



Naoberzorg: vernieuwende methodiek van wijkgericht werken!

Naober-zorg-Punt 2.0 staat voor:

Naober – buur of naaste

Zorg – zorgen voor elkaar

Punt – lokaal dorpsnetwerk, vangnet met, voor en door burgers

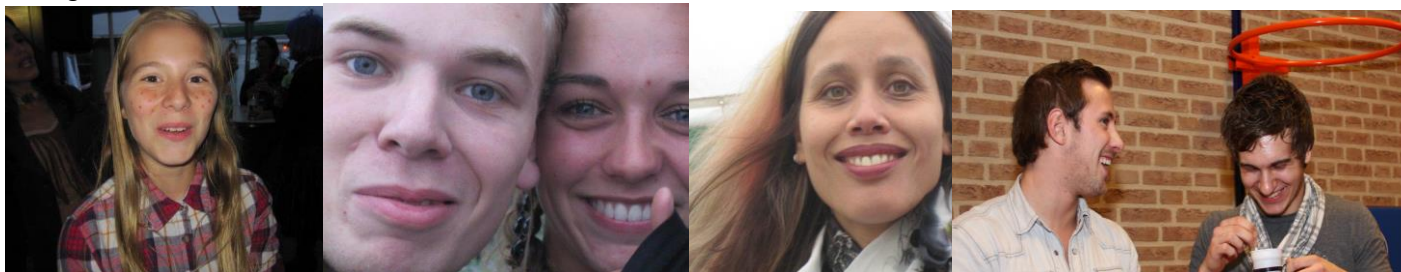
2.0 – nieuwe manier van werken



Deze brochure is geschreven als inspiratiebron voor burgers en lokale initiatiefgroepen, die zelf de ambitie hebben om nieuwe lokale samenwerkingsverbanden op te zetten. Daarnaast richt de brochure zich op beleidsambtenaren van gemeenten en bestuurders van instellingen voor Zorg en Welzijn die oog hebben voor en willen meewerken aan de groei van burgerparticipatie anno 2014.

Meer informatie? <http://www.naoberzorgpunt.nl/> Karin van der Plas 0654713443

NaoberzorgPunt 2.0 (NZ 2.0) is een netwerkorganisatie om lokaal gesignaleerde problemen, zowel individueel als op wijk- of dorpsniveau aan te pakken. Het maakt niet uit wat de aanleiding is. NZ sluit aan bij datgene wat er al is. In deze methodiek is sprake van burgerparticipatie en wijkgericht werken, waarbij de burger het initiatief neemt en de regie zelf in handen heeft. Verbinding met de eerstelijnszorg en het sociale wijkteam is onmisbaar. Het is een belangrijke schakel om de opdracht die voorligt te kunnen behalen.



“Eigenlijk gaat het gewoon over jou en mij”

NZ 2.0 gaat over het bevorderen van welzijn van burgers (dus niet over zorg!) en wil mensen het gevoel geven dat ze gehoord en geholpen zijn.

NZ 2.0 geeft een antwoord op de vragen als: *hoe burgerkracht optimaal benut kan worden, hoe lokale zelfsturing en moderne burenhulp vorm kan krijgen, hoe ‘georganiseerde’ burgerkracht er in de praktijk uit kan zien en hoe het zelf organiserend vermogen van mensen en lokale organisaties kan worden vormgegeven en ingezet.*

Naoberzorg 2.0 stimuleert de beweging van onderop. Langzaam maar zeker wordt er samen gewerkt aan een netwerk (vangnet) van mensen en lokale organisaties, ingebed in de wijk of het dorp. In de organisatie van NZ 2.0 komt de professional en de ambtenaar nauwelijks in beeld. Steun en draagvlak van en bij deze partners is wel essentieel voor het succes van NZ 2.0.

Moderne burgerkracht of traditie?

Het woord Naoberzorg of Naoberschap roept beelden op, meestal hartverwarmende. Beelden die ons meenemen naar vroeger, toen alles nog ‘goed’ en vanzelfsprekend was. Hierin schuilt een verlangen naar vroeger, naar saamhorigheid. Was het vroeger dan zoveel beter dan nu? Was er vroeger meer burgerkracht?

Een veel gehoorde reactie op NZ 2.0 is dan ook: Naoberschap is een bekend begrip! *‘Dat doen we toch allang, dit is toch vanzelfsprekend, hoezo moet je Naoberschap organiseren? Dat doe je toch gewoon?’* Hierin klinkt soms wat gezonde achterdocht of twijfel door over het nut van Naoberzorg anno 2014. Maar deze vragen raken wel de kern: **is het nuttig om NZ 2.0 in onze huidige tijd te organiseren?** Het antwoord is JA, en gebaseerd op de ervaringen uit de praktijk van de eerste NZ pilot in het Limburgse dorpje Roggel.

Het is een feit dat het begrip Naoberschap in deze tijd volop leeft, met name in het kader van de ontwikkelingen in de gezondheidszorg en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de nieuwe Participatiewet.

Het heeft geen zin om mensen of organisaties te overtuigen van het nut of de noodzaak van NZ 2.0. Het gaat er niet over of het ene (vroeger) beter was, dan het andere (modern). Maar waar gaat het dan wél over?

In deze brochure een inkijkje in NZ 2.0, waar het vandaag de dag voor staat en wat het verschil is met vroeger.

Naober, voor altijd, zonder tegenprestatie

Vroeger en wellicht nu ook nog, was Naoberschap iets vanzelfsprekends, een traditie, maar soms ook pure noodzaak en een burgerplicht. De maatschappelijke druk en sociale controle was hoog. Men was simpelweg van elkaar afhankelijk. Naoberschap van vroeger speelde zich af rondom bijzondere levensgebeurtenissen zoals, een geboorte, overlijden, ziekte, of bepaalde feesten. Maar ook voor het binnen halen van de oogst. *‘Een Naober is meer dan een buur, een naober is je naaste’*. Vanuit dit besef werd Naoberschap als wederzijdse hulpverleningsdienst opgezet. Zelfredzaamheid door samenwerking was de enige mogelijkheid om te kunnen (over)leven.

'Samen zorgen sociale wijkteams en Naoberzorg ervoor dat de meeste wijkbewoners aanzienlijk minder een beroep hoeven te doen op dure specialistische zorg. Een bijkomend belangrijk voordeel is dat door de inzet van deze wijkgebonden aanpak de sociale cohesie in de wijk stijgt.'

NZ 2.0 geeft mensen hetzelfde gevoel als vroeger. Het geeft mensen een herinnering of warm gemeenschapsgevoel, een ontmoeting bij de dorpspomp of op het veld. Dat maakt de drempel lager. NZ 2.0 geeft daarbij nog een extra dimensie. De overeenkomst zit in het idee dat een 'Naober' altijd voor je klaar staat en daar waar nodig praktische en emotionele ondersteuning biedt. Het verschil is dat je deze ondersteuning wijk- of dorpsbreed doet en niet alleen voor mensen die je kent. Je doet iets voor een ander zonder de verwachting van een tegenprestatie. **Gewoon omdat je hier simpelweg blij van wordt!**



Collectieve bezorgdheid in Naoberzorg 2.0

In de huidige samenleving is vaak onbekend hoe men zich moet verhouden tot de moderne tijd en verwachtingen ten opzichte van elkaar. We moeten harder nadenken over de vraag wat voor een samenleving we eigenlijk willen zijn. Niet iedereen kent meteen zijn/haar plek en het is ook niet altijd duidelijk wat van je wordt verwacht of wat je kunt doen. NZ 2.0 gaat over een vernieuwende manier van werken en denken. In tegenstelling tot Naoberschap 'oude stijl', gaat het om het organiseren van laagdrempelige ontmoeting, mensen verbinden, een netwerk bouwen waar mensen op terug kunnen vallen maar ook zelf actief aan kunnen meedoen. In het netwerk heerst een soort collectieve bezorgdheid, omdat niemand precies weet wie de keuzes maakt die de situatie verandert. Dit is de basis voor de drive om wat te willen doen of te betekenen voor een ander. Daarin zit ook het verlangen naar het saamhorigheidsgevoel van vroeger, omdat mensen van nature graag ergens bij willen horen! Immers: **ons welzijn is altijd afhankelijk is van het welzijn van de ander.**

Brug tussen vrijwilligerszorg en eerstelijnszorg

Het initiatief voor de eerste pilot NaoberzorgPunt Roggel, kwam vanuit een huisarts die een vangnet voor (kwetsbare) burgers wilde opzetten. Dit is de belangrijkste opdracht voor NZ 2.0: samen met burgers, lokale organisaties en ondernemers bouwen aan een wijk- dorpsbreed netwerk. Door directe verbindingen tussen vrijwilligerszorg en eerstelijnszorg te realiseren, wordt er samengewerkt aan het belangrijkste doel namelijk: **niet-medische vragen** in het lokale netwerk oppakken. Vaak gaat het over de behoefte aan een luisterend oor, een praktische vraag, over rouw of eenzaamheid. In de eerste pilot is gebleken hoe lastig het is om deze werk- en denkwijze en opdracht goed uit te leggen. De doelstelling van NZ 2.0 is namelijk veel breder en complexer dan het Naoberschap van vroeger. NZ 2.0 sluit beter aan op de huidige ontwikkelingen in de gezondheidszorg. Vanuit deze context is de werkwijze niet vergelijkbaar met andere buurthulpprojecten als het gaat om tijdelijke uitwisseling van ondersteuning zoals een klusje of vervoer. Het gaat meer over de weg naar elkaar vinden in het netwerk, door, voor en met elkaar. In de ontmoeting wordt de vraag of behoefte vaak helder. Naoberzorg heeft in principe geen aanbod, maar volgt de beweging.

'Wat gemeenten vaak niet voldoende in beeld hebben is dat het bouwen van een sociaal systeem rondom hulpvragers een heel bijzondere opdracht is. Een opdracht die bottom-up dient plaats te vinden. Door wijkbewoners voor wijkbewoners. Individuele betrokkenheid, oprechte belangstelling, een positieve insteek en bereidheid tijd in anderen te steken zijn hierbij sleutelbegrippen.'

In het netwerk zijn lokale partijen met elkaar verbonden, zoals: de school, de kerk, de bibliotheek, de vrouwenvereniging, ouderenbond, muziekverenigingen, buurtverenigingen. De eerstelijnszorg functioneert samen met het sociale wijkteam en het Naoberzorgteam als een netwerkorganisatie, met concrete afspraken over hoe om te gaan met individuele vragen. 'Naobers' gaan nooit op de stoel van de professional zitten, want Naobers zijn géén hulpverleners! Ze kennen hun mogelijkheden en grenzen en zetten hun ervaring in om anderen op weg te helpen. Hierin worden ze geoefend en leren ze vooral van elkaar en uit de praktijk. Die praktijk zal leren waar het schuurt of past! NZ 2.0 als methodiek is experimenteel, waarbij niemand nog precies weet hoe het werkt. Er is wel een duidelijke scheiding tussen enerzijds zorg en welzijn en anderzijds naoberzorg (preventie).

Sociaal wijkteam en Naoberzorg 'geven samen een collectief antwoord op een collectieve vraag'

Samenwerking tussen vrijwilligers en de eerstelijnszorg is een kwestie van vertrouwen en willen. Optimale bundeling van burgerkracht met professionele betrokkenheid. Een vernieuwende werkwijze die aansluit op de lokale situatie. Vrijwilligers van het Naoberzorgteam geven samen met professionals vorm aan nieuwe manieren van buurtgericht werken.

Op het snijvlak van zorg en welzijn raakt Naoberzorg aan het werk van het sociaal wijkteam. Het bouwen van een sociaal netwerksysteem rondom mensen is een heel bijzondere opdracht door en voor wijkbewoners, Naobers.

Een sociaal wijkteam wordt vooral ingezet op zorg en Naobers om de betrokkenheid van mensen uit het eigen netwerk van de vrager te ondersteunen (preventie). Het samen inzetten van het sociaal wijkteam én een Naoberzorgteam biedt een wijk of kleine kern een sluitende aanpak van psychosociale aandacht voor wijkbewoners op alle levensthema's.

Samen zorgen zij ervoor dat mensen aanzienlijk minder beroep hoeven te doen op dure specialistische zorg. Voorwaarde is dan wel het netwerk 'volwassen' is. Met andere woorden, er moet een stevige basis staan waarin lokale partijen en de eerstelijnszorg bereid zijn om samen 'de zorg' te leveren. Duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden is een must en dat schuurt soms, maar zonder weerstand geen vooruitgang!

Het is nu nog een zoektocht (2.0) want in deze tijd van grote transities, is iedereen zoekende. De praktijk leert dat deze nieuwe manier van werken een lange-termijn investering is. In de eerste pilot kostte het opzetten van het Naoberzorgnetwerk ruim 2 jaar. Voor de toekomst ligt hierin vooral een gezamenlijke opdracht én uitdaging.

Drina is een vrouw van 77 jaar, net ontslagen van de PAAZ na een zelfmoordpoging. Krijgt nog nazorg van de GGZ en is er lokale dagbesteding voor haar geregeld waar ze nu 5 dagen per week naar toe gaat. Ze blijft angstig en heeft last van paniekaanvallen, waar ze medicijnen voor heeft. Drina komt in aanraking met Naobers uit het vangnet Naoberzorg en wil graag naar het inloopcafé, waar ze haar verhaal kwijt kan en met buurtgenoten kan praten over haar angsten en verleden. Praten over haar verleden is voor haar erg belangrijk, zodoende kan ze langzaam verwerken en de vrijwilligers van het Naoberzorginloopcafé luisteren elke keer opnieuw naar haar. Het blijkt dat het vangnet voor haar erg belangrijk is als ze weer zo'n paniekaanval krijgt. Dan zijn vrijwilligers van Naoberzorg ook bereid om haar gerust te stellen, telefonisch of even bij haar langs te gaan. In overleg met de huisarts wordt Drina steeds opgevangen en gevolgd. Door deze samenwerking kan Drina uit de GGZ instelling blijven, onder voorwaarde dat het vangnet voldoende draagkracht kan leveren. Hierover worden met de huisarts en de GGZ afspraken gemaakt. Vrijwilligers gaan niet op de stoel van de professional zitten, maar voor Drina is weten dat er altijd iemand bereikbaar is al voldoende. De paniekaanvallen blijven langzaam uit (uit de praktijk pilot NaoberzorgPunt Roggel 2013) en ze knapt op.

Bewustzijns groei

Bewustzijns groei gericht op het gevoel dat je medeverantwoordelijk bent voor je eigen gezondheid, maar ook voor het welzijn van anderen. Deze groei is tweeledig: enerzijds gericht op de eigen grondhouding (bijvoorbeeld je eigen gezondheidsbewustzijn) en anderzijds gericht op in verbinding staan met de ander (sociale groei). Met name deze opgave vraagt om lange adem en is een kwestie van doorzettingsvermogen en lef om toekomstgericht over de eigen grenzen heen te kunnen kijken. Het stimuleren van bewustzijns groei bij mensen is een hoger doel van NZ 2.0.

Door te laten zien waar je voor staat en gewoon samen te doen, win je langzaam het vertrouwen van de gemeenschap. De ervaringen en voorbeelden uit de pilot vormen een prima basis om mensen te inspireren en hen te motiveren om mee te doen. Zodra mensen beelden herkennen, is er een gedeeld gevoel van saamhorigheid en daar gaat het tenslotte om.

Vrijwillig, maar niet vrijblijvend

Naoberzorg 2.0 gaat over (weer) willen 'zorgen' voor elkaar, niet alleen voor je eigen buur of vrienden en familie, maar ook voor je buurt-, wijk-, of dorpsgenoot. Naoberzorg 2.0 is er voor iedereen, van jong tot oud, met of zonder beperking. NZ 2.0 spreekt niet meer over doelgroepen. De nadruk van Naoberzorg 2.0 ligt meer op het willen kiezen uit eigen motivatie. Het 'heilige moeten' is er af. Vrijwillig, maar niet vrijblijvend! Want ook nu wordt er commitment gevraagd. Dit commitment ligt meer op het persoonlijke vlak, je wilt iets betekenen voor een ander, omdat je er zelf ook blij van wordt. Je bent je bewust dat je onderdeel bent van een gemeenschap en je pakt je eigen verantwoordelijkheid.

Door ontmoetingen te stimuleren kunnen mensen hierin groeien, ervaringen opdoen, talent of ervaring inzetten, en daarmee zichzelf en andere mensen blij maken. Natuurlijk was het vroeger ook zo dat je blij werd als je je 'naober' kon helpen, maar de aanleiding om dit nu te doen is een andere.

Samen bouwen aan een netwerk, in actie komen als het nodig is en activiteiten organiseren die de ontmoetingen ondersteunen en stimuleren. In de ontmoeting kan een vraag of behoefte zichtbaar worden en pas dan kan een passende oplossing gevonden worden. Niet exclusief, maar inclusief en laagdrempelig.

Naobers weten misschien niet alle antwoorden, maar weten wél waar ze deze kunnen vinden!

Eigen kracht

Het karakter van een Naoberzorgteam is per definitie een bundeling van vrijwilligers, van burgerkracht. Vrijwilligers met hun eigen motivatie, ervaringsdeskundigheid én talenten. Zonder instellingsbelang of politiek belang. NZ 2.0 is apolitek en onafhankelijk. Er is een platte organisatiestructuur, waar een team verantwoordelijk is voor de coördinatie van vragen, de begeleiding van vraagstukken en organisatie van ontmoetingsactiviteiten. Dit kan heel divers zijn, van klussen, vervoer, gezelschap bij een ziekenhuisbezoek, behoefte aan contact, een luisterend oor of pastorale zorg. Voor elk thema kan een zelfstandige werkgroep worden ingericht. Het coördinatieteam is anders dan het sociale wijkteam. In de toekomst zal blijken of beide teams apart of juist samen moeten werken.

De sociale wijkteams hebben een andere opdracht en werken vanuit opdrachtgevers in de zorg of de gemeente. Er is sprake van andere belangen en een andere motivatie en drijfveer. De professional kan een verbindende rol spelen, stimulerend, faciliterend en ondersteunend zijn. Soms op afstand, soms dichtbij.

'Naoberzorg is voor mij..... 'een verrijking van mijn leven, die ik ervaar met veel plezier (W.S vrijwilliger).



NZ 2.0 en Naoberschap (oude stijl) delen wel eenzelfde intentie en intrinsieke waarden, namelijk: **belangeloos willen zorgen voor een ander**. Naoberschap en NZ 2.0 gaan beide over **elkaar ondersteunen en ontmoeten**.

De basisschool heeft een maatschappelijk taak en werkt aan bewustzijns-groei door kinderen bewust te maken dat zij ook een wereldburger zijn. Verschillende programma's worden met veel succes en plezier samen met de KBO, bibliotheek en het Naoberzorgnetwerk opgezet. Jong en oud met elkaar verbinden, leren om je belangeloos in te zetten voor een ander. Op Nieuwjaarsdag krijgen de kinderen 2 kaartjes via school, een om het goede voornemen in een ander, buur, opa, vriend etc.. Deze kaartjes zijn gemaakt door vrijwilligers van NaoberzorgPunt. Kinderen doen moeite om een ander blij te maken, de ander (ontvanger) krijgt ook een kaart om een ander blij te maken (=beweging) en zo is de cirkel weer rond. Deze actie is zo leuk, want dat maakt dat het voor herhaling vatbaar is, dat er door kinderen zelf weer nieuwe ideeën komen om voor anderen te willen zorgen. (uit de praktijk pilot NaoberzorgPunt Roggel 2012)

Is het noodzakelijk om Naoberzorg als 'nieuw' fenomeen te organiseren?

Het antwoord is JA! Echter, een veel gehoorde reactie is, 'dat doen we allang...' waarbij het niet altijd duidelijk is wie, wat, hoe en wanneer doet en voor wie wel en wie niet. Georganiseerde burgerkracht gebundeld in een netwerk en coördinatieteam biedt burgers een platform, waarbij de essentie van het oude begrip Naoberschap overeind blijft, aangepast aan de huidige tijd. De ervaringen in de praktijk leren, dat mensen over het algemeen veel voor elkaar over hebben, maar niet zo goed weten hoe ze deze intentie waar kunnen maken. Dan kan het coördinatieteam de aanjager of wegwijzer zijn die mensen met ideeën of talenten bij elkaar brengt en faciliteert.

Je creëert een fysieke, herkenbare plek in de wijk, waar mensen samen kunnen komen en met elkaar kunnen samenwerken. Door elkaar te ontmoeten wordt het bereik groter en de 'samen-kracht' sterker.

Daarnaast is het nodig om de belangrijkste doelstelling vorm en inhoud te geven; **de brugfunctie met de eerstelijnszorg**. Burgerkracht organiseren met deze doelstelling is niet zomaar iets. Het is ambitieus en een kwestie van draagvlak en wederzijds vertrouwen. Juist vanwege de complexiteit en hoge ambitie is het geen overbodige luxe om NZ 2.0 als netwerkorganisatie te organiseren. In vergelijking met vroeger is de urgentie overeenkomstig, alleen de opdracht is duidelijk anders.

In het kader van de toekomstige ontwikkelingen (Wmo en Participatiewet) en terugtrekkende overheid ontstaat er een grotere behoefte aan ondersteuning, zorg en een vangnet. Een noodzaak om de uitdagingen waar we in de gezondheidszorg samen staan, lokaal op te pakken. Deze noodzaak wordt voor iedereen helder.

Het bewustzijn, om op z'n minst een dorps-wijknetwerk (vangnet) te organiseren, groeit. Werken aan deze gezamenlijke uitdaging vraagt om een gezamenlijke oplossing. NZ 2.0 wil individuele vragen of zorgen integraal aanpakken. Een buurt of wijk maak je samen leefbaar. Mensen willen echter wel graag worden uitgenodigd om mee te doen en dat is één van de redenen om een lokaal netwerk te organiseren.

NZ 2.0 wordt pas concreet en zichtbaar door gewoon samen dingen te doen! Het is niks nieuws, maar het zorgt voor betere verbindingen. De onderlinge afstemming tussen de verschillende lokale partijen zorgt voor meer win-win én plezier. Verenigingen kunnen door meer samen te werken, bepaalde problemen beter oplossen. Maar ook, 'ik neem de verantwoordelijkheid'.. want wie durft dit te zeggen? Als mensen worden gestimuleerd, gefaciliteerd en uitgenodigd, ontstaat er beweging. Deze beweging is een kwestie van wederzijds vertrouwen en lange adem. **NZ 2.0 is een beweging!**

De burger voert de regie!

Bij NZ 2.0 heeft de burger de regie en werkt daarbij samen met de lokale partners. Zij zijn samen eigenaar van hun werk en netwerk. Dit is de belangrijkste succesfactor, omdat de initiatiefgroep alleen dan pas goed en onafhankelijk kan werken, als ze niet wordt gehinderd door andere belangen dan hun eigen. Op lokaal niveau sluit de werkwijze van een Naoberzorgteam prima aan bij de opdracht van gemeenten in het kader van de Wmo. Gemeenten en instellingen van zorg en welzijn zullen in de toekomst steeds vaker op de achtergrond aanwezig zijn en met hun kennis en kunde lokale teams ondersteunen waar nodig. Zodoende kan een Naoberzorgteam daadwerkelijk de regie voeren en de samenwerking met de lokale instellingen echt zelf vorm en inhoud geven. Op die manier wordt er gewerkt aan een gezamenlijke opdracht en wordt er samen gezocht naar eenvoudige en simpele oplossingen. Naoberzorg kost niks, omdat zorg uit het hart gratis is... weer een overeenkomst met Naoberschap. Met een gemeente die op afstand meekijkt, stimuleert waar nodig en faciliteert waar wenselijk. Nog een belangrijke succesfactor is een structureel wijkbudget en een wijk- of dorpscoach, waardoor de coördinatie wordt geregeld en de werkwijze wordt verankerd.



Naoberzorg gaat simpelweg over jou en over mij!



NZ 2.0 is 'Kern met Pit' 2013 geworden in de provinciale wedstrijd die de Koninklijke Nederlandse HeideMaatschappij elk jaar uitzet. Op 29 maart 2014 strijden we mee voor de trofee 'Gouden Pit' in de landelijke finale.