	29
Bibliografie.....	32
Bijlagen.....	35
Bijlage 1 Overzicht kernbegrippen, topics en sub-topics.....	35
Bijlage 2 Interviewformulier burgers met een hulpvraag.....	37
Bijlage 3 Interviewformulier welzijnsnetwerken.....	38
Bijlage 4 Welzijnsnetwerken in iedere kern.....	39
Bijlage 5 Feedback opdrachtgever.....	41
Bijlage 6 Uitgewerkt transcript: Burger met een hulpvraag.....	42

1. Inleiding

‘Stichting Welzijn Veere gaat en staat voor een veerkrachtige en saamhorige Veerse samenleving, waar jong tot oud meetelt en op eigen wijze kan meedoen’ (Stichting Welzijn Veere, 2018). Om hieraan te werken, zijn zes welzijnswerkers actief in de dertien kernen in de gemeente Veere. Iedere welzijnswerker heeft zijn eigen specialisatie(s). Dit is een aandachtsgebied waarin de welzijnswerker specialist, coördinator of centraal aanspreekpunt is. Eén van deze specialisaties is ‘casuïstiek voorliggend veld’ (Stichting Welzijn Veere, 2018). Met het voorliggend veld worden de algemene voorzieningen uit de Wet maatschappelijke ondersteuning uit 2015 (afkorting: Wmo 2015) bedoeld. De Rijksoverheid definieert de algemene voorzieningen als volgt: “Een algemene voorziening is vrij toegankelijk, zonder voorafgaand onderzoek naar uw persoonlijke omstandigheden” (Rijksoverheid, 2018). Het gaat bij ‘casuïstiek voorliggend veld’ om hulpvragen die verholpen kunnen worden met een algemene voorziening. Vaak is de inzet van een specifieke kortdurende interventie genoeg om het probleem op te lossen (RIGG, 2016).

Hulpverleningsorganisaties die werkzaam zijn binnen de Jeugdzorg hebben een aanpak opgesteld om hulpvragen rondom multiprobleemgezinnen aan te pakken. Er wordt gesproken over een multiprobleemgezin als een gezin van minimaal één ouder en één kind langdurig kampt met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen. Het gaat hier om complexe hulpvragen (Nederlands Jeugdinstituut, 2016). Echter heeft het begrip ‘laagrisico hulpvragen’ nog weinig bekendheid in Nederland. De reden hiervan is dat pas sinds intreding van de Wmo 2015 de nadruk wordt gelegd op preventief werken. Onder preventief werken valt alles wat gedaan wordt om intensieve zorg te voorkomen (Loket gezond leven, 2015).

In dit verslag wordt met de term ‘casuïstiek voorliggend veld’ laagrisico hulpvragen bedoeld. Stichting Welzijn Veere heeft gesignaleerd en aangegeven bij de gemeente Veere dat hulpvragen vanuit het voorliggend veld aanwezig zijn in de Veerse samenleving. De doelgroep voor dit onderzoek zijn de burgers die binnenkomen bij Stichting Welzijn Veere met een hulpvraag. Er wordt door de welzijnswerkers afgewogen of de hulpvraag onder laag-, midden- of hoogrisico valt. ‘Casuïstiek voorliggend veld’ is opgezet, omdat er vanuit de Wmo 2015 aandacht wordt gevraagd voor preventief werken. Juist door vroegtijdig in te grijpen bij hulpvragen, kan voorkomen worden dat er een complexe, meervoudige hulpvraag ontstaat. Stichting Welzijn Veere is het project: ‘Welzijnsnetwerken’ gestart om de sociale infrastructuur en bijbehorende verbindingen uit te werken (zie bijlage 4) (Portier, 2016). De welzijnsnetwerken bestaan uit de burenhulpcoördinatoren, de burgeradviseurs, de commissie welzijn leden en de welzijnswerkers. De eerste drie groepen zijn allemaal vrijwilligers. De burgeradviseurs zijn de cliëntondersteuners in de gemeente Veere. Stichting Welzijn Veere heeft totaal ongeveer vijfhonderd vrijwilligers, waaronder ook de burenhulpcoördinatoren, de burgeradviseurs en de commissie welzijn leden vallen (zie voor meer informatie bijlage 4). Deze drie groepen bestaan totaal uit 102 vrijwilligers. De welzijnsnetwerken hebben als doel om preventieve oplossingen dichtbij de eigen woonomgeving te realiseren en hierdoor de kosten voor (dure) voorzieningen te verminderen. De welzijnsnetwerken zijn in elk dorp aanwezig. De welzijnsnetwerken en bijbehorende ‘casuïstiek voorliggend veld’ zitten nu in de fase van evalueren en verbeteren (Stichting Welzijn Veere, 2018).

Binnen Stichting Welzijn Veere is geconstateerd dat er nog altijd mensen zijn waarbij de hulpvraag eerder gesignaleerd had kunnen worden. Dat de hulpvraag niet eerder is gesignaleerd, kan tot gevolg hebben dat een laagrisico hulpvraag oploopt tot een hoog- of middenrisico hulpvraag. Op dit moment zijn er signalen die, ondanks de inzet van de welzijnsnetwerken, te laat ontvangen worden. Een voorbeeld van een signaal is dat een burger al een week niet uit zijn huis is gekomen, terwijl hij normaal gesproken elke dag buiten komt. Hier kan van alles aan de hand zijn, maar wanneer het signaal te laat wordt ontvangen, is de kans aanwezig dat het probleem al geëscaleerd is. Daarnaast

zijn er mensen die binnen het hulpverleningscircuit van de ene organisatie naar de andere worden doorverwezen. Het duurt lang voor de juiste hulpverlening ingeschakeld wordt. Dit wekt wantrouwen op naar hulp-, zorg- en welzijnsorganisaties bij de burgers met een hulpvraag. Uiteindelijk komen ze via omwegen bij Stichting Welzijn Veere terecht.

Het doel van dit onderzoek is om de welzijnsnetwerken handvatten te bieden om burgers die binnenkomen met een laagrisico hulpvraag bij Stichting Welzijn Veere, tijdig te helpen, adviseren en indien nodig naar de juiste organisatie door te verwijzen. Zo kan voorkomen worden dat laagrisico hulpvragen uiteindelijk midden- of hoogrisico hulpvragen worden.

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt: 'Hoe kan Stichting Welzijn Veere mensen met een laagrisico hulpvraag ondersteunen om te voorkomen dat de hulpvraag complex wordt?'

De deelvragen hierbij zijn:

- 1) Waaruit blijkt dat de burgers van de gemeente Veere met een laagrisico hulpvraag zich geholpen voelen?
- 2) Welke ondersteuning hebben de vrijwilligers binnen de welzijnsnetwerken in de kernen van de gemeente Veere nodig om te signaleren?
- 3) Welke handvatten hebben welzijnswerkers binnen de welzijnsnetwerken van Stichting Welzijn Veere nodig om af te wegen welke hulp er per hulpvraag ingezet kan worden?
- 4) Welke informatie hebben de burgers van de gemeente Veere nodig om met hun hulpvraag bij de juiste organisatie terecht te komen?

Het sociaal werk in Nederland moet zich meer richten op het preventief werken (Rijksoverheid, 2015). Met de resultaten van dit onderzoek kunnen andere organisaties binnen het sociaal werk de methode om preventief te werken, vormgeven. Dit maakt het onderzoek relevant voor het sociaal werk. Er worden handvatten worden aangereikt om signalen vroegtijdig te ontvangen.

In dit onderzoeksrapport zijn zeven hoofdstukken, de bibliografie en de bijlagen opgenomen. In het tweede hoofdstuk is het theoretisch kader beschreven. Hier worden verschillende begrippen die betrekking hebben op het onderwerp, aan de hand van literatuur uitgewerkt. Het derde hoofdstuk gaat het over de methode van dit onderzoek. In hoofdstuk vier zijn de resultaten per kernbegrip uitgewerkt, waarop de conclusies in hoofdstuk vijf volgen. In het volgende hoofdstuk is de discussie beschreven waarin de resultaten worden vergeleken met de theorie. In hoofdstuk zeven zijn vervolgens vier aanbevelingen geformuleerd. Daarna is de bronnenlijst opgenomen. In de bijlagen is het overzicht van de kernbegrippen, topics en sub-topics terug te vinden. Daarna volgen de interviewformulieren per respondentgroep, de bijlage over het welzijnsnetwerk, de feedback van de opdrachtgever en een uitgewerkt transcript.

2. Theoretische verdieping

De kernbegrippen die in dit hoofdstuk uitgewerkt worden zijn: vrijwilligers, onafhankelijke cliëntondersteuning, preventief werken, vraaggericht werken, en laagrisico hulpvragen. In de laatste paragraaf worden de uitgangspunten voor het onderzoek benoemd.

§2.1 Vrijwilligers

Bij Stichting Welzijn Veere wordt gewerkt met ongeveer 500 vrijwilligers. Binnen de welzijnsnetwerken zijn 102 van deze vrijwilligers actief. De vrijwilligers zijn de oren en ogen voor de welzijnswerkers van Stichting Welzijn Veere. Omdat er met zoveel vrijwilligers gewerkt wordt is het begrip: 'vrijwilligers' belangrijk om in de theorie uit te werken.

Er wordt in de participatiesamenleving steeds meer een beroep gedaan op vrijwilligers. Bij de professionele hulpverlening wordt steeds meer samengewerkt met het netwerk van een hulpvrager. Onder dit netwerk vallen ook vrijwilligers. Voor organisaties die vrijwilligers willen betrekken bij de ondersteuning van kwetsbare burgers speelt deze landelijke ontwikkeling een grote rol. Vrijwilligers zijn een belangrijke partij voor de professionals geworden om mee samen te werken (Wilken & van Bergen, 2016).

Jonkers en Machielse (2013) benoemen daarnaast de ontwikkeling die gaande is omtrent de hulpvragen. Deze nemen toe in diversiteit, waardoor er gespecialiseerde vrijwilligers bereid moeten zijn om deze zwaardere vormen van vrijwillige hulp te bieden. Om vrijwilligers te specialiseren, zijn scholing en deskundigheidsbevordering de sleutelwoorden. Dit past in de huidige tijd van kwaliteitseisen, klanttevredenheid en het leveren van verantwoorde zorg of ondersteuning. Vanuit het perspectief van de vrijwilliger wordt benoemd dat het voor hen met name gaat om ervaringen te delen. Het is de kunst om deze twee perspectieven in balans te brengen bij het aanbieden van scholing. Zo is het een win-win situatie. De organisatie voldoet aan de eis om kwaliteit te leveren aan de hulpvragers en de vrijwilliger kan ervaringen uitwisselen (Zorg Beter met Vrijwilligers, 2018). Hierbij is wel een kanttekening te plaatsen. Wanneer scholing voor vrijwilligers verplicht wordt, neemt de kans toe dat de drempel om vrijwilligerswerk te doen te groot wordt (VNG, 2018). Plemper en Moll (2005) stellen hier tegenover dat deskundigheidsbevordering van grote betekenis is voor vrijwilligers. Het wordt door vrijwilligers ervaren als een vorm van erkenning voor hun inzet. Zij noemen de deskundigheidsbevorderende activiteiten een reden om vrijwilligerswerk te doen.

Naast dat de vrijwilligersorganisaties scholing kunnen aanbieden, zijn er nog een aantal andere vormen van samenwerking tussen een vrijwilliger en een professional. Dit komt onder andere door de onderlinge afhankelijkheid tussen vrijwilligers en professionals die de laatste tijd is toegenomen. De invulling van de begeleidingsbehoeften van vrijwilligers is steeds meer bij de professionals komen te liggen. De professionals krijgen nieuwe taken: coaching, kennisvergroting en persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilligers (Jonkers & Machielse, 2013). Ook Wilken en van Bergen (2016) geven aan dat vrijwilligersinitiatieven het beste slagingspercentage krijgen, wanneer ze ondersteund worden door beroepskrachten. De vraag staat centraal hoe de vrijwilligers het beste ondersteund kunnen worden. Het moet duidelijk zijn welke taken de vrijwilliger toebehoren en welke taken voor de professional zijn weggelegd. Dit is in elke organisatie weer anders, maar moet wel voor de professional en vrijwilliger duidelijk zijn. Essentieel in de samenwerking is een goede onderlinge communicatie en afstemming. Dit houdt in dat professionals de vrijwilligers inhoudelijk voldoende moeten kunnen ondersteunen. Voor de professional betekent het dat hij de vrijwilliger op de hoogte houdt van de taken en de inhoud van het werk van de professional. Voldoende ondersteunen betekent genoeg contactmomenten, duidelijke afstemming, training, coaching en vooral het uiten van waardering. Dit is voor iedere vrijwilliger maatwerk.

§2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

De burgeradviseurs zijn een groep uit het welzijnsnetwerk. De burgeradviseurs geven advies over vragen op het gebied van welzijn, inkomen, recht, zorg, wonen, vervoer en participatie. De burgeradviseurs zijn vrijwilligers bij Stichting Welzijn Veere. Zij zijn in de gemeente Veere de onafhankelijke cliëntadviseurs (Stichting Welzijn Veere, 2018). Zij komen veel in aanraking met burgers die te maken hebben met een laagrisico hulpvraag.

De Wmo bepaalt in artikel 1.1.1 dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het artikel luidt als volgt: “onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen” (Beltman, 2017). Deze ruime definitie van cliëntondersteuning zorgt ervoor dat elke gemeente de cliëntondersteuning zelf vorm moet geven. Om gemeenten hierin op weg te helpen heeft VNG in het ‘Inspiratiedocument cliëntondersteuning (2015) de cliëntondersteuning ingedeeld in drie algemene lagen. De eerste laag gaat over de cliëntondersteuning bij reflectie op het eigen leven. In deze laag gaat het om de ambities, wensen en levensvragen van mensen die (soms onverwacht) geconfronteerd worden met beperkingen. De cliëntondersteuning in deze laag vindt voor een groot deel plaats in de informele interactie tussen mensen. De cliëntondersteuning krijgt vorm door ontmoeting en ondersteuning met mensen die soortgelijke ervaringen hebben gehad. Zij kunnen vanuit deze ervaring tips geven hoe de hulpvragers om kunnen gaan met de situatie (VNG, 2015). Ten tweede noemt VNG (2015) de cliëntondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein. Ondersteuning op dit gebied houdt in dat er keuzes gemaakt worden en vragen geformuleerd worden. Hier gaat het om mensen die behoefte hebben aan ondersteuning op één of meerdere levensgebied(en). Samen met de cliëntondersteuner wordt een plan opgesteld voor de ondersteuning. Ten slotte wordt de cliëntondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken, genoemd. Wanneer er al zorg of ondersteuning is bij een hulpvrager, kan deze ook nog aanspraak doen op de cliëntondersteuning. Dit gaat vaak om hulpvragers die het moeilijk vinden om bij de opgestelde zorg- of leefplannen zelf voldoende regie te nemen. Het kan ook zijn dat de hulpvrager niet voldoende het overzicht heeft. In deze gevallen kan een cliëntondersteuner ondersteuning bieden (VNG, 2015).

De cliëntondersteuning moet aan bepaalde voorwaarden voldoen. Ten eerste moet de cliëntondersteuner onafhankelijk zijn van de organisaties die indicaties stellen, de zorg leveren of ondersteuning bieden. Vervolgens moet de cliëntondersteuner, wanneer mogelijk, het sociale netwerk van de hulpvrager betrekken bij het zoeken naar oplossingen. Onder andere familie, mantelzorgers en vrijwilligers vallen onder het sociale netwerk. Tenslotte kent de cliëntondersteuner het zorgaanbod in de buurt van de hulpvrager. Hij is op de hoogte van de sociale kaart (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2018). In het ‘Kennisdossier onafhankelijke cliëntondersteuning (2017) worden een aantal concrete taken van een cliëntondersteuner genoemd. De cliëntondersteuner ondersteunt de hulpvrager bij het nadenken over doelen op verschillende levensgebieden. Deze levensgebieden zijn bij Stichting Welzijn Veere gebaseerd op het Handboek Ouderenadvisering (2018). Hier komen vijf brede levensgebieden aan bod. Deze levensgebieden zijn lichaam en geest, sociale relaties, arbeid en presteren, materiële zekerheid, en waarden en inspiratie. Verder wordt in het ‘Kennisdossier onafhankelijke cliëntondersteuning’ (Beltman, 2017) benoemd dat het een taak is van de cliëntondersteuner om overzicht te bieden op het gebied van de verschillende mogelijkheden die er zijn wat betreft zorg en ondersteuning. Wanneer dit helder is, helpt de cliëntondersteuner om de ondersteuning of zorg te krijgen vanuit de Wmo, de Wet langdurige zorg (afkorting: Wlz) of de Jeugdhulp. Overige taken van een cliëntondersteuner kunnen zijn: het ondersteunen en adviseren bij het opstellen van de zorg- of leefplannen en adviseren wanneer een burger in beroep wil gaan tegen het besluit van een gemeente.

Clïëntondersteuning is een algemene voorziening waar alle burgers recht op hebben. De Rijksoverheid (2018) geeft de volgende definitie aan algemene voorziening: “Een algemene voorziening is vrij toegankelijk, zonder voorafgaand onderzoek naar uw persoonlijke omstandigheden”. De clïëntondersteuning is niet alleen een algemene voorziening, maar in de wet is ook bepaald dat de clïëntondersteuning gratis is. In de ‘Handreiking Onafhankelijke clïëntondersteuning’ (VNG, 2017) wordt aangegeven dat onafhankelijkheid niet alleen een kwestie is van laagdrempelig zijn en gratis aangeboden ondersteuning. Het gaat ook om de diversiteit van de vragen die binnenkomen, en daarmee de diversiteit in het aanbod van de clïëntondersteuning.

Zoals hierboven genoemd, moet de geboden clïëntondersteuning onafhankelijk zijn (VNG, 2017). Hulpvragers ervaren dit echter lang niet altijd zo. In een artikel van GGZ-nieuws (2018) wordt benoemd dat onafhankelijke clïëntondersteuners vaak deel uitmaken van een wijkteam. Volgens de wet kan dit. Wat echter niet mag is dat de clïëntondersteuner voor de hulpvrager ook de indicatiesteller is. Ondanks dat de onafhankelijke clïëntondersteuner deel mag uitmaken van een wijkteam, twijfelen hulpvragers wel aan de onafhankelijkheid van de clïëntondersteuners. Beltman (2017) noemt een aantal acties die gemeentes kunnen uitvoeren om de onafhankelijkheid van de clïëntondersteuning te vergroten. De eerste is om ervoor te zorgen dat de clïëntondersteuner niet in dienst is van een sociaal wijkteam, de gemeente of een zorgaanbieder. Dit maakt de clïëntondersteuner meer betrouwbaar. Het tweede wat Beltman (2017) noemt, is het bieden van vrijwillige clïëntondersteuners. Hierdoor krijgen de clïëntondersteuners een gelijkwaardige positie met de hulpvragers. Het laatste is de hulpvrager zelf de keuze geven voor professionele of vrijwillige clïëntondersteuners. Iedere clïëntondersteuner heeft zijn eigen kennis, vaardigheden en ervaringen. Het is van belang om ook dit aan te laten sluiten bij de hulpvragers (Beltman, 2017).

§2.3 Preventief werken

Sinds de Wmo zijn er nieuwe eisen gesteld aan de welzijnsorganisaties. Eén van deze eisen is dat de organisaties zich meer richten op het preventief werken (Loket gezond leven, 2015). Stichting Welzijn Veere is een welzijnsorganisatie die met name werkzaam is in het voorliggend veld, waar de algemene voorzieningen mee worden bedoeld.

In “De vormgeving van sociale (wijk)teams” (Oude Vrielink, van der Kolk, & Klok, 2014) worden verschillende ondersteuningsniveaus onderscheiden: algemene en specifieke preventie, lichte ondersteuning, intensieve ondersteuning, specialistische ondersteuning, specialistische intensieve ondersteuning en uitzonderlijke vormen van hulp. Hier is te zien dat preventief werken nog vóór de vormen van ondersteuning komt. Preventief werken wordt met name gedaan vanuit de nulde lijn. De nulde lijn bestaat uit de algemene voorzieningen. In de nulde lijn zijn vooral huisartsen, welzijnsorganisaties en niet-professionele ondersteuning werkzaam. Doordat de algemene voorzieningen voor elke burger bereikbaar zijn, is het noodzaak om in de nulde lijn preventief werkzaam te zijn (Oude Vrielink, van der Kolk, & Klok, 2014).

Preventief werken wordt door McCave en Rishel (2011) omschreven als activiteiten en laagdrempelige hulp die worden ingezet, voordat het probleem groter wordt. De belangrijkste achterliggende doelen zijn het redden van levens en het besparen van geld. Dit laatste is met name het doel van de overheid. Door preventief te werken, kunnen dure interventies of hulpverleningstrajecten voorkomen worden (Coyle, 2016). In “De preventieve werking van sociaal werk” (Berg, et al., 2017) wordt dit vanuit een ander uitgangspunt bevestigd. Uit dit onderzoek blijkt dat de sociaal werker met lichtere oplossingen komt. Dit komt omdat hij is geleerd de verschillende leefdomeinen aan te pakken en te kijken hoe een hulpvrager kan worden betrokken in de samenleving. Het inzetten van lichtere oplossingen bespaart de overheid veel geld. Ook werd duidelijk dat kosten op andere domeinen bespaard kunnen worden door de inspanningen bij preventief werken.

In “De preventieve werking van sociaal werk” (Berg, et al., 2017) worden redenen genoemd waarom preventief werken voor de burgers zelf nut heeft. Bij sociaal werk wordt er samen met de hulpvrager maatgericht gewerkt aan een duurzaam resultaat. De focus ligt op eigen kracht en het sociale netwerk van de hulpvrager wordt ingezet. Hierdoor is de persoonlijke situatie leefbaar en wordt zwaardere zorg voorkomen. Vervolgens wordt het specifiek inzetten van vrijwilligers genoemd. Wanneer persoonlijk contact nodig en wenselijk is, worden er vrijwilligers ingezet. Zij hebben wel de tijd en aandacht voor de hulpvragers, waar sociaal werkers dit vaak niet hebben. Hierdoor kan alsnog het escaleren van een hulpvraag voorkomen worden. Ten derde wordt de kracht van ontmoetingen genoemd. Het sociaal werk brengt burgers bij elkaar. Zij kunnen bij activiteiten steun bij elkaar vinden en informatie met elkaar uitwisselen. De sociaal werker organiseert de ontmoetingen en kan op deze manier tijdig signaleren of er hulpvragen zijn vanuit de burgers. Daarnaast heeft de sociaal werker een belangrijke doorverwijsfunctie naar sociale en professionele organisaties. Hij is de spin in het web voor de burgers. Burgers met een hulpvraag krijgen hierdoor de juiste hulp en ondersteuning om de hulpvraag op te lossen. Zowel vanuit het eigen netwerk, als uit het professionele netwerk. Ten slotte moet wel opgemerkt worden dat er grenzen zijn aan preventief werken. Zo vraagt ernstige psychische problematiek om de juiste behandeling en is preventief werken niet aan de orde.

Om op de juiste manier preventief te werken, is aanwezig zijn in een dorp of wijk een voorwaarde om proactief te kunnen signaleren (Oude Vrielink, et al., 2014). Eén van de methodes die hierop aansluit, is het presentiemodel. Baart (2002) noemt het presentiemodel een manier waarbij het gaat om aansluiten bij en afstemmen op de ander. De hulpverlener gaat naar de burgers toe, in plaats dat de burgers met een vraag op de hulpverlening af moeten stappen. Belangrijk is dat er vertrouwen gewonnen wordt en dat er op basis van dit vertrouwen verder samengewerkt kan worden met een burger. Door aanwezig te zijn is de presentiebenadering ook behulpzaam bij mensen die moeilijk bereikbaar zijn. De aanwezigheid van de hulpverlener zorgt ervoor dat de hulpverlener vertrouwd raakt met de burgers in een dorp of wijk. Hierdoor kunnen de hulpverleners signalen opvangen over burgers in kwetsbare situaties. Een bijkomend gevolg is dat de burgers de professional door zijn aanwezigheid steeds meer gaan zien als het aanspreekpunt van de buurt (Omlo, 2017). Eén van de doelen van outreachend werken, is vroegtijdig signaleren, waardoor de modellen nauw aansluiten bij preventief werken. Naast het presentiemodel zijn er nog een aantal modellen die werkzaam zijn om preventief te werken. In het hulpmodel worden de belangen van burgers in zorgwekkende omstandigheden behartigd. Het doel is om vroegtijdig problemen te signaleren, zodat uiteindelijk de individuele zelfredzaamheid, de kansen op herstel en de maatschappelijke participatie vergroot worden. Dit model richt zich met name op de burgers die zorg uit de weg gaan of niet de juiste hulp ontvangen (Omlo, 2017). Het politiserende model heeft een meer collectieve benadering en neemt de lokale gemeenschap van bewoners als uitgangspunt. Deze vorm richt zich op het verbeteren van de leefomstandigheden. Het doel is om structurele oorzaken van sociaaleconomische ongelijkheid, mensenrechtenschendingen of sociale uitsluiting te verminderen. De professional werkt intensief en actief samen met groepen burgers. Hij gaat uit van en vertrouwt op de burgerkracht (Omlo, 2017). Ten derde noemt Omlo (2017) het verbindende model. Dit model legt de focus op het aanspreken van de aanwezige, maar nog niet voldoende benutte krachtbronnen. De professional vraagt aan mensen op straat of bij mensen thuis wat zij voor de wijk of het dorp kan betekenen. Er worden door de professional verbindingen gemaakt tussen burgers met een hulpvraag en burgers die beschikken over de benodigde capaciteiten. Bij het kwartiermakersmodel gaat het om mensen die structureel niet mee kunnen doen in de samenleving, omdat anderen ze als onaangepast beschouwen. Het gaat er niet om dat deze kwetsbare groepen zich moeten aanpassen, maar dat de acceptatie en waardering voor de verschillen in de maatschappij versterkt worden. Wilken en van Bergen (2016) benoemen dat het bij kwartiermaken erom draait dat er een gastvrije samenleving wordt gecreëerd. Alle modellen hebben de overeenkomst dat ‘aanwezig zijn’ een voorwaarde is om de werkwijzen te kunnen uitvoeren.

§2.4 Vraaggericht werken

Bij de hulpvragen die binnenkomen bij Stichting Welzijn Veere wordt de methode 'Vraaggericht werken' gehanteerd (Stichting Welzijn Veere, 2018).

Welzijn Nieuwe Stijl (2010) presenteert aan de hand van acht bakens haar visie. Eén van deze acht bakens is: gericht op de vraag achter de vraag. Sinds de Wmo probeert het welzijnswerk in Nederland een kanteling te maken van aanbodgericht werken naar vraaggericht werken. Deze omslag vraagt een inzet van zowel de vragende als de aanbiedende partij. Bij vraaggericht werken gaat het niet om het principe 'u vraagt en wij draaien'. Wanneer een hulpvrager bijvoorbeeld huishoudelijke hulp vraagt en dat wordt opgestart, wil het niet zeggen dat ook het eenzaamheidsprobleem is opgelost. Het is nodig om breder te kijken, om zo de problemen van mensen écht op te kunnen lossen. De Vries (2010) stelt dat bij vraaggericht werken de zienswijze van de hulpvrager een grote rol speelt. Het gaat erom dat de hulpvrager gedwongen wordt na te denken over hoe de problemen concreet tot uitdrukking komen. De volgende stap is om te kijken wat de hulpvrager zelf precies wil veranderen en hoe hij dat wil veranderen. De vraag wat gewenst is in de situatie staat centraal.

Er zijn in "Vraaggericht werken in de langdurige zorg" (2012) vijf criteria opgesteld voor vraaggericht werken. De eerste is 'bejegening'. Hierbij gaat het om respect hebben voor de behoefte van de hulpvrager. Oog en oor hebben voor wat de hulpvrager wil en als professional hier flexibel en met betrokkenheid mee omgaan. 'Vakbekwaamheid' is het volgende punt. De hulpvragers vinden het belangrijk dat professionals de juiste kennis hebben, wat betekent dat ze goed opgeleid zijn. Daarnaast moeten ook de ervaringen en kennis van de hulpvragers gerespecteerd worden. Het derde wat genoemd wordt, is 'heldere informatie'. Hulpvragers hebben duidelijke informatie nodig en daarom moeten professionals vermijden om in vakjargon te spreken. 'Keuzemogelijkheid' is de vierde criteria. Wanneer er vraaggericht gewerkt wordt, heeft de hulpvrager keuzemogelijkheden. De hulpvragers kunnen meedenken en beslissen over de vorm van hulpverlening die ze nodig hebben. De rol van de professional is om de hulpvragers hierbij te ondersteunen. Ten slotte wordt 'continuïteit' genoemd. Om de kwaliteit te kunnen waarborgen is continuïteit nodig, zowel in de hulpverlening naar de hulpvrager als in andere taken die professionals moeten uitvoeren.

Bij vraaggericht werken zijn er verschillende fases. In de eerste fase gaat het om het begrijpen van de vraag en het type vragen die er zijn. Begrijpen betekent dat er wordt onderzocht hoe de hulpvrager het probleem ervaart en wat de onderliggende oorzaken zijn van het probleem. In de tweede fase gaat het om de kwaliteit van het vraaggericht werken en de innovaties die hierop volgen. De derde fase is het in kaart brengen van de mogelijkheden om de vraag te beantwoorden. Het gaat om de interventies die ingezet kunnen worden. Dat kan zijn van lichte tot zware interventies. De volgende fase gaat om ondersteunen bij het oplossen of beantwoorden van de vraag. Het proces van multidisciplinair samenwerken speelt in deze fase een rol. De laatste fase gaat over het doen. Het daadwerkelijk beantwoorden of oplossen van de hulpvraag (Bevan, Kippin, Karakusevic, & Randle, 2016).

Om tot een passend antwoord te komen op de hulpvraag, is een duidelijk geformuleerde hulpvraag nodig. Van der Steege (2003) noemt drie behoeftes vanuit de hulpvrager: 'wants', 'needs' en 'demands'. 'Wants' zijn de subjectieve behoeften van de hulpvrager. Het gaat om de verwachtingen en wensen die een hulpvrager heeft. 'Needs' gaat om de geobjectiveerde behoefte. Hier gaat het om de behoefte aan zorg volgens de opvattingen van professionals. 'Demands' gaat over het deel van de subjectieve behoefte dat door de hulpvrager daadwerkelijk is omgezet in een vraag naar zorg of hulpverlening. De 'demands' kunnen overeenstemmen met de oorspronkelijke 'wants', waarmee de hulpvrager bij de professional terecht kwam. Bij vraaggericht werken moet eerst de hulpvraag duidelijk gemaakt worden, waar vervolgens een aanbod tegenover kan staan. Voor het werken

vanuit de vragen en wensen van de hulpvrager is een kantelingsproces nodig in het denken en doen van de professionals. Om zorgvraaggericht te werken zijn met name twee competenties nodig: communicatieve- en onderhandelingsvaardigheden en reflectieve vaardigheden (Vilans, 2012). In 'Vaardig in vraaggerichte zorg' (Uden, Vaalburg, & Verbeek, 2008) worden drie algemene vaardigheden genoemd die een hulpverlener moet bezitten om vraaggericht te kunnen werken. De eerste vaardigheid sluit aan bij de competenties die Vilans beschrijft, namelijk communicatieve vaardigheden. Het is belangrijk dat de hulpverleners contact kunnen leggen met de hulpvragers. Daarnaast moeten de hulpvragers de informatie duidelijk en helder communiceren naar de hulpvragers. Vervolgens wordt communicatie met collega's genoemd. Er moet onderling afgestemd worden wie wat doet. De tweede vaardigheid die wordt genoemd is dat de hulpverlener breder moet kunnen kijken dan de vraag die de hulpvrager heeft gesteld. Het gaat om vragen die de hulpverlener zichzelf moet stellen, zoals: 'Wat kan er nog meer aan de hand zijn? Wat is er in deze situatie nodig om een kwalitatief goed leven te leiden?'. Ten slotte wordt de vaardigheid genoemd om de weg te weten binnen de organisatie en bij andere personen. Het moet voor de hulpvragers duidelijk zijn wie ze kunnen aanspreken om de hulpvragen op te kunnen lossen.

§2.5 Laagrisico hulpvragen

Bij Stichting Welzijn Veere komen met name laagrisico hulpvragen binnen. Er zijn verschillende organisatievormen waarin de hulpvragen opgepakt kunnen worden. Om een hulpvraag goed uit te kunnen zetten, is het belangrijk om te weten met welke organisatievormen er gewerkt kan worden (Vos & Tjemkes, 2016).

In 'Organisatievormen en positionering van (wijk)teams' (Enden, Kooiman, Udo, & Meijer, 2017) wordt benoemd dat er verschillende organisatievormen voor de gemeente zijn om een (wijk)team op te richten. Ten eerste is er een vorm waarbij een breed integraal team zoveel mogelijk hulpvragen oppakt. Dit gaat om zowel algemene als specialistische hulpvragen. In dit model zijn twee varianten. De eerste is een variant waarbij alle hulpvragen van enkelvoudige tot meervoudige problematiek opgepakt worden. De tweede variant is een variant waarin uitsluitend complexe of meervoudige vragen behandeld worden. Het tweede model richt zich op domein- of doelgroepspecifieke teams. Hierbij functioneren meerdere teams naast elkaar, waarbij de domeinen afgebakend zijn. Het derde model is een generalistisch team dat functioneert als voorpost voor de daarachterliggende, meer gespecialiseerde teams. Het generalistische team kan verwijzen naar de gespecialiseerde teams. De burgers zien het generalistische team als toegangspunt. Binnen Stichting Welzijn Veere is met name het laatste model van toepassing. Allerlei hulpvragen komen binnen vanuit de burgers zelf. Wanneer nodig worden deze hulpvragen doorgezet naar een andere, meer gespecialiseerde organisaties (Stichting Welzijn Veere, 2018).

Binnen de Wmo (Zorgwijzer, 2018) wordt bij hulpvragen het onderscheid gemaakt tussen algemene en maatwerkvoorzieningen. Algemene voorzieningen zijn voorzieningen die binnen de gehele gemeente beschikbaar gesteld worden voor mensen die dat nodig hebben. Voorbeelden hiervan zijn: maaltijdservice en het organiseren van activiteiten. Wichink Kruit (2015) noemt verschillende doelen van de algemene voorzieningen. Deze voorzieningen hebben ten eerste als doel om de sociale samenhang te bevorderen. Vervolgens is een doel om ruimten, gebouwen en diensten meer toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Het derde doel dat genoemd wordt, is de veiligheid en de leefbaarheid van de gemeente bevorderen door de algemene voorzieningen. Het vierde doel is huiselijk geweld voorkomen en bestrijden. Het laatste doel is dat mantelzorgers en vrijwilligers ondersteund worden. Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen en hulpbronnen die op de leefsituatie en gezondheid van de persoon zijn afgestemd. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om individuele begeleiding (Zorgwijzer, 2018). Per Saldo (2018) benoemt dat deze begeleiding zich richt op het ondersteunen en het bevorderen van de participatie. Het gaat om mensen met een beperking of met psychische of psychosociale problemen. Het doel van de begeleiding is dat de mensen zolang

mogelijk zelfstandig kunnen leven. Voor een maatwerkvoorziening is een indicatie van de gemeente nodig (Zorgwijzer, 2018). De maatwerkvoorzieningen zijn bedoeld om de burgers te ondersteunen die geen sociaal netwerk hebben of hier geen beroep kunnen doen om de hulpvraag op te lossen. Een maatwerkvoorziening wordt pas ingezet wanneer een algemene voorziening niet voldoende is om het probleem op te lossen (Wichink Kruit, 2015). Hulpvragen die binnenkomen bij Stichting Welzijn Veere kunnen hulpvragen zijn die vallen onder zowel de algemene als de maatwerkvoorzieningen. Stichting Welzijn Veere zet eerst in op algemene voorzieningen om de hulpvraag op te lossen. Een voorbeeld van een algemene voorziening is de vrijwillige burgeradviseur. Hulpvragen waarbij een algemene voorziening kan worden ingezet om het probleem op te lossen, zijn laagrisico hulpvragen. Als één van de algemene voorzieningen niet voldoende is om de hulpvraag op te lossen, wordt er gesproken van een midden- of hoogrisico hulpvraag, afhankelijk van de complexiteit van de vragen. Bij midden- of hoogrisico hulpvragen wordt gekeken welke maatwerkvoorziening het beste past. Er wordt contact gezocht met de organisatie die het meest aansluit bij deze specialistische hulpvraag. Bij hulpvragen op het gebied van algemene voorzieningen wordt de hulpvraag binnen de eigen organisatie opgepakt. Vaak wordt dit gedaan door de vrijwilligers (Stichting Welzijn Veere, 2018).

§2.6 Uitgangspunten voor het onderzoek

Vrijwilligers

De welzijnsnetwerken in iedere kern bestaan voor het grootste gedeelte uit vrijwilligers. Het kernbegrip 'vrijwilligers' is daarom een belangrijk onderdeel voor dit onderzoek. Deze theorie heeft veel te maken met de deelvraag: 'Welke ondersteuning hebben de vrijwilligers binnen de welzijnsnetwerken in de kernen van de gemeente Veere nodig om te signaleren?'. Er zijn 102 vrijwilligers onderdeel van het welzijnsnetwerk. Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij het signaleren van hulpvragen en het doorgeven van deze signalen (Stichting Welzijn Veere, 2018). De vrijwilligers vallen voor een groot deel onder de respondentgroep personen uit het welzijnsnetwerk. Bij het kernbegrip 'Vrijwilligers' zijn twee topics opgesteld (zie bijlage 1). Deze topics zijn gebaseerd op de theorie. De topics zijn: scholing en samenwerking met de professional.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning vindt binnen Stichting Welzijn Veere plaats door het inzetten van vrijwillige burgeradviseurs. Zij ondersteunen burgers op allerlei gebieden. De onderzoeksvragen die bij dit kernbegrip aansluiten zijn: 'Welke informatie hebben de burgers van de gemeente Veere nodig om met hun hulpvraag bij de juiste organisatie terecht te komen?' en 'Welke ondersteuning hebben de vrijwilligers binnen de welzijnsnetwerken in de kernen van de gemeente Veere nodig om te kunnen signaleren?'. De burgeradviseurs hebben een belangrijke taak wanneer het gaat om signalen op de juiste manier op te pakken. Hierbij geldt dat de burgeradviseurs onderdeel zijn van het welzijnsnetwerk (zie bijlage 4), waardoor zij onder de respondentgroep personen uit het welzijnsnetwerk vallen. Bij het kernbegrip 'onafhankelijke cliëntondersteuning' zijn drie topics opgesteld (zie bijlage 1). De topics zijn: ondersteuningsgebieden, onafhankelijke ondersteuning en taken van de cliëntondersteuner.

Preventief werken

Preventief werken heeft vanuit de overheid met name het doel om dure hulp te voorkomen. Vanuit een organisatie als Stichting Welzijn Veere speelt met name het doel om signalen vroegtijdig te ontvangen, om op deze manier te voorkomen dat de hulpvraag complexer wordt of zelfs escaleert (Stichting Welzijn Veere, 2018). Bij dit kernbegrip is een duidelijke link te zien met de hoofdvraag: 'Hoe kan Stichting Welzijn Veere mensen met een laagrisico hulpvraag ondersteunen om te voorkomen dat de hulpvraag complex wordt?'. Preventief werken heeft hierin een belangrijke rol. Met name de deelvraag: 'Welke handvatten hebben welzijnswerkers binnen de welzijnsnetwerken van Stichting Welzijn Veere nodig om af te wegen welke hulp er per hulpvraag ingezet kan worden?'

sluit aan bij preventief werken. In de interviews zijn vragen opgesteld die gaan over preventief werken. Bij het kernbegrip 'Preventief werken' zijn twee topics opgesteld (zie bijlage 1). De topics zijn: aanwezig zijn en nut voor de burgers.

Vraaggericht werken

Een methode die Stichting Welzijn Veere onder andere hanteert is vraaggericht werken (Stichting Welzijn Veere, 2018). Dit kernbegrip sluit aan bij de deelvragen: 'Waaruit blijkt dat de burgers van de gemeente Veere met een laagrisico hulpvraag zich geholpen voelen?', en 'Welke handvatten hebben welzijnswerkers binnen de welzijnsnetwerken van Stichting Welzijn Veere nodig om af te wegen welke hulp er per hulpvraag ingezet kan worden?'. Bij vraaggericht werken staat de hulpvrager met zijn vraag centraal, maar het doel is om de hulpvraag te beantwoorden. In de interviews zijn vragen opgesteld die gekoppeld zijn aan dit kernbegrip. Bij het kernbegrip 'Vraaggericht werken' zijn vier topics opgesteld (zie bijlage 1). De topics zijn: criteria, behoeften van de burger, competenties voor de hulpverlener en fases.

Laagrisico hulpvragen

De gemeente Veere heeft een rechtspersoon opgericht. Deze rechtspersoon is Stichting Welzijn Veere. Zij heeft als taak om een team op te zetten en te coördineren en aan te sturen (Enden, Kooiman, Udo, & Meijer, 2017). Bij Stichting Welzijn Veere worden de hulpvragen op het gebied van de algemene voorzieningen zelf opgepakt. De hulpvragen vallen onder de laagrisico hulpvragen (Stichting Welzijn Veere, 2018). De theorie is in verband te brengen met de hoofdvraag: 'Hoe kan Stichting Welzijn Veere mensen met een laagrisico hulpvraag ondersteunen om te voorkomen dat de hulpvraag complex wordt?'. Er staan bij het kernbegrip twee topics centraal: algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen (zie bijlage 1).

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de methode van het onderzoek beschreven. In de methode wordt toegelicht wat de werkwijze is in dit onderzoek. Eerst wordt ingegaan op de onderzoeksstrategie, waarna de dataverzamelmethode volgt. Vervolgens worden de populatie, onderzoekseenheden en respondenten benoemd. Daarna wordt uitgelegd hoe de steekproeven hebben plaatsgevonden. Ten vijfde worden de onderzoeksinstrumenten en de data-analyse behandeld. Er wordt vervolgens beschreven hoe de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid van het onderzoek geborgd worden.

§3.1 Onderzoeksstrategie

De onderzoeksvraag van het onderzoek luidt als volgt: ‘Hoe kan Stichting Welzijn Veere mensen met een laagrisico hulpvraag ondersteunen om te voorkomen dat de hulpvraag complex wordt?’. Dit is een open onderzoeksvraag. De onderzoeksstrategie is kwalitatief onderzoek. Het is een kwalitatief onderzoek, omdat er de diepte is ingegaan over het onderwerp. Dit is gedaan doormiddel van interviews, waarbij de gedachten, gevoelens en emoties van de geïnterviewden bevraagd zijn. In dit onderzoek is de nadruk gelegd op de kwaliteit en niet op de kwantiteit. Er is een beperkt aantal eenheden geïnterviewd. Het gaat om het verkrijgen van inzichten over het onderwerp. De uitgewerkte transcripten van de interviews zijn de uitgangspunten voor de analyse (Baarda, 2015). Swaen (2016) benoemt dat kwalitatief onderzoek de mogelijkheid geeft om de diepte in te gaan. Er is ingegaan op de mening, beleving en ervaring van verschillende respondentengroepen. Er is een mening gevraagd over hoe hulpvragen opgepakt worden door Stichting Welzijn Veere. Aan burgers die een hulpvraag hebben gehad, is gevraagd naar hoe zij de hulpverlening binnen Stichting Welzijn Veere ervaren hebben.

§3.2 Dataverzamelmethode

Om te kunnen achterhalen welke mening, beleving, motieven, gevoelens en achtergronden van gedrag er zijn, zijn er interviews gehouden. Op deze manier is het mogelijk om de diepte in te gaan en ook ingewikkelde en soms gevoelige onderwerpen ter sprake te brengen. In dit onderzoek zijn open interviews gehouden (Baarda, 2015). Daarnaast is er gebruik gemaakt van het half gestructureerde interview (Reulink & Lindeman, 2005). Dit is gedaan door aan de hand van de topics en subtopics (zie bijlage 1) interviewvragen op te stellen (zie bijlage 2 en 3). Per onderwerp is één vraag opgesteld. Het doorvragen hing af van de antwoorden van de respondent. Het voordeel van een open half gestructureerd interview is dat er ingewikkelde vragen mogelijk zijn. Het respons van open interviews was groot, omdat de respondenten persoonlijk benaderd zijn. Er is uitleg gegeven over het interview en het doel ervan. Er is afgesloten met de vraag om een afspraak te maken voor het interview. Dit maakt dat de open interviews respondentvriendelijk zijn (Baarda, 2015). Tijdens de interviews is ingegaan op de gedachten, emoties en gevoelens van de respondenten. Een ander voordeel is dat er ingegrepen werd, bijvoorbeeld wanneer de respondent een vraag verkeerd begreep. Er is, wanneer nodig, extra uitleg gegeven over de vraag of het onderwerp (Reulink & Lindeman, 2005).

§3.3 Populatie, onderzoekseenheden en respondenten

De populatie zijn alle eenheden gezamenlijk (Baarda, 2015). In dit onderzoek is de populatie opgedeeld in twee groepen: de burgers met een hulpvraag in de gemeente Veere en de personen binnen de welzijnsnetwerken van Stichting Welzijn Veere in elke kern.

De onderzoekseenheden zijn de personen, instanties, of situaties over wie het onderzoek iets wil zeggen (Baarda, 2015). Binnen dit onderzoek zijn er twee onderzoekseenheden. De burgers met een laagrisico hulpvraag vallen in dit onderzoek daaronder. Het huidige aantal burgers met een hulpvraag is 66. Onder de welzijnsnetwerken (zie bijlage 4) vallen de burgeradviseurs, de

burenhulpcoördinatoren, de commissies welzijn en de welzijnswerkers. De welzijnsnetwerken zijn de tweede onderzoekseenheid. Zij spelen een rol bij het oplossen van kleinschalige problematiek. Er zijn negen burgeradviseurs, dertien burenhulpcoördinatoren, 80 commissie welzijn leden en zes welzijnswerkers.

De respondenten zijn de personen die deelnemen aan het onderzoek (Baarda, 2015). In dit onderzoek waren dat ten eerste de burgers met een laagrisico hulpvraag. De tweede respondentengroep bestond uit de welzijnsnetwerken die in elke kern aanwezig zijn. Hieronder vallen de burgeradviseurs, burenhulpcoördinatoren, commissie welzijn leden en de welzijnswerkers. Van de twee grootste groepen zijn twee personen geïnterviewd. Van de andere twee groepen is één respondent geïnterviewd. De twee grootste groepen zijn: de commissie welzijn leden en de burenhulpcoördinatoren.

§3.4 Steekproef

Per onderzoekseenheid is er een steekproef genomen. Er zijn twee respondentengroepen: burgers met een hulpvraag en de welzijnsnetwerken. Wat betreft de burgers met een hulpvraag is er een enkelvoudige aselechte steekproef genomen. Er is gekozen voor deze steekproef, omdat elke eenheid uit de populatie dan een even grote kans heeft om in de steekproef te komen. Dit maakt het onderzoek meer betrouwbaar. Er is een lijst opgesteld met de burgers die een hulpvraag hebben (gehad). Uit deze lijst zijn zes burgers gekozen (Baarda, 2015). Op deze manier is naast de betrouwbaarheid ook de objectiviteit van het onderzoek vergroot. Wat betreft de tweede respondentengroep, de welzijnsnetwerken, heeft er een gestratificeerde steekproef plaatsgevonden. De reden voor deze steekproef is omdat de populatie binnen de groep wordt opgedeeld in deelpopulaties (Blankers & Pligt, 2013). De steekproef heeft plaatsgevonden door de welzijnsnetwerken op te delen in deelpopulaties. De deelpopulaties zijn de burgeradviseurs, de burenhulpcoördinatoren, de welzijnswerkers en de commissie welzijn leden. Uit elke deelpopulatie is vervolgens een aselechte steekproef genomen. Deze steekproef heeft plaats gevonden door per deelpopulatie een lijst op te stellen van de leden. Vervolgens is uit deze lijst een respondent gekozen. Van de twee grootste deelgroepen zijn er twee respondenten gekozen. Er is voor de gestratificeerde steekproef gekozen om ervoor te zorgen dat de deelgroepen gelijk verdeeld zijn in de steekproef. Zo is de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. Het nadeel van de steekproeven is dat maar een deel van de populatie representatief is voor de hele populatie. Het voordeel is dat alle respondenten bereikt zijn, die van belang zijn voor het onderzoek. Op deze manier is het onderzoek kwalitatief beter (Baarda, 2015).

§3.5 Onderzoeksinstrumenten en data-analyse

De dataverzamelmethode voor het onderzoek is het half gestructureerde interview. De data die voortvloeit uit de interviews moet geregistreerd worden (Verhoeven, 2018). Er is voor de interviews een half gestructureerde vragenlijst opgesteld. Voordat deze vragenlijst opgesteld kon worden, was het noodzakelijk om kernbegrippen te operationaliseren. Dit is gedaan aan de hand van de kernbegrippen die voortkomen uit de theorie. Aan de hand van de kernbegrippen zijn in de tweede kolom de topics opgesteld. In de derde kolom staan de subtopics die weer zijn voortgekomen uit de topics (zie bijlage 1). Uiteindelijk zijn uit deze tabel de interviewvragen voortgekomen (zie bijlagen 2 en 3). Deze vragenlijst is gebruikt als hulpmiddel bij de interviews.

Om de interviews te analyseren, zijn de interviews opgenomen. Aan de hand van de opnames zijn de interviews getranscribeerd. Het analyseren is vervolgens gedaan aan de hand van vijf stappen. De eerste stap is het ordenen van gegevens. Hierbij gaat het om de ordening in informatie-eenheden. Dit betekent dat er gekeken is naar wat bij elkaar hoort. De tekst is opgesplitst in fragmenten. De fragmenten zijn genummerd in elk interview. Zo was het overzichtelijk welk fragment bij welke persoon hoort (Baarda, 2015). De tweede stap is het vaststellen van de relevantie. Er is per fragment gekeken hoe relevant het fragment is voor het onderzoek. De onderzoeksvraag stond hierbij altijd

centraal. De fragmenten die niet relevant zijn, zijn wel bewaard (Verhoeven, 2018). De volgende stap was open coderen. Dit was de eerste stap om te labelen. Dit betekent dat fragmenten zijn samengevat in een label. Soms was één label per fragment niet voldoende, dan zijn er meerdere labels gebruikt. Bij de tweede stap zijn de gelijke labels samengevoegd. Ook is er genoteerd hoe vaak ze genoemd zijn (Verhoeven, 2018). De vierde stap is axiaal coderen. Dit houdt in dat de labels ondergebracht zijn in categorieën. Op deze manier zijn de gegevens uit de interviews steeds meer overzichtelijk weergegeven (Baarda, 2015). De laatste stap is selectief coderen. Hierbij is gezocht naar centrale begrippen. Dit begrip heeft een link met de theorie en de onderzoeksvraag. Er is samenhang gezocht tussen de codes. Er is ook gekeken naar de uitzonderingen tussen de centrale begrippen (Baarda, 2015).

Om te voorkomen dat er verschillende definities zijn gebruikt voor bepaalde kernbegrippen, is er een overzicht gemaakt met de kernbegrippen, topics en sub-topics (zie bijlage 1).

§3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid

‘Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval’ (Baarda, 2015). Baarda (2015) noemt dat met name toeval een grote rol speelt in de betrouwbaarheid. Toeval is er op vier verschillende aspecten. Ten eerste het gebruikte instrument, in dit onderzoek de vragenlijst. Er kan onduidelijkheid bestaan over een bepaalde vraag. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen is in dit onderzoek gebruikt gemaakt van een proefinterview. Het proefinterview was goed, waardoor er geen aanpassingen nodig waren. Daarnaast zijn de vragen voorgelegd aan meerdere onafhankelijke personen. Het tweede aspect waarbij toeval een rol speelt is de respondent. Hij kan zenuwachtig zijn of niet lekker in zijn vel zitten. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen is het interview afgenomen op een locatie waar de respondent zich het meest veilig voelt. De derde factor zijn de omstandigheden. Hier gaat het met name om omstandigheden waar weinig invloed op uit is te oefenen. Om dit toch zoveel mogelijk te voorkomen, is het belang van het interview benadrukt. Onder omstandigheden vallen ook toevalligheden als een deur die opengaat of andere afleiding. Om de betrouwbaarheid op dit gebied te vergroten, is gekozen voor een locatie waar alleen de interviewer en de respondent aanwezig zijn. Wanneer dit niet mogelijk was, is er een ruimte gezocht, waarbij de interviewer en de respondent zoveel mogelijk met rust gelaten werden. Daarnaast hebben zowel de respondent als de interviewer het geluid en de trilfunctie van hun mobiel uitgezet, zodat er op dat gebied geen afleiding kon ontstaan. Ten slotte heeft de interviewer zelf te maken met toeval. Naast de eigen persoonlijke omstandigheden, heeft de houding van de interviewer ook invloed op de respondent. Om te voorkomen dat de respondent zich ongemakkelijk voelt heeft de interviewer een zo neutraal mogelijke houding aangenomen. Dit is gedaan door te werken aan de hand van de vooraf opgestelde interviewvragen. Naast de specifiek genoemde interventies om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen, is er ook een logboek bijgehouden. Hierin is objectief gerapporteerd wat, waar, wanneer en door wie activiteiten zijn uitgevoerd.

Bij validiteit gaat het volgens Verhoeven (2018) om de vraag: Heb je gemeten wat je dacht te meten? Met validiteit wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van sociaal wenselijke antwoorden. Niet alleen sociaal wenselijke antwoorden, maar ook het feit dat mensen zichzelf soms slecht kennen, kan leiden tot resultaten die een vertekend beeld opleveren (Baarda, 2015). Om de validiteit te vergroten, is er vooral zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid gebleven. Dit is gedaan door bij het onderwerp van het interview te blijven en waar nodig extra uitleg te geven over bepaalde begrippen. Suggestieve vragen sturen de respondent al in een bepaalde richting. Dit is voorkomen door de vooraf opgestelde vragenlijst. Hierin zijn suggestieve vragen vermeden. De validiteit is daarnaast verhoogd door het gebruik van een logboek. Daarmee is er een te controleren spoor nagelaten. Zoals eerdergenoemd is er ook gebruik gemaakt van collegiale controle. De vragenlijst is door verschillende collega's en andere onafhankelijke personen gecontroleerd. Verhoeven (2018) noemt drie soorten validiteit. Ten eerste interne validiteit. Dit is de geloofwaardigheid en de geldigheid van de analyse en

de conclusies. De interne validiteit is in dit onderzoek vergroot door het gebruik van begrippen uit de theorie. De theoretische begrippen zijn gebruikt in het interview. Dit verhoogt de validiteit, omdat deze begrippen al getoetst zijn. Daarnaast is de vragenlijst (het meetinstrument) niet aangepast tijdens het onderzoek. Dit zorgt voor constantheid. De tweede soort is de externe validiteit. Hierbij staat de vraag centraal of de populatie de juiste afspiegeling is. De externe validiteit is vergroot door zoveel mogelijk de juiste afspiegeling van de populatie weer te geven met de steekproef. Daarnaast is de externe validiteit vergroot door een zo compleet en groot mogelijke steekproef te nemen. Er is niet een deel van de (deel)populatie, maar heel de (deel)populatie opgenomen in de steekproef. De laatste validiteit is de begripsvaliditeit. Hierbij staat de vraag centraal of je meet wat je wilt meten. De begripsvaliditeit is vergroot door zo dicht mogelijk bij de waarheid te blijven. Dit is gedaan door naar verschillende aspecten van abstracte begrippen te vragen. Hierbij is gebruik gemaakt van de operationalisatie (zie paragraaf 3.4).

Bij bruikbaarheid gaat het volgens Verhoeven (2018) om de volgende vraag: 'Hoe bruikbaar is het onderzoek voor de organisatie waarvoor je onderzoek doet?'. Er zijn twee typen bruikbaarheid. De eerste is instrumentele bruikbaarheid. Het is dan de vraag of de resultaten bijdragen aan het uitstippelen van het beleid voor de komende jaren (Baarda, 2015). Er is zoveel mogelijk bij de instrumentele bruikbaarheid aangesloten. In de beleidsnota (Stichting Welzijn Veere, 2018) wordt genoemd dat er meer aandacht moet zijn in de komende jaren voor preventief werken en het voorkomen van hoog- en middenrisico hulpvragen. Dit bevestigt dat dit onderzoek aansluit bij de organisatie en toont daarmee de instrumentele bruikbaarheid van het onderzoek aan. Er is in dit onderzoek ook sprake van conceptuele bruikbaarheid. Hier gaat het erom dat de resultaten worden gebruikt om een discussie over een bepaald onderwerp aan te snijden (Verhoeven, 2018). Er is van preventief werken nog niet veel bekend. Dit zorgt ervoor dat de resultaten van dit onderzoek gebruikt kunnen worden om de discussie aan te snijden over het onderwerp preventief werken. Elke gemeente heeft de opdracht om preventief te werken. In dit onderzoek is de bruikbaarheid verder verhoogd door de opdrachtgever nauw te betrekken bij het onderzoek. Er is wekelijks contact geweest met de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft de stukken gelezen en gaf feedback. Pas als de opdrachtgever akkoord gaf op het document, zijn de stukken ingeleverd. Tenslotte is de bruikbaarheid verhoogd door gebruik te maken van een collega die deskundig is op dit gebied. Met deze collega is over de inhoud minimaal één keer per maand contact geweest.

4. Resultaten

§4.1 Verloop veldwerk

In de planning stond dat er iedere week een interview plaats zou vinden en een interview uitgewerkt zou worden. In de praktijk liep dit echter anders. Heel soms zat er langer dan een week tussen de interviews. Meestal konden de respondenten echter snel achter elkaar geïnterviewd worden. De interviews zijn vervolgens gelijk getranscribeerd, waardoor er werd ingelopen op de planning. Tijdens de interviews met de respondenten bleek soms dat ze Stichting Welzijn Veere niet kennen. Ze kennen de vrijwilliger of een bepaald persoon die het probleem heeft opgelost. De organisatie die erachter zit (Stichting Welzijn Veere), was voor een aantal respondenten minder bekend. Hierdoor was het soms lastig om door te vragen over de specifieke werkwijze van Stichting Welzijn Veere. Omdat het om de ervaring van de burgers met een hulpvraag gaat, is het gegeven dat de respondent de organisatie niet of minder goed kent, belangrijk. Alle vragen zijn aan alle respondenten gesteld. Wanneer een burger met een hulpvraag geen antwoord wist, is dit opgenomen in de resultaten.

§4.2 Resultaten per topic

In deze paragraaf zijn de resultaten weergegeven per topic. Elk topic is een sub-paragraaf. Vervolgens is er per sub-paragraaf onderscheid gemaakt tussen de antwoorden van de twee respondentengroepen: de personen uit het welzijnsnetwerk en de burgers met een hulpvraag.

§4.2.1 Resultaten topic 'Scholing'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Wanneer het gaat om scholing en kennis om het werk uit te voeren, wordt door vijf van de zes respondenten benoemd dat het belangrijk is om zelf kennis van zaken te hebben. Door deze vijf respondenten wordt aangegeven dat dit belangrijk is om burgers met een hulpvraag goed te kunnen helpen. De andere respondent benoemt dat het vooral belangrijk is om kennis onderling met elkaar te delen. Van de overige vijf respondenten sluiten drie respondenten zich daarbij aan. Samengevat geven totaal vier mensen aan dat het belangrijk is om kennis met elkaar te delen. Vervolgens wordt door vier van de zes respondenten genoemd dat het belangrijk is om een contactpersoon te hebben aan wie de ontbrekende kennis opgevraagd kan worden. Tenslotte noemen nog twee van de zes respondenten dat het belangrijk is dat je ook kennis over je eigen dorp hebt om het werk goed te kunnen uitvoeren. De andere vier respondenten benoemen dit niet.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Vanuit de burgers wordt door twee respondenten benoemd dat ze kennis belangrijk vinden in het contact met een hulpverlener. Door de andere vier respondenten wordt dit niet benoemd. Deze vier geven aan dat het vooral belangrijk is dat ze je helpen om het probleem op te lossen. Eén respondent noemt: *'Als ze je maar helpen hè? De manier waarop maakt niet zoveel uit' (Burger 1)*. Alle zes de respondenten benoemen dat vooral de bereidwilligheid om te helpen een belangrijke rol speelt in het oplossen van het probleem. Vijf van de zes respondenten geven aan dat het vooral om praktische hulp gaat die de hulpverleners moeten kunnen bieden. Twee van deze vijf respondenten vinden concrete tips en aanwijzingen daarnaast ook fijn. Drie respondenten benadrukken dat het gaat om de klik die er is met de hulpverlener. Zij zeggen dat dit belangrijker is dan kennis.

§4.2.2 Resultaten topic 'Samenwerking met de professional'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Alle zes de respondenten geven aan dat samenwerking met de professional belangrijk is om de hulpvraag goed op te kunnen lossen. Vier respondenten geven aanvullend aan dat ze het belangrijk vinden om een contactpersoon te kunnen bereiken op het moment dat ze bij het oplossen van een hulpvraag er zelf niet uitkomen. De andere twee benoemen de samenwerking in algemene zin,

namelijk dat de contacten goed moeten zijn en je gelijkwaardig moet kunnen samenwerken. Door twee respondenten wordt benoemd dat ze terugkoppeling van beide kanten belangrijk vinden in de samenwerking. De andere vier respondenten komen hier niet op terug. Drie respondenten zeggen dat een contactpersoon belangrijk is om verschillende invalshoeken te delen en zo tot de beste oplossing te komen. Eén van deze respondenten geeft aan dat hem opvalt dat de welzijnswerkers het de laatste tijd erg druk hebben. Vier respondenten geven aan dat het belangrijk is om regelmatig contact te hebben. De redenen hiervoor zijn uiteenlopend. Vanuit één respondent wordt aangegeven dat het belangrijk is om je verhaal kwijt te kunnen. Een andere respondent geeft aan dat het goed is dat je op iemand terug kunt vallen. De derde en vierde respondent benoemen dat de welzijnswerker een belangrijke rol speelt bij het oppakken van signalen. Twee respondenten geven aan dat soms niet helemaal duidelijk is bij welke welzijnswerker ze moeten zijn. Ten slotte benoemen drie respondenten dat samenwerken met professionals van andere organisaties belangrijk is om de hulpvragen goed te kunnen oplossen. Ze benoemen dat je de burger met een hulpvraag naar de juiste professional moet kunnen doorverwijzen wanneer dit nodig is.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Van de zes respondenten zijn er vier waarbij de samenwerking tussen een professional en een vrijwilliger een rol heeft gespeeld. Drie van de vier respondenten benoemen dat de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals onderling goed moet zijn. Deze drie respondenten benoemen ook dat de samenwerking tussen professionele organisaties goed moet verlopen. Twee van de drie benoemen dat het hier nog wel eens vastloopt. Dit merken ze doordat hun hulpvraag onopgelost blijft. Twee andere respondenten geven aan dat ze zich soms bezwaard voelen om de hulp aan te nemen. Hier wordt door beiden als reden voor gegeven dat ze er niet op vertrouwen dat de hulpverlener de hulp kan geven. Alle vier de respondenten benoemen dat samenwerking belangrijk is, maar dat het soms erg lang kan duren voor er iets ondernomen wordt om de hulpvraag op te lossen. Snelheid is belangrijk om de hulpvraag goed op te kunnen lossen. Ten slotte benoemen twee respondenten dat samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en professionals onderling belangrijk is, maar dat de samenwerking met de burger zelf het belangrijkste is. Ze geven aan dat ze zelf beslissingen willen blijven nemen.

§4.2.3 Resultaten topic 'Ondersteuningsgebieden'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Vijf van de zes respondenten geven aan dat het persoonlijke contact vaak een rol speelt bij hulpvragen. Twee van deze vijf mensen geven concreet aan dat het dan gaat om een klein gesprekje over hoe het met de ander gaat. Verder wordt door alle zes de respondenten genoemd dat praktische hulp erg belangrijk is, om te laten zien dat de bereidheid er is om de ander te helpen. Drie respondenten geven aan dat informatie geven een belangrijk onderdeel is van de hulpverlening die ze bieden. Vijf van de zes respondenten benoemen dat het in de gaten houden van de buurt al een belangrijk onderdeel is van ondersteuning voor de medemens. Eén respondent benoemt samenvattend van dit alles: *'Zomaar kleinigheden. Daardoor voelen anderen zich geholpen' (vrijwilliger 1).*

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Alle zes de respondenten geven aan dat het vooral belangrijk is dat de hulpverlener ze helpt om ze wegwijs te maken in dingen waar ze zelf niet uitkomen. Eén respondent benoemt dat het vervelend is dat de hulpverleners de weg wel weten, maar het probleem niet kunnen oplossen en ze alleen maar doorverwijzen. Alle respondenten benoemen dat het vooral belangrijk is dat de hulpverlener ze praktisch helpt met het oplossen van hun hulpvraag. Drie respondenten benoemen financiële aspecten, zoals kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en alles inzichtelijk maken wat betreft de financiën. Drie respondenten geven aan dat praktische hulp doormiddel van burenhulp geholpen heeft bij het oplossen van de hulpvraag. Ten slotte geven twee respondenten aan dat

inlichting en voorlichting belangrijk zijn om zelf de goede weg te vinden om een probleem op te lossen.

§4.2.4 Resultaten topic 'Onafhankelijke ondersteuning'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Er is vanuit deze groep geen enkele respondent die iets heeft benoemd over de onafhankelijkheid van de hulp die gegeven wordt. Wel geven alle zes de respondenten aan dat het een voordeel is dat de hulp wordt gegeven door mensen die uit het dorp of uit de omgeving komen. De reden hiervan is dat ze zo de burgers met een hulpvraag in de gaten kunnen houden en snel kunnen ingrijpen wanneer dit nodig is. Eén respondent benoemt dat het ook een nadeel kan hebben wanneer je uit het dorp komt: dorpsgenoten kunnen ook een oordeel over je hebben. Alle zes de respondenten noemen het voordeel dat ze makkelijk bij dorpsgenoten binnenkomen. De reden die genoemd wordt is omdat dorpsgenoten elkaar onderling sneller vertrouwen.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Drie van de zes respondenten geven aan dat het goed is als er iemand van de gemeente helpt met vragen die gaan over regelingen vanuit de gemeente. Zij zitten dichtbij het vuur en kunnen daardoor snel ingrijpen. Alle zes de respondenten geven aan dat er het vertrouwen in de ander moet zijn. Drie van de zes respondenten benoemen dat ze het fijn vinden dat het iemand uit de omgeving is die komt helpen. Ze zeggen alle drie dat vertrouwen hoe dan ook een rol speelt, of je de ander wel of niet kent. Eén respondent zegt over de hulp van een burgeradviseur het volgende: *'Het is gewoon 100%. Die man is voor mij perfect hoor. Het zou erg wezen als ik hem niet meer had.'* (Burger 2).

§4.2.5 Resultaten topic 'Taken van de cliëntondersteuner'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Alle zes de respondenten geven aan dat 'in de gaten houden wat er in het dorp gebeurt' belangrijk is om tijdig hulp te kunnen bieden. Twee van de zes respondenten geven aan dat het iets is dat als vrijwilliger eigenlijk vanzelf gaat. Verder wordt als taak door alle zes de respondenten benoemd: kijken hoe je het probleem op kan lossen door het inzetten van het netwerk. Vijf van de zes respondenten noemen de burgers uit het dorp zelf. Vier van de zes respondenten geven aan dat ze regelmatig doorverwijzen naar andere hulpverleners. Eén respondent benoemt: *'Ja, een soort spin in het web ben je.'* (Vrijwilliger 2). Vier respondenten sluiten hierbij aan dat ze als vrijwilliger moeten weten welke opties er zijn. Eén van deze vier respondenten geeft aan dat, indien een vrijwilliger het niet weet, deze de ontbrekende informatie moet gaan opzoeken.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Alle zes de respondenten geven aan dat het belangrijk is dat het probleem waarvoor de hulp is ingeschakeld, wordt opgelost. Het maakt niet uit hoe, maar ze geven allemaal aan dat het duidelijk moet zijn wat er gaat gebeuren. Vijf van de zes respondenten geven concreet aan dat het voor hen belangrijk is dat de hulpverlener de weg weet om het probleem op te kunnen lossen. Eén respondent noemt aanvullend dat het belangrijk is dat hij weet dat hij niet aan zijn lot overgelaten wordt. Twee respondenten geven aan dat adviezen heel prettig zijn. Twee respondenten benoemen dat kunnen luisteren voor hulpverleners belangrijk is. Hiermee winnen de hulpverleners vertrouwen.

§4.2.6 Resultaten topic 'Aanwezig zijn'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Alle respondenten geven aan dat ze als inwoner van het dorp in de gaten houden wat er zo ongeveer gebeurt. Door je gezicht te laten zien, zorg je ervoor dat mensen je kennen en dat ze je vertrouwen. Alle zes de respondenten geven aan dat er veel onderling in de dorpen naar elkaar omgekeken wordt, waardoor het vangnet van de dorpen groot is. Signalen worden door vrijwilligers of door burgers onderling opgepakt. Een andere respondent benoemt dat hij door aanwezig te zijn, laat

merken dat hij bereid is om te helpen wanneer dat nodig is. Een andere respondent benoemt letterlijk: *'We moeten zorgen dat mensen wakker blijven. Ze moeten weten dat de grondhouding 'zorg hebben voor elkaar' belangrijk is.'* (Vrijwilliger 3). Twee respondenten geven aan dat je wel aanwezig kunt zijn, maar dat de ander wel geholpen moet willen worden. Zij geven beiden aan dat de burger hierin zelf een verantwoordelijkheid draagt. Wil de burger met een hulpvraag niet, dan houdt het op. Eén van de twee respondenten benoemt dat je dan alleen nog kunt doorverwijzen. De andere vier respondenten zeggen hier niets over. Buren worden door alle zes de respondenten genoemd als belangrijke personen. Drie respondenten geven aan dat zij letterlijk aanwezig kunnen zijn, waar een professionele hulpverlener daar de tijd niet voor heeft.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Vijf respondenten geven aan dat ze het fijn vinden om af en toe eens aanspraak te hebben. Alle zes de respondenten geven aan dat praktische hulp heel belangrijk is. Drie respondenten noemen de burens die voor hen een rol spelen bij hulp die ze af en toe nodig hebben. Twee respondenten geven aan dat ze zich bezwaard voelen als zij elke keer zelf om hulp moet vragen. Drie andere respondenten sluiten hierop aan en geven aan dat ze het fijn zouden vinden wanneer iemand af en toe eens langs zou komen om te vragen waar ze hulp bij nodig hebben. Alle zes de respondenten benoemen dat ze in deze samenleving zelf om hulp moet vragen, maar dat je dan wel de weg moet weten. Vijf respondenten zeggen concreet het publiceren van ondersteuningsmogelijkheden in kranten zou helpen.

§4.2.7 Resultaten topic 'Nut voor de burgers'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Bij de vraag wat de voordelen zijn voor de burgers zelf bij preventief werken, geven alle zes de respondenten het antwoord dat er dan snel ingegrepen kan worden. Vervolgens noemen vier respondenten dat de situatie door vroegtijdige hulp niet zo snel escaleert. Eén respondent geeft aan dat er altijd nog wel een taboe heerst op hulp vragen. Door aanwezig te zijn, help je de burgers gemakkelijker over de drempel heen om hulp te vragen. Alle zes de respondenten geven aan dat contact met burens een voorwaarde is om snel in te kunnen grijpen. Eén respondent noemt dat burens er het snelste kunnen zijn wanneer er een crisissituatie is. Ten slotte noemt één respondent dat burgers gemakkelijker hulp vragen wanneer ze iemand kennen. Ook wanneer het gaat om problemen die complexer zijn.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Alle zes de respondenten geven aan dat het fijn is als er iets is waar je op terug kunt vallen. Drie respondenten benoemen aanvullend dat een centraal punt waar je met alle vragen terecht kunt, voor hen de plek zou zijn waar ze op terug kunnen vallen. De andere drie noemen een persoon op wie je terug kunt vallen. Ze geven alle zes aan dat ze weten wie ze kunnen bellen als er iets is. Drie respondenten benoemen dat het belangrijk is om iemand in de buurt te hebben als het fout gaat. Dan is er snel hulp. Drie respondenten geven aan dat uitjes of andere activiteiten belangrijk zijn omdat hulpverleners dan al veel kunnen signaleren. Eén respondent geeft concreet aan dat hulpverleners niet bang moeten zijn om te vragen wat er aan de hand is. Vier respondenten benoemen dat mensen geholpen willen worden, maar dat ze het over het algemeen lastig vinden om hulp te vragen. Twee andere respondenten zeggen dat deze drempel lager wordt, wanneer hulpverleners zelf op de burgers zouden afstappen.

§4.2.8 Resultaten topic 'Criteria'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

De zes respondenten geven aan dat signalen kunnen ontvangen en actie ondernemen op deze signalen voorwaarden zijn om het (vrijwilligers)werk te kunnen doen. Drie respondenten zeggen dat terugkoppeling een belangrijk onderdeel is om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk hoog te houden.

Vier respondenten noemen dat het inschakelen van het netwerk belangrijk is. Eén respondent geeft concreet aan dat transparantie naar het netwerk toe de kwaliteit verhoogt. Drie respondenten zeggen dat kunnen doorverwijzen nodig is bij hulp bieden aan burgers met een hulpvraag. Alle respondenten geven aan dat samenwerken met anderen belangrijk is. Vier van deze respondenten noemen de huisarts. Ten slotte geeft één respondent aan dat het goed is om out of the box te kunnen denken om een oplossing voor een probleem te vinden.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Zes personen van deze respondentgroep geven aan dat de vrijwilligers vooral de juiste weg moeten kunnen wijzen. Snelheid speelt hierbij een rol, geven vier respondenten aan. Twee respondenten benoemen dat ze het toch nog vaak zelf uit moeten zoeken, omdat het lijkt alsof niemand echt de weg weet. Twee respondenten geven aan dat het fijn is om zoveel mogelijk hetzelfde gezicht te zien. Een aantal verschillende mensen is niet erg, maar het wordt vervelend wanneer er geen band opgebouwd kan worden. Twee respondenten geven aan dat het persoonlijke contact erg belangrijk is. Het gaat er volgens hen om dat je de ander even hebt gezien en echt hebt gesproken. Eén respondent benoemt dat het belangrijk is om de vrijwilliger te kunnen bereiken wanneer hij ergens niet uitkomt. De andere vijf respondenten geven niets aan over de bereikbaarheid.

§4.2.9 Resultaten topic 'Behoeften van de burger'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Vier respondenten geven aan dat een netwerk opbouwen in een dorp belangrijk is om niet te vereenzamen. Deze vier respondenten benoemen dat burgers zonder netwerk eerder in de problemen komen. Alle respondenten zeggen dat het belangrijk is dat de burger de hulpverlener vertrouwt. Alleen wanneer er vertrouwen is, kan de hulpverlener binnenkomen. Vervolgens geeft de helft aan dat een bekende van de burger een streepje voor heeft. Doordat de hulpverlener de burger met een hulpvraag kent, wordt er sneller een vertrouwensband opgebouwd. Alle zes de respondenten zeggen dat het belangrijk is dat er één centraal punt is waar je met je vragen terecht kunt. Het centrale punt moet voor iedere burger van de gemeente Veere te bereiken zijn. Drie respondenten geven aan dat er een taboe heerst om hulp te vragen en dat dit taboe doorbroken moet worden. Eén respondent benoemt dat dit het beste kan, wanneer meer mensen om hulp vragen. Dan wordt om hulp vragen normaal. Een andere respondent geeft aan dat dit taboe doorbroken zou kunnen worden door mensen die 75+ zijn één keer per jaar te bezoeken. Hij geeft ook aan dat met name de oudere mensen het lastig vinden om hulp te vragen.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Vijf van de zes respondenten geven aan dat een netwerk erg belangrijk is. Eén respondent zegt dat je anders snel eenzaam wordt. Vier respondenten benoemen dat burens vaak een handje uitsteken en dat het fijn is om daarop terug te kunnen vallen. Alle zes de respondenten geven aan dat het belangrijk is dat er iemand is die de weg weet. Vier respondenten benoemen dat dit een centraal punt kan zijn waar je naartoe kunt met je vragen. Vier respondenten geven aan dat ze het belangrijk vinden dat er activiteiten worden georganiseerd. Eén respondent zegt dat de organisatie die de activiteiten organiseert, zich in moet zetten om mensen die zich nooit aanmelden te bezoeken. Vier respondenten sluiten erbij aan dat persoonlijk contact erg belangrijk is. Twee respondenten geven aan dat ze het fijn zouden vinden dat er in bepaalde situaties of vanaf een bepaalde leeftijd iemand langskomt om te vragen waar de persoon tegenaan loopt. Alle zes de respondenten benoemen dat het belangrijk is dat ze iemand kennen of weten te vinden die de juiste weg weet.

§4.2.10 Resultaten topic 'Competenties van de professional/vrijwilliger'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Alle zes de respondenten geven aan dat samenwerken belangrijk is. Drie respondenten noemen de samenwerking met de huisarts. Alle zes de respondenten geven aan dat samenwerken met de

vrijwilliger en de medewerker van Stichting Welzijn Veere een voorwaarde is om als vrijwilliger goed te kunnen functioneren. Drie respondenten zeggen dat samenwerking met de naaste omgeving van de burger met een hulpvraag nodig is bij het oplossen van een hulpvraag. Alle zes de respondenten geven aan dat het een belangrijk is dat je weet wat er binnen het dorp gebeurt. Drie respondenten geven aan dat je contact moet kunnen leggen en onderhouden. Twee respondenten benoemen dat je ook op mensen moet durven afstappen en vragen moet durven stellen. Een andere respondent benoemt dat je als vrijwilliger moet weten wat de mogelijkheden zijn. Hij zegt: *'Ik noem het maar een sjoelbak. Als je weet waar de gaten zitten, dan is het een kwestie van de stenen erachteraan jassen, en ze gaan de gaten in: doel bereikt.'* (Vrijwilliger 2). Vervolgens wordt er door drie respondenten benoemd dat het belangrijk is om grenzen aan te geven. Tenslotte geven drie respondenten aan dat er de bereidheid moet zijn om mensen de willen helpen.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Alle zes de respondenten geven aan dat de hulpverlener de juiste weg moet weten. Eén respondent geeft concreet aan dat het een hele opluchting is wanneer een ander het even kan overnemen. Ze hebben niet voor niets om hulp gevraagd en het is niet fijn als de ander laat merken dat hij het niet weet. Twee respondenten benoemen dat de hulpverlener van aanpakken moet weten. Eén respondent zegt dat de bereikbaarheid belangrijk is. Op het moment dat hij er niet uitkomt kan hij op de vrijwilliger terugvallen. Twee respondenten geven aan dat luisteren een vaardigheid is die iedere hulpverlener moet bezitten. Eén van de twee zegt aanvullend dat de hulpverleners de informatie vervolgens voor zich moeten houden. Vier respondenten benoemen dat snelheid belangrijk is. Zeker wanneer het probleem per direct een oplossing vereist. Eén respondent geeft aan dat het niet altijd in het vermogen van de hulpverlener ligt om de snelheid te bepalen. Tenslotte geven drie respondenten aan dat het voor hen al een geruststelling is wanneer ze merken dat de hulpverlener bereidwillig is om te helpen. Eén respondent geeft concreet aan dat ze er dan vertrouwen in heeft dat het goed komt.

§4.2.11 Resultaten topic 'Fases'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Alle zes de respondenten geven aan dat persoonlijk contact het belangrijkste is om de vraag goed in te kunnen schatten. Zelf langsgaan als vrijwilliger en tijdens het gesprek een inschatting maken van de vraag en wat er nog meer speelt. Vervolgens geeft één respondent concreet aan dat hij dan zelf naar oplossingen gaat zoeken. Hier sluiten twee andere respondenten op aan door aan te geven dat ze ook kijken wat er al is qua netwerk en de naaste omgeving. Wanneer de respondent er niet uitkomt, zou hij contact opnemen met de contactpersoon bij Stichting Welzijn Veere. Hier sluiten vier andere respondenten bij aan. Eén respondent benoemt dat hij bij vragen naar Stichting Welzijn Veere zou bellen. Wanneer er een vermoeden is van huiselijk geweld zouden twee respondenten contact opnemen met de huisarts. Twee respondenten geven aan dat ze de huisarts of de politie zouden opbellen. Eén respondent geeft aan dat hij de politie zou bellen. De laatste respondent gaat hier niet verder op in.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Drie respondenten geven aan dat de burger zelf moet weten wat er opgelost moet worden. Twee respondenten benoemen dat het nodig is dat de hulpverlener luistert. Vervolgens geven alle zes de respondenten aan dat het belangrijk is dat de hulpverlener het probleem oplost. Eén respondent geeft concreet aan dat de hulpverleners moeten weten wat ze moeten doen om het probleem op te lossen. Twee respondenten geven aan dat er door de hulpverlener ook gekeken moet worden wat de burger zelf prettig vindt. Een respondent benoemt: *'Ze was nog ouder dan ik en ze heeft voor mij de boodschappen gedaan. Maar dan voel ik me schuldig, dan belast je anderen ook.'* (Burger 3). Drie respondenten geven aan dat persoonlijk contact belangrijk is om een probleem op te kunnen lossen. Twee respondenten geven aan dat snelheid ervoor zorgt dat ze zich goed geholpen voelen.

§4.2.12 Resultaten topic 'Algemene voorzieningen'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Alle zes de respondenten geven aan dat er veel binnen het dorp zelf wordt opgelost. Buren of familie houden elkaar in de gaten, waardoor veel problemen voorkomen worden. Er wordt door twee respondenten aangegeven dat het goed is dat er vrijwilligers zijn. Dit maakt de drempel om hulp te vragen lager. Mensen kennen de vrijwilligers. Alle zes de respondenten geven aan dat het voor iedere burger in de gemeente Veere duidelijk moet zijn wat er allemaal is. Nu is dit lang niet voor iedereen duidelijk. Drie respondenten benoemen dat het heel belangrijk is dat er mensen in het dorp zijn die signalen kunnen doorgeven aan anderen, om ervoor te zorgen dat het probleem of de situatie niet escaleert. Alle zes de respondenten geven aan dat burens een cruciale verbinding zijn om problemen of situaties de baas te kunnen. Een respondent zegt: *'Gewoon omzien naar je burens. Dat is één van de belangrijkste dingen.'* (Vrijwilliger 3).

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Vijf van de respondenten geven aan dat ze veel contact hebben met de burens. Eén respondent benoemt concreet dat de burens komen helpen om haar zolder leeg te halen. Een andere respondent zegt dat er op die manier veel voorkomen wordt. Vijf respondenten geven aan dat ze het fijn vinden dat er vrijwilligers zijn die willen helpen wanneer ze er zelf niet uitkomen. Twee respondenten geven aan dat het allemaal lastiger wordt in het leven wanneer je ouder wordt. Het is dan fijn om iemand te hebben op wie je terug kunt vallen. Vier respondenten geven aan dat ze graag weten wat er is en waar ze recht op hebben. Twee respondenten benoemen naar aanleiding hiervan dat ze in een situatie waar het niet goed gaat, niet kunnen bedenken hoe ze het op kunnen lossen. Dat kunnen ze er niet bij hebben. Ten slotte geven vier respondenten aan dat het goed is dat er activiteiten georganiseerd worden. Op die manier kunnen vrijwilligers of professionals snel signaleren wie er nooit komt en wie er een keer niet is.

§4.2.13 Resultaten topic 'Maatwerkvoorzieningen'

Respondentgroep: personen uit het welzijnsnetwerk

Alle zes de respondenten geven aan dat ze zouden terugvallen op Stichting Welzijn Veere wanneer ze de hulpvraag niet kunnen oplossen. Eén respondent geeft aanvullend aan dat hij ook nog contact zou zoeken met een vrijwillige burgeradviseur. Drie respondenten geven aan dat ze zelf ook de huisarts in zouden schakelen. Eén respondent benoemt Porthos, die de indicatie geeft voor een maatwerkvoorziening. Hij geeft aan dat dit een logge organisatie is en het lang duurt voordat er wat gebeurt. Het probleem kan dan al verergerd zijn. Twee andere respondenten zeggen dat professionele hulp alsnog dichtbij moet staan. Eén respondent geeft aan dat het ook voor de professionals fijn is als burens een oogje in het zeil kunnen houden. Hij zegt dat professionals samen moeten werken met de naaste omgeving van een burger met een hulpvraag.

Respondentgroep: burgers met een hulpvraag

Vier van de zes respondenten zeggen op dit moment een maatwerkvoorziening te hebben. Eén respondent heeft een maatwerkvoorziening gehad. Twee respondenten geven aan dat ze eigenlijk niet tevreden zijn. Eén respondent benoemt concreet dat de hulp ineens was gestopt, terwijl het probleem nog niet opgelost was. De andere respondent zegt dat hij te weinig hulp krijgt. Grote klussen kunnen niet gedaan worden, daar is geen tijd voor. Een andere respondent geeft aan dat het allemaal erg lang geduurd heeft voor de juiste hulp kwam. Er was niemand nam die de verantwoordelijkheid nam. Op dit moment is hij wel tevreden met de hulp. De twee respondenten die geen maatwerkvoorziening hebben, geven aan bij problemen Stichting Welzijn Veere te bellen als ze er niet uitkomen. Een andere respondent zegt dat wanneer hij meer hulp nodig heeft hij de vrijwillige burgeradviseur zou bellen.

5. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de conclusies weergegeven door het beantwoorden van de vier deelvragen en de hoofdvraag.

§5.1 Conclusies deelvraag 1

In deze paragraaf zijn de conclusies geformuleerd op de volgende deelvraag: 'Waaruit blijkt dat de burgers van de gemeente Veere met een laagrisico hulpvraag zich geholpen voelen?'. Vanuit beide respondentgroepen blijkt dat aanwezig zijn en een praatje maken de burgers met een hulpvraag al gerust kan stellen. Door een aantal burgers wordt genoemd dat alleen luisteren al erg belangrijk is. Ze voelen zich dan gehoord. Vanuit de personen uit het welzijnsnetwerk wordt duidelijk dat het persoonlijke contact belangrijk is. De burger weet dan wie hij voor zich heeft. Vanuit beide respondentgroepen blijkt dat een burger zich erg geholpen kan voelen wanneer er regelmatig iemand langskomt die vraagt hoe het gaat. De burgers ervaren dit als een persoon op wie ze terug kunnen vallen. Vervolgens blijkt dat burgers met een hulpvraag zich vooral geholpen voelen wanneer er praktische hulp gegeven wordt. Ze zien dan letterlijk hoe het probleem opgelost wordt. Wel wordt door meerdere burgers met een hulpvraag aangegeven dat het probleem samen met de hulpverleners opgepakt moet worden. De burger wil zelf inspraak hebben in de werkwijze waarop het probleem wordt opgelost, maar de aanpak moet gezamenlijk zijn. Het moet niet blijven bij tips, maar er moet samengewerkt worden om het probleem op te lossen. Ten derde blijkt dat de bereidheid van de hulpverlener om de ander te helpen een grote rol speelt, wil de burger zich geholpen voelen. Wanneer een hulpverlener laat zien dat hij van aanpakken weet, geven de burgers met een hulpvraag aan dat ze er vertrouwen in hebben dat het goedkomt. Vanuit de interviews met de personen uit het welzijnsnetwerk blijkt ook dat de bereidwilligheid laat zien dat de ander het niet alleen hoeft op te lossen. De burger voelt zich dan gesteund. Ten vierde wordt door een aantal burgers met een hulpvraag het nut van activiteiten genoemd. Er wordt aangegeven dat hulpverleners bij activiteiten kunnen signaleren wie er wel of niet is. Hulpverleners kunnen met die personen contact opnemen en zo dus vroegtijdig signaleren. Kortom, uit alle vorig genoemde punten blijkt dat vooral één ding erg belangrijk is wil de burger met een hulpvraag zich geholpen voelen. Namelijk dat het probleem opgelost is. Uit het veldwerk blijkt dat dit nog niet altijd goed verloopt. Met name snelheid en het daadwerkelijk oppakken van taken, bepalen of een burger met een hulpvraag zich wel of niet geholpen voelt. Een hulpverlener kan doorverwijzen, maar de burger voelt zich pas geholpen als het probleem opgelost is.

§5.2 Conclusie deelvraag 2

Hieronder zijn de conclusies opgesteld van de tweede deelvraag: 'Welke ondersteuning hebben de vrijwilligers binnen de welzijnsnetwerken in de kernen van de gemeente Veere nodig om te signaleren?'.

Vanuit alle interviews blijkt dat het belangrijk is dat de burens en de familie van een burger met een hulpvraag kunnen inschatten wat er nodig is. Zij kunnen het signaal doorgeven aan vrijwilligers of professionals. De vrijwilligers moeten kunnen inschatten wat er vervolgens nodig is. Vanuit de interviews met de burgers met een hulpvraag blijkt dat het belangrijk is dat de vrijwilligers de juiste weg kunnen wijzen. Dit betekent dat de vrijwilligers moeten weten welke mogelijkheden er zijn. De vrijwilligers geven aan dat ze hiervoor weer een aanspreekpunt nodig hebben. Er wordt benoemd dat voor elke taak een ander aanspreekpunt is. Dit kan soms verwarrend zijn. Er zijn dan meerdere welzijnswerkers, die vanuit verschillende specialisaties bij de hulpvraag betrokken kunnen zijn. De vrijwilliger weet dan soms niet bij welke welzijnswerker hij moet zijn. Vervolgens geven vrijwilligers aan behoefte te hebben aan één vast aanspreekpunt. Er wordt aangegeven dat het op die manier prima werkt. Wanneer een vrijwilliger er niet uitkomt kan hij terugvallen op een vast aanspreekpunt. Dit aanspreekpunt is een welzijnswerker van Stichting Welzijn Veere. Door hierop te kunnen terugvallen, kunnen de hulpvragen snel opgelost worden. Daarnaast wordt door de respondentgroep

‘personen uit het welzijnsnetwerk’ aangegeven dat een terugkoppeling erg belangrijk is. Er wordt verwacht dat ze een terugkoppeling krijgen van de welzijnswerker. Uit de interviews blijkt dat er soms nog om de terugkoppeling gevraagd moet worden. Uit de antwoorden van alle respondenten uit het welzijnsnetwerk blijkt dat kennis belangrijk is. Sommige vrijwilligers hebben een cursus gevolgd en zij geven aan hier veel aan te hebben. Ze voelen zich zekerder bij het uitvoeren van hun taken. Uit de interviews blijkt dat de vrijwilligers toch een grote verantwoordelijkheid hebben en hier goed mee willen omgaan. Kennis helpt daarbij.

§5.3 Conclusie deelvraag 3

In deze paragraaf zijn de conclusies van deelvraag drie te lezen: ‘Welke handvatten hebben welzijnswerkers binnen de welzijnsnetwerken van Stichting Welzijn Veere nodig om af te wegen welke hulp er per hulpvraag ingezet kan worden?’.

Het eerste dat genoemd wordt door de respondenten uit de respondentengroep ‘personen uit het welzijnsnetwerk’, is dat samenwerking erg belangrijk is. De samenwerking wordt ten eerste genoemd op het gebied van het netwerk van de burger met een hulpvraag. Met name burens en familie worden genoemd. De reden om met hen samen te werken, is dat zij snel bij de burger kunnen zijn. Daarnaast wordt voor de burger met een hulpvraag op deze manier de drempel verlaagd om hulp te vragen. De tweede partij waarmee de welzijnswerkers samen moeten werken zijn de professionals. Uit de interviews blijkt met name de huisarts een belangrijk persoon om mee samen te werken. Door de respondenten wordt aangegeven dat de huisarts ten eerste veel weet. De tweede reden is dat veel mensen met een probleem op de huisarts afstappen. De drempel naar de huisarts is dus laag. De huisarts kan bij ‘sociale problemen’ doorverwijzen naar de juiste hulp. Om de juiste hulp te kunnen geven aan burgers met een hulpvraag, blijkt uit het veldwerk dat de welzijnswerkers moeten weten wat er per kern aan hulp aanwezig is. Er wordt door een aantal respondenten benoemd dat dit kan gaan om activiteiten en maatwerkvoorzieningen, maar ook de hulp die voor iedereen toegankelijk is. Uit de interviews blijkt dat er van de welzijnswerkers verwacht wordt dat zij op de hoogte zijn van de sociale kaart van de kernen in de gemeente Veere. Vervolgens wordt vanuit beide respondentengroepen benoemd dat het belangrijk is dat welzijnswerkers persoonlijk contact onderhouden met de vrijwilligers. De vrijwilligers weten op deze manier op wie zij terug kunnen vallen. Vanuit de interviews met de personen uit het welzijnsnetwerk blijkt dat het belangrijk is dat de welzijnswerker op de hoogte is van de werkwijze. Dit is per vrijwilligersfunctie verschillend. Uit de interviews blijkt dat een vrijwilliger zich gesteund voelt, wanneer de welzijnswerker op de hoogte is van de werkwijze en de juiste tips kan geven. Ten vierde blijkt uit de antwoorden van de respondenten uit beide respondentengroepen dat het belangrijk is dat de welzijnswerkers aansluiten bij wat de burgers nodig hebben. Dit sluit aan bij de methode vraaggericht werken. Er wordt echter ook benoemd dat er niet gewacht moet worden tot er burgers zijn die met een probleem komen. Er wordt door meerdere respondenten aangegeven dat welzijnswerkers proactief en preventief moeten werken. De reden hiervoor is dat door proactief werken problemen sneller achterhaald worden. Door preventief te werken worden problemen voorkomen. Tenslotte wordt door een aantal respondenten aangegeven dat er nog altijd een taboe rust op om hulp te vragen. Welzijnswerkers spelen er een rol in om deze taboe weg te nemen, blijkt uit het veldwerk. Hulp vragen moet gewoon worden. Er wordt door een aantal respondenten benoemd dat dit kan door persoonlijk mensen te benaderen.

§5.4 Conclusie deelvraag 4

In deze paragraaf zijn de conclusies van deelvraag vier geformuleerd: ‘Welke informatie hebben de burgers van de gemeente Veere nodig om met hun hulpvraag bij de juiste organisatie terecht te komen?’.

Uit de interviews blijkt dat het voor de burgers met een hulpvraag erg verwarrend is waar ze met welk probleem moeten zijn. Vanuit de andere respondentengroep wordt hetzelfde benoemd. Vanuit beide respondentengroepen wordt aangegeven dat het belangrijk is dat er overzicht is. Concreet blijkt

dat één centraal punt waar iedereen met vragen terecht kan, door veel respondenten als een oplossing wordt gezien. Uit het veldwerk blijkt ook dat er verwacht wordt dat medewerkers vanuit het centrale punt vervolgens doorverwijzen naar de juiste persoon. Vervolgens wordt de huisarts door meerdere respondenten benoemd. Dit zou voor veel burgers een punt zijn waar ze naartoe zouden gaan met een vraag. Uit het veldwerk blijkt dat de burgers verwachten dat de huisarts hen helpt. Ook wanneer dit op het welzijns- of psychisch gebied is. Er wordt verwacht dat de huisarts de juiste informatie heeft om hen verder te helpen. Om de juiste organisatie te kunnen vinden, blijkt daarnaast uit de interviews dat veel mensen willen weten wat er in hun kern mogelijk is aan hulp. Er is vaak zoveel dat de burgers niet alles weten. Vanuit de respondenten blijkt dat een persoonlijke benadering het meest effectief is om op de hoogte zijn van wat er in hun kern is. Dat betekent dat een ander de burger erop wijst welke mogelijkheden er zijn. Ten derde blijkt vanuit de interviews dat de bereikbaarheid van de hulpverleners belangrijk is om de juiste hulp te vinden. Er wordt benoemd dat mobiliteit een rol speelt om de juiste organisatie te bereiken. De bekendheid wordt vaak in één adem genoemd. Uit het veldwerk blijkt dat de burgers moeten weten waar ze terecht kunnen.

§5.5 Conclusie hoofdvraag

In de laatste paragraaf van hoofdstuk vijf is de conclusie op de hoofdvraag geformuleerd: 'Hoe kan Stichting Welzijn Veere mensen met een laagrisico hulpvraag ondersteunen om te voorkomen dat de hulpvraag complex wordt?'.

Uit het veldwerk blijkt dat respondenten graag zouden zien dat er proactief gewerkt wordt vanuit een organisatie als Stichting Welzijn Veere. Er wordt aangegeven dat de welzijnswerkers zichtbaar aanwezig moeten zijn in hun kernen. Het persoonlijke contact wordt meerdere keren benadrukt. Het wordt duidelijk dat dit kan door aanwezig te zijn bij activiteiten, maar ook door burgers persoonlijk aan te spreken. Durven vragen naar de reden en vragen waarom iemand bijvoorbeeld niet bij de activiteiten aanwezig is. Hierdoor wordt de drempel om hulp te vragen verlaagd. Ten tweede blijkt vanuit het veldwerk dat preventief werken gewaardeerd wordt. Problemen worden dan vroegtijdig gesignaleerd. Dit wordt met name gedaan middels de activiteiten die er in iedere kern zijn. Door de respondenten worden ook andere diensten genoemd. Twee veelgenoemde diensten zijn burenhulp en burgeradviseurs. Uit de interviews blijkt dat samenwerking met Stichting Welzijn Veere van groot belang is. Wanneer de samenwerking goed verloopt, kan dit voorkomen dat het probleem complex wordt. Vanuit de respondenten blijkt ook dat vrijwilligers een belangrijke rol spelen bij preventief werken. Zij zijn de ogen en oren voor de professionals en pikken signalen vroegtijdig op. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt vervolgens dat het netwerk van de burger van belang is bij het oplossen van een hulpvraag. Er wordt aangegeven dat soms burenhulp de oplossing zijn en niet maatwerkvoorzieningen. Inzetten op het netwerk en met name de burenhulp komt vanuit het veldwerk sterk naar voren. Dit sluit ook aan op preventief werken. Respondenten benoemen dat het vaak om kleine dingen gaat. Een burger voelt zich enorm geholpen door de hulp die burenhulp geven. Uit de interviews blijkt dat de bereidheid om te helpen een grote rol speelt voor de burgers met een hulpvraag. Hoe laagdrempeliger de hulp, hoe groter de kans dat de burger de hulp accepteert en later nog eens om hulp vraagt, zo blijkt uit de interviews. Ten slotte blijkt dat welzijnswerkers vaak de spin in het web zijn. Ze verbinden burgers met een hulpvraag en hulpverleners met elkaar en zorgen er op die manier voor dat het probleem opgelost wordt. Vanuit beide respondentengroepen blijkt dat de welzijnswerker het aanspreekpunt is voor vrijwilligers. Beide respondentengroepen ervaren dit als prettig. Als voorwaarde wordt benoemd dat de welzijnswerker op de hoogte moet zijn van de veranderingen binnen de Wmo, de vragen die er zijn vanuit de burgers en het hulpaanbod dat er is. Dit sluit aan op proactief en preventief werken.

6. Discussie

Dit hoofdstuk is verdeeld in vijf paragrafen. Eerst wordt er een methodische discussie beschreven, waarin betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid terugkomen. Vervolgens is er een inhoudelijke interpretatie van de conclusies. De resultaten en conclusies worden hierin vergeleken met de theorie. In de derde paragraaf is nieuwe informatie opgenomen naar aanleiding van het beschrijven van de resultaten en de conclusie. Vervolgens wordt in paragraaf vier verwezen naar de bijlage met de feedback van de opdrachtgever. Ten slotte wordt het onderzoeksproces en het eigen onderzoeksgedrag besproken.

§6.1 Methodische discussie

Om de betrouwbaarheid van de interviewvragen te vergroten, zijn de interviewvragen door meerdere personen bekeken. De feedback hierop is verwerkt voordat de interviews begonnen zijn. Het eerste interview wat gehouden is, was een proefinterview. Dit interview verliep goed en er was geen verdere aanpassing meer nodig. Door de respondent te laten kiezen waar het interview plaatsvindt, is de betrouwbaarheid van het onderzoek groter geworden. Bij het kiezen van de locatie was het niet altijd mogelijk een locatie uit te zoeken waar respondent en interviewer alleen waren. Om de betrouwbaarheid te vergroten is gekozen voor een ruimte waar de respondent en interviewer zoveel mogelijk met rust werden gelaten. Ten slotte is er een logboek bijgehouden, waar gerapporteerd is wat, waar, wanneer en door wie de activiteiten zijn uitgevoerd.

De validiteit in dit onderzoek is vergroot door een zo groot mogelijke variëteit te creëren onder de respondenten. Dit is gedaan door bij de doelgroep 'personen uit het welzijnsnetwerk' een gestratificeerde steekproef uit te voeren. Door de populatie op te delen in deelpopulaties is de validiteit van het onderzoek vergroot. Bij de tweede respondentengroep: de burgers met een hulpvraag, zijn de burgers per soort hulpvraag ingedeeld. Vervolgens is uit elke groep een steekproef genomen. Door ook hier een variëteit te creëren zijn alle respondenten bereikt die van belang zijn voor het onderzoek. Er is daadwerkelijk gemeten wat voor dit onderzoek nodig is (Verhoeven, 2018). Door aan te sluiten op de onderwerpen uit de beleidsnota van Stichting Welzijn Veere, is de bruikbaarheid van dit onderzoek groter geworden. De onderwerpen die in de beleidsnota genoemd worden, zijn preventief werken en het voorkomen van hoog- en middenrisico hulpvragen (Stichting Welzijn Veere, 2018). Dit bevestigt dat het onderzoek aansluit bij de organisatie en daardoor bruikbaar is. Daarnaast is de bruikbaarheid vergroot door nauw samen te werken met de opdrachtgever van het onderzoek.

Gebleden is dat kwalitatief onderzoek het meest geschikt was voor dit onderzoek. Het ging om de ervaring van de respondenten en dit kon het best getoetst worden door de respondenten persoonlijk te benaderen. Door de open, half gestructureerde interviews was er een goede balans tussen alle belangrijke onderwerpen behandelen en doorvragen. Hierdoor is alles aanbod gekomen wat belangrijk is.

§6.2 Inhoudelijke interpretatie van de conclusies

Vrijwilligers

Scholing wordt met name door de respondentengroep 'personen uit het welzijnsnetwerk' genoemd als een belangrijk onderdeel om burgers met een hulpvraag te kunnen helpen. Jonkers en Machielse (2013) sluiten hierbij aan met de theorie die zij beschrijven. Zij geven aan dat scholing nodig is om de huidige hulpvragen op te kunnen lossen. Het gaat vaak om specifieke vragen, waar specifieke kennis voor nodig is. De burgers met een hulpvraag geven aan dat scholing voor hen minder belangrijk is. Het is opvallend dat de bereidheid om te helpen bij hen een grotere rol speelt. Vanuit de theorie wordt er niet specifiek ingegaan op het aspect scholing, belicht vanuit de hulpvragers. Wel komt naar voren dat vrijwilligers een grote rol spelen bij het oplossen van hulpvragen (Wilken & van Bergen,

2016). Dit blijkt ook uit het veldwerk. Vanuit de personen uit het welzijnsnetwerk wordt aangegeven dat het belangrijk is om een contactpersoon als vast aanspreekpunt te hebben. Hier kunnen zij op terugvallen. Er wordt aangegeven dat samenwerking met professionals van belang is om de hulpvraag op de goede manier te kunnen oplossen. De burgers met een hulpvraag geven aan dat de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals onderling goed moet zijn, maar ook de samenwerking tussen professionele organisaties. Snelheid speelt een grote rol om de hulpvraag op te lossen voor deze escaleert. Vanuit de theorie wordt hier verder niet concreet op ingegaan. Wel wordt benoemd dat bij de professionele hulpverlening er steeds meer wordt samengewerkt met het netwerk van de hulpvrager (Wilken & van Bergen, 2016).

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Opvallend is dat vanuit beide respondentgroepen wordt benoemd dat praktische hulp belangrijk is om te voorkomen dat een hulpvraag complex wordt. VNG (2015) geeft aan dat er drie lagen van ondersteuning zijn. Ondersteuning bij reflectie op het eigen leven, ondersteuning bij de toegang tot ondersteuning in het sociaal domein en ondersteuning voor mensen die al van bepaalde voorzieningen gebruik maken. Het bieden van concrete praktische hulp wordt niet specifiek genoemd. Door de respondenten uit de groep 'burgers met een hulpvraag' wordt aangegeven dat het daarnaast belangrijk dat een vrijwilliger of hulpverlener je advies geeft. Dit komt heel duidelijk terug in de definitie van onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Wmo (Beltman, 2017). De cliëntondersteuning moet onafhankelijk zijn. Dit houdt in dat de burger met een hulpvraag erop moet kunnen vertrouwen dat de cliëntondersteuner volledig onafhankelijk is van de gemeente, zorgaanbieder of andere instanties (VNG, 2017). Vanuit de respondentgroep 'personen uit het welzijnsnetwerk' wordt door geen enkele respondent benoemd dat de hulp onafhankelijk moet zijn en dat dit belangrijk is voor de burgers. Sterker nog, de burgers zelf opperen dat het goed is als de vrijwilliger van de gemeente komt. De reden hiervoor is dat de vrijwilliger dan dichtbij het vuur zit, waardoor er snel ingegrepen kan worden. Door de 'personen uit het welzijnsnetwerk' wordt aangegeven dat het inzetten van het netwerk belangrijk is om het probleem effectief te kunnen oplossen. Dit sluit aan bij wat het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2018) noemt. Namelijk dat de cliëntondersteuner het sociale netwerk van de hulpvrager bij het oplossen van de hulpvraag moet betrekken. Daarnaast is het belangrijk dat de cliëntondersteuner op de hoogte is van de sociale kaart. Dit komt ook naar voren uit het veldwerk. Beide respondentgroepen geven aan dat het belangrijk is dat de hulpverlener weet waar hij moet zijn en naar wie hij eventueel kan doorverwijzen. Vanuit de 'burgers met een hulpvraag' wordt duidelijk aangegeven dat het probleem opgelost moet worden, en dat het eigenlijk niet zoveel uitmaakt hoe dit gebeurt. Beltman (2017) noemt dat de cliëntondersteuner moet helpen om de ondersteuning te krijgen die nodig is, wat hierbij aansluit. Ten slotte wordt vanuit de respondentgroep 'personen uit het welzijnsnetwerk' genoemd dat één van de belangrijkste taken is om in de gaten te houden wat er in het dorp afspeelt. Als vrijwilligers dit doen, kunnen ze tijdig hulpvragen signaleren, waardoor er snel hulp ingeschakeld kan worden. In de theorie komt dit niet terug, wat vermoedelijk ermee te maken heeft dat elke gemeente de cliëntondersteuning weer anders vormgeeft (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2018).

Preventief werken

Het aanwezig zijn in een dorp of wijk is voor een hulpverlener een voorwaarde om proactief te kunnen signaleren (Oude Vrielink, van der Kolk, & Klok, 2014). Vanuit beide respondenten wordt benoemd dat de aanwezigheid van hulpverleners belangrijk is. Vanuit de respondentgroep 'personen uit het welzijnsnetwerk' wordt aangegeven dat door de aanwezigheid het vertrouwen wordt vergroot. Dit sluit aan bij wat Baart (2002) beschrijft over het presentiemodel. Door het vertrouwen kan er sneller gesignaleerd worden (Baart, 2002). Omlo (2017) benoemt dat een bijkomend gevolg is dat de bewoners de hulpverlener door zijn aanwezigheid gaan zien als het aanspreekpunt van de buurt. Het valt op dat dit bij de respondentgroep 'burgers met een hulpvraag' bij dit onderdeel niet direct terugkomt. Wel komt het later terug, wanneer burgers aangeven dat ze bij voorkeur

terugvallen op een vrijwilliger die ze kennen, wanneer het gaat over hoe bereikbaar de vrijwilliger is. Buren worden door veel burgers vertrouwd, waardoor zij makkelijk binnenkomen voor een praatje. Doordat burens gemakkelijk binnenkomen, kunnen zij snel signaleren. Er wordt in de theorie nog vier andere modellen genoemd die een preventieve werking hebben. Vanuit het veldwerk is er niets uitgekomen wat daarop aansluit. Tenslotte benoemt Baart (2002) dat de hulpverlener op de burgers af moet stappen, in plaats dat de burgers met een vraag bij de hulpverlening aankomen. Vanuit het veldwerk wordt door meerdere respondenten aangegeven dat dit nog meer zou mogen en dat hier zeker behoefte aan is. In de theorie (Berg, et al., 2017) wordt bij het nut van de burgers vooral ingegaan op het bevorderen van de eigen kracht. Dit komt in de interviews helemaal niet naar voren. Wel wordt vanuit de 'burgers met een hulpvraag' aangegeven dat het fijn is om te weten dat er iemand is op wie je terug kunt vallen. Dit sluit aan bij de theorie die beschrijft dat vrijwilligers ingezet kunnen worden omdat zij wel de tijd en aandacht hebben, waar het professionals tekortschiet (Berg, et al., 2017). Ten derde wordt door Berg, et al. (2017) benoemd dat ontmoetingen burgers bij elkaar brengen. Dit wordt door de burgers met een hulpvraag wel bevestigd, maar door de personen uit het welzijnsnetwerk niet.

Vraaggericht werken

Vanuit de respondentengroep burgers met een hulpvraag wordt aangegeven dat persoonlijk contact voor hen belangrijk is. Dit sluit aan bij de theorie over bejegening. Hier gaat het om een respectvolle houding richting de hulpvrager (Vilans, 2012). Het tweede wat door Vilans (2012) genoemd wordt is vakbekwaamheid. Hier wordt vanuit de personen uit het welzijnsnetwerk niet op ingegaan bij dit onderdeel. Wel is dit bij de topic 'vrijwilligers' teruggekomen. De burgers met een hulpvraag geven aan dat het wel belangrijk is dat de hulpverleners de juiste weg kunnen wijzen, maar er wordt niet concreet genoemd dat voor hen kennis belangrijk is. Het gaat hen erom dat ze geholpen worden. Dit is dus in tegenstelling tot wat in de theorie te lezen is. Van der Steege (2003) noemt drie algemene behoeftes vanuit de hulpvragers: 'Wants', 'needs' en 'demands'. Wat betreft de 'wants', geven beide respondentengroepen aan dat ze verwachten dat er hulp aangeboden wordt en dat hulpverleners de weg weten. De burgers met een hulpvraag geven aan dat ze er vanaf een bepaalde leeftijd behoefte aan hebben dat de hulp aangeboden wordt. Dus dat het initiatief niet vanuit de burger zelf komt om hulp te vragen. Dit zijn de 'needs'. 'Demand' is voor de respondentengroepen dat er één centraal punt zou komen waar iedereen terecht kan. In de theorie worden drie competenties genoemd. Communicatieve vaardigheden bezitten, breder kijken dan de hulpvraag die gesteld is en de weg weten binnen de organisaties (Uden, Vaalburg, & Verbeek, 2008). Met name de respondentengroep personen uit het welzijnsnetwerk sluit hierbij aan. De respondenten geven aan dat het een voorwaarde is om contacten te kunnen leggen en onderhouden om het werk goed uit te kunnen voeren. Door de burgers met een hulpvraag wordt aangegeven dat het erom gaat dat het probleem opgelost moet worden. Vanuit de personen uit het welzijnsnetwerk wordt een bepaalde volgorde genoemd. Eerst wordt er persoonlijk contact gezocht met de burger met een hulpvraag. Vervolgens wordt er gekeken hoe het probleem opgelost kan worden. Tenslotte wordt er contact opgenomen met hun coördinator vanuit Stichting Welzijn Veere. Zo niet, dan lossen ze de hulpvraag zelf op met de burger en zijn omgeving. Deze drie fasen zijn globaal te vergelijken met de eerste, de derde en de vijfde fase van Beven, Kippin, Karakusevic & Randle (2016). Deze fasen zijn: het begrijpen van het probleem, het in kaart brengen van de mogelijkheden en het daadwerkelijk beantwoorden of oplossen van de hulpvraag.

Laagrisico hulpvragen

De algemene voorzieningen zijn de voorzieningen die binnen de gehele gemeente beschikbaar gesteld worden voor mensen die dat nodig hebben (Zorgwijzer, 2018). Als voorbeelden worden in de theorie de maaltijdservice en het organiseren van activiteiten genoemd. Vanuit de respondenten worden ook de activiteiten genoemd. Vervolgens wordt door beide respondentengroepen genoemd dat vrijwilligers heel belangrijk zijn om een probleem op te lossen waar de burgers er zelf niet uitkomen. Dit komt niet concreet terug in de theorie. Er worden in de theorie (Wichink Kruit, 2015)

vijf doelen genoemd van de algemene voorzieningen. Hier wordt in het veldwerk niet verder op ingegaan. Wel wordt door beide respondentgroepen benoemd dat er veel onderling met burens en familie wordt opgelost. Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen en hulpbronnen die op de leefsituatie en gezondheid van de persoon zijn afgestemd (Zorgwijzer, 2018). De beide respondentgroepen geven aan dat ze zouden terugvallen op Stichting Welzijn Veere wanneer ze ergens niet uitkomen. Samenwerking tussen de professionals en met de vrijwilligers wordt door beide respondentgroepen genoemd, wanneer een maatwerkvoorziening is opgestart. Er wordt aangegeven dat het belangrijk is om de samenwerking bij een maatwerkvoorziening vast te houden. Dit zorgt ervoor dat de burgers er vertrouwen in hebben dat de hulpvraag goed opgepakt is. Uit de interviews met de burgers met een hulpvraag blijkt dat niet alle burgers tevreden zijn over de maatwerkvoorziening. De maatwerkvoorzieningen worden uitgevoerd door de gemeenten, wat inhoudt dat iedere gemeente zelf invulling mag geven hoe de maatwerkvoorzieningen vorm krijgen (Wilken & van Bergen, 2016). Vermoedelijk zorgt dit ervoor dat er weinig concrete informatie te vinden is over hoe de maatwerkvoorzieningen vorm moeten krijgen.

§6.3 Nieuwe informatie

Extra informatie is opgenomen onder het topic preventief werken in het theoretisch kader, omdat over de competenties van de hulpverlener zeer weinig werd vermeld (zie paragraaf 2.4). Vanuit het veldwerk werd hier wel veel over genoemd. Er wordt ingegaan op drie competenties: communicatieve vaardigheden, breed naar een hulpvraag kijken en de juiste weg weten en wijzen.

§6.4 Verwijzing bijlage feedback opdrachtgever

In bijlage 5 is het feedbackformulier van de opdrachtgever terug te vinden.

§6.5 Onderzoeksproces en eigen onderzoeksgedrag

Het onderzoek is begonnen door te brainstormen over een onderwerp. Met behulp van collega's is het onderwerp uiteindelijk vastgesteld, waarna de deelvragen zijn opgesteld. Door feedback van collega's zijn de deelvragen in het begin regelmatig aangepast. Nadat de concept inleiding werd beoordeeld met een 'go' ben ik begonnen met de interviews. Voor ik het gesprek begon, heb ik eerst nogmaals uitgelegd wat de bedoeling is van het interview. Dit had ik al via de telefoon gedaan, maar om te voorkomen dat er tijdens het interview verwarring over zou ontstaan, heb ik dat nogmaals uitgelegd. Vervolgens gaf ik aan dat het gesprek opgenomen zou worden en vroeg ik of de respondent hier toestemming voor gaf. Geen enkele respondent had hier bezwaar tegen. Tijdens het afnemen van de interviews viel mij op dat er soms heel persoonlijke informatie werd gegeven. Ik was me ervan bewust dat ik hier zorgvuldig mee om moest gaan. Het verbaasde me wel dat met name de burgers met een hulpvraag zo open waren in het interview. Hier was ik aangenaam verrast over. Door de openheid van de respondenten merkte ik dat ik de resultaten, conclusies en aanbevelingen heel concreet kon verwoorden. Bij een aantal respondenten heb ik dit aangegeven. Zij gaven aan dat ze het belangrijk vinden dat de hulpverlening goed is. Door de half gestructureerde vragenlijst heb ik kunnen voorkomen dat ik te veel suggestieve vragen zou stellen. In het begin merkte ik dat ik soms erg vasthield aan mijn opgestelde vragenlijst. Bij sommige respondenten werkte dit prima, bij anderen merkte ik dat het gesprek meer vanzelf liep en ik me wat flexibeler moest opstellen in de volgorde van de vragen. Zodra ik dit inzicht ontdekte, heb ik me hierin wat losser opgesteld. Ik kwam erachter dat het gesprek dan gemakkelijker verliep en ik aan het eind van het interview toch alle vragen had kunnen stellen. Het viel me op dat ik door de vaste structuur los te laten steeds nieuwgieriger werd naar de ervaring en de beleving van de respondenten zelf. Waar ik eerst nog bevooroordeeld was door mijn eigen kennis, heb ik dat steeds meer kunnen loslaten. Uiteindelijk ben ik met mijn nieuwsgierige houding achter verhalen en ervaringen gekomen die ik van tevoren niet bedacht had. Omdat ik dat bereikt heb, ben ik trots op de informatie die de interviews hebben opgebracht voor dit onderzoek.

7. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn een viertal aanbevelingen verwoord. De eerste drie aanbevelingen zijn directe aanbevelingen voor Stichting Welzijn Veere. De laatste aanbeveling heeft te maken met het nieuwe Wmo loket, waardoor dit een naastliggende aanbeveling is.

Netwerk van de burger met een hulpvraag

Vanuit beide respondentgroepen wordt aangegeven dat het netwerk van de burger met een hulpvraag een grote rol speelt in het oplossen van de hulpvraag. Vanuit de personen uit het welzijnsnetwerk wordt concreet aangegeven dat de burens het snelst aanwezig kunnen zijn in een crisissituatie. Daarnaast geven de burgers met een hulpvraag aan dat burens snel vertrouwd worden. Vanuit de personen uit het welzijnsnetwerk wordt ook aangegeven dat naar elkaar omzien één van de belangrijkste aspecten is om snel in te kunnen grijpen. Burens zijn de ogen en oren wanneer het niet goed gaat. De aanbeveling is om burgers in een kern bewust te maken dat zij veel zien en horen in hun eigen buurt. Wanneer burgers iets verontrustends waarnemen, moeten zij weten waar zij met dit signaal naartoe kunnen. Vanuit het veldwerk blijkt dat iedere burger hier anders mee om gaat. De één zou de huisarts inschakelen, de ander de politie (bij crisis) en weer een ander zou Stichting Welzijn Veere opbellen. Doordat de signalen niet bij één punt terecht komen, wordt het lastig om tijdig in te kunnen grijpen. Het risico is dan dat een eenvoudige hulpvraag oploopt tot een complexe hulpvraag, zo blijkt uit het veldwerk. Om dit te voorkomen is het van belang dat burgers in de gemeente Veere zich ervan bewust zijn dat ze een signalerende functie hebben naar hun burens.

Om burgers hiervan bewust te maken is het aan te raden persoonlijk contact te zoeken. Om mensen persoonlijk te benaderen kan Stichting Welzijn Veere gebruik maken van de huidige vrijwilligers. Daarnaast kan er samengewerkt worden met kerken, scholen en verenigingen. Het is aan te raden om per kern een actie op te zetten waarbij burgers zich bewust worden van hun signalerende functie. De vrijwilligers gaan bij elk huis langs. Ze geven uitleg van de actie en vragen of de burgers mee willen doen aan de actie. Naast het persoonlijke contact is het aan te raden om zichtbaar te maken wie er meedoet aan de actie. Dit kan door een kaart voor het raam, een flyer, een sticker op de brievenbus of een sticker onder de deurbel. Het wordt heel duidelijk aangegeven door beide respondentgroepen dat de bereidheid om de ander te helpen belangrijker is dan kennis. Burgers moeten dan echter wel weten wie er bereid is om te helpen. Door dit zichtbaar te maken, wordt de drempel om hulp te vragen verlaagd. Door mensen persoonlijk te benaderen, hebben de professionals of vrijwilligers zelf in de hand bij wie de informatie wordt gebracht. Langs gaan tot iedereen op de hoogte is vergt veel tijd, maar zorgt er wel voor dat heel specifiek bijgehouden kan worden wie er wel en wie er niet op de hoogte is. Om tijd te besparen kan ervoor gekozen worden om bij elk huis één keer langs te gaan. Wanneer de actie dan nog te veel tijd vergt, kan er gekozen worden voor een variant die minder tijd kost voor vrijwilligers. Er kan gebruik gemaakt worden van het sneeuwbaaleffect in een dorp. Wanneer een groep burgers zelf de kaart, sticker of flyer zichtbaar maakt en een aantal mensen aanspreekt, is er een begin. Als deze mensen weer andere mensen aanspreken, en die mensen weer andere mensen op de hoogte stellen kan uiteindelijk het hele dorp bereikt worden. Hierbij kan slim gebruik gemaakt worden van grote groepen, bijvoorbeeld scholen, kerken of verenigingen. Voorwaarde is wel dat duidelijk moet zijn waar de stickers, kaarten of flyers opgehaald kunnen worden. Bij het ophalen of uitdelen van de stickers, kaarten of flyers kan het doel van de actie uitgelegd worden. Het nadeel van deze manier van werken is dat Stichting Welzijn Veere niet precies in de hand heeft wie er op de hoogte is van de actie. Hierdoor blijft de kans aanwezig dat burgers zich onvoldoende bewust zijn van hun signalerende functie.

Huisbezoeken

Met name vanuit de burgers met een hulpvraag wordt aangegeven dat hulpvragen lastig is naarmate je ouder wordt. Bij het ouder worden, kan iemand zich bezwaard gaan voelen om hulp te (blijven) vragen. Om te voorkomen dat burgers te lang blijven rondlopen met een hulpvraag en het risico

lopen dat de hulpvraag complex wordt, is de aanbeveling om burgers thuis te bezoeken. Deze aanbeveling kan samengaan met de actie uit de vorige aanbeveling. Wel moet opgemerkt worden dat de vorige aanbeveling een eenmalige actie is. Bij deze huisbezoeken gaat het om een structurele inzet.

De huisbezoeken kunnen afgelegd worden door vrijwilligers. Het is aan te raden om hiervoor een nieuwe groep vrijwilligers te vormen. De huisbezoeken vergen namelijk een andere inzet dan de huidige functies binnen de welzijnsnetwerken. Het gaat om structureel mensen bezoeken. Daarnaast moet er kennis zijn van de sociale kaart. De functie van de burgeradviseurs heeft wel overeenkomsten met deze huisbezoeken. Huidige vrijwilligers kunnen daarom wel benaderd worden of ze hieraan mee willen doen. Verder kunnen de huidige vrijwilligers een rol spelen om nieuwe vrijwilligers hiervoor te werven. Mensen weten soms niet waar ze recht op hebben, waar ze moeten zijn om zorg of hulp te regelen of hoe complexe situaties voorkomen kunnen worden. Door vanaf een bepaalde leeftijd langs te gaan kan een inschatting gemaakt worden hoe het gaat. Er kan na het bezoek gelijk actie worden ondernomen op hulpvragen die er zijn. Door langs te gaan, wordt voorkomen dat hulpvragen die er zijn zich ontwikkelen tot complexe hulpvragen. Tegelijk komt hier ook het persoonlijke contact terug. Beide respondentgroepen geven aan dat persoonlijk contact belangrijk is om een hulpvraag goed op te lossen. Door persoonlijk langs te gaan, onthoudt de ander de informatie beter. Zo kan uitgesloten worden dat er toch nog mensen zijn die niet bereikt worden.

Om deze aanbeveling concreet vorm te geven is het aan te raden om nog verder onderzoek te doen. Door onderzoek te doen kan er een leeftijd vastgesteld worden vanaf wanneer huisbezoeken nuttig zijn. Er is één keer door een respondent de leeftijd vanaf 75+ genoemd. Er zijn ook redenen te bedenken om het vanaf de pensioenleeftijd (67 jaar) te doen. Er vinden dan vaak grote veranderingen plaats. Aan de andere kant blijven mensen langer mobiel en zijn burgers rond 67 jaar nog niet kwetsbaar. Vanuit het huidige onderzoek wordt aangeraden om de leeftijd vast te stellen tussen de 67 en 75 jaar. Door verder onderzoek te doen kan er een concrete leeftijd vastgesteld worden. Daarnaast kan er gekeken worden hoe huisbezoeken bij andere organisaties en gemeentes vorm worden gegeven. Ook kan onderzocht worden welke partijen er moeten samenwerken om hulpvragen die uit de huisbezoeken naar voren komen op te kunnen pakken. Ten slotte kan er onderzocht worden hoe vaak de huisbezoeken per persoon moeten plaatsvinden. Hier kunnen meerdere keuzes in gemaakt worden. Er kan uit vervolgonderzoek naar voren komen dat een eenmalig huisbezoek voldoende is, maar ook dat het huisbezoek jaarlijks terug moet komen. Vanuit dit onderzoek is dat niet mogelijk om vast te stellen.

Samenwerking huisarts

Door beide respondentgroepen wordt meerdere keren de huisarts genoemd als persoon waar mensen naartoe gaan, wanneer ze een probleem hebben. Dit probleem kan zich, zoals blijkt uit de interviews, bevinden op het sociale gebied. Daarnaast wordt de huisarts ook genoemd als persoon waar zorgwekkende signalen aan worden doorgegeven. Om te voorkomen dat de hulpvragen van burgers complex worden, is de aanbeveling om samen te werken met huisartsen en praktijkondersteuners van de huisarts. Het gaat vooral om bewustwording bij de huisartsen dat een organisatie als Stichting Welzijn Veere burgers verder kan helpen met hulpvragen die zich niet op medisch gebied afspelen. Uit het veldwerk blijkt dat er af en toe wel samenwerking is met een huisarts, maar dat deze samenwerking nog geïntensiveerd kan worden.

Een manier om samen te werken met een huisarts is de methode: 'Welzijn op Recept'. Hier worden huisartsen en welzijnsorganisaties aan elkaar gekoppeld. De huisarts kan bij problemen op welzijnsgebied doorverwijzen naar de welzijnsorganisatie, waar vervolgens wordt gekeken wat de persoon nodig heeft (Sinnema, et al., 2014). Omdat vanuit beide respondentgroepen wordt aangegeven dat de huisarts een belangrijk persoon blijft bij het signaleren van hulpvragen, is het aan te raden om de samenwerking met huisartsen en praktijkondersteuners te verdiepen. 'Welzijn op

Recept' is een methode die hiervoor gebruikt kan worden. Een alternatief is dat er met regelmaat overleg is tussen Stichting Welzijn Veere en de huisartsenpraktijken. Wanneer dit niet haalbaar is, kan Stichting Welzijn Veere met alle huisartsenpraktijken in Veere afzonderlijk afspraken maken. Het voordeel van 'Welzijn op Recept' is dat alle huisartsenpraktijken hieraan deel kunnen nemen. Hulpvragen op welzijnsgebied worden doorverwezen naar de welzijnsorganisatie van Stichting Welzijn Veere. Alle partijen om 'Welzijn op Recept' op te zetten zijn in de gemeente Veere aanwezig: een welzijnsorganisatie, huisartsen en praktijkondersteuners. Omdat uit het veldwerk gebleken is dat mensen met vragen op alle gebieden naar de huisarts gaan, kan door 'Welzijn op Recept' voorkomen worden dat burgers rond blijven lopen met hulpvragen. Om de samenwerking met huisartsen concreet vorm te geven, wordt aangeraden om hiernaar verder onderzoek te doen. Samenwerking is maatwerk en werkt in elke gemeente weer anders. Door hier verder onderzoek naar te doen, kan er een manier van samenwerken ontwikkeld worden die het best aansluit bij de gemeente Veere.

Eén centraal aanspreekpunt

Vanuit beide respondentengroepen blijkt dat het verwarrend is waar een burger naartoe moet wanneer hij een hulpvraag heeft. Er zijn zoveel verschillende organisaties dat het voor de burger onoverzichtelijk is geworden. Er wordt genoemd dat er een centraal aanspreekpunt moet zijn waar burgers met hun vragen terecht kunnen. Door één respondent werd Porthos genoemd, die op dit moment de indicaties verleend voor maatwerkvoorzieningen. De andere respondenten waren hier niet of minder van op de hoogte. Porthos stopt echter met bestaan en vanaf 1 januari 2020 gaan alle Walcherse gemeenten zelf een loket inrichten waar de Wmo indicaties aangevraagd kunnen worden.

Om ervoor te zorgen dat alle burgers in de gemeente Veere het loket weten te vinden is de aanbeveling om hier grote ruchtbaarheid aan te geven, ook door een welzijnsorganisatie als Stichting Welzijn Veere. Door meerdere respondenten wordt aangegeven dat de Veerse krant een goed middel is. Daarnaast blijkt dat veel respondenten persoonlijk aangetekende post niet zomaar over het hoofd zien. Stichting Welzijn Veere is al bekend bij de vrijwilligers en burgers die ooit in aanraking zijn gekomen met Stichting Welzijn Veere. Wanneer vanuit verschillende hoeken mensen worden ingelicht over de nieuwe toegang is de kans het grootst dat alle burgers van gemeente Veere de nieuwe toegang weten te vinden. Daarnaast is de aanbeveling dat er tussen de nieuwe toegang en Stichting Welzijn Veere een nauwe samenwerking is. Stichting Welzijn Veere is werkzaam in het voorliggende veld. Dit zijn de algemene voorzieningen. De nieuwe toegang is er om maatwerkvoorzieningen te indiceren. Door nauw samen te werken, kunnen hulpvragen snel op- of afgeschaald worden wanneer dit nodig is. De samenwerking kan op verschillende manieren vorm worden gegeven. Om snelheid te kunnen waarborgen is het aan te raden dat vanuit beide organisaties dezelfde werknemers met elkaar overleg hebben. Deze personen kennen elkaar, waardoor de lijnen kort zijn. Ten slotte is het aan te raden om structureel bij elkaar te komen. Door op vaste momenten tijd in te plannen om samen te komen, wordt de continuïteit van de samenwerking gewaarborgd. Beide partijen weten waar ze aan toe zijn.

Bibliografie

- Baarda, B. (2015). *Dit is onderzoek!* Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Baart, A. (2002). *The presence approach, an introductory sketch of a practice*. Tilburg: Actioma. Geraadpleegd op september 2018
- Beltman, H. (2017). *Kennisdossier onafhankelijke cliëntondersteuning*. Utrecht: Aandacht voor Iedereen (AVI). Geraadpleegd op oktober 2018, van https://iederin.nl/downloads/dl.php?l=1243_Kennisdossier_cli%C3%ABntondersteuning.pdf
- Berg, B. v., Deuten, J., Weegen, S. v., Bosch, A. v., Mateman, H., & Meij, v. M. (2017). *De preventieve werking van sociaal werk*. Utrecht: In voor Zorg! Geraadpleegd op september 2018
- Bevan, H., Kippin, H., Karakusevic, S., & Randle, A. (2016). *Collaborative Demand-Led Design*. Collaborate and Horizons. Geraadpleegd op oktober 2018
- Blankers, M., & Pligt, J. v. (2013). *Surveyonderzoek: de meting van attitudes en gedrag*. Den Haag: Boom Lemma. Geraadpleegd op november 2018
- Coyle, S. (2016). Mental Health Monitor: Promoting Prevention. *Social Work Today*, 8. Geraadpleegd op oktober 2018
- Enden, T. v., Kooiman, A., Udo, N., & Meijer, M. d. (2017, Februari). *Organisatievormen en positionering van (wijk)teams*. Opgehaald van Integraalwerkenindewijk: https://www.integraalwerkenindewijk.nl/sites/integraalwerkenindewijk.nl/files/iww_imce/bestanden/Organisatievormen-wijkteams-IWW_0.pdf
- GZZ nieuws. (2018, april 30). Hoe onafhankelijk kan onafhankelijke cliëntondersteuning zijn? *GZZ nieuws*. Geraadpleegd op oktober 2018, van <https://www.ggznieuws.nl/home/hoe-onafhankelijk-kan-onafhankelijke-clientondersteuning-zijn/>
- Jonkers, M., & Machielse, A. (2013). *De verbinding tussen formele en informele hulp aan sociaal kwetsbare burgers*. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie (LESI). Geraadpleegd op oktober 2018
- KBO-PCOB. (2018). *Handboek Ouderenadvisering*. Utrecht: KBO-PCOB.
- Kraan, W. v., & Grinten, T. v. (2004). *The development of Demand-driven care as a new governance concept*. Rotterdam: Erasmus University. Geraadpleegd op oktober 2018
- Loket gezond leven. (2015). *Preventie in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*. Geraadpleegd op september 2018, van Loket gezond leven: <https://www.loketgezondleven.nl/preventie-het-zorgstelselpreventie-vijf-stelsel-wetten/preventie-wmo-2015>
- McCave, E., & Rishel, C. (2011). *Prevention as an explicit part of the social work profession: a systematic investigation*. Advances in Social Work. Geraadpleegd op oktober 2018
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2010). *Welzijn Nieuwe stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Geraadpleegd op oktober 2018
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2018, Februari 22). *Onafhankelijke cliëntondersteuning*. Geraadpleegd op oktober 2018, van informatie langdurige zorg: <https://www.informatielangdurigezorg.nl/volwassenen/clientondersteuning>

- Nederlands Jeugdinstituut. (2016). *Aantal en kosten van multiprobleemgezinnen in Almelo*. Geraadpleegd op september 2018, van NJI.
- Omlo, J. (2017). *Wat werkt bij outreachend werken*. Utrecht: Movisie. Geraadpleegd op oktober 2018
- Oude Vrielink, M., van der Kolk, H., & Klok, P.-J. (2014). *De vormgeving van sociale (wijk)teams*. Twente: Platform31. Geraadpleegd op oktober 2018
- PerSaldo. (2018). *Begeleiding individueel*. Geraadpleegd op december 2018, van PGB: <https://www.pgb.nl/pgb/wmo/welke-zorg/begeleiding/begeleiding-individueel/>
- Plempers, E., & Moll, M. (2005). *Deskundigheidsbevordering vrijwilligers*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Geraadpleegd op oktober 2018, van https://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/D1443531_def.pdf
- Portier, J. (2016). *Welzijnsnetwerken in de gemeente Veere*. Oostkappelle: Stichting Welzijn Veere. Geraadpleegd op september 2018
- Reulink, N., & Lindeman, L. (2005, November 23). *Kwalitatief onderzoek*. Geraadpleegd op november 2018, van [http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20\(2005\)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf](http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf)
- RIGG. (2016). *Jeugdhulp expertpool*. Geraadpleegd op september 2018, van RIGG: <http://rigg.nl/PageByID.aspx?sectionID=100547&contentPageID=437736>
- Rijksoverheid. (2015). *Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)*. Geraadpleegd op september 2018, van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>
- Rijksoverheid. (2018). *Welke hulp kan ik thuis krijgen van de gemeente vanuit de Wmo?* Geraadpleegd op oktober 2018, van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/vraag-en-antwoord/ondersteuning-gemeente-wmo-2015>
- Sinnema, H., Smiesing, J., Ruiter, M. d., Vossepoel, L., Bolier, L., Muntingh, A., & Groot, K. d. (2014, Februari). *Welzijn op recept*. Geraadpleegd op april 2019, van Trimbos: https://www.trimbos.nl/docs/25a85d99-570a-425b-b542-a686371ba3a1.pdf?_ga=2.167068414.1168255480.1554369759-1646457267.1554369759
- Steege, M. v. (2003). *Gewoon goed hulpverleners*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn. Geraadpleegd op oktober 2018
- Stichting Welzijn Veere. (2018). *Home*. Geraadpleegd op september 2018, van Welzijn Veere: <http://welzijnveere.nl/>
- Stichting Welzijn Veere. (2018). *Jaarplan 2019*. Oostkappelle: Stichting Welzijn Veere. Geraadpleegd op september 2018
- Swaen, B. (2016). *Kwalitatief vs. kwantitatief onderzoek*. Geraadpleegd op november 2018, van SCRiBBR: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-quantitatief-onderzoek/>
- Uden, M. v., Vaalburg, A., & Verbeek, G. (2008). *Vaardig in vraaggerichte zorg*. Utrecht: Sting, landelijke beroepsvereniging verzorging. Geraadpleegd op april 2019

- Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom.
- Vilans. (2012). *Vraaggericht werken in de langdurige zorg*. Utrecht: Vilans. Geraadpleegd op oktober 2018
- VNG. (2015). *Inspatiedocument cliëntondersteuning*. Den Haag: VNG. Geraadpleegd op oktober 2018, van <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20150609-inspiatiedocument-clientondersteuning.pdf>
- VNG. (2017). *Handreiking Onafhankelijke cliëntondersteuning*. Den Haag: VNG. Geraadpleegd op oktober 2018, van https://vng.nl/files/vng/publicaties/2017/20170124_vng_handreiking_clientondersteuning_0.pdf
- VNG. (2018). *Cursussen en opleidingen*. Geraadpleegd op oktober 2018, van vng: https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/mantelzorg-vrijwilligerswerk/deskundigheidsbevordering#Cursussen_en_opleidingen
- Vos, P., & Tjemkes, B. (2016). *Samen werken, samen winnen. Aanpak voor het organiseren van publiek-private samenwerking*. Amsterdam: Boom Uitgevers Amsterdam. Geraadpleegd op februari 2019
- Vries, S. d. (2010). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum. Geraadpleegd op oktober 2018
- Wichink Kruit, I. (2015, Februari 24). *Aanbod, voorzieningen in de Wmo*. Geraadpleegd op december 2018, van VGN: <https://www.vgn.nl/artikel/22184>
- Wilken, J., & van Bergen, A.-M. (2016). *Handboek werken in de wijk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP Amsterdam.
- Zorg Beter met Vrijwilligers. (2018). *Feiten en cijfers*. Geraadpleegd op november 2018, van Zorg beter met vrijwilligers: <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/Feiten-en-cijfers.html>
- Zorg Beter met Vrijwilligers. (2018). *Scholing*. Geraadpleegd op oktober 2018, van Zorg beter met vrijwilligers: [http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/Site_ZorgBeterMetVrijwilligers/docs/Pdf/Handreikingen/Scholing_handreiking_nov11\[1\].pdf](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/Site_ZorgBeterMetVrijwilligers/docs/Pdf/Handreikingen/Scholing_handreiking_nov11[1].pdf)
- Zorgwijzer. (2018). *Wat is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)?* Geraadpleegd op oktober 2018, van Zorgwijzer: <https://www.zorgwijzer.nl/faq/wmo>

Bijlagen

Bijlage 1 Overzicht kernbegrippen, topics en sub-topics

Kernbegrippen	Topics	Sub-topics
Vrijwilliger	Scholing	- Voldoen aan kwaliteitseisen - Onderling ervaringen delen - Erkenning voor de inzet van de vrijwilliger
	Samenwerking met de professional	- Professional heeft functie van coach - Professional ondersteunt vrijwilligers - Duidelijkheid over takenpakket van zowel de professional als de vrijwilliger - Afspraken over communicatie
Onafhankelijke cliëntondersteuning	Ondersteuningsgebieden	- Verwachtingen van de ondersteuning - Ervaring met de cliëntondersteuner - Betekenis van de hulp voor een hulpvrager
	Onafhankelijke ondersteuning	- Gelijkwaardige positie geven - Vrijwilliger of professional - Houding van de vrijwilliger/professional
	Taken van de vrijwilliger	- Onafhankelijk zijn - Het sociale netwerk betrekken - Overzicht bieden van de zorg- en ondersteuningsmogelijkheden - Adviseren - Keukentafel gesprekken voorbereiden
Preventief werken	Aanwezig zijn	- Vroegsignalering - Tijdig doorverwijzen - Rol van vrijwilligers - Rol van sociaal netwerk
	Nut voor de burgers	- Maatwerk qua hulpverlening - Duurzaam resultaat - Inzet van vrijwilligers - Burgers ontmoeten elkaar - Hulpvragen worden snel opgepakt
Vraaggericht werken	Criteria	- Houding - Vakbekwaamheid - Heldere informatie - Keuzemogelijkheid - Continuïteit
	Behoeften van de burger	- Doorvragen op verschillende leefgebieden - Activiteiten - Persoonlijke hulp - Laagdrempelige hulp

	Competenties van de hulpverlener	- Communicatieve vaardigheden - De weg weten binnen het (in)formele netwerk - Verder kijken dan de gestelde hulpvraag
	Fases	- Begrijpen van de vraag - Mogelijkheden in kaart brengen - Ondersteunen bij het beantwoorden van de vraag - Het daadwerkelijk beantwoorden van de vraag - Kwaliteit van vraaggericht werken verbeteren
Laagrisico	Algemene voorzieningen	- Binnen hele gemeente beschikbaar - Voor mensen die het nodig hebben - Laag- risico hulpvragen - Inzet van vrijwilligers
	Maatwerk-voorzieningen	- Afgestemd op leefsituatie - Midden- of hoogrisico hulpvragen - Indicatie van de gemeente nodig. - Samenwerking met andere organisaties

Bijlage 2 Interviewformulier burgers met een hulpvraag

Hieronder is de vragenlijst voor het interview met burgers die een hulpvraag hebben. De hoofdvragen staan achter de nummers, de doorvragen staan achter de streepjes. De doorvragen zijn voorbeelden, en een houvast tijdens het interviewen.

1. Hoe bent u in aanraking gekomen met Stichting Welzijn Veere?
2. Wat had u verwacht van de hulpverlening binnen Stichting Welzijn Veere?
 - Welke verwachtingen zijn waargemaakt en welke niet?
3. Welke hulp heeft u van Stichting Welzijn Veere tot nu toe gehad?
 - Wat vindt u hiervan?
 - Wat betekent deze hulp voor u?
 - Wat vond u van deze hulp?
 - Nog geen hulp gehad? Van wie/welke andere organisaties heeft u hulp gehad?
 - Welk cijfer zou u geven op een schaal van 1-10? Waarom dat cijfer? Wat moet er gebeuren om het een punt omhoog te krijgen?
4. Hoe had uw (hulp)vraag eerder opgemerkt kunnen worden?
 - Wanneer bent u erachter gekomen dat u een hulpvraag had?
 - Wist u waar u moet uw hulpvraag terecht kon? Waarom wel/niet?
 - Wie zou hier voor u een rol in kunnen spelen?
 - Zo niet, hoe komt het dat de vraag op tijd is opgemerkt?
5. Wat is voor u belangrijk in het contact met een hulpverlener?
 - Hoe is/was de vertrouwensband tussen u en de hulpverlener?
 - Hoe kunt/kon u de hulpverlener bereiken? Wat vindt u hiervan?
 - Wat vindt u van de tijd die de hulpverlener voor u heeft?
6. Bent u tevreden over hoe uw hulpvraag opgelost/beantwoord is? Waarom wel/niet?
7. Wanneer voelt u zich geholpen?
8. Sommige hulp wordt gegeven door professionals, andere door vrijwilligers. Wat is uw ervaring hiermee?
 - Wat is voor u belangrijk?
 - Waar gaat uw voorkeur naar uit, en waarom?
9. *Optioneel:* Kunt u in ongeveer tien woorden weergeven hoe u terugkijkt op de hulp die u ontvangen heeft van Stichting Welzijn Veere?

Bijlage 3 Interviewformulier welzijnsnetwerken

Hieronder is de vragenlijst voor het interview met de personen uit de welzijnsnetwerken. Dit zijn allemaal vrijwilligers, behalve de welzijnswerkers. De vragen die zijn opgesteld, kunnen daarom wel genuanceerd worden. De hoofdvragen staan achter de nummers, de doorvragen staan achter de streepjes. De doorvragen zijn voorbeelden, en een houvast tijdens het interviewen.

1. Hoe bent u bij Stichting Welzijn Veere terecht gekomen?
 - Welke functie(s) heeft u binnen Stichting Welzijn Veere?
 - Welke kwaliteiten zijn er nodig voor deze functie(s)?
2. Waarom doet u vrijwilligerswerk?
 - Wat houdt u gemotiveerd?
 - Waarom doet u vrijwilligerswerk voor SWV?
 - Wat maakt dat u het vrijwilligerswerk blijft doen?
3. Hoe is de samenwerking tussen de vrijwilligers en de professionals?
4. Vrijwilligers hebben een signaleringsfunctie. Dit houdt in dat de vrijwilligers in de kernen signalen ontvangen over zorgwekkende situaties. Heeft u wel eens een situatie mee gemaakt waarin u vanuit uw vrijwilligersfunctie een zorgwekkend signaal heeft ontvangen?
 - Nee? Stel, dat u zo'n situatie zou meemaken, wat zou u dan doen?
 - Ja? Wat heeft u gedaan?
5. Hoe zouden problemen eerder opgemerkt kunnen worden?
6. Stel u krijgt een vraag, waarvan u denkt dat de vraag niet binnen uw functie hoort, maar dichterbij huis opgelost zou worden: Wat zou u doen?
 - Wat doet u, wanneer u van mening bent dat u het probleem niet op kunt lossen?
7. Wat heeft u nodig om de vragen die bij u binnenkomen goed op te lossen?
8. Wat hebben mensen volgens u nodig om hulp te durven vragen?
 - Wat kunt u eraan doen om de drempel om hulp te vragen van mensen kleiner te maken?
 - Wat zorgt ervoor dat mensen niet om hulp durven vragen?
 - Wat is ervoor nodig om ervoor te zorgen dat mensen wel om hulp gaan vragen?
9. Wat zouden mensen volgens u nodig hebben om de juiste organisaties voor hun probleem te vinden?
 - Wat zou uw rol daarin kunnen zijn?
 - Wie zou hierin nog meer een rol hebben?
 - Hou zou deze rol vervuld kunnen worden?

Bijlage 4 Welzijnsnetwerken in iedere kern



Elk onderdeel van het Welzijnsnetwerk is een organisatie op zich. De onderdelen samen vormen de basis voor het Welzijnsnetwerk. Het geheel wordt begeleid door de Welzijnswerkers van Stichting Welzijn Veere.

1. Commissie Welzijn

Elke kern heeft een commissie welzijn. De commissies Welzijn signaleren vragen, knelpunten, problemen en wensen op het gebied van welzijn gerelateerde onderwerpen in hun kern. Ze leggen verbindingen tussen de lokale sport- en vrijwilligersverenigingen, dorps-of stadsraden, professionele zorgorganisaties, kerkelijke en maatschappelijke organisaties in de kern. Met die kennis adviseren ze Stichting Welzijn Veere.

2. Vrijwillige Burenhulp

“Burenhulp” koppelt mensen die praktische hulp nodig hebben, aan mensen die anderen willen helpen. Bijvoorbeeld door boodschappen te doen, of kleine klusjes in huis, of door af en toe met iemand te wandelen. Alle Veerse kernen hebben een Vrijwillig Burenhulp coördinator die mensen met elkaar in contact brengt. Stichting Welzijn Veere coördineert de Vrijwillige Burenhulp.

3. Vrijwillig Burgeradviseurs

Vrijwillig Burgeradviseurs zijn onafhankelijke adviseurs voor vragen op het gebied van welzijn, inkomen, recht, zorg, wonen, vervoer en participatie. Denk aan vragen als: Hoe kan ik zolang mogelijk thuis blijven wonen. Ik heb weinig contacten, waar kan ik terecht voor activiteiten of ik wil

bemiddeling met instanties, kan iemand mij daarbij helpen? Burgeradviseurs kunnen burgers van de gemeente Veere ook helpen bij het voeren van een gesprek met Porthos. Als onafhankelijke cliëntadviseur kan de Vrijwillig Burgeradviseur gesprekken met mensen voorbereiden, of bijstaan tijdens een gesprek zelf. Stichting Welzijn Veere coördineert de Vrijwillig Burgeradviseurs.

4. Welzijnswerker

Elke Veerse woonkern heeft een welzijnswerker van Stichting Welzijn Veere als vast aanspreekpunt. Hij of zij onderhoudt contacten met bewoners, organisaties, stichtingen en professionele organisaties in de kern. Hierdoor kan de welzijnswerker goed meedenken over de juiste ondersteuning door vrijwilligers of de welzijnsactiviteiten in de omgeving.

Netwerkoverleg Veere

Ondersteunend, adviserend en aanvullend aan het welzijnsnetwerk werken professionele organisaties samen in het “Netwerkoverleg Veere”. Samen zoeken zij naar passende professionele oplossingen voor hulpvragen van burgers. (Stichting Welzijn Veere, 2018).

Bijlage 5 Feedback opdrachtgever

Al bij aanvang van haar afstudeerstage bij Stichting Welzijn Veere, was Mirna aan het nadenken over haar onderzoek. Na een eerste kennismaking met alle onderdelen van het welzijnswerk bij onze organisatie, vond ze in afstemming met een collega gauw een relevant onderwerp om uit te diepen; hulpvragen in het voorliggend veld. Gedurende het hele proces had Mirna een goede balans tussen zelfstandigheid en afstemming met mijn collega en mij. Door te overleggen kwamen we gezamenlijk tot de juiste probleemstelling en onderzoeksvragen, waarmee Mirna vervolgens haar onderzoek ging opbouwen. Tussentijds hadden we regelmatig een moment waarop ik mee kon lezen en checken of ze zich nog op de goede onderwerpen focuste. Daardoor ligt er nu een verslag waarin ik onze organisatie herken, dat ons inzichten verschaft over de werkwijze en waaruit we dingen halen over hoe we ons werk kunnen verbeteren.

De antwoorden op de vragen van dit onderzoek zijn een navolgbare conclusie uit het veldwerk, aangevuld met de juiste inzichten en verbanden leggen. In haar conclusies verwoordt Mirna helder welke factoren ondersteunend zijn in het goed beantwoorden van een laagrisico hulpvraag. Ze benoemt waar we al de juiste dingen doen, maar legt ook de vinger op de hiaten.

Dat vertaalt zich vervolgens op logische wijze naar de aanbevelingen. Deze zijn zodanig concreet opgesteld dat wij binnen onze organisatie vrij gemakkelijk kunnen vaststellen hoe we ermee aan de slag gaan. Dit was een specifieke vraag van mij aan Mirna, omdat ik in een eerdere versie nog wat stappen miste om de aanbeveling te kunnen vertalen naar acties. Mirna heeft deze feedback uitstekend opgepakt en verwerkt in haar aanbevelingen. De aanbevelingen zijn over het algemeen uitvoerbaar, maar met de kanttekening dat we in sommige gevallen afhankelijk zijn van de bereidheid van andere partijen. Zonder bereidheid van huisartsen, kunnen we niet aan de slag met Welzijn op Recept en de gemeente is verantwoordelijk voor een heldere toegang tot zorg, dus ook daar hebben we niet alle zeggenschap in. Dit onderzoeksverslag geeft echter wel een goed onderbouwde beargumentering om het gesprek met andere partijen aan te gaan en gezamenlijk de burgers met een hulpvraag beter van dienst te zijn.

Het welzijn van de inwoners van gemeente Veere en onze vrijwilligers zijn de drijfveren van ons werk. Dat dit onderzoek gestaafd is op hun belevingen, zorgt dat ik me erg aangesproken voel om ermee aan de slag te gaan en onze dienstverlening te verbeteren.

Handtekening



Esther Braat
Welzijnswerker bij Stichting Welzijn Veere
Praktijkbegeleider en opdrachtgever

Plaats en datum

Oostkapelle, 23 april 2019

Bijlage 6 Uitgewerkt transcript: Burger met een hulpvraag

M = de interviewer

R = de geïnterviewde

M: Ja prima, als u dat goed vindt. Hij loopt nu dus dan eh, kan ik het gewoon opnemen.

R: Begin maar ja.

M: Ja, dan laat ik hem gewoon liggen zo eh. Maar eh, hoe bent u in aanraking gekomen met Stichting Welzijn Veere? Of met een vrijwilliger?

R: Ik geloof dat ik het in het gemeenteblaadje gelezen heb.

M: Oké.

R: En mijn man is sinds september overleden, eh afgelopen september.

M: O, joh.

R: En, die deed eigenlijk de administratie altijd.

M: Ja.

R: Maar, hij kon dat al een paar jaar niet meer omdat hij ook Alzheimer had, maar ook nog veel andere dingen. En ehm, ja toen dacht ik, ik, ik, ik wist het gewoon niet.

M: Nee.

R: Ik dacht, ik moet toch nog maar eens even checken. Ik ben eerst nog bij een andere vrijwilligersstichting geweest. Hoe heet dat nu. Humanitas.

M: Oké.

R: En, die hebben mij toen geholpen met de administratie. Mijn man had er een eh vreselijke puinhoop van gemaakt. Het lag allemaal door elkaar. En hij, ja dat is dan zo moeilijk. Hij zat dan net op die grens van: ik weet het nog. Maar hij wist het eigenlijk niet meer.

M: Nee.

R: Dat is dan de Alzheimer eigenlijk.

M: Hmhm.

R: Dat vind ik de ergste periode ervan.

M: Ja.

R: Ehm, dus ik kon er ook niet aan komen, want dat was mijn klus niet.

M: Nee.

R: En, ja het was allemaal door elkaar. Ik dacht nou moet het gewoon gebeuren. En die hebben, met toen eh in mappen laten doen. We hebben toen ook allemaal, eh alles uitgezocht. Maar goed, ehm toen is mijn man overleden en dan eh was het toch ook weer een heleboel vragen om financiën heen, en om eh papieren in te vullen en waar heb ik recht op, en waar niet. En toen heb ik een keer eh, toen heb ik (*noemt naam burgeradviseur*) gekregen.

M: Oké.

R: En ook nog een keer een meneer uit Biggekerke, en nog niet zo heel lang geleden dan (*noemt naam burgeradviseur*) weer.

M: Oh ja.

R: Ook voor kwijtschelding van de eh

M: SaBeWa?

R: Gemeentelijke belasting.

M: Oh ja, ja, ja.

R: Die hebben daar toen mee geholpen ja.

M: Oké, en had Humanitas u daarop gewezen, op Stichting, eh op, op Stichting Welzijn Veere?

R: Ehm. Ja, die, die zouden dat ook wel willen, maar ik denk ja als de gemeente dat doet dan ga ik ook wel naar de gemeente. Dat is dicht bij het vuur, en ja het kan me eigenlijk niet zoveel schelen. Maar ik vond eigenlijk dat de gemeente daar meer recht op had.

M: Ja, precies op die manier ja.

R: Op die manier. Maar ik vond het, ik ben daar ook heel fijn door geholpen hoor door die eh door die Humanitas.

M: Ja, ja.

R: En ehm, nou ik heb, maar ik, ja, die weten ook niet alles. Tenminste ik vroeg toen ja, eh waar heb ik allemaal recht op enzo? Eh, ja dat is er gewoon die potjes allemaal.

M: Ja, ja.

R: Maar, dat konden ze dan niet heel goed verwoorden. En toen heb ik ook nog naar, een andere stichting gebeld. Hoe heet eh, je hebt eh, waar je ook.

M: Porthos?

R: Porthos geloof ik. En die mevrouw zou dan helpen en papieren voor me invullen voor aanvraag voor eh, dingen zoals eh. Sport, en, en eh

M: Hmhm ja.

R: Leuke dingen doen zal ik maar zeggen. Maar eh, later kreeg ik daar een brief van dat zij dat niet mocht. Dat moest ik zelf doen.

M: Oké.

R: Dus, dat ligt er nog.

M: Ja.

R: Dus bij deze de vraag eh, kunnen die mensen dat ook die vrijwilligers? En hoe, hoe kom je dat te weten? Ik bots daar nogal eens. Net of ze eh, ja dan denk ik, er zijn zoveel eh oude mensen. Niemand weet uit zichzelf waar hij allemaal recht op heeft.

M: Nee.

R: Ik heb alleen maar AOW.

M: Ja.

R: Dus, en daar kan je van leven, maar dan kan je niks extra's doen.

M: Nee.

R: En ik heb de laatste jaren financieel heel zwaar gehad. Ik heb geen schulden gelukkig. Maar mijn man is heel erg ziek geweest, en dan. Hij moest heel vaak naar Leiden, hij moest heel vaak naar Goes. En, hij eh.

M: Ja.

R: Eh, heeft ook een periode gehad dan moest hij elke dag in de zuurstoftank of voor bestraling.

M: Oh joh.

R: En eh ik bedoel, dat kost allemaal gigantisch veel geld.

M: Ja.

R: En ik weet dan niet waar ik dat kan halen. Ik heb ook wel eens met CZ bezig geweest, maar dan was het dan weer niet, net niet genoeg voor, zal ik dan maar zeggen. En ik laat me dan ook vlug afwimpelen.

M: Ja.

R: Moet ik eerlijk zeggen. En toen was dat een hele zware tijd met mijn man. Je hebt ook de energie er niet voor.

M: Nee.

R: Om, om daar nou eens goed achteraan te gaan. En toen dacht ik wel eens, nou, nou wou ik, wilde ik graag dat er eens iemand was die me daar mee hielp.

M: Oh ja. Gewoon even aan de hand zeg maar, van

R: Ja, van dat heb je recht op en dat wil ik voor je doen. Want, ze helpen je dan wel, maar je moet wel zelf doen.

M: Ja.

R: En ik, dan dacht ik ah, laat maar zitten. Ik ben zo moe. Ik eh dag en nacht was ik met mijn man bezig.

M: Ja joh.

R: En, eh, er waren zoveel, er was zoveel ellende. Daar, dan wil je dat gewoon niet. Dan denk je: laat maar.

M: Dan is het wel genoeg?

R: Ja.

M: Ja.

R: En daar ben ik erg tegenaan gebotst.

M: Ja.

R: En nog wel eens. Dat ik denk, ja maar ik heb helemaal geen zin om dat zelf te doen. Eh, net als die ehm, kwijschelding. Hè, dat is dan al een keer ingevuld, dat was dan niet goed. En dan kwam het terug allemaal, dan kreeg ik weer allemaal nieuwe papieren. Nou, dat deed dan die (*noemt naam burgeradviseur*). Die heeft het goed gedaan, maar die begreep het op een duur ook niet meer. En dan duurde dat, nou ik heb het nog maar pasgeleden gekregen dat we kwijschelding hadden.

M: Ja, hoor.

R: Dat is toch belachelijk? Want het is alweer bijna aan de orde.

M: Ja, zeker.

R: En ik zat er steeds. Ik had het, ik had echt geen ene cent meer. Want een begrafenis sparen van je AOW, nou ga er maar aan staan. Dan geef je echt zo weinig mogelijk geld uit.

M: Ja.

R: IK wilde, ja dat is dan, dan moet je of schulden maken, of je moet heel zuinig leven. En ik ben maar heel zuinig gaan leven. En ik kon hem ook niet helemaal betalen. En dan kon ik naar de kredietbank. Want dat was dan de grafrechten geloof ik.

M: Oh, dat kan wel ja.

R: En, die moet je, die kan je eh niet in gedeeltes aflossen. Dat moet je in één keer doen.

M: Oh, dat moet echt in één keer?

R: En dat is dan tweeduizend euro. De begrafenis had ik voor de rest helemaal zelf allemaal betaald. Maar ik had echt geen cent meer. Dus ik zeg ja wat nu?

M: Ja.

R: En eh toen zei ze van ja je kan naar de kredietbank. En toen vertelde ik dat aan mijn kinderen en die zeiden: nee, wij schieten het voor. Of tenminste wij betalen het, en ma je ziet maar.

M: Ja.

R: Maar ik wil dit terugbetalen, dus daar ben ik nu mee bezig.

M: Ja, oké.

R: Dus het is nog steeds. Dus als ik eens wat krijg uit potjes ofzo, dat is allemaal hartstikke welkom.

M: Ja, tuurlijk.

R: Want dat voelt niet goed, dit.

M: Nee.

R: Ik, ik wil geen schulden. Ik heb mijn hele leven van een uitkering moeten leven. Mijn man was al heel jong afgekeurd.

M: Oh, joh, ja.

R: En eh een gezin met drie opgroeiende kinderen. Dat was heel zwaar. Ik kon niet echt werken, want mijn man die was zo ziek dat die niet alleen met de kinderen kon blijven. Dus ik bedoel, ik, ik kan heel zuinig leven.

M: Ja.

R: Met heel weinig, kan ik, ik ben heel creatief daarin.

M: Ja.

R: En dan denk ik, maar eh, dan heb je toch nog niet genoeg voor zo'n begrafenis.

M: Nee.

R: En, ik vind dat dan heel erg. Want dan denk ik dat moet, dat moet toch. Ik vind dat onrechtvaardig eigenlijk.

M: Ja.

R: Of je nou heel rijk ben, dan moet je hetzelfde bedrag betalen voor een begrafenis als ik, die eigenlijk helemaal niks, bijna niks had.

M: Nee.

R: Nou, dat soort van dingen, ja.

M: En dan moet je het ook nog eens allemaal zelf uit gaan zoeken.

R: Ja, en ook de eh, ellende ervan. Want ik bedoel ik heb eh, ja de laatste jaren, was mijn man doodziek en doodziek. Ziekenhuis in, ziekenhuis uit. Thuis heel veel verzorging. Gelukkig kwamen van de thuiszorg ook geregeld. En ehm, ma ja je hebt zelf de eindverantwoording. Je bent er zelf de hele dag bij.

M: Ja.

R: Dus het komt toch op jouw schouders neer, dan.

M: Ja en als ik het zo hoor is dat best heel zwaar eh.

R: Dat is best heel zwaar dan ja.

M: Ja.

R: Dus, ja als ik dan denk, er is eh, ja daar kan jij me misschien mee helpen, dan ergens een potje je kan dat nog eens doen, of dat nog eens doen. Maar dan moet ik wel iemand hebben die dat voor me doet. Want ik heb zelf, ik ben nog steeds heel moe en ik heb ook heftige diabetisch kan ik wel zeggen.

M: Oh ja.

R: Ik heb maar één nier, ik had nierkanker dus ik heb maar één nier. Dus het lijkt heel wat. Ik ben 's morgens ook op mijn best, maar 's middags ben ik eh uitgeteld.

M: Afgedraaid, ja.

R: Dan moet ik echt rusten. En ik slaap gelukkig goed, dat wel ja.

M: Dat scheelt, maar eh er komt dan wel heel veel op uw pad.

R: Jawel het is heel zwaar geweest, ja, ma goed.

M: Ja, en wat zou u verwachten van eh bijvoorbeeld Welzijn Veere? Wat was uw verwachting daarvan?

R: Eh nou dat die me eens wegwijs maakte, of dat voor me deden om, is eens eh iets aan te vragen bijvoorbeeld.

M: Hmhm

R: Ik weet dat er ook eh, wat heb ik nou nog wel eens een keertje gehad. Voor sport en eh leuke dingen te doen zal ik maar zeggen.

M: Stukje ontspanning?

R: Ik ga ook één keer in de week zwemmen. Maar bijvoorbeeld dat die eh, dat ik dat dan met dat geld kon betalen.

M: Ja.

R: Eh dat soort van dingen. En ik weet niet of er nog meer potjes zijn, ik weet het gewoon niet.

M: Nee, ik eh ik weet het ook niet concreet. Omdat er ook gewoon zoveel is.

R: Nee, en ja eh ja je wordt er ook gewoon niet in voorgelicht. Ouderen. Je kan het misschien via tv of radio wel eens horen. Dat hoor ik ook wel eens. Maar ja dan eh wordt het ook niet echt voor je gedaan ofzo.

M: Het is niet echt overzichtelijk ofzo?

R: Nee. En vraag ik het aan mijn kinderen? Ja dat weet ik ook niet hoor, is het dan. Die hebben het ook allemaal al eigenlijk veel te druk. En daar wil ik ook eigenlijk als het eh als het moet zijn ze er zo. Ze wonen allemaal in de buurt. Maar die wil ik zo weinig mogelijk lastigvallen.

M: Ja.

R: En dan denk ik, het is er toch voor? Maar je moet wel de weg weten.

M: Ja, ja dat is het ook. Het is ook voor vrijwilligers wel eens zoeken eh welke kant op denk ik.

R: Ja, zeker wel. Of hè, die zitten dan ook eh hier op de laptop, doen ze het allemaal invullen.

M: Ja.

R: En ik moet ook wel eens dingen. Nou zit ik bijvoorbeeld er ook tegenaan te hikken. Wij eh deden nooit belastingaangifte. Want dat hebben ze toen van Humanitas uitgezocht. Ze zeiden hoef je niks te doen, want je hebt alleen maar je AOW, er is niks om af te trekken.

M: Hmhm.

R: Maar, we hebben er natuurlijk de laatste jaren best veel onkosten gehad dus ze zeiden, ja je moet nou eigenlijk eh, eh belastingaangifte doen.

M: Ja.

R: Nou, ik weet dat niet. En ik weet ook niet, ja er is ook heel veel geld tussen kaai en schip gegaan, en dan heb je geen bewijs. Bijvoorbeeld dat rijden naar Leiden.

M: Ja.

R: Dan betaalde ik wel de benzine. Dan reed die eens, dan reed die, dan de taxi.

M: Ja.

R: En, maar eh ik heb er geen bewijzen van.

M: Nee.

(Mevrouw zet haar wasmachine tussendoor uit).

R: Eh, dus, dat, dat moet ook. Ik weet niet of ik dat moet doen of niet, ik weet het niet. Nou dat zijn allemaal van die, van die dingen, onzekerheden wat ik gewoon niet weet.

M: Nee.

R: En ik weet ook niet hoe ik het uit moet zoeken eigenlijk. Dat weet ik niet.

M: Nee. En hoe zou u dat voor zich zien als het opgelost wordt zeg maar? Wat zou dan voor u de beste eh?

R: Nou, dat iemand mij thuis kwam bezoeken, dan. En mij eh, die het goed weet allemaal. En die dan ook die belastingaangifte in kan vullen eventueel. Maar ook kijken, wat kan ik nog meer eh, waar heb ik nog meer recht op.

M: Wat zijn de mogelijkheden eigenlijk? Om dat inzichtelijk te maken dan?

R: Ja, dat. Dat vind ik heel belangrijk. Daar hik ik echt tegenaan.

M: Ja. En eh er is al eens een keer eerder iemand geweest. Hoe ging dat? Was dat specifiek voor één vraag of?

R: Ja, eh dat wel ja. Voor eh die gemeentelijke belastingen.

M: Ja.

R: En ik kreeg, eh ik geloof dat die brief hier nog ligt.

(Mevrouw staat op en zoekt de bewuste brief)

R: Oh ja dat, dat was van eh, even kijken hoor. Eh, onderwerp aanvraagfonds cultuursport en onderwijs.

M: Oké.

R: Dat bedoel ik ook. U had. Ik had beloofd dit formulier voor u in te vullen. Helaas is dat niet mogelijk. U zult zelf het formulier vanaf de website van Orionis Walcheren moeten invullen. U gaat naar de website Orionis Walcheren, u kiest voor de optie extra bijlage inkomen daarna kiest u. Maar dat kan ik dus allemaal niet.

M: Nee.

R: Dus ik heb zo'n brief gekregen, maar ik eh. Een heel klein beetje kan ik wel op de computer, maar dit kan ik echt niet. Dus ja, daar schiet ik dan ook niks mee op. Ik kan ook niet om hulp vragen, want ze verwijzen je dan gewoon naar de website.

M: Oké, en dit was dan eh van Porthos?

R: Even kijken hoor

M: Die vrouw die eh

R: Ja, die had me geholpen voor, met de eh kredietbank. Was ik daar naartoe gestuurd. En eh toen, daar kon ik aan meedoen, maar dat heb ik dus niet gedaan. En toen zei ze dan kan ik dat nog voor u doen. Ik zal dat eh, voor u doen hoor.

M: Oh ja.

R: En toen eh kreeg ik een week later deze brief. Dus dat lukte ook niet.

M: Oh ja, dat is van de administratie van de eh schuldhelpverlening inderdaad, van de kredietbank.

R: Dus ja eh.

M: Ja, dus dan heeft u het aan iemand gevraagd zo van eh is dat mogelijk, maar dan zegt ie eigenlijk van ja eh ik mag, het niet?

R: Ja, ik kan dat niet doen. Je moet het zelf doen, maar ja ik kan het niet zelf. En ik kan het ook absoluut niet op de computer eh. Ik kan het ook niet opzoeken.

M: Nee.

R: Nee, ik heb een laptop. Kan ik wel, ik krijg wel eens een mailtje. Ook niet veel want eh ik, ik kan dat niet goed.

M: Nee.

R: En eh, maar goed als ik wat op moet zoeken probeer ik dat wel te doen.

M: Ja.

R: Of ik kijk ook wel eens naar de eh, hoe heet het, naar de eh weerkaart zal ik maar zeggen. Als ik dan eh ik fiets. Ik heb geen auto ofzo dus dan eh ik moet veel fietsen.

M: Oh ja.

R: En als het dan slecht weer is dan kijk ik naar de buienradar.

M: Ja, precies.

R: Dat kan ik dan opzoeken ja.

M: En eh, *(noemt naam burgeradviseur)* is hier dan nog een keer geweest, en iemand anders ook nog.

R: Een meneer, ja.

M: Om u even te helpen. Wat vond u daarvan? Van dat contact?

R: Dat vond ik goed hoor, ik vond het heel fijn dat dat er was. Dat heeft me heel erg geholpen. Want ik kon het gewoon niet zelf. En ander had ik die eh, die gemeentelijke belastingen. Ja als je dat niet, achter eh. Ik snap dat ook niet. We hebben ons hele leven dat al aangevraagd.

M: Hmhm.

R: En elk jaar moeten we het weer. En dan denk ik we hebben, ik geloof vijf jaar achter elkaar het gekregen.

M: Hmhm.

R: En ineens doen ze dat niet meer. Dan moet je dat weer allemaal invullen. En ik vind dat. Ik moet dan alles opzoeken en dan moet je een heleboel afschriften meesturen. En ik, ik, ik, ik krijg nu geen afschriften meer.

M: Nee.

R: Want dat is weer eh via mijn telefoontje. En ehm, dus ik weet het ook weer niet hoe ik dat moet doen allemaal.

M: Nee.

R: Dus ik, ik vind dat eh. Een enorme belasting. Ik, ik kan heel veel aan, maar dat vind ik iets. Ik, die computer en al die technische dingen, ja ik ben 76. Ik eh ik ben er niet in opgegroeid.

M: Nee, dat scheelt al hè?

R: En ik vind het al heel wat dat ik eh, de kinderen hebben die telefoon voor me gekocht, want je moet bereikbaar zijn, ma. Dat was toen ook eh in verband met mijn man.

M: Ja, ja.

R: En, die hebben eh, eh mij het hoognodige geleerd. Ik weet hoe ik moet bellen en eh

M: O kijk, ja.

R: Dat soort, ik kan ook foto's maken zelfs, ik kan ook appen. En dat vind ik dan. En, ik, ik zie mijn bankgegevens dan erop, eh ik kan ook geld, eh ik stort ook geld via mijn telefoontje. Maar daar helpt mijn schoondochter dan. Want daar ben ik heel onzeker in.

M: Ja, dat snap ik.

R: En eh, ik wil dat er niks fout gaat, dus eh als ik het moet doen dan ga ik altijd even naar mijn schoondochter. Ik doe het wel zelf, maar zij kijkt dan of ik het goed doe.

M: Ja, precies. Dat ze er even bij zit.

R: Ja, ja. Dus ja, eh.

M: En het is voor u, eh als ik uw verhaal zo hoor, hè, eh als ik het goed begrijp, heel onoverzichtelijk van wie kan ik daar nou eens voor bereiken, wie kan me daar nou eens bij helpen. Want ja, Humanitas zegt van. Of eh heeft u wel even geholpen, maar eh ja zegt ook van eh wij mogen het niet.

R: Jawel die, eh, maar die zeggen dan van als het nodig is dan horen we het wel. Maar dan denk ik van ja goed, eh ik vind de gemeente dan ook dichtbij. Want je moet ook naar gemeentelijke instanties en dan denk ik, ja die zitten dichtbij het vuur.

M: Ja.

R: Als er iets is. En dat staat ook elke keer in het gemeentebladje dus eh.

M: Ja, ja, en eh welk blaadje bedoelt u dan?

R: De krant, de eh gemeente

M: Eh, de Veerse krant?

R: Ja, ja precies ja. En alle telefoonnummers staan daarin. En daar heb ik het eigenlijk van.

M: Oh ja. En ehm, stel u zou nog eerder. Eh u heeft nu een vraag eigenlijk hè, zo van nou dit vind ik lastig.

R: Ja.

M: Hoe zou dat door een organisatie als Stichting Welzijn Veere, eerder opgepakt kunnen worden? (Het is even stil)

M: Want eh ik hoor het nu omdat ik bij u ben?

R: Nou ik vind, eh als je bijvoorbeeld een bepaalde leeftijd hebt, dat weten ze daar.

M: Ja.

R: Bijvoorbeeld zeg dan maar eens zeventig. Dan eh dat er dan eens even iemand contact met je opnam. Waar loop je tegenaan enzo. Zoals jij nu doet.

M: Hmhm.

R: Eh, dat vind ik heel, heel belangrijk. Daarom doe ik daar altijd aan mee aan zulke dingen.

M: Ja.

R: Ik heb ook wel eens een enquête in moeten vullen.

M: Oké

R: Daar doe ik ook altijd aan mee, want ik denk dat is belangrijk voor de samenleving ook.

M: Ja, dan kunnen we het alleen maar verbeteren natuurlijk.

R: Ja, ik vind het ook belangrijk dat er voor oudere mensen dingen op de dorpen georganiseerd worden.

M: hmhm.

R: Ik, ja, anders word je gewoon. Dan zak je in de eenzaamheid. Dat is gewoon zo. Hoe je het ook keert of draait, als je eh je moet het ook zelf oppikken. En dat kan ik gelukkig wel, en Meliskerke is geen makkelijk drop. Daar zit natuurlijk eh, het is een gereformeerde gemeente dorp.

M: Ja, ja.

R: En ja, als je eh er wonen weinig andere mensen. En, dat is gewoon zo. En dan kom je er niet zo tussen. Dat vind ik jammer. Ik woon zelf mijn hele leven op het dorp. Mijn moeder was ook van de gereformeerde gemeente, ik ben gewoon ook kerkelijk.

M: Ja.

R: Ja, ik woon hier allemaal rondom mensen van de gereformeerde gemeente. Maar daar kom je niet tussen.

M: Nee.

R: Ze zijn vriendelijk, maar voor de rest eh. Mijn man is overleden, ik heb nooit iemand gezien ofzo. En dat vind ik dan jammer. Ik ben zelf helemaal niet zo. Ik bedoel iedereen is voor mij hetzelfde. Ik vind het eigenlijk ook niet christelijk moet ik eerlijk zeggen.

M: Nee, dat kan ik begrijpen.

R: Het zijn allemaal mensen, eh en ik heb ook verschillende ja goed. Iedereen wist het gewoon. Hij zat in een rolstoel, nou we hebben zo vaak de ziekenauto voor de deur gehad. En af en toe vragen ze er wel naar, maar heel weinig. Maar goed, daar kan ik mee leven.

M: Hmhm.

R: Ik bedoel, ik weet dat dat zo is.

M: Ja.

R: Klaar. Maar ik vind het wel jammer. We hebben geen gezellige straat wat dat betreft.

M: Nee.

M: En eh wat zou voor u daarin belangrijk zijn, eh stel dat u ergens zou wonen wat het perfecte plaatje zou zijn zeg maar?

R: Nou eh het hoeft niet perfect te zijn eh. Maar we hebben dus aan de andere kant van het dorp gewoond.

M: Ja.

R: En, ik moet daar altijd nog aan denken. Ja die mensen, ja het grootste deel leeft niet meer. We kwamen er allemaal een beetje van de leeftijd te wonen. Dus eh rijtjeshuis eh, eh op de eh zelfde leeftijd kinderen.

M: Oh ja.

R: Het eh was zo leuk, zo gezellig. En ja, eh we zijn door mij eigenlijk naar dit huisje verhuisd, omdat ik eh al vrij jong helemaal versleten knieën had. Dus ik eh, en dat is allemaal misgegaan op een gegeven moment. Dus eh we zijn door mij verhuisd eigenlijk.

M: Hmhm.

R: En ik woon hier perfect wat huisje betreft, maar buurt niet. Nee. Dat is jammer vind ik.

M: Ja, ja dat merk ik wel aan u ja.

R: Ja, en eh ik heb hier twee oude mannetjes. Die hiernaast die wil eigenlijk geen contact die heeft ook eh afasie, dus dat is ook heel moeilijk.

M: Ja.

R: Ik zeg ook altijd wat tegen hem of ik vertel wat tegen hem. Daar is hij ook wel blij mee. En daarop eh daarnaast woont iemand, die eh, ook een man. Ja hij is nou al ja 65 denk ik.

M: Hmhm.

R: Heeft een erg ongeluk gehad. En daar heb ik wel een heel goed contact mee.

M: Ja.

R: Die is ook niet van de gereformeerde gemeente. Eh, die is heel erg invalide. Maar hij wil zo weinig mogelijk hulp. Maar ik kook altijd één keer in de week voor hem.

M: Oh ja.

R: Dan eh breng ik een bakje eten en dan praten we even.

M: Ja.

R: Ik weet ook alles van hem, als hij wil eh. Hij rijdt nog auto. Dat snap ik, daar snap ik helemaal niks van. Want hij ziet eh, hij zij als ik naar jou kijk dan zie ik drie (*noemt naam*). En dan zegt hij, als ik dan rij dan kom ik bij een rotonde en dan zie ik drie of vier rotondes, en dan denk ik: welke zal ik nou eens nemen.

M: Oei.

R: En als je hem naast zijn autootje ziet gaan, nou ik begrijp niet dat hij. Maar ja het is het enige. Dat is zo zijn lust en zijn leven. Dat autootje. Hij rijdt, hij zegt ik doe het heel voorzichtig hoor zegt ie.

M: Ja, ja, ja.

R: Hij kan ook niet meer fietsen. Hij kan ook niet meer lopen nauwelijks met zijn rollator ook nog.

M: Oké oh ja.

R: Pas heeft hij een driewiel fiets.

M: Oké.

R: En daar geniet hij wel van. En eh, nou, eh, eh dat is, daar heb ik wel goed contact mee.

M: Ja.

M: Maar voor u is eigenlijk de samenleving, als ik het zo hoor wel eh belangrijk?

R: Dat vind ik belangrijk. Ik vind het altijd belangrijk. Ik ben ook een verenigingsmens. Ik heb ook altijd in besturen gezeten.

M: Ja.

R: Maar ja op een bepaalde leeftijd dan gaat dat over. En dan schiet er niet zo. Ik ben ook al mijn hele leven lid van een koor. En het koor bestaat nog steeds eigenlijk. En eh, nou daar ga ik met veel plezier naartoe. Ik heb alle stadions van bestuur eh functies, van voorzitter tot eh nou eh heb ik het doorlopen.

M: Ja.

R: Maar nu ben ik niet meer in het bestuur.

M: Nee

R: En ik ben ik ook niet. Ik was eh kerkelijk was ik altijd eh ouderling, diaken. Eh, ik ben altijd pastoraal medewerker geweest, maar daar ben ik in april mee gestopt. Ik kon het niet meer omdat mijn man zo ziek was.

M: Dat is te begrijpen.

R: En dat, ja dat valt dan weg. En ik wil het ook niet meer oppikken. Want dan denk ik. Ik moet dan eh, want het is kerkelijk eh, de PKN-gemeente eh Biggekerke, Zoutelande, Meliskerke.

M: Oh ja, dat zijn er drie.

R: Dus ik moet dan fietsen. En ja, je kan eh als het slecht weer is, dat doe ik niet meer.

M: Nee.

R: Ik heb, ik ben zoveel natgeregend en kou gehad en moeten lopen omdat het zo hard waaide, en eh nee. Op een bepaalde leeftijd denk je van eh ik moet dat niet meer doen.

M: Dan is de druk op een duur te groot dan?

R: Ja, dan is de druk op een duur te groot. Maar ik vind het wel heel jammer.

M: Ja, ja.

R: En ik doe best nog veel bezoeken, maar ehm, niet meer dat verplichte.

M: Nee, gewoon als het u uitkomt dan en als het mooi weer is om te fietsen.

R: Ja precies.

M: En eh u zei net ook van eh nou als je op een bepaalde leeftijd bent voor oudere mensen dat er gewoon eens opgebeld wordt van eh hoe is het, waar loopt u tegenaan. Zou u dat gewoon standaard willen of eh ja hoe ziet u dat voor zich?

R: Ja, ik nou, eh dat zou gewoon leuk zijn als dat gewoon af en toe eens gebeurde. Dat iemand eens eh zou vragen. Bijvoorbeeld van het overlijden van mijn man. Nou er komt zoveel op je af, dat wil je niet weten. Want er moet heel veel veranderd worden, en het is ook nog niet allemaal veranderd.

M: Hmhm

R: En eh ik weet dan niet hoe ik dat moet doen. Ik bedoel eh ik heb toch wat afgezocht de laatste maanden, maar het is zoveel. Ik heb het allemaal zelf uitgezocht.

M: Ja, u heeft het dan toch zelf gedaan.

R: Ja, ik heb het allemaal zelf uitgezocht. Ik zeg tegen mijn kinderen: ik wil het allemaal zelf doen. Jullie mogen wel helpen als ik het echt niet meer weet.

M: Ja.

R: Maar je loopt tegen veel dingen aan. Want in de loop van de jaren neem je ook alles, eh moet je van mijn man overnemen. Mijn man was altijd thuis.

M: Ja.

R: Dus die deed de kleine klusjes en die. Ik hoefde nooit te schilderen of te behangen want dat deed hij. En eh, nou ja dat heb ik in de loop van de jaren allemaal over moeten nemen. En eh, de tuin ook. Die ziet er niet uit. Die moet een keer ook gebeuren. We hebben niet zo'n grote tuin. Ik ben helemaal geen tuinmens. Daar mocht ik gewoon niet aankomen, die was van mijn man.

M: Ja, precies.

R: En eh, het hele hok ligt vol gereedschap en spullen van mijn man, die moet ook nog uitgezocht worden door de kinderen. Maar eh, ja ik bedoel er is zoveel te doen na zo'n overlijden.

M: Ja, en als er dan even iemand contact op zou nemen van joh,
R: Ja. En dat wist ik wel, want eh ik heb zelf ook genoeg geholpen met mensen die dat mee maakte zoals ik.
M: Hmhm.
R: Maar ja goed al mijn vrienden en kennissen zijn overleden, of ze zijn heel oud. Ze kunnen het niet meer.
M: Ja, dat is lastig.
R: Ja, en mijn kinderen ook. Ik heb drie kinderen maar, die hebben het allemaal druk. De één in een scheiding, de andere hebben ook weer een bedrijf eh. En ja, daar wil ik ook niet aan zeuren. Die zijn ook blij als ze thuis zijn.
M: Hmhm.
R: En ook vaak zijn ze weg. En kleinkinderen die eh zijn er ook genoeg. Maar dat is ook als ik vraag dan is het eh van oh, dat zullen we eens even doen hoor oma. Het moet zo en zo en zo. En zo en zo en zo. En dat was het. Dan zeg ik: Ja, oma heeft er niks van begrepen, het gaat veel te snel.
M: Ja.
R: Die kunnen dat niet op hun gemak uitleggen aan een oud mens.
M: Die zijn het waarschijnlijk zo gewend.
R: Jawel, die zijn er mee opgegroeid.

M: Ja, ja. En u geeft dan eigenlijk ook best wel signalen af van, zo van eh de tuin vind ik lastig en eh
R: Ja, ja.
M: Hoe eh zou Stichting Welzijn Veere dat eerder op kunnen pakken. Hoe zouden ze dat kunnen zien zeg maar?
R: Ja gewoon, dat er dan toch eens iets. Ik stel me dan voor dat je dan weten, dat je alleen bent. En dat je dan misschien een brief krijgt of een telefoontje eh van iemand een instantie die zegt van nou wij kunnen dus een dagje komen helpen met bijvoorbeeld de tuin.
M: Hmhm.
R: Of, we kunnen een dagje komen helpen dingen op te zoeken op de computer. Dat soort van dingen.
M: Ja, oké
R: Maar ja dan denk ik eh mijn kinderen zullen het wel een keer doen van het voorjaar. Het komt wel. Maar ja, ik bedoel dat is weer een vrije dag voor hun. Hè, de zaterdag moet dat dan. Dus eh ja zoiets.

M: Ja. En eh als het u aangeboden zou worden, dan zou u wel zoiets hebben van o daar ga ik eens contact mee opnemen?
R: Ja, dat zou ik wel doen. En eh, ja dan denk ik ook weer, ehm het mag dan niet te veel kosten.
M: Nee.
R: Want dat heb ik gewoon niet.
M: Nee, precies.
R: Nee, want anders nam ik wel een tuinman, een dagje een tuinman.
M: Het moet voor iedereen toegankelijk zijn dan?
R: Ja, want ja voor een tuinman ben je honderden euro's kwijt en nou dat heb ik niet dus.
M: Nee.
R: Ja, of eh door vrijwilligers ofzo, en dat is er geloof ik wel hoor, maar dat vind ik dan weer wel een gedoe. Maar eh ja als het aangeboden wordt, dan is dat toch anders.

M: Ja, en eh wat is voor u belangrijk stel dat er iemand langs zou komen. Een hulpverlener, of een eh vrijwilliger. Wat is dan voor u belangrijk in het contact?
R: Dat die naar me luistert. Dat vind ik heel belangrijk.
M: Ja.
R: En ik weet ook dat dat het belangrijkste is. Want ik heb zelf ook jaren bij de telefonische hulpdienst en bij de kindertelefoon gewerkt.

M: Oké.

R: Dus, ik eh luisteren dat is gewoon het belangrijkste wat er is, ja. En eh je kan achter verhalen van mensen eh heel veel halen.

M: Ja. En wat zou daarnaast nog prettig vinden, naast het luisteren?

R: Nou, ik eh dat denk ik wel eens. Er zijn zoveel eenzame mensen. Dat is gewoon zo.

M: Hmhm, ja.

R: En, dan denk ik wel eens. Goh, ik zou wel eens iemand willen hebben hier. Een mevrouw die zegt ik ben altijd maar alleen. Mijn vriendinnen zijn allemaal dood, ik heb geen familie. Dat soort van dingen. En, maar soms ook gewone mensen die gewoon eenzaam zijn.

M: Ja.

R: Die gewoon niet zo goed kunnen praten misschien. Hè, maar die heel blij zijn als ze ergens een keertje op de koffie mogen komen. Nou dat mag bij mij.

M: Ja.

R: Maar ja, hoe kom je nou aan zulke mensen.

M: Ja, dat is natuurlijk de vraag. Hoe kom je daarachter.

R: En dan denk ik, dan is er bijvoorbeeld een eh, een eh soort organisatie dat gaat ook uit van de gemeente. Dat is eh bij (*noemt naam*) is dat hier, daar kan je dan eh als je oppas moet hebben. Bijvoorbeeld voor mijn man

M: Ja, burenhulp?

R: Ja, dat heb ik ook een keer gedaan. Dan kan je daar naartoe bellen, en dan komt er iemand een paar uurtjes op mijn man passen bijvoorbeeld.

M: Ja, ja.

R: Maar je kan ook vragen van wil je eh spelletje met me doen. Ik heb mezelf daar ook voor opgegeven. Ik doe graag voorlezen. En er zijn veel oude mensen die kunnen de krant niet meer lezen. Of, niks. Want eh de mensen die eh lezen liever dan maar geen krant meer dan dat ze hulp daarin vragen.

M: Ja.

R: En ze weten het ook niet. Want die onwetendheid dat is ook eh, het bekendmaken daarvan.

M: Ja, en hoe zou dat het beste kunnen voor zulke mensen denkt u?

R: Ja, dat weet ik eh niet. Ik denk gewoon door een persoon. Niet door een brief, of door een telefoontje. Want de mensen moeten je kunnen zien en horen.

M: Ja.

R: En ik denk, anders doen ze dat gewoon niet. De mensen zijn hier niet zo dat ze dat gemakkelijk doen. Daarom loopt dat ook niet. Die vrijwillige dingen.

M: Nee.

R: Terwijl iedereen, of eh heel veel mensen erop zitten te wachten en eh geholpen willen worden. Maar je moet wel zelf vragen.

M: Ja precies. Dus eh als ik u goed begrijp moet het dan andersom? Niet wachten dan tot mensen om hulp vragen, maar het gewoon aanbieden.

R: Ja precies. Ook bijvoorbeeld bij ons in de kerk is het nu zoals je bezoek wil hebben van iemand van de kerkenraad of de dominee, dan moet je dat zelf aangeven. Nou dat gebeurt niet.

M: Nee.

R: Dus, de mensen klagen steen en been: Ik zie nooit geen dominee, ik zie nooit geen ouderling. Nee, dat kan je vragen maar dat gebeurt niet.

M: Hmhm, ja.

R: Nou zo werkt het hier bij de mensen. En als je nou bijvoorbeeld eh gewoon iemand zoals jij een afspraak maakt met mij, nou dan weet je het eh de problemen.

M: Ja.

R: Maar eh die komen niet zomaar naar je toe waaien. Maar eh ja het is wel te massaal om bij iedereen langs te gaan. En het ligt ook aan jezelf. Ik durf het dan nog wel te vragen als ik aan een eh

instantie of iets. Maar ik zie dan de rompslomp, ik word daar doodmoe van. En dan ben ik helemaal op.

M: Ja.

R: Ik, ik, ik ben lichamelijk eh, ben ik niet meer sterk. Ik heb ook hulp in de huishouding één keer in de week.

M: oh ja, ja.

R: En dat vind ik heerlijk. En daar ben ik heel blij om.

M: Ja dat is ook fijn. En eh, wanneer voelt u zich geholpen als er iets aan de hand is en eh

R: Nou eh dat iemand me daar dan mee helpt.

M: Oké, dus dan heel praktisch eigenlijk?

R: Ja, ja gewoon doen. Maar ik moet dan wel weten eh waar ik om kan vragen. Ik bedoel eh ik hoorde toen toevallig eh van de gemeente dat er van die vrijwilligers voor waren. Nou dan denk ik, dat vind ik dan wel vervelend, want je weet nooit wie je krijgt. Daar ben ik dan wel een beetje bang voor, maar daar moet ik me dan maar overheen stappen. En eh, dan bel ik en dan lukt dat en daar ben ik heel blij om.

M: Ja.

R: Dat soort van dingen.

M: Hmhm, en u zei net van u vindt het vervelend als u niet weet wie u eh krijgt, hoe bedoelt u dat?

R: Nou eh, ik heb bijvoorbeeld wel eens een onsympathieke meneer gehad van die andere instantie.

M: Hmhm.

R: Dan had ik eerst een hele fijne mevrouw en die was bijna klaar toen met mij en eh mijn man leefde toen ook nog.

M: Hm

R: En eh er was wat. Ik heb nooit geweten wat, maar die eh, had privé. Ik denk een scheiding ofzo, plotseling.

M: Oké.

R: En die is nooit meer geweest. En dan zou ik een meneer krijgen. Die meneer die kwam en die vond alles onzin. En dan eh dan bladerde die die dingen door en dan eh, hij eh zegt van als het nodig is dan hoor ik het wel. Ik denk van nou je hoort niks meer van me.

M: Nee.

R: Eh dat. Ze moeten wel, eh dat is ook moeilijk natuurlijk, maar de goeie mensen eh daarvoor hebben.

M: Ja.

R: Want die man eh denk ik die kon niet gauw genoeg eh weg hebben denk ik. Die was gewoon onsympathiek. En die vond het allemaal netjes, en waar zeurde ik over. Ja allicht, ik was bezig met die vrouw, die had dat allemaal netjes mij laten doen.

M: Ja.

R: En, maar ze zei ik kom nog twee keer dan is het helemaal klaar. En dan ga ik je verder vertellen hoe je het verder moet doen in de loop van de jaren.

M: ja.

R: Dan ga ik een lijstje maken waar je allemaal recht op hebt en wat je kan vragen. Nou dat is dus niet gebeurd en die man vond dat onzin.

M: Hm.

R: Dus.

M: Hm, ja dan bent u klaar.

R: En ook voor de belastingaangifte, ja dat zou zij ook doen. Maar hij zei dat is niet nodig.

M: Nee.

R: Nou ja en als het dan niet nodig is, nou ja.

M: En dat was ook een vrijwilliger?

R: Ja, van de eh Humanitas. En die eh was in, invaller want die kwam toen eh voor haar in de plaats.

M: Ja, precies.

R: Dus, ik dacht daar ga ik niet meer naar bellen want dan krijg ik die man.

M: Dat kan ik me ook voorstellen.

R: En hij zat maar dat hij wel eens kwam dat er bergen eh ongeopende post en zo ja dat was bij mij niet. Eh, maar goed ik had wel hulp nodig.

M: Ja.

R: En die mevrouw had dat allemaal keurig netjes samen met mij geregeld en in mappen gedaan. Ja, hij kwam op dat punt binnen. Het was bijna afgerond.

M: Ja.

R: En toen: wat kom ik hier doen. Maar ja het was nog niet helemaal afgerond.

M: Nee.

R: En dat vond ik zo jammer dat dat niet helemaal klaar was, dus ik kon daar ook niet verder mee.

Maar ik heb ook die meneer niet meer laten komen.

M: Dus als ik u goed begrijp is het eigenlijk ook de verantwoordelijkheid van de organisatie, of dat nu Humanitas is, of, of Welzijn Veere, dat er goede vrijwilligers eh zijn?

R: Ja, ja nou inderdaad. Dat ze eh wel weten hoe of wat. En, ik eh durf dat wel te zeggen. Ik had ook huishoudelijke hulp, dat was een, een hele lieve knul van een jaar of 20. Ik heb zelf ook kleinkinderen van die leeftijd, dus dat eh

M: Oh ja.

R: Ja, dan heb je er een beetje gevoel voor. Zo'n lieve jongen, maar hij kon echt niet werken. Hij kon niet werken.

M: Nee?

R: Hij wist helemaal niet. Dan vroeg hij aan mij hoe moet ik dat doen. Dan vroeg ik: wil je mijn ramen zemen. Ja, dat had hij nog nooit gedaan, en hoe moet dat dan? Ik zeg nou je hebt een spons en een zeem en eh dat en dat. En ja, hij was klaar en het zonnetje scheen erop en hij zei het zijn allemaal vegen. Dus ik zeg ja, dan heb je het niet goed gedaan. Hè, dus zo.

M: Ja.

R: Hij vond vlug beter dan precies. En ik dacht ja ik moet er wat van zeggen, maar ik vond het zo zonde, want het was zo'n lieve jongen. En eh, ik kon er niet meer van slapen, en ik dacht: ik moet het doen. Hij vroeg: kan jij het me dan niet leren.

M: Hmhm

R: Mijn hart zei toen ja natuurlijk, kan ik dat. Maar ik dacht: Nee, want dat kost me veel te veel energie. Daar ben ik niet voor.

M: Nee, dat is dan niet uw verantwoordelijkheid.

R: Nee en dat zei ik dan ook, dat moet je aan je baas vragen. Maar ja hij was dan ZZP'er ingehuurd voor Werk voor Ouderen.

M: Oooh.

R: En daar zitten meer van dat soort. En ehm, dat geef ik dan door. Want dan zei ik ook van jullie moeten toch wel weten wat je bij de mensen laat brengen. Ik durf dan wel te zeggen wat niet goed is. Maar ja eh ze trekken het niet waar want ja ze geloven als een ZZP'er zegt dat hij het kan.

M: Hm, ja oké.

R: Maar, nee hij kon het niet. En later heb ik ook nog eens iemand eh die ik niet kon vertrouwen. En dat vond ik heel erg. Die ook wat van me gebruikte en ik heb het nooit meer terug gezien, een paar keer. En die zit dan bij mij in mijn huis, dan ga je toch wantrouwend rondkijken hoor.

M: Maar kijk, zeker bij vrijwilligers dan is ook de eh organisatie erachter ook verantwoordelijk.

R: Ja, daarom, maar ik bedoel ik durf dan wel aan de bel te trekken. Of te zeggen het is niet meer nodig ofzo, maar ehm.

M: Maar als ik u zo hoor vindt u dat niet fijn en wilt u dat het voorkomen wordt?

R: Ja, precies dat vind ik wel ja. Ik vind het heel naar. Gewoon, alles bij elkaar. Maar dan denk ik ja, ik moet ook een beetje voor mezelf opkomen. En net als met dit ook dan denk ik ja het zou lekker zijn, als ik eh een paar tientjes ofzo eruit kon slepen.

M: Met vrijwilligers bedoelt u?

R: Ja, en meestal is het ietsje meer. En daar ben ik dan heel blij mee. En eh ik heb alleen maar mijn AOW. En ik moet eerlijk zeggen, daar kan je gewoon van leven. Daar kan je gewoon van leven. Ik ga nooit op vakantie ofzo en ik ga nooit weg. Eh, ja ik geniet als ik kan fietsen en een beetje langs de kust enzo. En eh met een vriendin of familie.

M: Ja, mooi hoor. En eh sommige hulp wordt door vrijwilligers of door een burgeradviseur die hier ook is geweest, of burenhulp. Andere wordt juist door professionals gegeven.

R: Ja.

M: Wat vindt u prettig? Vrijwilligers of professionals. Waar gaat uw voorkeur naar uit?

R: Dat kan me eigenlijk niet zoveel schelen. Nee.

M: Nee, want wat is voor u wel belangrijk?

R: Dat ik ze kan vertrouwen dan. En dat ik eh ik vertrouw altijd vlug iemand hoor. Ik kan dat makkelijk loslaten.

M: Ja, en eh hoe komt het dat u iemand vertrouwt. Wanneer vertrouwt u iemand?

R: Er is niet zoveel voor nodig. Maar mijn gevoel. Ik heb een eh duidelijke eh. Ik ken, eh ik heb heel veel contact met mensen.

M: Hmhm

R: En daardoor krijg ik ook mensenkennis. En eh ook door mijn ervaring voor die telefonische hulp en ja dat bij elkaar leer je mensen doorzien. En ook eh verhalen doorzien. En ook eh soms kunnen ze een verhaal ophangen daar zit dan wat achter. En ja, ik zie dat vlug.

M: Oké, en dat zorgt ervoor dat u snel mensen vertrouwt?

R: Ja, ja ik vertrouw dan snel mensen ja.

M: En eh als u terugkijkt op die periode, dat er iemand is langs geweest van Welzijn Veere een vrijwilliger, hoe zou u dat in ongeveer tien woorden omschrijven?

R: Nou, dat vond ik heel eh fijn dat dat er was. Ja goed dat er is. Het is een eh steuntje in de rug.

M: Ja.

R: En net als eh bij het overlijden van mijn man, dan ben je eh moe en leeg, en, en ja je rouwt. En eh

M: Ja, zeker.

R: Dan heb je ook geen zin om, om al die rompslomp die op je afkomt. Eh, ik heb het wel gedaan. Het moet gewoon.

M: Oké.

R: En ik eh ik had ook energie toen. Maar dan krijg je toch een deuk als het allemaal achter de rug is. Dan, eh, nou affijn dan zou ik bijna een week willen slapen. Dat heb ik niet gedaan, dat kan natuurlijk niet. Maar ik heb wel eh, ik doe elke middag eh even op de bank slapen.

M: Ja.

R: Ik heb het gewoon nodig.

M: Ja.

R: Ik ben altijd vroeg uit mijn bed 's morgens. En dan heb ik zo'n zin in de dag. Dan heb ik van alles te doen en eh ik, ik lees graag en ik eh zing graag en ik kijk graag televisie. Ik heb niet zoveel mensen om me heen nodig. Ik vind stilte ook belangrijk.

M: Ja.

R: En eh, ik voel me lekker in mijn huis. En als het eh mooi weer is net zoals vanmiddag dan ga ik even lekker een rondje fietsen, met meestal wel een doel.

M: Dus als ik u zo begrijp heeft u eigenlijk nog wel elke dag een doel in uw leven.

R: Ja, ja hoor zeker.

M: En eh als u terugkijkt eh op die periode bent u dan tevreden over de hulp die u heeft gehad, of zegt u van nou er kan nog iets bij of er mist nog iets?

R: Nou eh ik vind het wel belangrijk dat ik het weet wat er is. En daar vraag ik nu dus ook om. Ik wil dat weten. En eh dat ze me daar helpen daarbij en dat ze het me niet allemaal zelf laten doen. Daar word ik zo ontzettend moe van.

M: Ja.

R: Dus dat iemand echt ook de papieren voor me invult. Dat ik dat alsjeblieft, dus dat ze het niet tegen me zeggen en als ze weg zijn dan moet ik die papieren gaan invullen. En dan zit ik aan tafel met een bezwaard hart: moet ik al die papieren gaan invullen.

M: Ja.

R: Daar kan ik zo vreselijk tegenop zien. Heb ik nooit gehad, maar nu wel. En dat is dan denk, eh denk ik ook die ouderdom. En de, eh nog een vorm van vermoeidheid ook.

M: Ja.

R: En eh, ja gewoon er zijn heel veel dingen die ik dan nog wel zelf kan. En dat vergeten ze toch vaak. Net als toen mijn man overleed, spullen opruimen en zo. Een kennis van me eh zei, daar ben je twee jaar mee bezig. Nou ik was in twee maanden klaar.

M: Oh joh.

R: Ik wil het dan ook afsluiten, dan is het weg. Zo ben ik. Eh het moet eh opgeruimd in mijn huis dan is het ook opgeruimd in mijn hoofd.

M: Ja, goed dat u dat weet ja. Ik wou er ook nog wel eh even op terug komen. Want u zei het ook inderdaad een paar keer van nou zo iemand. Maar ik denk ook wel eh dat er iemand is van een eh burgeradviseur ofzo die dat wel weet. Die wel een beetje daarvan op de hoogte is.

R: Dat hoop ik ja.

M: Dus als u het fijn vindt kan ik er wel eens achteraan.

R: Ja, nou alsjeblieft. En, en ook die belastingpapieren. Want ze zeggen dan van eh je kan een berg belasting terugkrijgen dan denk ik van nou, dat is niet gek. Maar dan moet het wel ingevuld. En daar hik ik dan tegenaan. Dus eh ja ik was blij dat je kwam.

M: Ja.

R: Want dan ja dan zie je iemand en eh ja dan ja vraag je het toch makkelijker.

M: Nou fijn, dan pak ik dat verder eh nog op, en kijk ik of er iemand is eh die dat wil en kan.

R: Ja, ik hoop het. Het is toch wel lekker.

M: Dat doe ik eh en verder heel erg bedankt dat ik langs mocht komen en dat u er de tijd voor heeft willen nemen.

R: Ja graag gedaan, jij ook bedankt.

M: Ja, u hoort er nog van. Wilt u nog wat toevoegen of?

R: Nee, het is fijn dat het zo gaat.

M: Wilt u het verslag van dit gesprek lezen?

R: Oh nee hoor, ik weet wat ik gezegd heb. Ik hoef niet alles te onthouden.

M: Oké prima, dan weet ik dat, nogmaals bedankt.