

## **Analyse effecten van de dorpsondersteuner in America**

*S.S. Cobussen MSc. en Dr. M.G.H. Laurant  
November 2018*

### **Inleiding**

Vanaf januari 2018 is het project Krachtige Kernen/ Stärke Dörfer (KRAKE) gestart in America. De focus van het project KRAKE ligt op het duurzaam versterken van de mogelijkheden tot eigen regie van burgers in kleine kernen. Onderdeel van dit project is een onderzoek naar verduurzaming van de functie van dorpsondersteuner in America door het in beeld brengen van de resultaten en effecten van het werk van de dorpsondersteuner.

In deze rapportage brengen we de resultaten en effecten van de dorpsondersteuner letterlijk in beeld in drie tekeningen (macro, meso en micro). De tekening op macro niveau schetst de werkzaamheden van de dorpsondersteuner in totaliteit, op meso niveau zijn de effecten van de dorpsondersteuner in het zorgproces weergegeven en tot slot op micro niveau zijn enkele individuele casussen uitgediept.

### **Methode van onderzoek**

Deze tekeningen presenteren de resultaten van het onderzoek. Het onderzoek bestaat uit:

- Gesprekken met de dorpsondersteuner;
- Analyse van de logboeken van de dorpsondersteuner over de eerste negen maanden van 2018;
- Observatie gedurende werkoverleg van de dorpsondersteuner en zorg- en welzijnsprofessionals;
- Gesprekken met Americanen.

### **Resultaten op macro niveau**

Uit de analyse blijkt dat de dorpsondersteuner 85% van zijn tijd besteed aan het bijwonen van werkgroepen. Hij zorgt hiervoor een luisterend oor, uitwisseling van informatie en begeleiding van de werkgroepen. Deze werkgroepen variëren van samenstelling: alleen vrijwilligers, vrijwilligers en professionals of alleen professionals.

10% van de tijd behandelt de dorpsondersteuner individuele zorgvragen. De vragen aangaande zorg en het bijstaan van statushouders hebben de meeste tijd gekost.

De dorpsondersteuner heeft een aanstelling voor 10 uur per week dit is niet toereikend voor zijn takenpakket.

Om mensen met individuele zorgvragen bij te staan, maakt de dorpsondersteuner gebruik van zijn netwerk in America. Hij beschikt over een sociale kaart op individu niveau, hij weet vrijwel van iedereen wat hij/zij kan of wil. Hij is enerzijds instaat matches te maken tussen mensen. Mensen met een vraag en mensen die graag andere mensen helpen door vrijwilligerswerk te verrichten koppelt de dorpsondersteuner aan elkaar. Anderzijds stimuleert de dorpsondersteuner nieuwe werkgroepen van mensen die gezamenlijk een bijdragen willen leveren aan America. Het formeren van een werkgroep zodat mensen met elkaar in contact komen. Deze werkgroepen kunnen ook een instrumenteel karakter hebben. Bij het matchen van Americanen en bij het samenstellen van werkgroepen stelt de dorpsondersteuner het talent van mensen centraal. Dat wat mensen willen en kunnen (het talent dat mensen hebben) staat centraal bij het vinden van een passende taak of rol.

De dorpsondersteuner van America gaat ook 'het land in' om zijn werkzaamheden, taken en rollen als dorpsondersteuner toe te lichten. Hij bekleedt daarmee een vertegenwoordigende functie. In deze functie is hij tegelijkertijd in staat om 'best-practices' uit het land op te halen en mee te nemen naar America.

### **Resultaten op meso niveau**

In de meso analyse is geanalyseerd op welke fasen van het zorgproces de werkzaamheden van de dorpsondersteuner invloed hebben.

De dorpsondersteuner voert zijn werkzaamheden uit in samenwerking met vele vrijwilligers en (zorg)professionals. De samenwerking met professionals kenmerkt zich door het delen van kennis. Er is geen sprake van actieve samenwerking in de zin van gezamenlijk behandelplannen opstellen en/of uitvoeren. Wel wordt kennis gedeeld en daarmee worden elkaars werkzaamheden versterkt.

De fasen van het zorgproces zijn: preventie, signalering, behandeling en de nazorgfase.

### **Preventie**

De fase 'preventie' in het zorgproces kenmerkt zich door het voorkomen of beperken van schade aan de gezondheid van mensen. In deze fase van het zorgproces is de dorpsondersteuner instaat om:

- a. Zorg te voorkomen;
- b. Welzijn te bevorderen.

### **Signalering**

De tweede fase 'signalering' kenmerkt zich door het herkennen en erkennen van risico's voor de gezondheid van mensen. . Ook in deze fase van het zorgproces hebben de werkzaamheden van de dorpsondersteuner een positieve invloed door de werkzaamheden:

- c. Kan (duurdere) zorg worden uitgesteld;
- d. Kan zorg juist wel worden ingezet bij zorgmijders en daarmee problemen op lange termijn worden verkleind;
- e. Kan de zorgzwaarte (en daarmee gepaard gaande kosten) worden verlaagt.

### **Behandeling**

De derde fase in het zorgproces is de fase van behandeling. De behandelingen worden uitgevoerd door professionals uit de gezondheidszorg. Dit zijn bijvoorbeeld: wijkverpleegkundigen, huisartsen, paramedici en/of medisch specialisten. De werkzaamheden van de dorpsondersteuner hebben hier geen invloed.

### **Nazorg**

Na de fase van behandeling volgt de vierde fase de nazorg. In deze fase is de behandeling

afgesloten en komen mensen weer thuis in de routine van alledag. In deze fase hebben de werkzaamheden van de dorpsondersteuner wel weer invloed, te weten:

- f. Bij problemen/terugval snel weer zorg inschakelen.

### **Sleutelvaardigheden**

De dorpsondersteuner in America beschikt over enkele sleutelvaardigheden die hem instaat stellen de genoemde impact in het zorgproces te realiseren. Deze sleutelvaardigheden zijn:

- Autoriteit: wat de dorpsondersteuner zegt heeft waarde. Mensen luisteren naar hem. Hij beschikt over een natuurlijke autoriteit. Een van de zorgprofessionals typeert hem als: "*een ouderwetse dorpsdokter*". Ouderwets mag in deze context als positief opgevat worden.
- De dorpsondersteuner komt over de vloer. Voor hem gaan de deuren letterlijk open.
- De kracht van de dorpsondersteuner is dat hij voor een individuele vraag een collectieve oplossing zoekt. Een oplossing waar meer Americanen van (kunnen) profiteren.

## Resultaten op micro niveau

In de micro analyse zijn per fase van het zorgproces één of twee casussen beschreven om te illustreren op welke wijze de werkzaamheden van de dorpsondersteuner effect hebben op het zorgproces. Daarnaast zijn onder het kopje 'Welzijn' twee casussen beschreven die de werkzaamheden van de dorpsondersteuner zichtbaar maken.

## Preventie

### *Oudere dame zonder netwerk*

Een oudere dame zonder een netwerk. Ze heeft geen man meer, geen kinderen en haar broers en zussen zijn ook op hoge leeftijd. Om haar welzijn te bevorderen en het mogelijk te maken dat ze thuis kan wonen heeft de dorpsondersteuner een netwerk gecreëerd voor deze dame. Een netwerk dat zorgt voor contact, aandacht en voor praktische aangelegenheden (lekkende kraan ed.). De vraag hiervoor komt van de dame in kwestie.

### *Onrust in de buurt*

Zorgprofessionals vangen signaleren op over onrust en ontevredenheid in een wijkje in America. Zij vragen de dorpsondersteuner om raad en hij gaat met de mensen in gesprek. Met zijn interventie is hij in staat onrust

vroegtijdig in de kiem te smoren en daarmee duurdere interventies als buurtbemiddeling te voorkomen.

## Signalering

### *Medische hulpmiddelen*

Diverse Amerikanen vragen de dorpsondersteuner om hulp bij het aanvragen, installeren of ophalen van medische hulpmiddelen. Doordat de dorpsondersteuner deze mensen ondersteunt en bijstaat met de aanschaf van deze hulpmiddelen, kan duurdere zorg worden uitgesteld en het inzetten van zwaardere zorg voorkomen worden.

### *Deuren openen bij zorgmijders*

Wanneer inwoners uit America de neiging hebben om zorg en zorgprofessionals te mijden vragen zorgprofessionals de dorpsondersteuner om hulp. De dorpsondersteuner heeft de vaardigheid om bij deze mensen achter de voordeur te komen en de 'autoriteit' om deze mensen aan te sporen toch met zorgprofessionals in gesprek te blijven. Hij wordt geaccepteerd door de Amerikanen en ze luisteren vaak naar zijn advies. Op deze manier lukt het toch om deze mensen zorg te bieden.

## Nazorg

### *'Naoberschap'*

Omkijken naar elkaar is gebruikelijk in America. Wanneer mensen zich zorgen maken om elkaar en het lastig vinden om zelf tot actie over te gaan, kunnen zij hun zorgen delen met de dorpsondersteuner. Zo heeft een interventie van de dorpsondersteuner er toe geleid dat er snel opnieuw zorg kan worden ingeschakeld wanneer mensen dat nodig hebben.

## Welzijn

### *Huis, tuin en keuken*

De dorpsondersteuner wordt regelmatig benaderd door Amerikanen of hij iemand kent die zou kunnen helpen bij klusje in en rondom het huis. De dorpsondersteuner tracht dan een passende match te maken.

### *Statushouders in America*

De dorpsondersteuner heeft zich ingezet om statushouders in America wegwijs te maken in het dorp en Nederland. Hij heeft hiervoor zelf het initiatief genomen. Dit werd zeer gewaardeerd door dit gezin, een citaat van hen: "Mister Hay is de beste Nederlander".