Jah-Jireh: woongroep voor Getuigen van Jehovah

Evaluatie van anderhalf jaar zorg voor en door geloofsgenoten

Juli 2012

Kenniscentrum Zorginnovatie

Hogeschool Rotterdam

Onderzoeker: Susan Hupkens

Lector: Marleen Goumans

Samenvatting

Anderhalf jaar na de start kan geconcludeerd worden dat woongroep voor Jehovah's Getuigen Jah-Jireh een groot succes is. De woongroep is snel gegroeid en de tevredenheid over het initiatief bij alle betrokkenen is groot. Scores op rust, warmte, geborgenheid, veiligheid en begrip zijn onverminderd hoog. De groei van de woongroep is samengegaan met een groeiend aantal hulpverleners van verschillende organisaties, een omvangrijke groep vrijwilligers en een uitgebreid netwerk. Tevens is er meer structuur in de organisatie gebracht dan in de startfase.

De zorg in Jah-Jireh is te typeren als community care, of sociale zorg: zorg van, voor en door de eigen groep. leidend in de woongroep zijn de normen en waarden van de geloofsgemeenschap. Zorg aan zwakkeren in de gemeenschap is een belangrijke Bijbelse waarde. Naast zorgverlening staat het plezier van het wonen met elkaar bovenaan. Dit uit zich in alle facetten van de woongroep: de inrichting, omgangsvormen, activiteiten.

In Jah-Jireh wonen en werken geloofsgenoten: professioneel, maar ook informeel. De scheidslijnen tussen verschillende vormen van zorg zoals die gebruikelijk in Nederland worden gehanteerd, gaan niet op in de woongroep: een vrijwilliger kan bewoner zijn en bestuurslid, een mantelzorger hoeft geen familie te zijn en een professional gaat met bewoners schoenen kopen. Voor bewoners voelt de zorg van zowel professionele als informele zorg vertrouwd: het is zorg van je eigen mensen. Professionals werken graag in Jah-Jireh, maar voor hen is de nieuwe rol ook wennen: zij worden vooral als 'zuster' of 'broeder' gezien en moeten regelmatig uitleggen wat hun professionele deskundigheid is. Dit heeft geleid tot duidelijke afspraken met de vrijwilligers over wat behoort tot het exclusieve domein van de professionals. De professionals krijgen een coachende rol. Professionals ervaren een grotere verantwoordelijkheid voor de bewoners dan gebruikelijk: uit betrokkenheid met de geloofsgenoot, maar ook omdat hun privéwereld zich in dezelfde gemeenschap bevindt.

Zonder vrijwilligers kan Jah-Jireh in deze vorm niet bestaan. Vrijwilligerswerk is gebruikelijk in de geloofsgroep. Jah-Jireh geeft Getuigen van Jehovah, naast het predikingwerk, een andere mogelijkheid om dienstbaar te zijn aan de geloofsgemeenschap. Vrijwilligers nemen veel taken op zich die de woongroep zijn specifieke karakter geven: maaltijdvoorziening, activiteiten, service aan bewoners. Er ontstaan veel activiteiten spontaan vanuit de interesse van een vrijwilliger. Vrijwilligers zijn georganiseerd rond taken, niet rond behoeften van de individuele bewoner. Door het aanbodgerichte karakter en het grote aantal vrijwilligers kunnen bewoners zich afhankelijk gaan opstellen. Het is belangrijk om de zelfredzaamheid van bewoners te stimuleren.

Bewoners zijn meestal 55-plus. Het verhuizen heeft dikwijls een grote impact op bewoners, zeker als zij van ver komen. Daarna moeten zij wennen aan het leven in een groep. De samenstelling van de woongroep is cruciaal: door een goede balans in kenmerken van bewoners kan de groep veel opvangen: de groep veert mee met de veranderende samenstelling. In de groep wonen ook een aantal bewoners die geen of weinig zorg nodig hebben. Zij spelen een hele belangrijke rol in het balanceren van dit evenwicht. Bewoners ervaren een grote saamhorigheid in de groep, zij steunen ook elkaar. Er is veel sociale controle en dat heeft twee kanten: enerzijds worden bewoners geactiveerd om mee te doen, waardoor eenzaamheid wordt voorkomen en bewoners worden uitgedaagd om hun fysieke en geestelijke vermogens te benutten. Anderzijds is er een risico op

roddelen. Zowel medewerkers als bewoners zeggen hier alert op te zijn en zien voor zichzelf een rol om dit te bestrijden.

De dagelijkse leiding van Jah-Jireh vindt vooral plaats door de teamleider zorg aan huis, samen met de voorzitter van het bestuur en de vrijwilligerscoördinator van Jah-Jireh. Iedereen loopt makkelijk bij hen binnen: de drempels zijn laag en het contact wordt getypeerd als open en vriendschappelijk. De teamleider zorg is de spin in het web, niet alleen intern maar ook extern. Zij onderhoudt een uitgebreid netwerk van partnerorganisaties, op het gebied van welzijn, wonen en zorg, waar zij steeds een vast aanspreekpunt heeft en zelf ook is. Hierdoor zijn er korte communicatielijnen en duidelijke afspraken gemaakt welke zorg wel en niet past bij de doelgroep. Dit is vooral van belang rond medisch ethische kwesties, als euthanasie en bloedtransfusie. De teamleider is een persoon die zowel in de eigen geloofsgemeenschap als in de partnerorganisaties bijzonder wordt gewaardeerd, onder andere door haar betrokkenheid en deskundigheid.

Jah-Jireh werkt met name nauw samen met zorgaanbieder Laurens: Laurens heeft alle zorgmedewerkers in dienst en faciliteert het vrijwilligerswerk. De samenwerking met de zorgaanbieder is ontstaan vanuit visie en gedeeld enthousiasme. Door de flexibele houding van Laurens kon Jah-Jireh zichzelf eerst uitvinden. Geleidelijk aan werd de woongroep meegenomen in allerlei kwaliteitsverbeterende initiatieven en regelingen. Dit is een leerzaam proces geweest. Tussen de twee organisaties is er een partnerschap ontstaan dat gekenmerkt wordt door vertrouwen en respect, waarin gezamenlijk gezocht wordt naar oplossingen voor problemen die zich voordoen.

Hoewel er aanvankelijk alleen gedacht werd aan mensen met een lage ZZP, blijkt de woongroep door voortschrijdend inzicht, en met name voortschrijdende leeftijd van de bewoners, een zorgzame omgeving te zijn voor meerdere typen bewoners. Binnen de woongroep functioneren mensen met lichamelijke of psychische gezondheidsproblemen, verstandelijke beperking en ook is er een paar keer terminale zorg geboden. Er zijn meerdere mensen in Jah-Jireh die zonder deze community care in een zorginstelling zouden wonen. Daarnaast worden nieuwe gezondheidsproblemen in de woongroep snel gesignaleerd door medewerkers of vrijwilligers. Doordat er op tijd zorg kan worden aangevraagd, wordt verergering van deze klachten voorkomen (tertiaire preventie). Door beide mechanismen worden zeer waarschijnlijk zorgkosten vermeden.

Het ontstaan van de woongroep voor Jehovah's Getuigen heeft behalve voor de eigen bewoners ook een spin-off in de samenleving: Jah-Jireh wordt de laatste tijd regelmatig gevraagd om informatie over de zorg aan Jehovah's Getuigen. Hier wordt zoveel als mogelijk aan voldaan. Door deskundigheidsbevordering kan de zorg aan Jehovah's Getuigen in andere zorginstellingen worden verbeterd. Jah-Jireh is een woongroep in de wijk Ommoord in Rotterdam. Bewoners stonden aanvankelijk negatief tegenover de vestiging van woongroep Jah-Jireh in hun wijk. Zij waren bang lastig gevallen te worden met ongewenste prediking. In de loop van de tijd hebben zij hun opinie bijgesteld: zij hebben een ander gezicht leren kennen van Jehovah's Getuigen: de woongroep is een gezellige plek waar met hart en ziel voor geloofsgenoten wordt gezorgd en waar men ook noodhulp biedt aan niet-gelovigen. Deze ervaringen van betrokkenen en positieve publicaties in de media hebben een positieve invloed op het imago van Jehovah's Getuigen in de samenleving.

Jah-Jireh is een burgerinitiatief in de gezondheidszorg waar leden van een groep zelf zorg organiseren die bij hen past. De manier waarop dit gebeurt is specifiek voor de doelgroep en de context en kan waarschijnlijk niet zonder meer toegepast worden op een andere doelgroep. Het is wel een voorbeeld om van te leren.

Inhoud blz

Samenvatting 3

Inleiding 7

Intermezzo: Indruk van een dagdienst 9

1. Theoretisch kader: professionele zorg, informele zorg en burgerinitiatieven 11

2. Methode van onderzoek 15

3. Resultaten 17

   3.1. participerende observatie 17

   3.2. Interviews 17
      3.2.1. Bestuur van Jah-Jireh 18
      3.2.2. Leidinggevenden en coördinerend medewerker Laurens 26
      3.2.3. Bewoners 29
      3.2.4. Medewerkers 34
      3.2.5. Vrijwilligers 37
      3.2.6. Familie 42
      3.2.7. Professionals uit het netwerk 43

4. Conclusies 46

   4.1. Ervaringen 46

   4.2. Zorgconcept: community care 48

   4.3. Gezond werken 53

   4.4. Aanbevelingen 54

Gebruikte literatuur 56

Bijlage 1: Mindmap zorgconcept 57

Inleiding

In Nederland waren in 2011 meer dan 30.000 mensen bekend als Jehovah's Getuige (www.watchtower.org) . Er wordt geschat dat zo'n 1200 geloofsgenoten binnenkort zorg nodig hebben. Jah-Jireh, 'Jehovah voorziet', is een stichting die tot doel heeft in Nederland meerdere zorginstellingen op te zetten voor geloofsgenoten die zorg nodig hebben. Deze stichting is in Nederland de eerste die specifieke zorgfaciliteiten opzet voor deze doelgroep, maar internationaal zijn er meerdere huizen gerealiseerd onder dezelfde naam, onder andere in Engeland, Tsjechië, en Canada (www.jah-jireh.nl). In Rotterdam Ommoord is door Woonstad Rotterdam een deel van een flat vrijgemaakt voor de bewoners van woongroep voor Jehovah's Getuigen, Jah-Jireh. De (thuis-)zorg en begeleiding wordt uitgevoerd door geloofsgenoten die werkzaam zijn bij Laurens, Pameijer en TSN. Daarnaast zijn er inmiddels zo'n 100 vrijwilligers actief op veel terreinen, zoals het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimtes, het verzorgen van maaltijden, het doen van administratieve klusjes. In december 2010 is er begonnen met 15 appartementen. Nu, in juni 2012 zijn er 62 appartementen bewoond door geloofsgenoten en staan er nog eens 250 geïnteresseerden op de wachtlijst. Jah-Jireh is bezig met de inrichting van een nieuwe locatie in Wageningen. Deze locatie zal voor het einde van 2012 in gebruik genomen worden. In februari en maart 2011 is er door het Kenniscentrum Zorginnovatie van de Hogeschool Rotterdam een evaluatie gehouden in Jah-Jireh door het afnemen van semi-gestructureerde interviews onder bewoners, professionals en vrijwilligers. Belangrijkste conclusies uit het evaluatierapport waren:

> Professionals en vrijwilligers zetten zich meer dan 100% in: *'Ze doen het met hart en ziel'.*
>
> Bewoners uitten een grote tevredenheid over het wonen in Jah-Jireh en de inzet van betrokkenen. Zij ervaren veel rust, geborgenheid, veiligheid en vertrouwen. Maar ook professionals en vrijwilligers zijn tevreden.
>
> De persoon van de teamleider is een belangrijke voorwaarde voor het slagen van het project: zij weet deskundigheid en vertrouwen op een hoog peil met elkaar te combineren.
>
> Door de hoge inzet van medewerkers en vrijwilligers is er zorg dat zij te hard werken dat dit een wissel gaat trekken op hun gezondheid.

De interviews in februari en maart 2011 vonden kort na de start van het project plaats. Nu 'de wittebroodsweken' voorbij zijn, er meer ervaring is en het zorgconcept verder is uitgewerkt, kan een evaluatie in Jah-Jireh meer informatie opleveren voor de toekomst: voor Jah-Jireh om te benutten in dit en volgende projecten, voor het kenniscentrum en Laurens ook voor andere doelgroepen.

De onderzoeksvragen voor deze evaluatie zijn:

1- Hoe ervaren bewoners, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen het werken en wonen in Jah-Jireh na ruim een jaar?

2- Hoe ontwikkelt het zorgconcept zich?

> Hoe kan het zorgconcept worden omschreven?
>
> Wat is de zorgvisie?

Welke zorg wordt gegeven?

Hoe verhouden professionals en vrijwilligers en hun werkzaamheden zich tot elkaar?

Hoe vindt de leiding van de organisatie plaats?

Welke factoren dragen bij aan het succes van het project? Wat zijn mogelijke belemmeringen?

3- Hoe kan een goede balans gecreëerd worden t.a.v. werken en ontspannen in Jah-Jireh bij de betrokken vrijwilligers en medewerkers?

Van januari tot juni 2012 is er onderzoek gedaan door een onderzoeker en studenten van de Hogeschool Rotterdam om deze vragen te beantwoorden. In dit verslag wordt dit onderzoek met resultaten beschreven.

Intermezzo: Indruk van een dagdienst

Ik mag vanochtend meelopen met helpende A. We gaan naar een appartement van mevrouw B dat uitziet op de bevroren vijver. Gisteren werd er nog geschaatst. Mevrouw B praat een beetje plat. Ik versta haar niet altijd goed, maar A wel. Mevrouw vindt het goed dat ik beetje meehelp. A gaat na het douchen bij mevrouw aan tafel zitten en vraagt hoe het gaat. 'Hmm' antwoordt mevrouw. A vraagt door. Mevrouw zegt: 'Ik wil mijn hoofd wel neerleggen. Ik heb een oorlog meegemaakt. Ik hoef het niet allemaal nog eens mee te maken.' A vraagt door maar mevrouw wil er eigenlijk niet over praten. A vraagt of mevrouw er over praat met anderen. Mevrouw B vertelt dat zij 'herderlijk bezoek' krijgt. A geeft mevrouw een omhelzing als afscheid. Mevrouw glimlacht. A is vandaag later dan gepland omdat zij vanochtend bij een mevrouw heeft gezeten die het moeilijk heeft. 'Daar moet je tijd voor maken. Ik werk liever langer dan dat ik dat laat liggen. In de zorg moet je geen van 9 tot 5 mentaliteit hebben.' We gaan om 11 uur zelf koffie drinken. In de keuken van de zorgpost is een vrijwilliger bezig met het klaarmaken van verse salade. Mooi kleingesneden groente, kleurig op een bordje. Een van de vrijwilligers vraagt of wij ook salade willen. Die heeft zij gemaakt voor bewoners, maar ook voor de medewerkers. Tijdens de koffie belt de teamleider over een bewoner. Ook is er overleg over het opvangen van een dienst die uitvalt. De collega's vertellen dat ze een goed team hebben. 'We hebben een band omdat we een zelfde uitgangspunt hebben. Dat voelt vertrouwd.' Verzorgende C vertelt dat dat ook goed is als iets niet zo goed gaat: je kan je collega erop aanspreken: ' zo gaan wij niet met elkaar om!'

Vervolgens gaan we naar meneer D met een bloeding in zijn prostaat. Meneer heeft vorige week te horen gekregen dat hij niet meer beter wordt. Het is de meneer waarover tijdens de koffie overlegd werd. Mevrouw doet open. A gaat op het bed zitten bij meneer en vertelt het beleid dat tijdens de koffie is doorgesproken met de teamleider: Meneer krijgt alleen nog een paar keer bestraling om pijn tegen te gaan. A vraagt naar de verwerking van het slechte nieuws. Hij was vorige week nog in paniek. Volgens A oogt meneer nu rustiger. Meneer vertelt dat hij vanochtend samen met zijn echtgenote heeft gebeden tot Jehovah dat hij hen en de dokters kracht geeft. Hij kijkt uit naar 'een beter leven'. A benadrukt dat meneer vooral goed met zijn vrouw moet blijven praten. Zij vindt het namelijk erg moeilijk dat hij zal gaan overlijden. Mevrouw loopt tijdens het gesprek wat onrustig rond. Zij is 's nachts bang. De kinderen komen bij het echtpaar slapen. Tot slot controleert A de katheter van meneer en de pijnmedicatie. Zij drukt meneer op het hart deze wel in te nemen.

Mevrouw. E. is een paar maanden geleden verhuisd vanuit het oosten van het land. Als wij binnenkomen is er een vrijwilliger haar haar aan het doen. De verzorgende komt de benen zwachtelen. Mevrouw E. heeft het materiaal al klaargelegd en wij wachten even tot de vrijwilliger klaar is. Mevrouw vertelt dat ze het erg naar haar zin heeft in Jah-Jireh. Zij vertelt dat zij gediscrimineerd werd in haar oude woonplaats: 'Als je zegt dat je Jehovah's Getuige bent, willen mensen niet meer met je praten. Hier voel ik me zo nuttig.' Mevrouw vertelt dat zij haar overbuurvrouw vannacht over de gang hoorde lopen. Zij slaapwandelt. Mevrouw heeft haar binnengehaald en zij heeft op de bank overnacht. Vanochtend heeft zij haar mooie servies uit de kast gehaald en hebben zij samen ontbeten. Mevrouw heeft ook contact met een meneer die net als zij gedichten schrijft. Zij lezen elkaars gedichten en praten daarover. 'Fijn om er voor elkaar te kunnen zijn.'

Aan het eind van de ochtend komen we terug in de zorgpost. A en C vertellen me over de aanspreektitel in hun geloofsgemeenschap. ‘Zuster’ of ‘broeder’ is naar hun opinie nog afstandelijk. In de gemeente worden ouderen ook wel ‘tante’ en ‘oom’ genoemd. En als de leeftijdsafstand nog groter is: ‘opa’ en ‘oma’. A en C vinden dat te intiem voor de zorgsituatie. ‘Je hebt ook een professionele afstand nodig. Soms moet je ook streng kunnen zijn’. Voor 'zuster' Jansen kan je blijkbaar duidelijker zijn dan voor 'tante' Anny. C vertelt dat ze in de rapportage ook wel eens 'mevrouw' gebruikt. Dat is toch handiger naar buiten toe, zoals naar de huisarts.

1. Theoretisch kader: professionele zorg, informele zorg en burgerinitiatieven

In woongroep Jah-Jireh wordt er zorg verleend op verschillende wijzen. Er zijn naast professionals zo'n 100 vrijwilligers actief. Ook mantelzorgers helpen mee in de woongroep. De projectleider heeft Jah-Jireh tijdens de opening in januari 2012 omschreven als een zorgconcept waarbij vrijwilligers worden ondersteund door professionals. De grote betrokkenheid van vrijwilligers stelt eisen aan de organisatie. Wat is het verschil tussen 'vrijwilligers' 'informele zorg', 'mantelzorg' en 'professionele zorg' en hoe kunnen zij samenwerken? Hieronder volgt een verkenning uit de literatuur.

De *professionals* in Jah-Jireh zijn vooral verzorgenden (niveau 3) en helpenden (niveau 2). Van de moderne professionals in de zorg wordt verwacht dat zij kunnen samenwerken met het netwerk van de cliënt. In het nieuwe beroepsprofiel voor verzorgenden, de 'zorgkundige' (Lambregts & Grotendorst, red. 2012), wordt aangegeven dat de zorg voor de cliënt gericht moet zijn op de wensen en (on)mogelijkheden van de cliënt én diens naasten. 'Zorgkundigen zijn professionals die zich richten op het ondersteunen van het zelfmanagement van mensen, hun naasten en hun sociale netwerk, met als doel het behouden of verbeteren van het dagelijks functioneren in relatie tot gezondheid en ziekte en kwaliteit van leven. Dagelijks functioneren staat niet op zichzelf maar is een voorwaarde voor het bereiken van doelen die gericht zijn op het eigen welbevinden. ' Daartoe verricht de verzorgende en de helpende allerlei taken als persoonlijke verzorging, medicatietoediening, voorlichting en begeleiding. Familieleden, andere mantelzorgers en vrijwilligers worden steeds meer betrokken bij het zorgproces. De zorgkundige maakt daar met hen afspraken over.

Mantelzorg is zorg voor een familielid, vriend of bekende. Een mantelzorger kiest er niet bewust voor om te gaan zorgen. Mantelzorg is iets dat je overkomt omdat je een emotionele band hebt met degene die zorg nodig heeft (Hobert 2009). Mantelzorg kan veel verschillende vormen aannemen: het kan gaan van het doen van een boodschapje voor de buurvrouw tot 24-uurszorg voor een dementerende partner.

Vrijwilligerswerk is wel een keuze. Een vrijwilliger kiest er bewust voor om de taken uit te voeren. Vrijwilligers hebben, bij aanvang van hun werk,nog geen emotionele band met de zorgvrager (Hobert 2009). In 2007 deden 5,6 miljoen Nederlanders van 18 jaar en ouder vrijwilligerswerk (CBS 2011). Dat is 44 procent van de volwassenen. De meeste vrijwilligers zetten zich in voor een sportvereniging. Mannen en vrouwen doen vrijwel even vaak vrijwilligerswerk, maar voor andere soorten organisaties. Mannen vooral vrijwilligerswerk voor een sportvereniging of voor de kerk of moskee, terwijl vrouwen eerder kiezen voor vrijwilligerswerk op school of in de verzorging. Pensioengerechtigden en mensen met een klein dienstverband doen meer vrijwilligerswerk dan anderen. In kerkelijke organisaties is het aandeel van mensen met een baan ongeveer even groot als mensen zonder baan (CBS 2011). In de zorg zijn er naar schatting zo'n 450.000 vrijwilligers actief. Zij verrichten taken als bezoekwerk, organiseren van activiteiten, begeleiding bij activiteiten buitenshuis, vervoer, geven van informatie en advies, verlenen van praktische steun, psychische ondersteuning en bestuurlijke taken. (Vilans 2011)

Mantelzorg en vrijwilligerswerk horen beiden tot de *informele zorg*. Informele zorg kan verder ook zijn: lotgenotencontact en zelfzorg. Linders (2009) ziet informele zorg als een continuüm, waarbij de sociale afstand groter wordt tussen hulpbehoevende en degene die de informele zorg verleent: van

zelfzorg, mantelzorg, lotgenotencontact tot vrijwillige zorg. Informele zorg kan gegeven worden vanuit verschillende motieven. Linders (2009) benoemt in haar proefschrift over informele zorg de vier rationele modellen van Fiske (1992):

-Het gemeenschappelijkheidsmodel (communal sharing): In dit model richten mensen zich op het gemeenschappelijke. Het 'wij-gevoel' staat centraal. Men vindt het normaal om iets voor mensen van de eigen soort te doen. De zorg heeft een vanzelfsprekend karakter. Gelijkwaardigheid, verbondenheid en vertrouwen zijn belangrijke waarden.

-Gezagsverhoudingenmodel (authority ranking): In dit model ligt de nadruk op asymmetrische verhoudingen. Mensen die hoger in de hiërarchie staan controleren de handelingen van ondergeschikten. Het geven van vrijwillige hulp kan de ontvanger daarvan ook in een asymmetrische positie plaatsen: hij kan het idee krijgen nooit iets te kunnen terugdoen. Het initiatief voor de zorg ligt bij degene die hoger staat in de hiërarchie.

-Gelijkheidsmodel (equality matching): In dit model gaat het om wederkerigheid: wat je ontvangt krijg je ook terug. Daardoor blijft de relatie in balans. Men houdt bij wat er voor de ander wordt gedaan, zodat dit kan worden teuggedaan als de situatie zich voordoet.

-Marktmodel (marketpricing): In dit model zijn de marktwaarden dominant. Mensen die deze relatie hebben reduceren alle kenmerken en componenten van de relatie tot een enkel gemeenschappelijke waarde, meestal geld. Relaties worden gekenmerkt door competitie en concurrentie.

In de samenleving zullen deze modellen niet altijd volledig herkenbaar zijn. Mengvormen zijn te verwachten. Ook kan een organisatie zich in de loop van de tijd meer naar een van de andere modellen bewegen. Welk model het meest aanspreekt wordt bepaald door hoe wij de situatie kaderen. Welke betekenis geven wij aan de situatie? Hochschild (2003)spreekt van 'framing rules' en 'feeling rules', feeling rules zijn regels die bepalen hoe we ons voelen. Framing rules geven betekenis aan de situatie. Met andere woorden: Feeling rules beschrijven hoe we ons volgens de geldende waarden (framing rules) 'zouden moeten voelen'. Feeling rules en framing rules zijn verschillend in sociale groepen. Inzicht in de framing rules en feeling rules in een gemeenschap kan het begrip over de betekenis van het vrijwilligerswerk vergroten. Naast de morele betekenis van vrijwilligerswerk zijn er ook een aantal praktische zaken die de aandacht vragen. De zorg van vrijwilligers kent niet alleen mogelijkheden, maar ook grenzen. Vilans (2011)noemt :

-persoonlijke grenzen: wat kan en wil een vrijwilliger (niet)?

-relationele grenzen: wat kan een vrijwilliger doen zonder dat de relatie met de cliënt wordt beschadigd?

-wettelijke en juridische grenzen: vrijwilligers mogen in principe alles doen als zij deze werkzaamheden veilig uitvoeren.

-functionele grenzen: veel organisatie laten vrijwilligers geen risicovolle handelingen uitvoeren, bijvoorbeeld medicatie uitdelen.

Organisaties kunnen het samenwerken met vrijwilligers zo organiseren dat er aandacht is voor continuïteit, kwaliteit en veiligheid. Daarvoor worden vaak afspraken gemaakt op papier. Vilans (2011) vraagt verder aandacht voor positie van de vrijwilligerscoördinator. In een onderzoek onder

vrijwilligerscoördinatoren (Elferink, Scholten & Storms, 2011) bleek dat veel coördinatoren tussen de 51 en 200 vrijwilligers coördineren. De helft van de coördinatoren is tevreden over de samenwerking met professionals. Vrijwel alle organisaties hebben een budget voor vrijwilligers, waarmee reiskosten, attenties en activiteiten voor vrijwilligers worden georganiseerd. De coördinatoren vinden voor 62% dat de complexiteit van de hulpvragen van cliënten de laatste jaren groter wordt en daardoor meer eisen stelt aan de vrijwilligers. Dat vraagt ook weer meer ten aanzien van de begeleiding van de vrijwilligers.

De afgelopen tijd is er regelmatig geschreven over burgers die zelf zaken in de samenleving organiseren. Met '*civil society'* wordt bedoeld de associaties die burgers zelf aangaan, buiten de gebaande wegen van markt en staat, om vrijwillig initiatieven te nemen in zaken die zij belangrijk vinden. Penninx en Sprinkhuizen (2011) noemen in het kader van de civil society het begrip 'sociale zorg'. 'Sociale zorg is lokaal georganiseerde welzijnszorg, aangeboden door zorgverleners, sociale professionals en vrijwilligers in de context van het eigen sociale systeem, de eigen leefwereld van de cliënt: de eigen woonomgeving, het eigen sociale netwerk en /of de eigen communities waarin mensen elkaar opzoeken rond gemeenschappelijke doelen en interesses. Hier krijgen mensen met en zonder indicatie, zorg, ondersteuning en/of aandacht met als doel vergroten van individuele competenties en participatiemogelijkheden en het benutten of ontwikkelen van beschermende of versterkende factoren in het omringende sociale systeem. Hierbij zouden niet alleen gezondheidszorgorganisaties actief kunnen zijn, maar ook wijkgerichte organisaties als welzijnswerk, sportclubs e.d. De nadruk zou hierbij niet zo zeer hoeven te liggen op de plicht tot zorgen, maar ook op het plezier in samenleven. De auteurs benadrukken dat er een paradigmashift gaande is van institutionele zorg naar sociale zorg, van specialistische naar generalistische zorg, van spreekkamer naar de buurt. Daarbij is het van belang de eigen kracht van burgers te benutten evenals de ondersteunende en beschermende krachten in hun sociale netwerken en de directe leefomgeving. In een onderzoek van Tonkes en Verhoeven (2011) worden effecten van burgerinitiatieven in het buurtwerk onder de loep genomen. In succesvolle burgerinitiatieven (blz 14) gaat het om het oplossen van tastbare sociale problemen, wordt de sociale betrokkenheid beter aangeboord en gekanaliseerd, worden mensen geactiveerd om elkaar te helpen, wordt de sociale cohesie bevorderd, wordt kwaliteit van leven positief beïnvloed, worden democratische sociale en bureaucratische vaardigheden van betrokkenen vergroot,verbetert de verhouding tussen overheid en burgers, ontstaat er nieuw partnerschap en worden anderen meegesleept in de initiatieven. Van professionals wordt in de begeleiding van deze initiatieven een grote flexibiliteit verwacht: soms is krachtige ondersteuning nodig, soms een klein zetje of helemaal loslaten. De kunst van het begeleiden is dat goed in te schatten en flexibel te hanteren. Tonkens, van den Broeke & Hoijtink (2008) plaatsen de vergrootte aandacht voor informele zorg in een maatschappelijk kader van vergrijzing, toegenomen arbeidsparticipatie van vrouwen, ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk en bestuurlijke veranderingen als de introductie van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Informele zorg lijkt in deze veranderingen een 'schokdemper van veranderingen in de verzorgingsstaat.' Het meeveren en opvangen van klappen kent echter wel zijn grenzen. Veel mantelzorgers raken overbelast. Daarnaast vragen de auteurs aandacht voor een weinig belicht aspect van zorgen: de grote motivatie en het plezier en de voldoening die het geeft te zorgen voor een ander. Dit is te vinden bij zowel professionele zorgverleners als informele zorgers. Tonkes e.a. noemen dit: *weerkaatst plezier*. Binnen de veranderende maatschappelijke kaders is het belangrijk om de verschillende soorten zorg op elkaar af te stemmen op zo'n manier dat er ruimte is voor dit 'weerkaatst plezier'. Tonkes e.a. (2008) benoemen zes verschillende typen netwerken waarin de afstemming tussen de verschillende soorten zorg in de praktijk wordt gerealiseerd. In het kader van

Jah-Jireh zijn twee van deze netwerken interessant: Het gemengde netwerk en het professionele netwerk. Deze worden vergeleken in figuur 1.

	Gemend netwerk	Professioneel netwerk
Kenmerken	Mantelzorgers, professionals en vrijwilligers werken samen. Eén centrale mantelzorger heeft overzicht en coördineert. Weerkaatst plezier krijgt de ruimte. Mantelzorger is eisend naar instantie maar zorgzaam naar cliënt. Dubbelrol. Bureaucratische competentie van mantelzorgers en cliënten.	Duidelijke taakverdeling. Professionals verrichten taken die mantelzorgers niet kunnen of willen doen. Professionals nemen een belangrijke plaats in: de regie ligt bij hen, niet bij de mantelzorgers of cliënt.
Feeling en Framing rules	Je hebt recht op zorg. Mantelzorgers en cliënten zijn de vanzelfsprekende autoriteit over vorm en inhoud van de zorg. Wanneer het nodig is schakel je professionele hulp in. Als familie ben je niet verplicht te zorgen. Hulp van buren en vrienden is een gift, waar eventueel wederdiensten tegenover gesteld worden.	Je hebt recht op professionele zorg. Het is de taak van de overheid om daarin te voorzien. Bepaalde zorg (zoals wassen, schoonmaken, verplegen)moet door professionals worden gegeven, niet door mantelzorgers
Samenwerking	Goede samenwerking. Goede communicatie. Veel weerkaatst plezier.	Goede samenwerking ligt in handen van professionals. Wanneer zij de regie op zich nemen en de verantwoordelijkheid om de contacten met de mantelzorgers – naast die met de cliënt – ook te onderhouden, kan de samenwerking goed verlopen. Is dit niet het geval, dan vergroting risico's van overbelaste vrijwilligers en overbelasting mantelzorgers
Sterke punten	Stevig netwerk waarin onverwachtheden soepel opgevangen kunnen worden. Overbelastingsrisico laag.	Ruimte voor weerkaatst plezier. Mantelzorgers kunnen zich goed richten op emotionele ondersteuning van cliënt en hebben geen zorgen over regelwerk of coördinatie. Laag risico op overbelasting.
Risico's	Concurrentie. Hoge personeelsomloop staat weerkaatst plezier in de weg. Mantelzorgers die niet voor zichzelf kunnen opkomen kunnen overbelast raken. Er is een risico aanwezig dat het organiseren de centrale mantelzorger te veel tijd kost waardoor ze minder gaat werken of vroegtijdig stopt.	Steeds groter beroep op vrijwilligers waardoor deze overweegt om betaald werk op te zeggen. Niemand neemt de touwtjes in handen en dit kan ten koste van de verzorging van de cliënt gaan.

Figuur 1: vergelijking tussen gemengd netwerk en professioneel netwerk (Tonkes e.a.2008)

2. Methode van onderzoek

De onderzoeksvragen voor dit onderzoek zijn:

1- Hoe ervaren bewoners, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen het werken en wonen in Jah-Jireh na een jaar?

2- Hoe ontwikkelt het zorgconcept zich?

Hoe kan het zorgconcept worden omschreven?
Wat is de zorgvisie?
Welke zorg wordt gegeven?
Hoe verhouden professionals en vrijwilligers en hun werkzaamheden zich tot elkaar?
Hoe vindt de leiding van de organisatie plaats?
Welke factoren dragen bij aan het succes van het project? Wat zijn mogelijke belemmeringen?

3- Hoe kan een goede balans gecreëerd worden t.a.v. werken en ontspannen in Jah-Jireh bij de betrokken vrijwilligers en medewerkers?

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden wordt er kwalitatief onderzoek gedaan door het Kenniscentrum Zorginnovatie van de Hogeschool Rotterdam. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de volgende methodes:

Participerende observatie

Door een aantal keer 'mee te lopen' met vrijwilligers en zorgmedewerkers heeft de onderzoeker zich een voorlopig beeld gevormd van de organisatie. Het gaat hierbij om gegevens die zich spontaan voor doen in de (natuurlijke)situaties van het dagelijks functioneren van de woongroep.

Semi-gestructureerde interviews

De ervaringen van bewoners, medewerkers en andere betrokken bij het project zijn in kaart gebracht door interviews. Er zijn door de interviewer topiclijsten gemaakt voor bewoners, vrijwilliger, familie, medewerkers en voor professionals die samenwerken met Jah-Jireh. De basis van de interviews was de vragenlijst van de tussenevaluatie, om te kunnen vergelijken. Deze vragenlijst is verder aangevuld met vragen over onderzoeksvraag 2 en 3. Elk interview had daardoor de volgende hoofdonderwerpen: algemene gegevens, ervaringen na een jaar, zorgconcept en gezond werken. De vraagstelling onder deze hoofdonderwerpen was afgestemd op de verschillende doelgroepen. Daarnaast zijn er aanvullende vragen geformuleerd voor sleutelpersonen, op basis van de betreffende rol in de organisatie en achtergrond.

De selectie van respondenten en de planning van de interviews zijn gezamenlijk gemaakt door de teamleider in overleg met de onderzoeker. Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is er enerzijds gekozen voor respondenten die al in de tussenevaluatie waren geïnterviewd, aangezien deze personen kunnen aangeven wat er inde tussentijd geleerd is. Anderzijds is er gekozen voor meer verschillende personen, waardoor het zorgconcept uitgebreider beschreven kan worden. De teamleider van Jah-Jireh heeft advies gegeven over de te interviewen personen en contactgegevens

verstrekt, maar de onderzoeker was volledig vrij te interviewen wie zij wilde. Sleutelfiguren werden door de onderzoeker van het kenniscentrum geïnterviewd. Sleutelfiguren zijn personen die vanwege hun speciale rol in de organisatie, specifieke kennis hebben over Jah-Jireh. Voorbeelden daarvan zijn de teamleider van het zorgteam, de voorzitter van het bestuur van Jah-Jireh, de vrijwilligerscoördinator van Jah-Jireh, enkele betrokken medewerkers en leidinggevenden van Laurens, de huisarts en nog een aantal anderen die speciale taken hebben binnen de woongroep. Acht studenten van het gezondheidszorgopleidingen van de Hogeschool Rotterdam hebben in het kader van een projectopdracht meegewerkt aan het uitvoeren van de interviews met bewoners, medewerkers, familie en vrijwilligers. Alle geïnterviewden hebben getekend voor hun bijdrage aan het onderzoek (informed consent). Indien gewenst zijn de interviews voor een membercheck teruggestuurd en hier en daar gewijzigd door de respondent.

Analyse

Het merendeel van de interviews is opgenomen op voicerecorder. Deze interviews zijn allemaal verbatim (woordelijk)uitgetypt. Een paar interviews zijn samengevat op basis van aantekeningen van de interviewer. Voor de analyse is er uitgegaan van de thema's die volgen uit de vraagstelling. Deze bieden voldoende aanknopingspunten voor een thematische analyse. Een verdere uitsplitsing in thema's volgde uit de antwoorden van de respondenten. De analyse is gedaan per doelgroep: bestuur van Jah-Jireh, leidinggevenden van Laurens, bewoners, medewerkers, vrijwilligers, familie en professionals uit het netwerk van Jah-Jireh. Bij het analyseren van de interviews is gebruik gemaakt van software (Atlas.ti 6.0).

3. Resultaten

3.1 Participerende observatie

De onderzoeker heeft een dagdienst meegelopen met twee medewerkers uit het zorgteam. Het intermezzo op pagina 7 geeft een paar indrukken van deze dag. Onderzoeker is samen met een helpende en een verzorgende meegegaan in de ochtendroute. Aangezien onderzoeker zelf een zorgachtergrond heeft kon zij makkelijk meelopen met medewerkers en helpen met lichte werkzaamheden. Er zijn verschillende bewoners bezocht en verzorgd. De medewerkers waren gastvrij en zeer bereidwillig om de onderzoeker mee te nemen in hun werk. Zij vertelden graag over hun ervaringen in Jah-Jireh. Bij bewoners werd tevoren toestemming gevraagd voor de aanwezigheid van de onderzoeker. Alle bewoners vonden dit geen bezwaar. Ook de bewoners vertelden graag over hun ervaringen en hoe zij Jah-Jireh beleven. De sfeer in Jah-Jireh werd door de onderzoeker ervaren als gemoedelijk en hartelijk. Opvallend was de tijd en aandacht die de medewerkers besteden aan de bewoners. Ook werd er regelmatig gevraagd naar het geestelijk welbevinden van de bewoners. Doordat de bewoners en medewerkers uit hetzelfde netwerk komen kennen zij elkaar goed. De bewoners maken ook gebruik van die kennis. Zij spreken over de leidinggevenden alsof het vrienden of familie zijn. Andersom was ook een grote emotionele betrokkenheid van medewerkers bij bewoners voelbaar.

De ervaringen in het meelopen met een dienst gaven enig inzicht in de dagelijkse gang van zaken in Jah-Jireh, maar vooral stof voor een concretere vraagstelling in de interviews. Helaas is het door tijdsdruk niet mogelijk gebleken om vaker 'mee te lopen'.

3.2 Interviews

De interviews zijn over het algemeen uitgevoerd als gepland. In totaal zijn er voor deze eindevaluatie 33 personen geïnterviewd in mei 2012: 23 Door de studenten en 10 door de onderzoeker van het kenniscentrum. Met de teamleider zorg aan huis en de voorzitter van het bestuur is meerdere keren gesproken gedurende het hele traject. De studenten hebben als voorbereiding op de interviews een introductiebijeenkomst gehad in Jah-Jireh. Tijdens deze ochtend kregen zij een rondleiding en een toelichting op het project van de voorzitter van Jah-Jireh en de teamleider. Daarna hebben zij in tweetallen de interviews afgenomen.

In de volgende paragrafen zijn de resultaten van de interviews beschreven vanuit het perspectief van de verschillende stakeholders groepen van het project: het bestuur van Jah-Jireh, de leidinggevenden van Laurens, de bewoners, de medewerkers, de vrijwilligers, de familieleden en de andere professionals uit het netwerk. Voor elke groep is de beschrijving gegeven vanuit de structuur van de onderzoeksvragen: eerst worden er algemene gegevens weergegeven van de betreffende respondentengroep, vervolgens worden de antwoorden weergegeven t.a.v. de onderzoeksvragen. Meerdere personen zijn niet onder één respondentengroep te vangen: De rollen lopen door elkaar heen. Zo zijn de bestuursleden ook vrijwilligers. Zij zijn beschreven als aparte groep omdat zij specifieke kennis over het project hebben. Er zijn in de woongroep meerdere bewoners die veel vrijwilligerstaken op zich nemen. Deze personen zijn beschreven bij vrijwilligers.

3.2.1 Bestuur van Jah-Jireh

Algemene gegevens

In de looptijd van dit onderzoek zijn er wijzigingen geweest in het bestuur. Het bestuur bestond aanvankelijk uit 5 personen. Vier bestuursleden daarvan zijn geïnterviewd. Deze personen waren ook allemaal geïnterviewd voor de tussenevaluatie in 2011. In de onderzoeksperiode heeft een bestuurslid, de vertrouwenspersoon, zijn bestuurstaken opgegeven. Deze persoon, tevens bewoner, besteedt veel tijd aan zijn vrijwillige vertrouwensfunctie,daarom zijn zijn algemene gegevens verwerkt in de paragraaf over de vrijwilligers. Zijn opmerkingen over de ontwikkeling en het besturen van Jah-Jireh zijn wel meegenomen in deze beschrijving van de ervaringen van de bestuursleden. De voorzitter van het bestuur is deze periode overgestapt naar de raad van toezicht. Het bestuur van Jah-Jireh bestaat nu uit 3 leden: de teamleider van het zorgteam, de secretaris en een bestuurslid dat teamleider wordt in de locatie Wageningen. Het bestuur van Jah-Jireh is onbezoldigd. De algemene gegevens van geïnterviewden van het bestuur van Jah-Jireh zijn verwerkt in figuur 2.

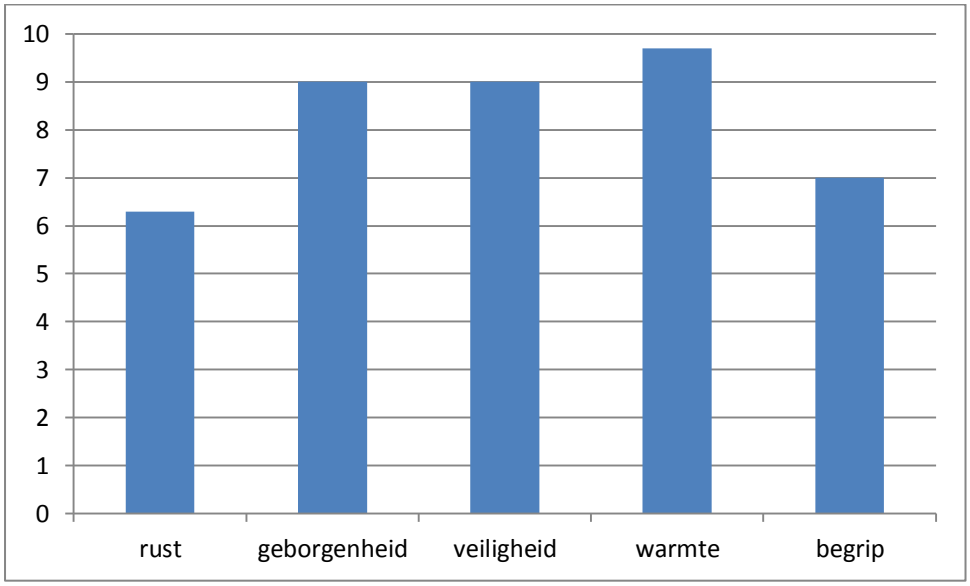
Leeftijd	51	48	63
Geslacht M=man, V=vrouw	M	V	
Functie	Vrijwilligerscoördinator Secretaris van Raad van Bestuur Jah-Jireh Taken t.a.v. locatie Wageningen	Teamleider Lid Raad van bestuur Jah-Jireh Taken t.a.v. locatie Wageningen (initiatiefnemer Jah-Jireh)	Voorzitter Raad van Toezicht voorheen van Raad van Bestuur Inhuizen van bewoners Rotterdam Diverse taken in locatie Rotterdam Diverse taken t.a.v. alle locaties in oprichting (initiatiefnemer Jah-Jireh)
Bezoldigd voor werkzaamheden in Jah-Jireh? Bij wie?	Nee	Ja, alleen voor teammanagertaken Laurens	Nee
Betrokken bij Jah-Jireh sinds	2008	start	start
Omvang dienstverband per week in Jah-Jireh voor (uren)	-	32 uur bij Laurens	-
Geschatte inzet per week voor Jah-Jireh (uren)	30-35 voor Jah-Jireh totaal	50-60 totaal inclusief dienstverband Laurens	80-120
Aantal uur verminderd/gelijk gebleven of vermeerderd (L/G/H)	H	L (was 80 uur)	G
Andere taken	Heeft een 40-urige werkweek elders	Begeleiden bewoners naar ziekenhuis	Mantelzorg moeder (woont in Jah-Jireh)

Figuur 2: Algemene gegevens bestuur Jah-Jireh

Ervaringen van het bestuur van Jah-Jireh

Het bestuur van Jah-Jireh heeft een drukke anderhalf jaar achter de rug. Het aantal uur dat de bestuursleden besteden aan Jah-Jireh is onverminderd hoog (zie figuur 2). Dit had aanvankelijk te maken met het op de rails zetten van de locatie Rotterdam, maar blijft hoog door het opzetten van nieuwe locaties. De leden van het bestuur ervaren een prettige sfeer in Jah-Jireh. Dit wordt geïllustreerd in figuur 3. Zij ervaren veel warmte en onderlinge verbondenheid met zowel vrijwilligers, medewerkers als bewoners. De band met geloofsgenoten ervaren zij vaak als hechter

dan bloedbanden met niet Jehovah's Getuigen. De sfeer in Jah-Jireh is iets waar zij trots op zijn. De warme gemoedelijke sfeer wijt men aan de gedeelde waarden en normen: deze sfeer hoort bij de geloofsgemeenschap.



Figuur 3: ervaren sfeer in Jah-Jireh bij bestuursleden (gemiddelden)

Rust wordt door een paar leidinggevenden verschillend beoordeeld: Sommige leidinggevenden ervaren geen tot weinig rust in de dagelijkse taken, maar ervaren wel mentale rust of tevredenheid. Als daarvoor twee cijfers zijn gegeven zijn die in figuur 3 gemiddeld. Het gebrek aan rust wordt voor bestuurders gecompenseerd door de energie die het geeft dat Jah-Jireh een succes is:

'Het geeft een boost dat datgene waarvan je droomde, er nu is.'

Begrip scoort ook wat minder hoog. Leidinggevenden ervaren dat zij regelmatig zaken moeten uitleggen aan vrijwilligers, medewerkers, maar ook aan bijvoorbeeld de organisatie van Jehovah's Getuigen. Overigens ervaren de bestuursleden dit niet als een probleem: Dat hoort erbij als je met iets nieuws begint.

Het aantal bewoners is snel gegroeid, en er is slechts één mevrouw verhuisd. Zij kon door een taalbarrière niet wennen en is teruggegaan naar haar land van herkomst. De vraag naar wonen samen met geloofsgenoten is enorm. Er wonen zowel bewoners met, als zonder, zorgvraag in Jah-Jireh. De bewoners huren de woning van Woonstad Rotterdam en betalen een kleine eigen bijdrage aan Jah-Jireh voor de gemeenschappelijke voorzieningen. De zorgproblematiek van de bewoners is het afgelopen jaar diverser geworden. Er zijn lichamelijke zorgvragen, maar er woont ook een kleine groep bewoners met een verstandelijke beperking. Hoewel er aanvankelijk werd gemikt op bewoners met een lage ZZP, wordt de geboden zorg intensiever omdat bewoners ouder worden gedurende hun verblijf: naast lichamelijke zorg , neemt ook de begeleiding aan ouderen met dementiële klachten toe. Daarnaast is er soms psychiatrische problematiek, hoewel het bestuur van mening is dat de locatie voor ernstige psychiatrische problematiek niet geschikt is. Nachtzorg kan niet gerealiseerd worden, maar er is wel ruimte voor ambulante nachtzorg, die 's nachts een aantal keer bij bewoners komt kijken. Er is de laatste maanden een paar keer terminale zorg gegeven. Met

hulp van de vrijwilligers is het gelukt om de bewoners in de vertrouwde omgeving van Jah-Jireh te houden. Dat geeft heel veel voldoening.

Bewoners van Jah-Jireh komen uit heel Nederland. Bestuursleden vertellen dat Jehovah's Getuigen zich door hun levensovertuiging en de daarbij horende waarden en normen dikwijls niet op hun gemak voelen in gewone zorginstellingen, onder andere door de nadruk die de feestdagen krijgen, die niet gevierd worden door deze geloofsgemeenschap. Daarnaast praten Jehovah's Getuigen graag over het geloof en mensen in de samenleving zijn terughoudend om contacten aan te gaan met Getuigen van Jehovah, waardoor velen een geïsoleerd leven leiden. Bestuursleden hebben dikwijls persoonlijke ervaringen met familieleden en door hun bezoeken van geloofsgenoten. Zij zien bewoners na hun verhuizing vaak enorm opfleuren: bewoners voelen zich begrepen en hoeven niet uit te leggen hoe zij in het leven staan. Plotseling hebben zij sociale contacten en activiteiten. Dat te zien geeft bestuurders weer voldoening om dit werk te doen.

De zorgverlening aan bewoners is meer gestructureerd dan in de beginfase. Bewoners moeten meer rekening houden met andere bewoners. De teamleider vertelt dat zij in het begin de bewoners teveel 'verwend' heeft. De zorg is wat zakelijker geworden: er kan veel, maar de geleverde zorg moet wel binnen de indicatie passen. Dat is iets waarin bewoners nu in worden 'opgevoed'.

Niet alleen bewoners, ook aan familieleden moet wel eens worden uitgelegd, dat de medewerkers, en de vrijwilligers, veel voor bewoners willen doen, maar dat zij ook zélf een bijdrage kunnen leveren aan kleine klusjes voor hun familielid. Het feit dat bewoners uit het hele land komen en familieleden soms ver weg wonen maakt dat wel iets moeilijker. Ook familieleden zijn, als je het ze vraagt, over het algemeen wel bereid om kleine taken uit te voeren.

De teamleider schat in dat er zeker 7 bewoners in Jah-Jireh zijn die zonder de zorg die geboden wordt door vrijwilligers en professionals in een verpleeghuis of woonzorgcentrum zouden wonen. Daarnaast hebben de teamleider en de zorgmedewerkers door hun aanwezigheid in de flat een belangrijke taak in het signaleren van latente zorgvragen. Zij monitoren de bewoners en houden de vinger aan de pols bij situaties die de zelfredzaamheid van de bewoners mogelijk beperken. Zij nemen regelmatig het initiatief om zorg aan te vragen, waardoor erger kan worden voorkomen (preventieve rol). Hierin hebben zij echt de rol van de 'wijkzuster' in buurtgericht werken.

Het inhuizen van de bewoners is tot nu toe de taak geweest van de voorzitter. Hij wordt daarbij geholpen door een vrijwilliger die extra taken uitvoert t.a.v. administratie en allerlei regelingen (verzekeringen, uitkeringen, woningbouwvereniging, enz.). De teamleider geeft aan dat het zorgteam nu meer betrokken is bij de intake dan voorheen, omdat er zorginhoudelijke deskundigheid nodig is om de situatie te beoordelen en eventueel een aanvraag voor ZZP te doen.

Er zijn op de etages van Jah-Jireh nog 8 bewoners die niet tot de geloofsgemeenschap behoren. Aanvankelijk stonden zij zeer gereserveerd tegenover de komst van de woongroep van Jehovah's Getuigen, evenals andere flatbewoners. In het afgelopen jaar is hun beeld van de woongroep sterk verbeterd. Onder andere door de hulp die geboden is door medewerkers van Jah-Jireh aan andere bewoners in de flat in noodsituaties. Er zijn zelfs bewoners die af en toe koffie komen drinken in de huiskamer van Jah-Jireh, maar dit wordt niet gestimuleerd om het specifieke karakter van de woongroep te behouden. Volgens de teamleider is daar best een middenweg in te vinden.

De toename van geloofsgenoten heeft volgens de vertrouwenspersoon een positieve invloed op de geloofsgemeente in de wijk: de ouderen van Jah-Jireh zijn trouwe bezoekers van de vergaderingen

(diensten) in de gemeente en hebben een 'stabiliserende uitwerking' op de gemeente. De bewoners worden betrokken bij de geloofsactiviteiten. Ook de bewoners die niet naar de vergaderingen kunnen komen kunnen via een internetverbinding de vergaderingen volgen in de huiskamer van Jah-Jireh. Deze verbinding is door familieleden aangelegd.

Het aantal medewerkers is gegroeid van 6 medewerkers in verpleging en verzorging naar 17 (Laurens). Verder zijn er 12 huishoudelijke medewerkers (TSN), 3 supportmedewerkers van Pameijer en nog een aantal 0-uren contracten voor personeelskrapte. Medewerkers kiezen bewust voor deze werkomgeving en komen soms ook van buiten de regio. Het contract van de teamleider is uitgebreid van 24 naar 32 uur. Het aantal routes voor zorgverlening is toegenomen. De complexiteit van zorg wordt door de teamleider hoog gevonden, o.a. door de dynamische omgeving en diversiteit aan zorgvragen. Volgens alle bestuursleden is de zorg het exclusieve terrein van de zorgmedewerkers. Dat is in dit jaar steeds duidelijker geworden. Er zijn ervaringen geweest dat vrijwilligers een verkeerde inschatting maakten van de gezondheidstoestand van een bewoner. Er wordt nu duidelijk gecommuniceerd naar vrijwilligers dat zij in de zorg niet in de weg mogen zitten: de zorgmedewerkers sturen het zorgproces aan. Zij hebben ook geheimhoudingsplicht en dat moet door de vrijwilligers gerespecteerd worden. Hun professionaliteit heeft letterlijk meer ruimte gekregen in een eigen zorgpost.

De teamleider is de centrale persoon in Jah-Jireh: alle lijntjes van contacten komen bij haar bij elkaar, zowel intern als extern. Zorgmedewerkers krijgen van de teamleider wel steeds meer taken gedelegeerd. Er is een zorgtelefoon die de andere verzorgenden en verpleegkundigen bij zich hebben. Hoewel de teamleider nog veel regelt, wordt zij niet meer voor alles gebeld, en ze vertrouwt er ook op dat de medewerkers de vragen goed beantwoorden. Zorgmedewerkers hebben, net als in andere huizen aandachtsgebieden, zoals wonden, continentie. Deze personen volgen ook extra scholing en geven advies aan het team. De teamleider heeft inhoudelijk overleg met de supportmedewerkers van Pameijer. De voorzitter merkt op dat het huishoudelijk personeel meer betrokken kan worden bij de zorgteams. Zij zijn '*ogen en oren bij de bewoners'.*

Binnen Jah-Jireh zijn zo'n 100 vrijwilligers actief. Familieleden, bewoners en medewerkers zijn soms ook actief als vrijwilliger. De coördinator vertelt dat er slechts een paar vrijwilligers zijn weg gegaan omdat zij hun enthousiasme verloren of inmiddels werk hebben gevonden, maar hij krijgt nog elke maand 3 a 4 nieuwe aanmeldingen. In principe zijn vrijwilligers welkom mits zij niet 'uitgesloten' zijn uit de geloofsgemeenschap. Vrijwilligers komen binnen door aanmeldingen op de website, maar ook heel vaak via contacten met personen die al betrokken zijn bij Jah-Jireh. De vrijwilligers doen heel veel verschillende activiteiten. Dit varieert van klusjes doen, schoonmaken, boodschappen doen, film organiseren tot maaltijden serveren en administratie van bewoners bijhouden. Het vrijwilligerswerk heeft zich gedurende deze anderhalf jaar geleidelijk aan ontwikkeld en steeds meer structuur gekregen. Er zijn activiteiten die sterk gecoördineerd worden, zoals de maaltijdverzorging en het gastvrouw zijn. De vrijwilligerscoördinator heeft coördinerende taken over deze activiteiten gedelegeerd aan andere vrijwilligers. Welke activiteiten een vrijwilliger doet, wordt voornamelijk bepaald door de interesse van de vrijwilliger: wat vindt iemand leuk om te doen? Er ontstaan spontaan activiteiten, zoals een zangkoor, of iemand die gaat wandelen met bewoners. Alle geïnterviewde bestuursleden geven aan dat zij dit juist waarderen: mensen kunnen doen waar zij goed in zijn en wat zij leuk vinden. De dynamiek die dat geeft wordt door iedereen erg gewaardeerd. Stelregel is wel dat de vrijwilligersactiviteiten de zorg niet in de weg mogen zitten. In het afgelopen jaar is het raamwerk waarbinnen de vrijwilligers werken duidelijker geworden, o.a. door de samenwerking met de welzijn en vrijwilligerscoach van Laurens. Zo zijn de vrijwilligers verzekerd en

tekenen zij een contract van Laurens, waaruit o.a. blijkt dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is. Er is een bijeenkomst geweest voor alle vrijwilligers in een andere locatie van Laurens. Daarnaast krijgen sommige vrijwilligers scholing. Vrijwilligers ontvangen een reiskostenvergoeding van Laurens en een keer per jaar een cadeautje. De samenwerking met de vrijwilligers is volgens de coördinator sterk gegroeid. Veranderingen worden positief door hen ontvangen en er wordt ook naar ideeën van de vrijwilligers geluisterd. De coördinator en zijn vrouw onderhouden warm contact met alle vrijwilligers. Er is wederzijdse belangstelling. Sinds kort verzorgt de coördinator een contactblad voor vrijwilligers. Volgens de coördinator en zijn echtgenote waarderen de vrijwilligers in Jah-Jireh vooral de ontspannen sfeer. Meerdere bestuursleden vertellen zich bewust te zijn van het feit dat de vrijwilligers zich gewaardeerd moeten voelen en dat er het gezellig moet zijn om in Jah-Jireh vrijwilligerswerk te doen . Alleen op die manier is het mogelijk om hen te motiveren en Jah-Jireh op deze manier te laten functioneren. Vrijwilligers vinden het ook prettig dat zij zich nuttig kunnen maken voor de geloofsgemeenschap, nu niet alleen meer door te prediken, maar ook door de zorg voor 'broeders en zusters'.

De teamleider, voorzitter en vrijwilligerscoördinator hebben regelmatig overleg over afstemming van taken. De structuur van de organisatie is wat meer vastgelegd dan in de beginfase van Jah-Jireh: er zijn verschillende ruimtes voor personeel en vrijwilligers. Er zijn spreekuren voor de teamleider, maar bewoners kunnen altijd de zorgtelefoon bellen of langsgaan bij het servicecentrum van de vrijwilligers.

Bestuurders geven aan dat de omgangsvormen in Jah-Jireh een voortzetting zijn van de manier waarop men normaalgesproken met elkaar omgaat binnen de geloofsgemeenschap van Jehovah's Getuigen. De Bijbelse uitgangspunten zijn de grondslag, binnen en buiten Jah-Jireh. Alle bewoners, medewerkers en vrijwilligers tekenen een huishoudelijk reglement van Jah-Jireh om dat ook te bekrachtigen. Bestuurders geven aan dat er de afgelopen anderhalf jaar ook wel eens onenigheid was. Het leven en werken in een hechte gemeenschap kent veel voordelen, maar er kleven ook enkele nadelen aan. Een veelgenoemd nadeel is dat er soms geroddeld wordt, zowel door bewoners als door vrijwilligers. De bestuursleden zijn vaak degenen die het gesprek aangaan. Bestuurders ervaren het bij conflicten als bijzonder waardevol dat iedereen dezelfde basis heeft. Verschillen van mening worden opgelost in een gesprek met uiteindelijk de Bijbel als autoriteit.

Naast de eigen werkprocessen, is ook de samenwerking met de partners verder ontwikkeld. De samenwerking met Laurens is geïntensiveerd. De relatie kenmerkt zich door vertrouwen in elkaar. De teamleider is de spil in deze samenwerking. Zij heeft er taken bij gekregen en is gedurende het jaar meer geïntegreerd in de werkprocedures van Laurens, inclusief scholingen en overleggen. Hoewel dit zeker bijdraagt aan de professionaliteit van de medewerkers, vindt zij het daarentegen ook heel belangrijk om veel in Jah-Jireh aanwezig te zijn: daar ligt haar hart en daarvoor is zij speciaal bij Laurens in dienst gekomen. Zorgpersoneel wordt in principe niet uitgewisseld tussen de verschillende teams, om het specifieke karakter van Jah-Jireh te behouden. Het is weleens lastig om dit strak aan te houden en tevens collegiaal te zijn naar andere teamleiders. De teamleider heeft zich de afgelopen tijd meer als leidinggevende kunnen ontwikkelen en stelt de daarbij behorende eisen aan het personeel bijvoorbeeld t.a.v. methodisch werken en MIC registratie. Hoewel de bestuursleden aangeven heel veel te leren van Laurens, geven een aantal van hen aan in de toekomst te streven naar een zelfstandige zorgorganisaties Jah-Jireh. Zij denken dat zij dan minder compromissen zullen hoeven te sluiten, efficiënter te kunnen werken, waarbij de opbrengsten ten goede zullen komen aan Jah-Jireh.

De teamleider is tevens het aanspreekpunt voor andere externe samenwerkingspartners. Zij vindt het belangrijk dat zij vaste aanspreekpersonen heeft met zorgkantoor, huisarts, apotheek, woningbouwverenging en WMO-loket van de gemeente. Ook heeft zij contacten gehad met ziekenhuizen vanwege medisch-ethische kwesties bij Jehovah's Getuigen, zoals de bloedkwestie. Door deze vaste contacten kunnen er makkelijk afspraken gemaakt worden en zijn de zaken die belangrijk zijn voor Jehovah's Getuigen gewaarborgd. Over de samenwerking met de woningbouwvereniging is men niet altijd te spreken. Dat is niet echt verbeterd. Er zijn de afgelopen winter problemen geweest met de verwarming en de lift. Bestuursleden vragen zich weleens af of de woningbouwvereniging voldoende rekening houdt met het feit dat het in Jah-Jireh gaat om een kwetsbare doelgroep.

Bestuursleden ervaren de organisatie als meer 'stabiel': het staat beter op de rit dan anderhalf jaar geleden. Maar meerdere bestuurders geven aan dat het nog geconsolideerd moet worden. Bestuurders geven aan zelf erg veel geleerd te hebben van het afgelopen anderhalf jaar. Zij konden bij aanvang nog niet goed overzien wat er allemaal bij zou komen kijken, en meerdere personen geven aan dat dat maar goed is ook: anders waren zij er misschien wel niet aan begonnen. De nieuwe situatie leverde eerst vooral informatie op maar leidt ook steeds meer tot een duidelijk beeld hoe het bestuur Jah-Jireh verder in de toekomst wil vormgeven.

Het feit dat er veel belangrijke zaken door vrijwilligers wordt gedaan maakt het voor de bestuursleden lastig om te delegeren: Je kan niet hetzelfde verlangen van een vrijwilliger als van een werknemer. Daardoor blijven sommige bestuursleden nog steeds veel zelf overnemen.

De Stichting Jah-Jireh leeft van donaties die via de website gegeven worden. Er is door vrijwilligers en bestuursleden in de startfase ook veel zelf vergoed. In andere locaties wil men dit anders aanpakken.

De snelle groei van Jah-Jireh heeft geleid tot veranderingen in het bestuur. Daarnaast speelden de specifieke kwaliteiten van de bestuurders een rol in deze veranderingen. Na consultatie van een deskundig geloofsgenoot is de voorzitter van het bestuur overgestapt naar de raad van toezicht. Er wordt nu, ruwweg, een onderscheid gemaakt tussen operationele taken in het bestuur van een locatie en beleidsmatige taken voor de raad van toezicht. Het proces van verandering van het bestuur is nog gaande. De vertrouwenspersoon heeft de keuze gemaakt zich vooral te richten op het welzijn van bewoners in de locatie Rotterdam en minder bezig te zijn met de uitbreiding van Jah-Jireh. De snelle groei van Jah-Jireh in Rotterdam en de ontwikkeling van de locatie Wageningen zorgen voor een hoge werkdruk voor het bestuur, terwijl het bestuur nog niet is gegroeid. In totaal zijn er plannen voor locaties in 6 regio's. Binnen het bestuur is er discussie geweest over het tempo van de ontwikkelingen. Enerzijds is er de vraag van geloofsgenoten groot om nieuwe woongroepen te starten, anderzijds is de locatie Rotterdam nog steeds in ontwikkeling. Recent is er een start gemaakt met het zoeken van nieuwe bestuurders en leidinggevenden. De kennis over Jah-Jireh ligt op dit moment nog voornamelijk bij de initiatiefnemers van het project, maar er wordt gewerkt aan overdracht van kennis. Dit is ook nodig omdat de organisatie anders erg kwetsbaar is voor uitval van bestuurders.

Meerdere bestuurders leggen uit dat het voor Jehovah's Getuigen in Nederland nieuw is dat een organisatie zich bezig houdt met de zorg aan geloofsgenoten. De organisatie van de geloofsgemeenschap, het Wachttorengenootschap, reageerde aanvankelijk met reserve: het is de primaire taak van Jehovah's Getuigen om te prediken. Het organiseren van zorg zou mogelijk kunnen afleiden van dit primaire doel. Een ander kritisch punt was het zakelijk organiseren van zorg: elke

Jehovah's Getuige heeft de individuele christelijke plicht om te zorgen voor zwakkeren in de gemeenschap. Een zakelijk initiatief zou zeker niet mogen leiden tot geldelijk gewin of teveel persoonlijke roem. Daarom worden de meeste taken in de gemeenschap ook op basis van vrijwilligheid verricht. Bestuurders zijn zich zeer bewust van de gevoeligheid van het onderwerp binnen hun organisatie en doen hun uiterste best Jah-Jireh een plaats te geven die past bij de geloofsgemeenschap. Nu Jah-Jireh na anderhalf jaar zo duidelijk blijkt te voldoen aan een behoefte van geloofsgenoten, lijkt er meer vertrouwen te zijn van de organisatie van Jehovah's Getuigen voor het initiatief.

Jah-Jireh wordt in het land bekend vanwege de deskundigheid in het verzorgen van oudere Jehovah's Getuigen. In verschillende kranten zijn artikelen verschenen over de woongroep, bijvoorbeeld afgelopen mei in de Volkskrant (Ali, 2012). Geestelijk verzorgers van Laurens vragen de teamleider om advies en komen op bezoek. De teamleider heeft een pakketje gemaakt met vertrouwde teksten en liederen voor geloofsgenoten in andere huizen. Ook heeft zij een lezing gegeven op een congres over Jah-Jireh. Zij gaat ook de vertrouwenspersoon betrekken bij deze kennisactiviteiten.

Zorgconcept: de visie van het bestuur van Jah-Jireh

De grondslag voor Jah-Jireh is volgens de bestuurders van Jah-Jireh de zorgzaamheid die 'zusters en broeders' hebben ten opzichte van elkaar op basis van de gemeenschappelijke Bijbelse uitgangspunten. Deze grondslag is niet anders dan in de rest van de geloofsgemeenschap en is volgens hen de basis van het succes van Jah-Jireh. Jah-Jireh staat niet op zichzelf, maar is verbonden met internationale Jah-Jireh initiatieven. De geestelijke zorg staat centraal in het concept: Jehovah's Getuigen kunnen leven volgens principes die zij hun hele leven belangrijk vinden en zij worden daarin ondersteund door geloofsgenoten, al dan niet professioneel. Het kunnen leven en werken volgens de eigen levensovertuiging geeft veel voldoening voor alle betrokkenen.

Professionals worden gezien als de deskundigen in het verlenen en aansturen van zorg. Voor hen is het belangrijk om volgens hun beroepscode te kunnen werken. Door hun nabijheid in de flat hebben de zorgprofessionals tevens een signaleringsfunctie voor potentiële zorg- en welzijnsproblemen. Ook de huishoudelijke medewerkers kunnen een rol spelen bij vroegsignalering.

Het is volgens de bestuurders essentieel dat alle zorgverleners en vrijwilligers geloofsgenoten zijn: daarmee wordt de gemeenschappelijke grondslag gewaarborgd. Medewerkers kunnen perfect aansluiten bij de bewoners: zij kunnen met hen in gesprek gaan over datgene dat hen dikwijls het meest bezighoudt: het geloof. Zo wordt er met de bewoner een dagtekst doorgenomen bij de medicijnronde, wordt er samen gebeden met een depressieve bewoner en kan liefdevol de laatste zorg gegeven worden door geloofsgenoten aan een 'broeder of zuster'. Ook het huishoudelijke personeel helpt het gevoel van veiligheid te vergroten: bewoners laten het huis onafgesloten aan hen over en gaan zelf koffie drinken.

In de woongroep wonen zowel zorgbehoevende als zelfstandige geloofsgenoten. De bewoners die geen zorg nodig hebben ondersteunen hen die dat wel nodig hebben. Het vrijwilligerswerk is een wezenlijk onderdeel van Jah-Jireh. Door inzet van vrijwilligers is het mogelijk om het gebouw in te richten naar de wensen, activiteiten te ondernemen, maaltijden te verzorgen, bewoners te begeleiden en uiteindelijk ook om bewoners in Jah-Jireh te houden in situaties waarin zij anders naar een woonzorgvoorziening zouden moeten worden overgeplaatst. De zorg wordt door de voorzitter getypeerd als 'tussen extra- en intramuraal'.

Medewerkers, bestuursleden en familieleden voeren vrijwillig taken uit binnen de woongroep, zoals gebruikelijk is in de geloofsgemeenschap. Bewoners, medewerkers en vrijwilligers tekenen het huishoudelijk reglement van Jah-Jireh en er wordt een bijdrage gevraagd aan bewoners voor extra faciliteiten van Jah-Jireh. Bij meningsverschillen is een gesprek vaak voldoende en is de Bijbel richtinggevend.

Jah-Jireh wordt t.a.v. professionals en vrijwilligers door bestuursleden uit de eigen organisatie aangestuurd. Deze personen moeten voldoende overleggen om duidelijk te krijgen wie wat doet. Voor de groei van Jah-Jireh is het van belang dat het bestuur meegroeit. Steeds meer taken moeten worden overgedragen aan medewerkers en vrijwilligers. De teamleider is de spil van de samenwerking binnen en buiten Jah-Jireh.

Door de samenwerking met partners kan kwaliteit geboden worden in de zorgverlening. Het is belangrijk dat er een 'klik' is met de organisatie waarmee samengewerkt wordt. In de samenwerking met partners is het voor bestuurders vooral van belang dat deze ruimte geeft en flexibel is, zodat de geloofsgenootschap de zorgverlening kan inrichten volgens eigen waarden en normen. De samenwerking biedt een mogelijkheid tot leren en kwaliteitsverbetering: bestuurders leren heel veel van Laurens ten aanzien van kwaliteit, regelingen, procedures, hoe je met vrijwilligers en personeel omgaat, scholing. In de samenwerking kan er gezamenlijk gezocht worden naar oplossingen, bijvoorbeeld hoe er een goede vertrouwde plaats gecreëerd kan worden voor geloofsgenoten die dementie hebben en in een gesloten afdeling verpleegd moeten worden. Daarnaast wordt de deskundigheid die in Jah-Jireh wordt opgebouwd gedeeld met andere huizen van Laurens. Een vast aanspreekpunt bij alle overige organisaties en professionals waarmee wordt samengewerkt is voor Jah-Jireh van belang omdat er dan optimaal rekening wordt gehouden met de levensovertuiging.

Voor een aantal bestuursleden is deze samenwerking met partners een tussenfase: zij streven uiteindelijk naar een zelfstandige organisatie Jah-Jireh, die volledig op de eigen wijze kan werken.

Gezond werken

Er gaat erg veel tijd en aandacht van de bestuursleden naar Jah-Jireh. De organisatie is snel gegroeid naar 62 bewoners, meer dan 100 vrijwilligers en 33 werknemers. Alle bestuurders ervaren dit als een grote verantwoordelijkheid. De druk van het afgelopen jaar was hoog, maar men vindt ook dat dat hoort bij het opstarten van een nieuw initiatief. Bovendien geeft de te openen locatie Wageningen hen extra werk. Bestuurders ervaren dat andere prioriteiten, zoals gezin en privéleven, zeker hebben geleden onder de werkdruk van de afgelopen anderhalf jaar. Dat is soms zwaar. Alle bestuurders zoeken naar een gezonde balans van privéleven en Jah-Jireh, en soms nog werk daarbuiten. Bij de een lukt dat wat beter dan bij de ander. Het feit dat de organisatie met name draait op vrijwilligers maakt het extra moeilijk. De bestuurders stellen hoge eisen omdat zij persoonlijk verbonden zijn met Jah-Jireh: *'Het is wel mijn kindje.'* Dat maakt delegeren wel extra lastig. Bestuurders springen zelf in als er iets mis dreigt te lopen. Door steeds meer taken te delegeren wordt de verantwoordelijkheid meer gedeeld. Dat geldt met name voor de professionals: zij vragen zich vaker af of een taak wel bij hen hoort of dat deze ook gedaan kan worden door iemand anders. De teamleider coacht haar medewerkers in het stellen van prioriteiten en nemen van verantwoordelijkheid. Ook de manager van Laurens is stimulerend in het handhaven van een gezonde werk-privébalans. Alle bestuursleden vertellen dat er naast werkdruk is ook veel voldoening is:

'Maar de positieve energie, de blije gezichten van bewoners in het bijzonder, en ook de vrijwilligers die hier werken, ja dat geeft zo'n positieve boost. Dat is heel moeilijk te omschrijven, maar dat is hetgeen geweest wat ons op de been houdt'

De bestuurders steunen elkaar onderling zoveel mogelijk en spreken regelmatig hun waardering voor elkaar uit. Zij ervaren bovendien dat zij gesteund worden door 'het hogere'.

3.2.2 Leidinggevenden en coördinerende medewerker Laurens

Algemene gegevens

Jah-Jireh is sterk verbonden met Laurens, de zorgorganisatie die de zorgmedewerkers in dienst heeft en die voorzieningen beschikbaar stelt voor de vrijwilligers. Het zorgteam van Jah-Jireh maakt deel uit van een regio van 9 zorg aan huis teams van Laurens. Voor de tussenevaluatie in 2011 is alleen de projectleider geïnterviewd. Voor deze evaluatie zijn ook de manager zorg aan huis en de welzijn en vrijwilligerscoach geïnterviewd. De welzijn en vrijwilligerscoach was voorjaar 2011 nog niet bij het project betrokken.

Leeftijd	55	47	45
Geslacht M=man, V=vrouw	M	V	V
Functie	Projectleider	Manager zorg aan huis	Welzijn en vrijwilligerscoach
Jehovah's Getuige?	Nee	Nee	Nee
Bezoldigd? Bij wie?	Ja, Laurens	Ja, Laurens	Ja, Laurens
Betrokken bij Jah-Jireh sinds	Sinds de start	Sinds start	Sinds een half jaar
Inzet per week voor Jah-Jireh (uren, gemiddeld)	2-8	Enkele uren	Enkele uren
Andere taken bij Jah-Jireh	-	-	-
Andere taken	Andere projecten van Laurens	Coördinatie regio Alexander zorg aan huis teams en welzijnscoaches	Coacht vrijwilligers en welzijnsactiviteiten in de deelgemeente Alexander

Figuur 4: Algemene gegevens leidinggevenden en coördinerende medewerkers Laurens

Ervaringen van leidinggevenden en coördinerend medewerker Laurens

De samenwerking van Laurens en Jah-Jireh past binnen de visie van Laurens: het bedienen van alle doelgroepen, zoals Surinamer, Hindoestanen, Christelijke gemeenten, Moslims, dus ook Jehovah's Getuigen. De locatie bepaalt de cultuur. De twee leidinggevenden van Laurens kenmerken het samenwerkingsproces met het bestuur van Jah-Jireh als 'natuurlijk' en 'organisch'. De projectleider van Laurens heeft, door zijn netwerk, een bemiddelende rol gespeeld in de startfase, bijvoorbeeld ten aanzien van de locatie. Hij doet dat nu weer om goodwill te kweken bij mogelijke partners in Wageningen. De samenwerking tussen Laurens en Jah-Jireh is gekenmerkt door wederzijds respect en vertrouwen. Dat is in de loop van het project verder gegroeid. Het was in het begin voor beide partijen spannend of het initiatief geaccepteerd zou worden: binnen de wijk en binnen de geloofsgemeenschap. De leidinggevenden hebben veel respect voor de warme zorgomgeving die door professionals en vrijwilligers gecreëerd is. Zij ervaren vooral de initiatiefnemers als zeer gedreven en idealistisch:

'Zonder die man en die vrouw was het nooit zover gekomen. Je hebt dit soort mensen nodig als dynamiet om zoiets voor elkaar te krijgen'.

Volgens de projectleider is de samenwerking ook gebaseerd op het 'elkaar wat gunnen'. Er zijn daarnaast duidelijke afspraken gemaakt op papier, bijvoorbeeld ten aanzien van zorglevering, financiering, huisvesting, ethische kwesties . Zo is er ook een afspraak dat er in de flat niet gepredikt wordt. Dit is een afspraak die ook nodig is omdat de overige bewoners van de Kelloggplaats tegen de komst van de woongroep waren. Volgens de leidinggevenden van Laurens hebben de medewerkers van Jah-Jireh met veel geduld, liefde en met zorg in noodsituaties de opinie weten te keren. Het is mooi om te zien dat Jah-Jireh niet alleen een warme deken is voor eigen geloofsgenoten, maar dat de woongroep nu ook door de omgeving gewaardeerd wordt. Ook zijn er afspraken gemaakt over kwaliteit: deze moet conform de Laurenskwaliteit zijn. Jah-Jireh kreeg aanvankelijk de gelegenheid om zelf te ontwikkelen. Medewerkers van Laurens zeggen dat zij begrip hebben voor de spanning van bestuursleden van Jah-Jireh om het initiatief ook in hun eigen geloofsgemeenschap tot een succes te maken. Geleidelijk aan werd hen gevraagd mee te gaan in de procedures zoals gangbaar zijn binnen Laurens: scholingen voor medewerkers, nieuwe informatiesystemen, vrijwilligersregelingen, HKZ-procedure, enz. In al deze zaken hebben de bestuurders van Jah-Jireh zich snel in kunnen werken door de samenwerking met Laurens. Volgens leidinggevenden van Laurens is de samenwerking op alle manieren een win-win situatie: voor Laurens gaf de samenwerking mogelijkheden om extra zorg te produceren en ervaring op te doen met een nieuwe doelgroep .Voor Jah-Jirehgaf het de mogelijkheid om kwalitatief goede zorg te leveren en gebruik te maken van de expertise en faciliteiten van Laurens. Door de samenwerking met Laurens is er ook belangstelling gekomen van andere teams en andere huizen voor het concept en de zorg aan Jehovah's Getuigen . Voor Jah-Jireh is de positieve aandacht voor het initiatief belangrijk, voor verdere groei. Daarnaast is de erkenning door internationale Jah-Jireh instellingen belangrijk voor het imago binnen de geloofsgemeenschap . Voor beiden is het succes belangrijk voor een goede naam. Gemeente en zorgverzekering zijn geïnteresseerd i.v.m. mogelijke kostenbesparing. Ook voor Woonstad was de samenwerking een win-win situatie omdat Woonstad veel appartementen op de Kelloggplaats langdurig leeg had staan.

De organisatie van de zorg is goed verlopen. Er is steeds gereageerd op de zorgvraag van de bewoners. Jah-Jireh heeft in de woongroep een sfeer kunnen creëren die past bij de geloofsgemeenschap. Vooral voor ouderen is dit van belang, zo kunnen zij samen reminisceren. Er is ook in zorg aan huis veel mogelijk, zeker in geval van terminale zorg. De nieuwe bewoners bleken over het algemeen veel zorg nodig te hebben, vanwege hun leeftijd, maar ook doordat zij vanuit het hele land kwamen: verhuizen geeft stress. Door de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers kunnen veel bewoners thuis wonen die anders intramuraal zouden wonen. Voor de bewoners die ernstige psycho-geriatrische problemen hebben is er onvoldoende zorg in Jah-Jireh. Laurens denkt mee over hoe hiervoor een oplossing geboden kan worden die in lijn ligt van Jah-Jireh. Behalve de bereidheid om groepen bewoners een eigen plek te geven, is er bij Laurens ook de wil om elke bewoner zich op elke locatie thuis te laten voelen door een tolerante sfeer in de huizen.

Het zorgteam heeft een hoge productie, maar dit is vergelijkbaar met enkele andere teams binnen Laurens. In Jah-Jireh is de zorg kleinschalig en dichtbij, zoals past binnen de visie van Laurens. De teamleider is erg gewaardeerd.

'Zij is natuurlijk een heel geliefd persoon, altijd op de locatie. En ze is de spil van alles.'

De teamleider heeft zich vlot ingewerkt in alle procedures en is zelfstandig en ondernemend in het leiden van haar team. Bij vragen kan zij terugvallen op haar manager en deze ondersteunt haar ook in de procedures. De begroting en productiecijfers zijn de deskundigheid van de zorg aan huis

manager. De communicatie met de manager zorg aan huis is goed en zij stimuleert de teamleider om steeds nieuwe kwaliteitsslagen te maken. Volgens haar informatiebronnen is de zorg op de Kelloggplaats goed. Volgens afspraak neemt de teamleider zelf het personeel aan, die niet alleen de benodigde deskundigheid hebben (minimaal niveau 3), maar ook allen Getuigen van Jehovah zijn. Het aanbod van zorgmedewerkers is meer dan voldoende. In een tijd waarin het moeilijk is om goed zorgpersoneel te vinden is dat bijzonder. Medewerkers zijn bereid om een grotere afstand dan gebruikelijk af te leggen om in Jah-Jireh te werken. Er wordt inmiddels gezocht naar een opvolger van de teamleider aangezien zij meer taken voor nieuwe locaties gaat uitvoeren. De selectie daarvan zal in samenspraak tussen de manager zorg aan huis en de teamleider plaatsvinden.

Het registreren van vrijwilligers is pas na een half jaar op gang gekomen. Toen de welzijn en vrijwilligerscoach betrokken werd, waren er al 60 vrijwilligers actief, meer dan in de rest van de deelgemeente. Het achteraf registreren was een hele klus. De welzijn en vrijwilligerscoach werkt samen met de vrijwilligerscoördinator van Jah-Jireh. Alle vrijwilligers hebben een map gekregen met een contract en de gedragscode. Vrijwilligers kunnen van veel faciliteiten van Laurens gebruikmaken. Laurens onderneemt veel om vrijwilligers te binden: Er is een reiskostenvergoeding. hoewel deze niet voor iedereen toereikend is omdat sommige vrijwilligers verder weg wonen. Er zijn contactmiddagen, uitjes en scholingen. Momenteel volgen er drie vrijwilligers scholingen om te leren omgaan met levensvragen en communicatievaardigheden. Sommige zaken worden aangepast aan de geloofsgemeenschap: er is geen kerstpakket, maar een eindejaarspakket. De welzijn en vrijwilligerscoach heeft daarin veel aan de samenwerking met de vrijwilligerscoördinator van Jah-Jireh. Voor de toon van brieven en dergelijke maakt zij gebruik van zijn kennis. Daarnaast vindt zij de houding van de professionals belangrijk: ook zij moeten de vrijwilligers het gevoel geven dat welkom zijn. De welzijn en vrijwilligerscoach is geïnteresseerd in verdere verkenning: hebben vrijwilligers wellicht meer ruimte om vrijwilligerswerk in de wijk te doen?

De leidinggevenden spreken hun zorg uit over de snelle groei van Jah-Jireh. Het bestuur is met weinig mensen en er lijkt onvoldoende ondersteuning te zijn bij uitval van een van de bestuursleden. Ook achten zij het bestuur nu nog niet in staat om de zorg zelfstandig te organiseren. Daarvoor is meer kader en meer ervaring nodig.

Zorgconcept: de visie van de leidinggevenden van Laurens

De zorgverlening van Jah-Jireh wordt door de projectleider gekenschetst als semi-intramuraal. Het concept is met name interessant door de manier waarop er met mantelzorg gewerkt wordt. Dankzij hun inzet kan intramurale zorg worden voorkomen of uitgesteld. Hierdoor wordt voldaan aan een wens van bewoners en worden er waarschijnlijk zorgkosten uitgespaard.

Specifiek in de woongroep is de nauwe samenwerking tussen professionals, mantelzorgers en vrijwilligers. Dit zou voor elke cliënt precies afgestemd dienen te worden. Voor de professionals volgt daaruit en andere rol: niet leidend, maar coachend. Daarbij is het wel van belang dat de professionele grenzen t.a.v. geheimhouding gerespecteerd worden. In de gemengde woongroep van zorgbehoevende en zelfstandige bewoners blijkt veel mogelijk: er is ook ruimte voor bewoners die meer begeleiding nodig hebben zoals mensen met een verstandelijke beperking en mensen met lichte dementie. Ook terminale zorg is al een paar keer gegeven. Echter mensen met dwaalgedrag kunnen niet geplaatst worden in een open woongroep.

In een vernieuwende organisatie, zoals Laurens, is er ruimte om iets uit te proberen. Binnen een behoudende organisatie komen nieuwe initiatieven moeilijker tot stand. Een samenwerking komt ook stand als beide partijen enthousiast zijn. De initiatiefnemers moeten enigszins bij elkaar passen:

'*Enthousiasme, daarin herken je elkaar. Je hebt hetzelfde doel voor ogen: dit moet er komen.'*

In de samenwerking is het open staan voor elkaar, wederzijds vertrouwen en respect essentieel: de geloofsgroep heeft de ruimte nodig om zelf te ontwikkelen tot een omgeving die past bij de cultuur van de geloofsgemeenschap. Dat vraagt flexibiliteit van de zorgaanbieder. Daarnaast mogen er ook eisen gesteld worden t.a.v. de kwaliteit: de gewone procedures gelden ook voor de woongroep van gelijkgestemden. Het voordeel is dat de woongroep hierdoor 'meelift' met de deskundigheid van de zorgorganisatie. Beide organisaties hebben voordeel bij de samenwerking. Vanzelfsprekend moeten afspraken wel in contracten zijn uitgewerkt.

De leidinggevenden zijn van mening dat Jah-Jireh niet uniek is in betrokkenheid en liefdevolle zorg. In de hele gezondheidszorg werken medewerkers en vrijwilligers die dit elke dag doen. Het organiseren van zorg voor en door geloofsgenoten in een woongroep is wel uniek, al zijn er meer geloofsgemeenschappen die gekenmerkt worden door een hoge graad van mantelzorg.

Gezond werken

De bestuurders zien momenteel niet dat de grote betrokkenheid van de medewerkers van Jah-Jireh een risico zou zijn voor de gezondheid. De bestuurders maken inderdaad veel uren, maar zij zijn ook sterk gedreven door hun ideaal en enthousiasme. Betrokkenheid is een eigenschap die meer mensen in Laurens kenmerkt. Dat wordt juist erg gewaardeerd. Mensen die gedreven worden door enthousiasme worden volgens hen over het algemeen niet ziek van hun werk. De teamleider is dit jaar wel gesteund door de manager zorg aan huis in het bewaken van de balans werk-privé. Uiteindelijk zijn daar ook harde afspraken over gemaakt. De manager is van mening dat het gedrag van de teammanager ook voorbeeldgedrag is naar haar team: Als je er altijd bent geef je eigenlijk het signaal dat je de ander niet vertrouwt. Als je gelegenheid geeft fouten te maken kan de ander ook groeien. De teamleider heeft dit opgepakt en is bezig met het delegeren van verantwoordelijkheid in het team. Er zijn bij de leidinggevenden van Laurens verder geen signalen gehoord dat er mensen overbelast zijn.

3.2.3 Bewoners

Algemene gegevens

De samenstelling van de woongroep is divers. De meeste mensen zijn boven de 55, maar zij hebben diverse zorgindicaties. Naast mensen met een zorgindicatie wonen er in Jah-Jireh ook een aantal bewoners die geen of weinig zorg krijgen, maar een grote rol spelen als vrijwilliger. Er zijn in totaal 16 bewoners geïnterviewd, waarvan 6 bewoners die ook vrijwilliger in Jah-Jireh zijn. Deze personen staan vanwege deze rol beschreven bij de vrijwilligers. Een paar geïnterviewden zijn betrokken zijn geweest bij de ontwikkeling van Jah-Jireh Rotterdam en ook in Wageningen: zij hebben een duidelijker beeld van,en mening over, de organisatie. Van alle geïnterviewde bewoners waren er 10 eerder geïnterviewd voor de tussenevaluatie.

De kenmerken van de geïnterviewden staan in figuur 5. De meeste geïnterviewden zijn begin 2011 verhuisd en komen vooral uit de provincie Zuid-Holland, al zijn er ook die van grote afstand naar Jah-Jireh zijn verhuisd. Veel bewoners kunnen niet vertellen hoeveel uur zorg zij ontvangen. Steun van vrijwilligers noemen zij alleen als zij individuele steun krijgen, niet t.a.v. activiteiten als het zangkoor of de maaltijden. De zelfstandigheid van bewoners is bij de helft van de geïnterviewde bewoners afgenomen in de afgelopen tijd. Met het ouder worden gaat het lichamelijk functioneren achteruit. Verschillende bewoners vertellen dat zij wel actiever zijn, meer sociale contacten hebben , meer ondernemen. Dit ziet men ook als winst in de zelfstandigheid.

Ervaringen na een jaar

De bewoners van Jah-Jireh vertellen dat oudere Getuigen van Jehovah in andere zorginstellingen vaak niet begrepen worden en geïsoleerd raken. Een meneer vertelt:

'Ik maak gauw vrienden, mijn drempel is laag. Als ik in een normaal tehuis zit en er komt iemand naar me toe om te zeggen dat ze volgende week jarig is, kom je ook? En ik zeg: nee ik kan niet, omdat ik Jehovah's Getuige ben. En dan krijg je een lang gezicht. Nou zo wil ik niet aan mijn einde komen.'

Bewoners vinden het fijn om met 'broeders en zusters' in Jah-Jireh te kunnen leven volgens hun overtuiging:

'Deze flat is helemaal vol met broeders en zusters, dus hoe kan je het beter hebben!'

'Ik sta hier met één been in het paradijs.'

'Ik voel me net als in Abrahams schoot.'

Na anderhalf jaar zijn de scores voor rust, geborgenheid, veiligheid, warmte en begrip onverminderd hoog (figuur 6). Veel bewoners vinden het ook gezellig in Jah-Jireh. De sfeer is gemoedelijk. Het samen koffie drinken, samen naar de 'vergadering'(dienst) gaan en het zingen van liederen zijn activiteiten waar men elkaar graag ontmoet. Deze activiteiten zijn in de afgelopen anderhalf jaar van de grond gekomen. Daarnaast zijn de bewoners een gemeenschap geworden. Zij hebben elkaar leren kennen in deze anderhalf jaar. Soms was dat ook wennen. Bewoners betrekken elkaar bij activiteiten en houden elkaar in de gaten. Zij steunen elkaar ook emotioneel en spiritueel, bijvoorbeeld door met elkaar een dagtekst of Wachttoren te bespreken , maar ook door het delen van emoties rond het overlijden van een medebewoner. Sommige bewoners vertellen dat het wel iets anders is om in één gebouw te wonen dan in een wijk. Het bewaken van de privacy wordt een 'leerschool' genoemd. Bewoners die nog activiteiten in de wijk hebben of familie waar zij naartoe gaan ervaren deze activiteiten soms als momenten voor zichzelf.

Bewoners ervaren de zorgverlening in Jah-Jireh als zeer liefdevol en toegewijd. Daarin ervaren zij geen verschil tussen professionals en vrijwilligers. Bewoners hebben het gevoel dat zij met hun vragen altijd kunnen binnenlopen, of bellen, en dat hun wensen snel worden ingewilligd. Een paar bewoners zeggen dat de zorg in Jah-Jireh veel beter is dan in andere huizen. Een bewoner zegt:

'Dat kun je niet vergelijken. Als ik zou vergelijken, daar leef je enkel maar, ze houden je daar in leven. Maar echte vriendschap is er niet, ze worden alleen verzorgd en in leven gehouden.'

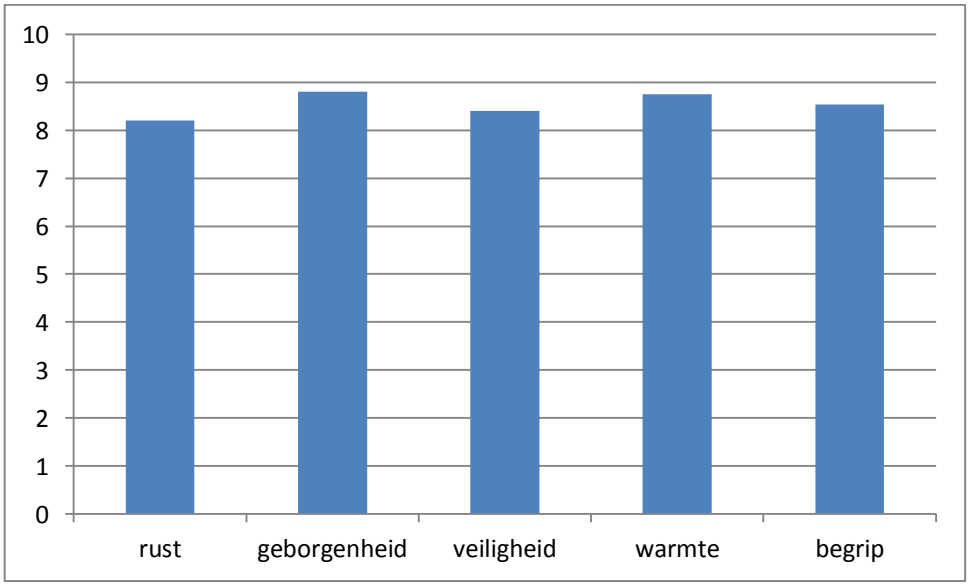
Figuur 5: Algemene gegevens bewoners

Leeftijd:	82	70	82	68	69	97	86	88	69	83
Geslacht M=man, V=vrouw	M	V	V	M	M	V	V	M	M	V
Woont in Jah-Jireh (maanden)	Jan 2011	Jan 2011	Feb 2011	Dec 2010	Jan 2011	Dec 2010	Jan 2011	Dec 2010	Begin 2011	Juli 2011
Woonplaats voorheen R= Rotterdam, Z= Zuid-Holland, N=overig Nederland, B=buitenland	R	Z	R	R	Z	Z	Z	N	R	N
Hulp of zorg *vorige woonplaats*? G=Geen zorg, H=Huishoudelijke hulp, V=Verzorging, A=Anders,	H	H	H	H	H	H	H	G	H	H
Professionele hulp ontvangt *op het moment* G=Geen zorg, H=Huishoudelijke hulp en aantal uur per week, V=Verzorging A= activiteitenbegeleiding	H	H A	H V A	H V	H V	H V	H	H	H V	H V
Steun/hulp van de *medewerkers buiten hun werk om*?	Nee	Nee	Nee	Ja, papier werk	Ja, 1uur per maand	Nee	Nee	Ja, maaltijd maken	Ja, praatje	Ja, hulp bij kopen schoenen
Steun/hulp van de *vrijwilligers*?	Nee	Ja, administra-tie	Nee	Ja, bood-schappen, Wachttoren	Nee	Nee	Ja, brood smeren, halen voor activiteit	Ja, met praktische zaken	Nee	Nee
Steun of hulp van *medebewoners*? N=Nee, J=Ja	Nee	Nee	Ja van de buurman	Ja gezelschap en Wachttoren	Nee	Nee	Nee	Ja, meegaan naar notaris	Ja, lenen spullen, samen boodschappen doen	Ja, steun bij verlies naasten
Geeft u *zelf* steun of hulp aan medebewoners? N=Nee, J=Ja	Incidenteel, meenemen naar koffie o.i.d.	Nee	Ja	Ja, heeft een auto, vervoer bewoners	Ja, met bewoners met de rolstoel rijden	Ja, langsgaan als iemand ziek is	Nee	Ja, emotionele steun aan mede-bewoners	Ja, heeft een auto, vervoer bewoners	Ja, praten met medebewoners
Zelfstandigheid is volgens bewoner sinds het wonen in Jah-Jireh L= verminderd, Z=hetzelfde gebleven, H=vermeerderd	Z	Z	H	L	Z	L	Z	L	L	L

Bewoners vinden het fijn dat er weinig verloop is bij de zorgverleners. Het personeelsbestand is wel gegroeid. Een bewoner merkt op dat medewerkers 'er niet over zeuren om eens een kwartiertje langer te blijven'. Een ander zegt dat het bij medewerkers van Jah-Jireh niet gaat om carrière maken, maar om motivatie voor liefdevolle zorg. De bewoners hebben over het algemeen niet veel zicht op de leiding van Jah-Jireh. Ze hebben veel waardering en vertrouwen in de leiding en eigenlijk interesseert de precieze taakverdeling hen ook niet zo. Sommigen noemen dat de zorg wel 'gestroomlijnder' en 'soepeler' of 'gestructureerder' is dan in het begin. Een paar bewoners merken ook op dat er onderling goed overlegd wordt. Zij wensen voor de toekomst dat Jah-Jireh op het ingeslagen spoor blijft doorgaan.

De veiligheid binnen de groep vinden zij groot: zij laten zonder probleem hun deur open staan. Maar de flat wordt niet altijd veilig gevonden: er hangen regelmatig briefjes waarin wordt gewaarschuwd tegen diefstal. Eén bewoner maakt een relativerende opmerking over de tevredenheid van bewoners in Jah-Jireh:

'Ja, je zal weinig op- en aanmerkingen horen misschien, denk ik, want wij leren inschikkelijk te zijn. Dus we hebben niet zo gauw commentaar.'



Figuur 6: ervaren sfeer in Jah-Jireh bij bewoners (gemiddelden)

Zorgconcept: de visie van bewoners

Jah-Jireh is voor bewoners: leven in een liefdevolle en vertrouwde woonomgeving. Bewoners leven samen op basis van gedeelde waarden en normen en er worden activiteiten georganiseerd die aansluiten bij de door hun gekozen leefwijze. De woongroep is een gemeenschap: men leeft met elkaar.

'We zijn een heel groot gezin en we staan altijd klaar om elkaar te helpen.'

Door elkaar te betrekken bij activiteiten zijn sommigen actiever dan dat zij voorheen waren. Een bewoner vertelt dat sommige medebewoners fitter zijn geworden:

'Zo zie je dus dat als je het maar naar je zin hebt, dan gaat het ook allemaal wat makkelijker.'

Een paar bewoners hebben recent een partner verloren. Zij vertellen dat zij, na dit verlies, in de woongroep weer geborgenheid voelen. Er zijn verschillen: sommige ouderen vinden het heerlijk om zoveel mogelijk met elkaar te delen, maar er zijn ook bewoners die gesteld zijn op hun privacy. Voor hen is het soms moeilijk om zich even terug te trekken. Toch zien de meeste bewoners geen nadelen in het leven in de woongroep . Een enkeling noemt het risico op roddelen, maar vertelt ook dat dat meteen aangepakt wordt. In Jah-Jireh wonen bewoners met verschillende zorgindicaties bij elkaar. Bij het ouder worden van de bewoners zullen er meer bewoners met dementie komen. Een bewoner merkt op dat daar over nagedacht moet worden:

'Als ik aan tafel zou moeten zitten met hele demente, dan is het een beetje zwaar om hier te wonen.'

Bewoners zien weinig verschil tussen de zorg van vrijwilligers, medewerkers en medebewoners: zij hebben volgens hen allemaal dezelfde toewijding. Slechts een paar bewoners noemen een verschil: Professionals hebben volgens bewoners een vastomlijnde taak op het medische vlak die zij moeten uitvoeren, zoals medicijnen delen. Vrijwilligers geven aandacht op het sociale vlak: zij komen binnen en kijken wat ze kunnen doen. Het valt op dat bewoners vaak niet eens weten hoeveel professionele zorg zij ontvangen. Zij gaan ervan uit dat als zij iets vragen, het snel met liefde wordt gegeven, door wie dan ook. Een paar bewoners vertellen dat niet zijzelf op het idee kwamen om zorg aan te vragen, maar dat een verzorgende of de teamleider deze suggestie, op diplomatieke wijze, deed. Dit wordt als zeer zorgzaam ervaren. Het hebben van dezelfde levensovertuiging geeft de bewoners veel vertrouwen in de zorgverleners. Bewoners vinden het fijn dat er door hulpverleners rekening wordt gehouden met het 'moreel bewustzijn'. Een meneer vertelt bijvoorbeeld dat het als oudere man best wennen is om door een jonge vrouw gewassen te worden:

'maar het gebeurt allemaal heel netjes, heel integer.'

Familieleden van bewoners staan dikwijls op een grotere afstand: wat betreft woonplaats, en soms ook wat betreft betrokkenheid. Bewoners beschouwen geloofsgenoten als hun familie. Hierdoor vertrouwen zij eerder op het netwerk van vrijwilligers en professionals van Jah-Jireh dan op hun eigen familie.

Gezond werken

Bewoners hebben over het algemeen geen mening over de werkdruk van medewerkers en de bestuursleden. Veel bewoners prijzen dat de medewerkers zoveel liefde voor het werk hebben. Zij denken dat deze passie voor het werk hen ook gezond houdt. Sommigen maken zich wel zorgen. Zij vertellen dat zij de medewerkers en bestuursleden er soms moe uit vinden zien, en vragen hen ook voor zichzelf te zorgen en om hun gezin te denken. Anderen vinden het een zaak van de medewerkers zelf om op hun eigen gezondheid te letten.

3.2.4 Medewerkers

Algemene gegevens

De medewerkers van Jah-Jireh zijn niet bij de stichting Jah-Jireh in dienst, maar bij werkgevers die diensten leveren in Rotterdam. De 17 zorgmedewerkers en één activiteitenbegeleider zijn in dienst van zorgaanbieder Laurens, de 12 huishoudelijk medewerkers zijn in dienst van Thuiszorg Services Nederland (TSN) en de 3 supportmedewerkers voor de verstandelijk beperkte bewoners zijn in dienst van Pameijer, een organisatie die ondersteuning geeft aan mensen met een verstandelijke of psychische beperking. Er zijn 4 medewerkers geïnterviewd, uit alle drie de betrokken organisaties: twee zorgmedewerkers, een huishoudelijk medewerker en een supportmedewerker. De supportmedewerker geeft ambulante begeleiding aan een groepje van 5 verstandelijk beperkte bewoners die bij elkaar in Jah-Jireh wonen. Zij verzorgt ook dagactiviteiten voor deze bewoners. Een van de zorgmedewerkers is ook geïnterviewd in de tussenevaluatie, de overigen zijn voor het eerst geïnterviewd. De teamleider is ook medewerker (bij Laurens), maar haar gegevens zijn verwerkt bij de paragraaf van het bestuur van Jah-Jireh.

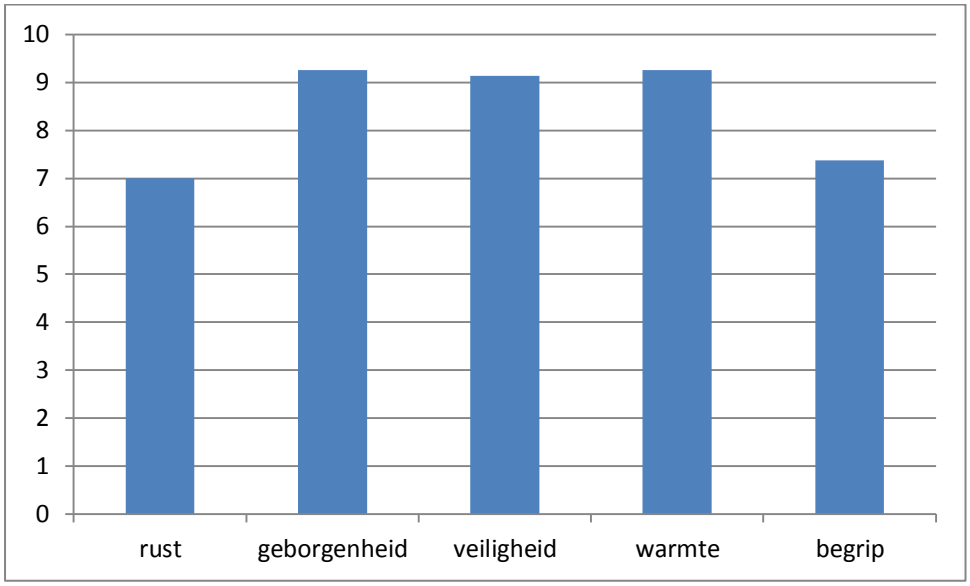
Leeftijd	28	60	54	33
Geslacht M=man, V=vrouw	V	V	V	V
Functie	Supportmedewerker	Huishoudelijk medewerker	Helpende zorg en welzijn (niveau 2)	Helpende zorg en welzijn (niveau 2)
Werkgever	Pameijer	TSN	Laurens	Laurens
Werkt bij Jah-Jireh sinds	Augustus 2011	Mei 2011	Januari 2011	April 2011
Aantal uren (vlgs contract)	20	13,5	20	16
Aantal uren feitelijk (gemiddeld)	32	-	24	18
Andere taken bij Jah-Jireh? Aantal uur gemiddeld	Nee	Vrijwilliger: activiteiten 2 uur/week	Nee	Vrijwilligerswerk 2 uur/week
Opmerkingen	Werkte eerst ook nog halftime bij een andere zorgaanbieder. Is daar mee gestopt omdat zij nu tijdelijk haar collega vervangt.			

Figuur 7: Algemene gegevens medewerkers Jah-Jireh

Ervaringen van medewerkers

Medewerkers zeggen met plezier naar hun werk in Jah-Jireh te gaan. Zij vinden het prettig om te werken in een omgeving waar zij zich vertrouwd voelen en begrepen, omdat men dezelfde normen en waarden heeft. Medewerkers hoeven bijvoorbeeld niet uit te leggen waarom zij geen verjaardagen meevieren en voelen zich meer begrepen door collega's. De medewerkers noemen, net als de bestuursleden, dat dezelfde levensovertuiging ook prettig is als er meningsverschillen zijn: als je elkaar ergens op aanspreekt blijft de sfeer toch goed. Medewerkers ervaren niet altijd rust, omdat zij druk zijn in hun werk. Begrip wordt verschillend gescoord, afhankelijk van de functie van de medewerker (figuur 8).

Medewerkers vertellen dat zij in Jah-Jireh regelmatig over hun professionele deskundigheid uitleg moeten geven. Bewoners en familie zien hen dikwijls vooral als geloofsgenoot. Het kan daardoor lastig zijn om het overwicht te bereiken dat als professional nodig is voor een goede hulpverlening. Dit speelt bijvoorbeeld bij het beoordelen van de gezondheidstoestand van een cliënt, of bij het volhouden van een benaderingswijze bij verstandelijk beperkte bewoners en hun ouders.



Figuur 8: ervaren sfeer in Jah-Jireh bij medewerkers (gemiddelden)

Het geeft medewerkers veel voldoening om goed voor hun 'broeders en zusters' te zorgen. Zij hebben het idee dat Jah-Jireh een veilige woonomgeving is. Er wordt bijvoorbeeld niet gestolen door huishoudelijke medewerkers. Naar de mening van de medewerkers is de zorg liefdevoller en respectvoller dan in een gebruikelijke instelling en krijgen de bewoners meer aandacht. Medewerkers zien dat de bewoners genieten van het contact met elkaar en dat ze minder eenzaam zijn dan in andere instellingen. Het geven van terminale zorg in de veilige omgeving van de woongroep geeft hen veel voldoening. De bewoners hebben moeten leren rekening houden met andere bewoners. Zij waren in het begin (te)veel gewend om op hun wenken bediend te worden. In het afgelopen jaar zijn de bewoners met een verstandelijke beperking in de groep komen wonen. Een van hen heeft haar moeder als buurvrouw. De bewoners van de flat hebben wel aan hen moeten wennen. Deze bewoners krijgen, naast de begeleiding van Pameijer, soms in de avond zorg van Laurens en worden voor de rest van de tijd in de gaten gehouden door de andere bewoners. Deze bewoners met verstandelijke beperking kunnen op deze wijze in een zelfstandig appartement wonen en hebben sociale contacten door de andere bewoners.

De onrust van de eerste maanden is voorbij. Er is ook meer personeel. Er is in de eerste maanden onrust geweest over de taakafbakening tussen vrijwilligers en professionals. Vrijwilligers 'bemoeiden' zich teveel met de professionele zorg en de begeleiding van bewoners. Het was moeilijk voor professionals om hun beroepsgeheim te houden. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt dat de zorg alleen door medewerkers verricht mag worden en er is een scheiding in ruimtes gemaakt. Nu ervaren

zij meer structuur. Sommige medewerkers doen ook vrijwillige werkzaamheden voor Jah-Jireh, maar dit zijn andere taken dan hun werkzaamheden. Zij zeggen dit zelf goed te kunnen onderscheiden.

Alle medewerkers hebben hun eigen leidinggevenden in hun eigen organisatie, maar in de praktijk gaan zij met vragen en problemen naar de teamleider van Laurens: zij is er veel en staat altijd klaar om te luisteren en te helpen. De teamleider wordt gezien als degene die het overzicht heeft. De medewerkers van Pameijer en de zorgmedewerkers hebben regelmatig overleg met haar. Voor geloofszaken wordt ook de voorzitten van het bestuur of de vertrouwenspersoon advies of bemiddeling gevraagd.

De supportmedewerker geeft aan dat de activiteitenruimte niet ideaal is: zij mist een kraan en aanrecht voor de activiteiten.

Zorgconcept: de visie van medewerkers

De medewerkers zien zeker een meerwaarde in het zorgen voor gelijkgestemden. Het geeft vrijheid voor hen en de bewoners om te kunnen praten over hetgeen zij belangrijk achten in het leven. Een belangrijk verschil met een andere setting is dat zij de bewoners daardoor ook kunnen begeleiden in hun geloofsbeleving. Met hulp van de Bijbel kunnen zij soms zaken uitleggen aan bewoners en hebben het idee dat dat beter begrepen wordt door bewoners omdat het past bij hun geloofsovertuiging.

Bewoners hebben steun aan elkaar en zijn minder eenzaam dan in andere instellingen. Door de sociale controle is er wel meer kans op 'praatjes'. Medewerkers zijn daar alert op en zeggen dat zij een rol spelen in de sfeer door hen daarop aan te spreken. Door de hulp van de vrijwilligers kunnen veel verschillende bewoners een plaats krijgen in de woongroep, die anders 24-uurs zorg nodig zouden hebben. Dit vraagt wel begeleiding van de andere bewoners en vrijwilligers. Vrijwilligers hebben soms echter onvoldoende kennis om een situatie te beoordelen en moeten wennen aan de professionele rol van de geloofsgenoot. Voor de afstemming van de verschillende professionals en de verschillende vormen van informele zorg is een centrale persoon belangrijk evenals goede faciliteiten.

Medewerkers zeggen weinig nadelen te zien aan het werken in de gemeenschap waar ze ook privé verkeren. Toch noemen zij wel dilemma's, zoals het beroepsgeheim dat lastiger te hanteren is in een groep die elkaar ook buiten Jah-Jireh kent. Medewerkers benoemen dat zij zich heel verantwoordelijk voelen voor de bewoners, *'om dat je het beste met je geloofsgenoten voor hebt'*. Voor de medewerkers die betrokken zijn bij verstandelijk beperkte bewoners is dit extra lastig, want zij kunnen zich verantwoordelijk voelen voor iets dat buiten hun bereik ligt. Een voorbeeld: het is niet gebruikelijk in de geloofsgemeenschap dat mensen van verschillend geslacht elkaar bezoeken zonder chaperonne. De verstandelijk beperkte bewoners zouden dit soms toch kunnen doen omdat zij de consequenties, gezien hun beperking, niet goed kunnen overzien. Dat is iets waar de medewerkers zich zorgen over maken: als zij maar niet té ver gaan en worden uitgestoten uit de groep. De andere bewoners spelen wel een rol in het toezicht 's avonds en 's nachts, maar zij kunnen ook een rol spelen in het verspreiden van 'praatjes' over de verstandelijk beperkte bewoners. Ook maakt een medewerker zich zorgen over de benadering van de vrijwilligers ten opzichte van de verstandelijk beperkte bewoners: medebewoners geven meestal toe aan de wensen, terwijl dit niet altijd in het belang is van de medebewoner, bijvoorbeeld bij snoepen door een bewoner op dieet. Een

medewerker vertelt dat zij bij niet-geloofsgenoten duidelijker kan zijn. Zij is bang dat er verhalen in de gemeenschap de ronde zullen doen als zij minder 'aardig' is.

Gezond werken

De medewerkers geven aan dat het personeelsbestand nu op peil is. In het begin ervoer men een tekort aan personeel. Het valt op dat zowel de zorgmedewerkers als de supportmedewerker aangeven nog wat meer te werken dan de uren in hun contract. Dit werd eveneens verteld aan onderzoeker tijdens het meelopen met de dagdienst: meerdere collega's zouden eerder beginnen of later weggaan. De supportmedewerker werkt structureel veel uren meer, maar dat hangt samen met een langdurig zieke collega. Een medewerker vertelde rustiger weg te gaan als zij iets langer werkte, zodat zij het dan het idee heeft dat haar werk 'af ' is. Dit geeft haar meer rust dan het op tijd stoppen. Een andere medewerker vertelde dat zij zichzelf 'begeleid' in het houden van een goede afstemming tussen privé en werk. Meerdere medewerkers zeggen teveel gewerkte uren te compenseren door een andere keer eerder weg te gaan. Om gezond te kunnen werken vindt men het verder belangrijk om een fijne samenwerkingsrelatie te hebben, plezier in het werk en om waardering en steun te krijgen.

3.2.5 Vrijwilligers

Algemene gegevens

Binnen de geloofsgemeenschap van Jehovah Getuigen is informele zorg een normaal verschijnsel. Naast het bekende prediken, doen Getuigen van Jehovah vrijwillig veel taken voor geloofsgenoten. In Jah-Jireh is dit meer geconcentreerd en georganiseerd. Een paar voorbeelden van vrijwilligerswerk in Jah-Jireh: maaltijden verzorgen, wandelen met bewoners, klusjes in huis, administratie verzorgen, schoonmaken, gastvrouw zijn, prediken in de wijk met bewoner, Bijbelstudie, meegaan naar de dokter, filmmiddag of zangkoor organiseren. Er zijn 10 vrijwilligers geïnterviewd. De helft van de geïnterviewden zijn min of meer van het begin betrokken geweest bij Jah-Jireh en heeft meegedaan in de tussenevaluatie. Vrijwilligers zijn op zeer verschillende manieren in Jah-Jireh betrokken. Het aantal uren dat zij er doorbrengen varieert van 2 tot 60 per week (zie figuur 9). Soms zijn zij familie van bewoners, maar vaker is er een link vanuit de geloofsgemeenschap:

> -Er zijn een paar vrijwilligers die in Jah-Jireh wonen en geen, of een kleine, zorgindicatie hebben. Zij worden 'mantelzorgers' genoemd,maar zijn geen familie van bewoners. Zij zijn wat jonger dan de gemiddelde bewoner van Jah-Jireh (60ers). Zij doen veel verschillende voorkomende werkzaamheden, bijvoorbeeld: Vragen beantwoorden van bewoners, signaleren van problemen en deze doorgeven aan het zorgteam,kleine klusjes in huis,vervoer van ouderen naar vergadering, ziekenhuis, of fysiotherapeut, boodschappen doen met/voor bewoner, maaltijden verzorgen, psychische steun aan bewoners, waken bij terminale bewoner. Het aantal uur dat zij besteden aan al deze klusjes kan uiteenlopen van een paar uur per week tot de hele dag;

-Er zijn vrijwilligers die in Jah-Jireh wonen en zorg ontvangen in Jah-Jireh (van Laurens en/of TSN)en daarnaast Jah-Jireh zelf ondersteunen met vrijwilligerswerk. Zij worden geen 'mantelzorger' genoemd en doen wat minder taken;

-Er zijn vrijwilligers die een coördinerende rol spelen in bijvoorbeeld het regelen van administratie of bouwtechnische zaken. Deze personen werken zeer nauw samen met het bestuur. Hun betrokkenheid varieert van een paar uur per week tot meer dan fulltime.

-Er zijn vrijwilligers die voor een paar uur per week naar Jah-Jireh komen voor een afgebakende taak, bijvoorbeeld koffie zetten, soms vanuit een andere stad;

-Er zijn vrijwilligers die zo nu en dan eens binnenlopen en kijken waarmee zij kunnen helpen.

-Alle leden van het bestuur van Jah-Jireh zijn, evenals functionarissen vanuit de geloofsgemeenschap, ook vrijwilligers. Zij zijn beschreven bij de betreffende paragraaf. Naast het bestuurswerk zorgen bestuursleden ook regelmatig voor afhandeling van testamenten, begrafenissen, introducties op de nieuwe locatie in Wageningen, of zij zijn contactpersoon voor medische documenten.

Ervaringen van vrijwilligers

Alle vrijwilligers zijn graag in Jah-Jireh. Zij genieten van de vertrouwde sfeer onder geloofsgenoten (figuur 10).

'Je hoeft niet op je woorden te letten. Dat heb je dikwijls wel als je met andere mensen praat: als zij horen dat je Getuige van Jehovah bent zijn zij als de dood.'

Vrijwilligers waarderen de contacten die zij hebben met de bewoners en met elkaar. Vrijwilligers noemen ook de geïsoleerde positie van ouderen in 'wereldse' huizen. Zij ervaren de zorg, zoals die bij Jah-Jireh wordt gegeven, als bijzonder ' liefdevol ' en ' hartelijk'.

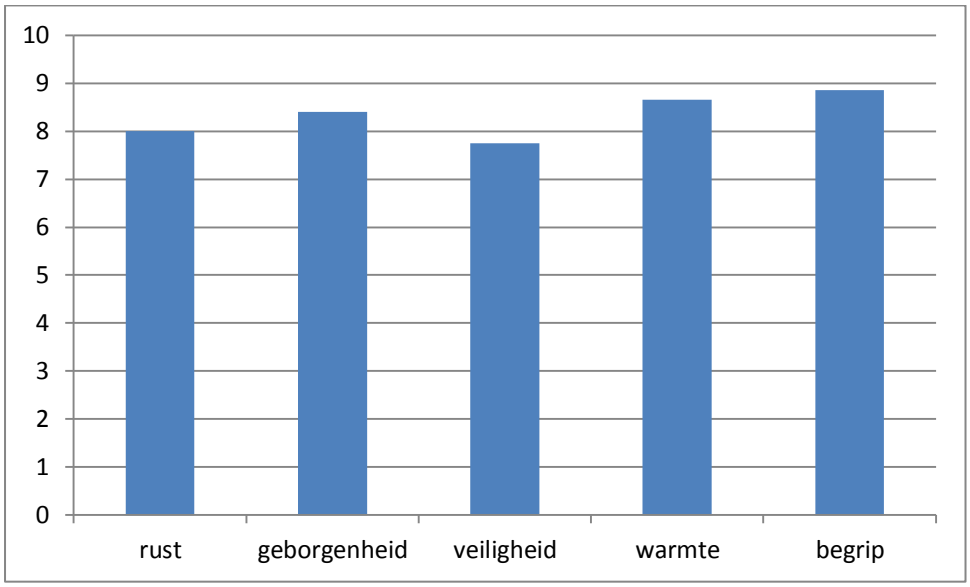
'Je ziet dat de mensen zich heel senang voelen.'

Sommige vrijwilligers zeggen alles voor de bewoners te willen doen, anderen zijn wat realistischer geworden door de ervaring: bewoners kunnen soms verwachten dat een vrijwilliger altijd alles maar kan doen. Sommige bewoners kunnen dingen zelf die zij aan vrijwilligers vragen. Het is belangrijk om ook als vrijwilliger prioriteiten te stellen en dit met bewoners te bespreken. Je kan bewoners ook een steuntje in de rug geven om het zelf te gaan doen. Vrijwilligers vinden dit dikwijls niet makkelijk, juist omdat zij graag iets voor de ander willen betekenen.

De vrijwilligers die in Jah-Jireh wonen geven allen aan dat zij actief hun privacy moeten bewaken. Het is anders niet mogelijk om een privéleven te hebben. Dit is niet altijd makkelijk aangezien de dienstbaarheid aan de gemeenschap hoog in het vaandel staat. De vertrouwenspersoon legt uit dat de gemeenschap echter niet op nummer 1 dient te staan: bovenaan staat de verhouding met Jehovah, daarna de huwelijkspartner en daarna komt de geloofsgemeenschap. Het is volgens hem belangrijk om die prioriteit regelmatig tegen het licht te houden als je in een gemeenschap woont.

Leeftijd:	71	69	66	76	69	61	49	?	25	58
Geslacht M=man, V=vrouw	M	V	V	V	V	V	M	V	V	V
'werkzaam' in Jah-Jireh sinds	Jan 2011	Jan 2011	Jan 2012	Dec 2011	?	Juli 2011	Jan 2009	Dec 11	Dec 2011	Nov 2010
Vrijwilligerstaken binnen Jah-Jireh	Vertrou-wens-persoon	Bijbelstudie Administra-tie	'Mantel-zorger'	Gastvrouw, schoonmaken gemeenschap-pelijke ruimte, bezoek brengen, wandelen met bewoners	'Mantel-zorger'	'Mantel-zorger'	Verantwoor-delijk voor bouwtech-nische zaken	Gastvrouw	Assisteren van secretaris Vrienden van Jah-Jireh, incidenteel administratie bewoners	Administratie voor bewoners, adviseur financiële regelingen, Contactpersoon voor Woonstad, begeleiden van inhuizen, contactpersoon voor ouderenvoorzieningen, penningmeester Vereniging Vrienden van Jah-Jireh
Aantal uur vrijwilligerswerk	Veel (8 uur per dag?)	Geregeld	Wisselend	Wisselend	Wisselend (8 uur per dag)	Veel	2 uur per week	2 uur per week	2 uur per week	60 uur per week
Bewoner van Jah-Jireh?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Professioneel werk	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja, 40 uur per week	Nee	Ja, 20 uur per week	Nee
Woonplaats, huidig of voorheen R= Rotterdam, Z= Zuid-Holland, N=overig Nederland, B=buitenland	B	B	?	N	Z	Z	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Professionele hulp *op het moment* G=Geen zorg, H=Huishoudelijke hulp V=Verzorging en aantal uur per week, A= activiteitenbegeleiding en aantal uur per week, A=Anders	H	H	G	G	H (een keer per wee Z (wassen)	G	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Figuur 9: algemene gegevens van vrijwilligers



Figuur 10: ervaren sfeer in Jah-Jireh bij vrijwilligers

De vrijwilligers benoemen, net als de medewerkers en bestuursleden, de strubbelingen in de begintijd t.a.v. taakafbakening tussen vrijwilligers en professionals: daar zijn nu duidelijke afspraken over gemaakt. Vrijwilligers vertellen dat er meer structuur en communicatie is dan in het begin. Het is minder hectisch, er hoeft minder te worden bijgesprongen, iedereen weet wel waar hij of zij aan toe is. Zij zien het als een groeiproces. Men signaleert dat, nu Jah-Jireh in beweging is en goed loopt, de interesse in het project toeneemt, ook buiten de gemeenschap.

Vrijwilligers vertellen dat zij geen tot weinig kijk hebben op de afstemming van zorg bij bewoners. Hun werkzaamheden zijn eerder gebaseerd op het doen van een bepaalde taak. Als zij iets willen vragen gaan zij naar de teamleider, de voorzitter van het bestuur , naar de vrijwilligerscoördinator van Jah-Jireh of zijn echtgenote, of naar de vrijwilliger die de administratieve processen coördineert. Zij spreken met veel waardering over deze personen. Vrijwilligers lopen makkelijk bij hen binnen en overleggen wat er gedaan moet worden. De relatie wordt als open en vriendschappelijk ervaren:

'Het voelt niet als leiding.'

Daarnaast geven de 'mantelzorgers' ook soms leiding aan andere vrijwilligers over een bepaalde taak, bijvoorbeeld het koffie zetten 's ochtends. Vrijwilligers vertellen dat er weinig vaste afspraken zijn over hun aanwezigheid bij Jah-Jireh. De coördinerende vrijwilligers zeggen dat het zij het soms te druk hebben in het servicepunt nu de organisatie groter wordt. Misschien dat ook daar spreekuren ingelast gaan worden, ofschoon men erg gehecht is aan de cultuur van de deur die altijd open staat. Geen van de vrijwilligers vertelt iets over de faciliteiten van Laurens of de samenwerking met de vrijwilligerscoördinator van Laurens.

De vrijwilligers die ook in Jah-Jireh wonen vinden de veiligheid in de flat niet optimaal: er zijn wel eens mensen met babbeltrucs geweest. Iedereen kan zomaar naar binnen. De onderlinge veiligheid vindt men juist erg groot: Meerdere mensen noemen dat er in Jah-Jireh niet wordt gestolen. De bouwkundig deskundige vertelt dat de faciliteiten in Jah-Jireh niet optimaal zijn: de ruimte is onvoldoende aangepast aan ouderen, ook gezien de toekomst: de bewoners zullen nog ouder worden en meer aanpassingen nodig hebben. De contacten met woningbouwvereniging Woonstad

Rotterdam worden voor de bewoners centraal door een vrijwilliger gedaan. Daardoor is er meer overzicht over mankementen in de woningen en kan er meer 'een vuist' gemaakt worden bij problemen. Dit is het afgelopen jaar ook nodig geweest bij lekkages en verwarmingsproblemen.

Zorgconcept: de visie van de vrijwilligers

Vrijwilligers werken graag in Jah-Jireh. Zij vinden het prettig om in een organisatie te werken waar de doelstellingen overeenkomen met de eigen doelstellingen in het leven. Zij vertellen warmte, eensgezindheid en saamhorigheid te ervaren . In vergelijking met andere huizen noemen ook zij het voorbeeld van de feestdagen. Daarnaast noemen vrijwilligers ook andere situaties die in 'wereldse' huizen voorkomen en die niet bij hun geloofsovertuiging horen: in andere zorginstellingen wordt nog wel eens 'geflirt' door oudere mensen. In Jah-Jireh gebeurt dat niet, omdat iedereen de mening deelt dat man en vrouw zich niet afzonderen indien zij niet getrouwd zijn. Geloofsgenoten kunnen elkaar ondersteunen vanuit de zelfde grondslag. Zij gaan met elkaar in gesprek als er eens iets is.

De vrijwilligers benoemen de Bijbelse opdracht om voor je naasten te zorgen. Zij vinden dat de hulpbehoevende 'zusters en broeders' makkelijker geholpen kunnen worden nu zij bij elkaar wonen. Vrijwilligers willen graag iets beteken voor anderen. Zij spreken over ' respect' en ' compassie' voor de ouderen en hebben veel voldoening van hun werk:

'Als je goed doet zie je dat hun ogen gaan glinsteren. Dat is leuk'.

Vrijwilligers zijn de motor achter veel zaken die het wonen in Jah-Jireh aangenaam maken. De 'mantelzorgers' hebben een speciale plaats in de gemeenschap: zij richten zich vrijwel volledig op de zorg voor hun medebewoners. Zij functioneren tussen het formele en informele in en maken heel veel mogelijk. Vrijwilligers noemen de sociale controle in Jah-Jireh als een positief punt: er wordt gesignaleerd als iemand zijn huis niet is uitgeweest, mensen worden betrokken bij de groep. Daarnaast noemen ook zij het gevaar van roddelen. Een mantelzorger zegt dat zij daar heel alert op is en er onmiddellijk iets van zegt.

De zorg in Jah-Jireh voor en door geloofsgenoten wordt ´liefdevol´ en ´begripvol´ genoemd. De vrijwilligers zeggen dat de zorgmedewerkers voor het 'medische' of 'lichamelijke' zijn en de vrijwilligers voor de 'ondersteuning' of 'sociale zorg'. Zij vinden dat een duidelijke scheidslijn. Daarnaast zijn vrijwilligers ook belangrijk voor het signaleren van (mogelijke) problemen. Die spelen zij dan weer door aan het zorgteam. De vrijwilligers ervaren weinig leiding. Er wordt regelmatig ad hoc gekeken wat er gedaan moet worden. De vrijwilligers hebben een eigen servicepunt waar bewoners altijd welkom zijn. Een vrijwilliger merkt op dat er toch wel erg veel taken zijn die door vrijwilligers worden gedaan en dat onkosten die vrijwilligers maken te weinig vergoed worden. Er zouden meer taken door professionals gedaan moeten worden. Jah-Jireh zou ook financieel een gezonde basis moeten hebben:

'Het is nog teveel het 'ons kent ons' verhaal. De mentaliteit moet zakelijker.'

Vrijwilligers hebben een centrale rol in de organisatie van Jah-Jireh. Bestuur en personen met een coördinerende rol zijn ook allemaal vrijwilligers, met uitzondering van de teamleider van het zorgteam van Laurens. De vrijwilligers met coördinerende taken hebben de afgelopen anderhalf jaar ontzettend veel geleerd over de organisatie van zorg en een netwerk aan contacten opgebouwd. Dat ervaren zij als bijzonder waardevol. Naast de Stichting Jah-Jireh is er sinds maart 2011 ook een Vereniging Vrienden van Jah-Jireh opgericht. Deze vereniging behartigt de dagelijkse gang van zaken van Jah-Jireh. Alle bewoners, aspirant bewoners, vrijwilligers en medewerkers van Jah-Jireh zijn lid van deze vereniging en tekenen het huishoudelijk reglement, waarin ook de geloofsidentiteit is

vastgelegd. Hiermee conformeert men zich dus aan de normen en waarden in de groep. Daarnaast betalen bewoners een bijdrage (€12,50 per maand) waarvan gemeenschappelijke uitgaven voor de woongroep worden gedaan. Werknemers en vrijwilligers hoeven deze bijdrage niet te betalen. Een kritische noot van een van de vrijwilligers is dat Jah-Jireh een veilige haven is zolang men Jehovah's Getuige is. Bewoners huren hun appartement bij Woonstad, maar zijn zij nog welkom in de woongroep als zij niet meer tot de geloofsgemeenschap zouden behoren? Twee 'mantelzorgers' van Jah-Jireh zitten in de cliëntenraad van Laurens, Ook is men van plan, daarnaast, een eigen bewonersraad van Jah-Jireh op te richten.

Gezond werken

De vrijwilligers die dicht bij het bestuur staan maken veel uren. Zij voelen zich persoonlijk betrokken bij het wel en wee van Jah-Jireh. Voor hen is het houden van een goede balans tussen privé en werk soms net zo moeilijk als voor de bestuursleden. De overige vrijwilligers hebben een goede privé-werkbalans. Hun voldoening uit het werk is groot en zij genieten van de gezelligheid. De dankbaarheid van bewoners, de sfeer en het contact 'belonen' hen voor het werk dat zij verrichten. Meerdere vrijwilligers vertellen dat het geven van vrijwilligerswerk in Jah-Jireh voor henzelf zingevend is, na een moeilijke periode in hun leven:

'*Ik leef gewoon weer . Dat contact, dat samenzijn, dat is gewoon fantastisch.'*

Een vrijwilliger merkt wel op dat de manier van communiceren met vrijwilligers belangrijk is: er moeten geen opdrachten gegeven worden, het moet gevraagd worden . Om het te blijven doen is de waardering van anderen heel belangrijk.

3.2.6 Familie

Algemene gegevens

Het was niet eenvoudig om de interviews met familieleden te plannen aangezien de studenten voor de interviews een vaste ochtend hadden en de familieleden er dan meestal niet zijn. Uiteindelijk zijn er 2 dochters geïnterviewd: een dochter is zelf ook Jehovah Getuige, de ander niet. Een van hen is ook geïnterviewd in de tussenevaluatie. Beide dochters helpen hun ouder: zij doen boodschapjes en de administratie. Soms raadplegen ze daarvoor de vrijwilliger die gespecialiseerd is in de administratieve processen.

Ervaringen van familieleden

Beide dochters zijn tevreden over het feit dat hun ouder in Jah-Jireh woont. De eerste maanden was het spannend voor hen of hun ouder bij allemaal nieuwe mensen zou wennen, maar dat is goed verlopen. De zorg is volgens hen 'top'. Naar hun mening wordt er in Jah-Jireh meer persoonlijke aandacht gegeven dan in andere zorginstellingen. Medewerkers signalen problemen bij bewoners en ondernemen actie. De zorgverleners nemen dan ook contact op met de familie als er iets is. Dat geeft een heel vertrouwd en rustig gevoel voor familieleden:

'*Ik zit daar niet over in, ik heb daar geen zorg over. Ik weet dat als er iets is, dat ze me bellen en dat is zo fijn'* .

Bij vragen nemen zij zelf contact op met de teamleider of met de voorzitter van het bestuur. Vaak lopen ze gewoon even langs het kantoortje. Het contact tussen familie en zorgverleners is goed. Het familielid dat geen Jehovah's Getuige is vindt dat de zorgverleners tegen haar net zo aardig zijn als naar geloofsgenoten. De familieleden geven beiden aan dat er door de vrijwilligers taken worden gedaan die zij voorheen zelf deden. Daardoor hebben zij zelf meer vrijheid. Men vindt dat Jah-Jireh meer georganiseerd is dan in het begin. De zorg van professionals was altijd al professioneel, maar nu is ook de zorgverlening vanuit de vrijwilligers beter geregeld, bijvoorbeeld de maaltijden. Het is ook fijn dat er meer activiteiten zijn dan in het begin, zodat bewoners meer bezig gehouden worden.

Zorgconcept: de visie van familieleden

Familieleden vinden het het allerbelangrijkste dat hun ouder liefdevol verzorgd wordt. Zij zien het als groot voordeel dat de bewoner volgens zijn of haar levensovertuiging kan leven en niet wordt gedwongen om mee te doen met dingen die daar niet bij passen. Bewoners zijn volgens hen niet eenzaam in Jah-Jireh. Een risico van het leven in een woongroep is dat de bewoners 'teveel op elkaars lip gaan zitten' waardoor er spanningen kunnen ontstaan, maar volgens een dochter wordt daar wel op gelet. De omgangsvormen in Jah-Jireh zijn heel vriendelijk. De communicatielijnen tussen zorgverleners en familie zijn kort. Het is ook fijn dat er vaste contacten zijn met de huisarts en het ziekenhuis. Daardoor gaat de consulttijd niet elke keer op aan het uitleggen wat de bewoner niet wil gezien het geloof.

'*Hier zijn de dokters allemaal op de hoogte, dus dan kan je op het moment gewoon praten waarover het probleem gaat.'*

Een dochter is van mening dat er niet zoveel nadruk gelegd moet worden op de specifieke levensovertuiging van Jah-Jireh:

'En dan denk ik bij mijzelf wat maakt het ,nou uit als je nou groepen mensen hebt die zich verbonden voelen, in welke vorm dan ook, of nou ze homo's zijn of het nou mensen vanuit India zijn, of het Jehovah's Getuigen zijn of welke geloof dan ook, die hebben samen wat, ja als ze lekker samen oud worden. En als het goed gebeurd, ja dan is het prima, ja waarom niet.'

Gezond werken

Een dochter maakt zich, nog steeds, zorgen over de gezondheid van de twee initiatiefnemers. Zij vraagt zich af of er een back-up is in het geval zij uit zouden vallen. De ander vindt dat te hard werken in het karakter ligt van mensen die teveel doen. Zij is van mening dat als er teveel werk is, er meer mensen moeten worden aangenomen.

3.2.7 Professionals uit het netwerk

Algemene gegevens

In het netwerk van Jah-Jireh bevinden zich diverse professionals, bijvoorbeeld: de huisarts, de fysiotherapeut, de WMO-adviseur van de gemeente Rotterdam en de medewerker van Woonstad Rotterdam. De medewerker van Woonstad Rotterdam is niet geïnterviewd omdat deze juist in de interviewperiode is vervangen. De WMO-adviseur van de gemeente kreeg geen toestemming van haar leidinggevende om een interview te geven. Zij heeft daar wel een toelichting op gegeven per mail: in principe handelt zij voor de gemeente Rotterdam alle aanvragen op dezelfde wijze volgens

het beleid af. Het hebben van een vaste contactpersoon bij Jah-Jireh ervaart zij als prettig. De fysiotherapeut en de huisarts zijn wel geïnterviewd over hun ervaringen met Jah-Jireh. De huisarts was ook al geïnterviewd voor de tussenevaluatie. De huisarts en de fysiotherapeut zijn beiden geen Getuige van Jehovah en uitsluitend professioneel betrokken bij Jah-Jireh. Zij zijn sinds de start vaste hulpverleners voor de bewoners van de woongroep. Het gezondheidscentrum, waar de praktijk van de huisarts is, bevindt zich op een steenworp afstand van Jah-Jireh. De huisarts heeft bijna alle bewoners van Jah-Jireh in zijn praktijk. In principe kunnen de bewoners zelf hun huisarts kiezen, of hun oude arts houden als zij uit de buurt komen. Dit laatste is slechts bij één bewoners het geval. Omdat de meeste bewoners van buiten Rotterdam komen moeten zij allen een nieuwe arts kiezen. Door de teamleider wordt dan het advies gegeven de zelfde arts te kiezen omdat hij op de hoogte is van de procedures rond medisch ethische kwesties bij Jehovah's Getuigen. De fysiotherapeut heeft zijn (eenmans-) praktijk op de begane grond van de flat waar Jah-Jireh is. Als er fysiotherapie nodig is bij bewoners van Jah-Jireh is hij degene die dit verzorgt.

Ervaringen van professionals uit het netwerk

Beide professionals horen van bewoners dat zij zich 'als in een warm bad' voelen in Jah-Jireh. Zij hebben de indruk dat er veel voor geloofsgenoten wordt gedaan. De verzorgenden en vrijwilligers tonen zich heel betrokkenheid met Jah-Jireh. Medewerkers hebben volgens hen geen 9-5 mentaliteit. Er is veel mogelijk, ook buiten kantoortijden. De organisatie ervaren zij als professioneler dan in het begin.

Beide professionals vertellen dat zij voor de cliënten van Jah-Jireh meer tijd nodig hebben dan gemiddeld in de wijk. Dat hangt samen met de hoge leeftijd van de bewoners en de concentratie bewoners met een zorgbehoefte. De bewoners zijn kwetsbaar. De huisarts ziet dat er meer stressgerelateerde klachten optreden door de verhuizing, maar ten aanzien van de aard van de gezondheidsproblemen is de groep grotendeels vergelijkbaar met andere ouderen in de wijk. Na verhuizing komt er soms problematiek aan de oppervlakte die eerst niet zichtbaar leek: persoonlijkheidsstoornissen, psychogeriatrische klachten en sociale problematiek als eenzaamheid. Bewoners bespreken problemen die gerelateerd kunnen zijn aan het geloof niet buiten hun gemeenschap. De woongroep heeft een functie in het signaleren van problemen van bewoners: door de sociale controle valt het bijvoorbeeld op als iemand een paar dagen niet uit zijn huis komt. Daardoor kunnen problemen soms worden voorkomen of vroeg worden gesignaleerd en behandeld, waardoor verergering wordt voorkomen. Beide hulpverleners vertellen dat de behandeling overeenkomt met die bij andere patiënten: het is reguliere medische zorg. Voor de huisarts is het enige verschil dat er geen euthanasie wordt toegepast, maar dat is altijd afhankelijk van de wens van de patiënt. De bloedkwestie maakt voor de huisartsenzorg praktisch niet uit, omdat bloedtransfusies altijd in het ziekenhuis plaatsvinden.

Bewoners die zelfstandig zijn maken zelf hun afspraken en komen naar de praktijk. Voor anderen worden de afspraken gemaakt via het zorgteam. Zowel de huisarts als de fysiotherapeut hebben vooral contact met de teamleider voor medische zaken. Een vast aanspreekpunt vinden zij erg prettig. Ook komen veel medische vragen eerst bij de teamleider terecht, waardoor er al een filtering optreedt, voor een vraag bij de huisarts komt. De teamleider denkt ook mee over het beleid. De huisarts komt op vaste tijden. Er loopt altijd iemand van de zorg mee. Er is een goede samenwerkingsrelatie gegroeid. Enerzijds is het duidelijk en efficiënt dat deze samenwerking meestal tussen de vaste huisarts en de teamleider plaatsvindt, anderzijds is het ook kwetsbaar. Er moet voor wel vervanging zijn die ook op de hoogte is.

De fysiotherapeut komt op wisselende tijden. Hij zou net als de huisarts een vaste tijd willen hebben en structureel overleg met de zorgverleners. Dat loopt nu soms mis, waardoor de informatie-uitwisseling niet optimaal is.

Beide professionals hebben veel waardering voor de vrijwilligers, die veel mogelijk maken, maar noemen daarnaast ook punten voor de woongroep om over na te denken: Er is een gebrek aan deskundigheid van vrijwilligers. Zij willen, goed bedoeld, veel overnemen, maar weten niet hoe zij, medisch gezien, een cliënt het beste kunnen begeleiden. Dit vraagt betere begeleiding. Verder is er het risico dat er teveel zorg van bewoners wordt overgenomen, omdat vrijwilligers zo graag iets voor de ander willen betekenen. Het is belangrijk om aandacht eerlijk te verdelen, ook onder mensen die het niet vragen. Dat vraagt ook assertiviteit van medewerkers en vrijwilligers. Een laatste risico is dat door de warme deken van geloofsgenoten er weinig prikkels zijn om buiten de gemeenschap te gaan, waardoor de wereld voor bewoners erg klein wordt.

De huisarts heeft nog een kritische opmerking: hij heeft ook een aantal medewerkers van Jah-Jireh als patiënt in de praktijk. Dat is af te raden. Voor beide partijen kan het aanleiding geven tot rolverwarring.

4. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord op basis van de gegevens uit de interviews van de verschillende groepen. De conclusies worden beschreven per onderzoeksvraag. De onderzoeksvragen zijn:

1- Hoe ervaren bewoners, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen het werken en wonen in Jah-Jireh na een jaar?

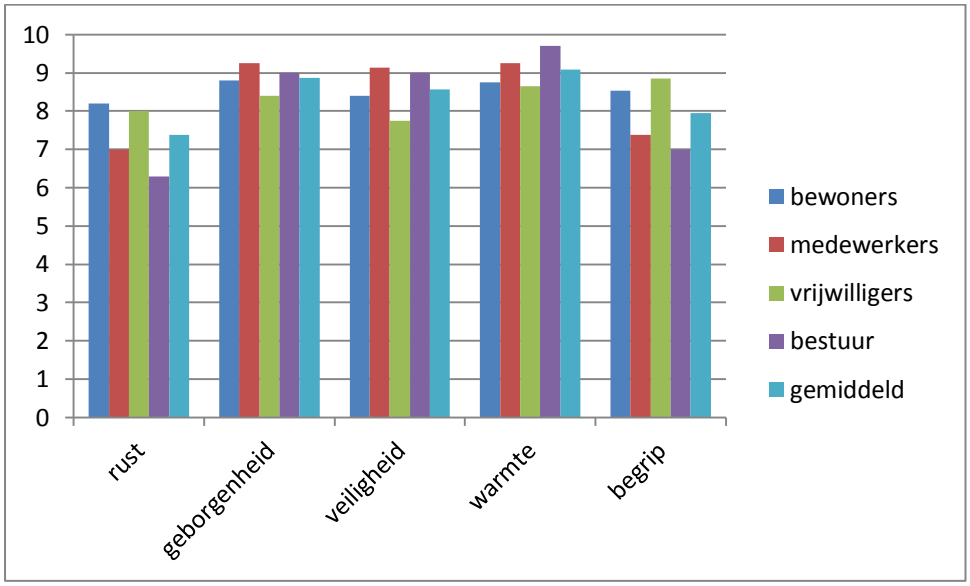
2- Hoe ontwikkelt het zorgconcept zich?

3- Hoe kan een goede balans gecreëerd worden t.a.v. werken en ontspannen in Jah-Jireh bij de betrokken vrijwilligers en medewerkers?

In paragraaf 4.1 worden de algemene ervaringen van betrokkenen met Jah-Jireh beschreven. Om overlap te voorkomen zijn ervaringen die samenhangen met het zorgconcept beschreven in paragraaf 4.2. In deze paragraaf worden de onderzoeksresultaten ook gekoppeld aan de literatuur.

4.1 Ervaringen

Jah-Jireh is zonder twijfel een initiatief dat door alle betrokken partijen als een succes wordt gezien. Na de positieve tussenevaluatie in juli 2011 rees de vraag of dit positieve beeld 'na de wittebroodsweken' gecontinueerd zou kunnen worden. Dit blijkt het geval te zijn. Er is een blijvende waardering bij alle betrokkenen voor de woongroep die voor Jehovah's Getuigen is gecreëerd op de Kelloggplaats. Figuur 11 laat de scores zien van bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bestuur van Jah-Jireh t.a.v. ervaren rust, geborgenheid, veiligheid en begrip in de woongroep. Met name geborgenheid en warmte scoren hoog: men voelt zich thuis tussen 'broeders en zusters'. De inzet en liefdevolle zorg die geboden wordt door medewerkers en vrijwilligers wordt onverminderd gewaardeerd door alle stakeholders en meerdere personen zeggen dat de zorg in Jah-Jireh beter is dan in andere zorginstellingen.



Figuur 11: ervaren sfeer in Jah-Jireh

Het gevoel van tevredenheid en geborgenheid past binnen de framing- en feelingrules (Hochschild 2003) van Getuigen van Jehovah. De bewoners en vrijwilligers in de interviews hebben meer vertrouwen in de eigen geloofsgenoten dan andere mensen. Volgens respondenten is het ook gebruikelijk dat Getuigen van Jehovah zich positief uitlaten: men wil 'niet negatief zijn'. Niet-Jehovah's Getuigen bevestigen dat de zorg bijzonder warm is en de sfeer gemoedelijk, maar zij zijn van mening dat er ook in andere organisaties liefdevolle zorg wordt gegeven.

In de loop van de anderhalf jaar zijn er niet alleen meer bewoners gekomen, maar ook bewoners met diverse problematiek. Hoewel het idee oorspronkelijk was om alleen lage ZZP's in Jah-Jireh toe te laten, wordt er nu zorg geboden aan bewoners met lichamelijke problemen, psychische problemen, aan ouderen met beginnende dementie, sociale problemen, verstandelijke beperkingen en terminale zorg. De bewoners zijn ouderen en hun conditie is niet constant,maar gaat achteruit. Ook het verhuizen, soms van ver, leverde bewoners stress op. Daarnaast kwamen soms gezondheidsproblemen pas aan het licht na de verhuizing. De bewoners hebben elkaar in de afgelopen tijd leren kennen en zijn een groep gaan vormen. Het feit dat zij uit dezelfde geloofsgemeenschap komen maakt dit wel makkelijker. Er zijn verschillen in behoefte t.a.v. privacy, maar over het algemeen waardeert men het onderling contact enorm.

Het verhuizen van zoveel bewoners, vooral begin 2011, is heel hectisch geweest. Er waren veel vrijwilligers en medewerkers die extra hielpen. Aanvankelijk was er geen duidelijke afbakening tussen taken van vrijwilligers professionals. Hier zijn in de loop van de tijd afspraken over gemaakt: De vrijwilligers laten de zorg en medische zaken nu over aan de professionals. Professionals en vrijwilligers hebben ook hun eigen ruimte, zodat medewerkers de privacy van de bewoner kunnen garanderen. Vrijwilligers richten zich voornamelijk op service aan bewoners, maaltijden en activiteiten. Deze activiteiten zijn, zoals in de tussenevaluatie gewenst werd, de afgelopen periode uitgebreid, en dat wordt erg gewaardeerd. De saamhorigheid in Jah-Jireh is niet alleen een winstpunt voor bewoners, maar ook voor een aantal actieve vrijwilligers, die door hun bijdrage aan Jah-Jireh een nieuwe invulling van hun leven ervaren. Het aanbod aan personeel en vrijwilligers is groot: men wil graag meehelpen aan het initiatief en volgens overtuiging zorg bieden. Voor vrijwilligers is er door Jah-Jireh een extra manier om dienstbaar te zijn aan de geloofsgemeenschap, naast het prediken.

De Stichting Jah-Jireh wordt financieel gesteund door donaties via de website. In de tussenevaluatie werd de oprichting van de Vereniging Vrienden van Jah-Jireh genoemd. In afgelopen periode is deze vereniging contributie gaan vragen om de gemeenschappelijke kosten van de woongroep te kunnen dekken. Daarnaast wordt er gezocht naar andere manieren om de hoge kosten van de ontwikkeling van het pand in Wageningen en de hoge kosten van sommige vrijwilligers te kunnen voldoen. Dit moet wel passen binnen de norm van de geloofsgemeenschap dat zorg voor elkaar in principe belangeloos is.

Professionals zijn zich bewust van hun professionele verantwoordelijkheid en nemen de leiding in de zorg voor de bewoner. In de loop van de afgelopen anderhalf jaar zijn zij steeds meer betrokken bij kwaliteitsbevorderende activiteiten en procedures van Laurens. Ook vrijwilligerswerk is meer gestructureerd: De vrijwilligers zijn ingeschreven bij Laurens, hebben een contract gekregen en zijn verzekerd. In de loop van anderhalf jaar is het wederzijds respect en vertrouwen tussen Laurens en Jah-Jireh gegroeid. Voor Woonstad is een dergelijke ontwikkeling uitgebleven. In de tussenevaluatie werd al aangegeven dat men ontevreden is met de manier waarop de woningbouworganisatie reageert op klachten. Dezelfde klachten worden nog steeds gehoord.

Voor het bestuur was de afgelopen anderhalf jaar een spannende tijd: zij wilden Jah-Jireh tot een succes maken voor de bewoners, terwijl zij zich begaven in een gebied dat door het Wachttorengenootschap kritisch werd gevolgd. Bovendien werd een nieuwe locatie, Wageningen, ontwikkeld en zijn er op langere termijn plannen voor meer locaties. Het aantal leden van bestuur is in deze periode nog niet gegroeid, wel vindt er een discussie plaats over de taakverdeling.

Jah-Jireh heeft in anderhalf jaar een groot netwerk van contacten ontwikkeld met organisaties die betrokken zijn bij zorg en welzijn van de bewoners. Met deze organisaties zijn afspraken gemaakt over de wensen van de doelgroep.

4.2 Zorgconcept: community care

Jah-Jireh is een woongroep voor Getuigen van Jehovah, de eerste in Nederland. Bij Jehovah's Getuigen wordt er, net als in veel religies, een grote waarde gehecht aan de zorg voor ouderen en zwakkeren in de samenleving. Veel geloofsgenoten hebben de ervaring dat Getuigen van Jehovah in de Nederlandse gezondheidszorg niet worden begrepen en snel in een isolement belanden. De initiatiefnemers van Jah-Jireh voelden vanuit deze ervaring de noodzaak om deze zorg voor geloofsgenoten zelf te regelen. Aangezien er in de toekomst naar verwachting meer doelgroepen zullen zijn met specifieke achtergronden, die wellicht ook zelf zorg willen regelen, is het interessant om te beschrijven hoe dit concept zich de afgelopen tijd heeft ontwikkeld. Voor deze beschrijving is op basis van de interviews een mindmap gemaakt waarin gegevens t.a.v. het zorgconcept zijn gegroepeerd (zie bijlage 1).

Community care

Bij de opening van Jah-Jireh werd de zorg getypeerd als 'zorg door vrijwilligers ondersteund door professionals'. Dit beeld verdient nuancering. Het is zonder meer waar dat vrijwilligers een grote rol spelen in Jah-Jireh, maar zij zijn niet degenen die aan het stuur zitten. In Jah-Jireh hebben vooral de bestuursleden veel invloed op het beleid, al worden suggesties van vrijwilligers met open armen verwelkomd. Echter, de belangrijkste leidende principes in Jah-Jireh zijn de waarden en normen vanuit de geloofsgemeenschap van Jehovah's Getuigen. De zorg in Jah-Jireh kan getypeerd worden als *community care* of sociale zorg: zorg van geloofsgenoten voor geloofsgenoten. In de woongroep leeft en werkt men op de manier die precies past bij de levensovertuiging: het is passende zorg. De levensovertuiging resoneert in alles door: in de omgangsvormen, de activiteiten, de schilderijen aan de muur, de aanspreektitel 'broeder en zuster', de manier waarop de lichamelijke verzorging gaat, de aandacht voor de dagtekst bij het medicijnen delen, de omgang tussen de verschillende sekses, de zorgvuldig gedekte tafel. Voor bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden, die allen tot de geloofsgemeenschap behoren, voelt Jah-Jireh dan ook als een warm bad. Penninx en Sprinkhuizen (2011)beschrijven community care, of sociale zorg als zorg die aangeboden wordt in de context van het eigen sociale systeem, de eigen communities, waar mensen elkaar opzoeken rond gemeenschappelijke interesses en doelen. Hierbij staat niet de zorgverlening centraal,maar het plezier van het samenleven. Medewerkers en vrijwilligers kunnen door hun werk in Jah-Jireh de zorg geven aan de leden van de gemeenschap zoals dat bij hen past. Bewoners voelen dat er op liefdevolle wijze voor hen wordt gezorgd, in een omgeving waar zij zich thuis voelen. De zorg voelt vertrouwd omdat hij gegeven wordt door geloofsgenoten. Dat geeft de bewoner een veilig gevoel en de medewerker en vrijwilliger veel voldoening: *weerkaatst plezier* (Tonkes, 2008).

Wonen en werken in een gemeenschap

Alleen gerespecteerde leden van de geloofsgemeenschap kunnen in Jah-Jireh werken en/of wonen. In het huishoudelijk reglement conformeren zij zich daar ook aan.

Medewerkers kunnen zorg leveren aan de hele mens (holistisch): zij kennen de overtuiging van de bewoner vanuit eigen ervaring en zij hoeven de spirituele zorg, die voor henzelf zo belangrijk is, niet te laten liggen. De omgangsvormen zijn eerder vriendschappelijk dan zakelijk. Dat is niet alleen in het contact met de bewoners zo, maar ook het contact met collega's leidinggevenden en vrijwilligers heeft een persoonlijk karakter. Volgens alle betrokkenen komt dit omdat iedereen uit dezelfde groep komt. De gemeenschappelijke achtergrond is niet alleen prettig als het goed gaat, de uitgangspunten uit de Bijbel zijn in Jah-Jireh ook richtinggevend als er problemen zijn. Bewoners ervaren de zorg van zowel professionals als medewerkers als warm, vertrouwd en persoonlijk, maar voor medewerkers kleven daar echter wel dilemma's aan: zij worden eerder gezien als geloofsgenoot dan als professional. Zij moeten regelmatig uitleggen wat hun deskundigheid is en het is niet vanzelfsprekend dat zij professioneel overwicht hebben bij de bewoners of de vrijwilligers. Door duidelijke afspraken hebben zij weten te voorkomen dat vrijwilligers zich gaan bezighouden met zaken die zij beter niet kunnen doen, zoals medicatie toedienen. Een ander probleem is de geheimhoudingsplicht van zorgprofessionals. Binnen de geloofsgemeenschap is ieder lid een 'broeder of zuster', hoewel er geen sprake hoeft te zijn van familiebanden. Vrijwilligers moeten soms hun plaats gewezen worden als zij te veel inzage willen in vertrouwelijke informatie. Een ander dilemma is de verantwoordelijkheid: Aangezien de band tussen geloofsgenoten persoonlijk is kunnen professionals zich overmatig verantwoordelijk voelen voor de bewoners, zelfs als dit buiten hun professionele bereik ligt. Zij voelen zich zo verantwoordelijk omdat zij zeer begaan zijn met het welzijn van de bewoner, maar ook omdat zij binnen de geloofsgemeenschap hun eigen privéwereld hebben. Hun professioneel functioneren is moeilijk te scheiden van het privéleven. Het zou goed zijn als over deze dilemma's in het zorgteam en met de supportmedewerkers regelmatig gesproken wordt, bijvoorbeeld in de vorm van intervisie.

Jah-Jireh heeft niemand in dienst. Alle professionele taken worden uitgevoerd door medewerkers van *andere organisaties*, mits zij geloofsgenoot zijn. Deze werknemers worden geselecteerd door Jah-Jireh. De dagelijkse leiding op de locatie wordt gegeven door de teamleider zorg, de hiërarchische leiding ligt in de betrokken organisatie. Alleen als er in een bepaalde discipline geen geloofsgenoot beschikbaar is, worden diensten door niet-geloofsgenoten verricht, maar in dat geval is het wel een vaste persoon, waar ook vaste afspraken mee zijn, met name op het gebied van medisch-ethische kwesties als bloedtransfusie en euthanasie. Deze *korte communicatielijnen* wordt bijzonder waardevol gevonden door beide partijen en geven de bewoners een veilig gevoel.

Er is geen duidelijk onderscheid tussen de *verschillende rollen* van personen in de woongroep. Zij overlappen elkaar: De professionals hebben een meer dan professionele betrokkenheid op de bewoners en voeren soms ook taken uit als vrijwilliger binnen de woongroep, vrijwilligers zijn soms bewoners, enz. Informele zorg bestaat in Jah-Jireh in veel vormen. Het onderscheid tussen mantelzorg en vrijwilligerswerk wordt binnen Jah-Jireh op andere wijze dan gebruikelijk geïnterpreteerd en heeft een extra dimensie. Volgens Hobert (2009) is mantelzorg zorg voor iemand die je al kent bij start van de werkzaamheden, terwijl bij vrijwilligerswerk, bij de start, nog geen persoonlijke relatie aanwezig is. Daarnaast beschrijft hij dat mantelzorg iets is dat je overkomt, je kunt er niet voor kiezen. Volgens deze formulering is veel van het informele werk in Jah-Jireh

vrijwilligerswerk, maar dit verdient nuancering: Binnen de geloofsgemeenschap wordt iedereen als familie beschouwd, ook als men elkaar (nog) niet kent. Al snel ervaart men een relatie met een geloofsgenoot als persoonlijk. 'Mantelzorgers' bij Jah-Jireh zijn volgens de definitie van Hobert ook vrijwilligers die wonen in de woongroep. Zij voeren extra taken uit in Jah-Jireh en leveren een grote bijdrage aan het dagelijks functioneren van de woongroep. Zij hebben bij aanvang geen band met de bewoners. Hun werk is georganiseerd en bevindt zich in het grijze gebied tussen professioneel en informeel werk. Dit geldt ook voor de vrijwilligers die een coördinerende rol hebben binnen Jah-Jireh: zij voeren op professionele wijze vastomlijnde taken uit, maar worden niet betaald. Kortom de grenzen van professionele zorg, vrijwilligerswerk en mantelzorg zijn in de woongroep niet scherp te trekken. Er is eerder, zoals Linders (2009) beschrijft, een soort continuüm van zorg en deze rollen verschillen per persoon.

Vrijwilligers voeren in de woongroep veel taken uit: taken rond activiteiten, taken rond maaltijdvoorziening, persoonlijke service als boodschappen doen, onderhoudswerkzaamheden, administratie,enz. Zonder vrijwilligers zou de woongroep niet kunnen bestaan. Binnen de geloofsgemeenschap van Jehovah Getuigen is het gebruikelijk om op vrijwillige basis veel voor elkaar te doen. Volgens geïnterviewden is dit binnen de woongroep Jah-Jireh alleen meer geconcentreerd en georganiseerd. Fiske (1992) noemt dit communal sharing: men richt zich op het gemeenschappelijke. Men vindt het normaal om iets voor mensen van de eigen soort te doen. Binnen dit model staan waarden als gelijkwaardigheid, verbondenheid en vertrouwen centraal. Vrijwilligers leveren ook een belangrijke bijdrage aan de gemoedelijke sfeer in de woongroep. Net als de professionals zijn zij zeer gedreven om iets te willen betekenen voor de ander. Dat wordt vooral als liefdevol ervaren, maar het kan bewoners soms belemmeren om nog te doen wat zij nog zelf kunnen. Bewoners kunnen door alle goedbedoelde zorg teveel gaan leunen op zorg in plaats van op eigen benen te gaan staan. Zeker bij een grote aanwezigheid van vrijwilligers is het risico op 'pamperen' aanwezig en is het van belang om te benadrukken dat een bewoner ook geholpen kan worden door hem te stimuleren iets zelf of samen te doen. Ditzelfde risico is ook aanwezig bij professionele zorgverleners, maar zij zijn vanuit hun opleiding wel bekend met begrippen als zelfzorg en zelfredzaamheid. Penninx en Sprinkhuizen (2011) zien juist in community care de mogelijkheid voor leden van de gemeenschap om hun competenties en participatie te ontwikkelen. De *eigen kracht* van bewoners en het ondersteunende netwerk kan benut worden voor het welzijn van bewoners in de woongroep. Vrijwilligers missen kennis over gezondheidsproblemen, maar ook over benaderingswijzen bij verstandelijk beperkten en dementie. Medewerkers kunnen een *coachende rol* op zich nemen om de begeleiding van bewoners zo goed mogelijk te laten lopen. Veel activiteiten van vrijwilligers ontstaan spontaan als een vrijwilliger met een goed idee komt. 'Ieder doet waar hij goed in is.' Deze dynamiek wordt prettig gevonden door bestuurders van de woongroep, maar voor bewoners kan er een nadeel aanzitten: het is niet duidelijk welke ondersteuning zij wensen en of de activiteiten van de vrijwilligers hierbij aansluiten. Afstemming van informele en professionele zorg vindt plaats op basis van taken i.p.v. op basis van behoeften van bewoners. Het vrijwilligerswerk is eerder aanbodgericht dan vraaggericht georganiseerd. Verder is niet duidelijk of het beschikbare vrijwilligerswerk eerlijk verdeeld wordt over de bewoners.

Zowel medewerkers, bestuur van Jah-Jireh en zorgaanbieder Laurens besteden aandacht aan het *welzijn van de vrijwilligers*: het is belangrijk dat zij zich gewaardeerd voelen en dat het gezellig is.

De *bewoners* van Jah-Jireh vormen een gemeenschap. Dat heeft consequenties: de woongroep biedt geborgenheid maar mensen moeten ook aan elkaar wennen. Bewoners vertellen dat er een gevoel van saamhorigheid is in de groep. Er is veel sociale controle. Dat heeft twee kanten: enerzijds activeren bewoners elkaar om mee te doen met activiteiten en bieden elkaar steun. Hierdoor

voorkomen zij eenzaamheid van bewoners en worden sommige bewoners gestimuleerd om hun fysieke en mentale gesteldheid op peil te houden. De sociale controle draagt dus bij aan zelfredzaamheid en participatie. Anderzijds is het moeilijk om privacy in de woongroep te hebben. Ook is er het risico op roddelen. Zowel bestuur, bewoners, vrijwilligers als medewerkers zeggen hier alert op te zijn en zien voor zichzelf een rol dit te voorkomen.

De *samenstelling van de woongroep* is cruciaal: er dient steeds een juiste mix te zijn tussen bewoners die zorg nodig hebben en bewoners die nog redelijk actief zijn. Juist deze laatste groep kan veel opvangen van de andere bewoners, doordat zij veel informele zorg kunnen bieden. Door hun aanwezigheid kan er soepel 'meegeveerd' worden met schommelingen in de zorgbehoefte. De mentaliteit in de groep is dat men er voor elkaar is. Hierdoor kunnen veel verschillende bewoners, met verschillende indicaties een plek krijgen in de groep. In de loop der tijd is duidelijk geworden dat er heel veel mogelijk is maar dat er wel een grens is aan de zorg die een extra-murale woongroep kan bieden. Bewoners met matige en ernstige dementie of met psychiatrische klachten kunnen niet in een open woongroep wonen. Met het oog op de toekomst is het van belang na te denken over een plek waar deze bewoners wel opgevangen kunnen worden.

Uitgestelde opname en vroegsignalering

Door de inzet van vrijwilligers kan er in Jah-Jireh zorg geboden worden die bij vergelijkbare cliënten intramuraal gegeven zou moeten worden: Sommige bewoners kunnen thuis blijven wonen door ondersteuning of monitoring van vrijwilligers. Ook waken zij bij bewoners met terminale zorg. Behalve dat dit voldoet aan een belangrijke wens van bewoners, spaart de inzet van vrijwilligers mogelijk dure zorggelden uit. Dit is niet alleen interessant voor Jah-Jireh, maar ook voor zorgaanbieders en zorgfinancierders. Daarnaast leveren de vrijwilligers en de medewerkers nog een andere bijdrage aan een effectieve gezondheidszorg: door hun aanwezigheid in de woongroep signaleren zij problemen bij bewoners die makkelijk kunnen escaleren, bijvoorbeeld vergeetachtigheid, verwaarlozing van dagelijkse zorg, wondzorg, evenwichtsproblematiek. Doordat medewerkers dit vervolgens bespreekbaar maken kan er op tijd een zorgindicatie worden aangevraagd. De wordt bewoner gemonitord en kunnen dure complicaties worden voorkomen (tertiaire preventie).

Leiding van de woongroep

De dagelijkse *leiding* van de woongroep ligt bij drie bestuursleden van Jah-Jireh: de voorzitter, de teamleider en de vrijwilligerscoördinator. Zij hebben een bijna grenzeloze inzet en besteden , belangeloos, veel tijd aan het functioneren van de woongroep. Dit wordt in de woongroep opgemerkt en er is veel respect voor de manier waarop zij dit doen. De woongroep is geleidelijk aan ontwikkeld door te reageren op wat zich voordeed. De structuur is gegroeid met het aantal bewoners en medewerkers. Mede door het samenwerken met partners is er in korte tijd veel geleerd. De dagelijkse leiding van de woongroep wordt zowel binnen hun eigen gemeenschap als bij de samenwerkende partners bijzonder gewaardeerd. De teamleider zorg is de spin in het web, zowel intern als extern komen alle lijntjes bij haar bij elkaar. Zij heeft de regie in het netwerk van zorgverleners . Maar ook familieleden en vrijwilligers lopen graag bij de teamleider binnen. Het netwerk is te karakteriseren als een professioneel netwerk (Tonkes 2008). (zie figuur 1 op blz 11) De teamleider vervult de rol van 'wijkzuster' zoals deze in recente projecten van wijkgerichte thuiszorg wordt beschreven (van Moorsel & Rosendal, 2012): een verbindende schakel tussen wonen, zorg en welzijn met als doel een integrale aanpak, met veel nadruk op welzijn en preventie. De teamleider is drijvende kracht en de motor achter veel kwaliteitsverbeteringen. De coördinatie van de vrijwilligers

wordt gedaan door verschillende personen: een coördinator uit Jah-Jireh en welzijn en vrijwilligerscoach van Laurens. Daarnaast is de coördinatie van een aantal taken van vrijwilligers gedelegeerd aan andere vrijwilligers. Er wordt veel geïnvesteerd in het welzijn van de vrijwilligers door persoonlijke aandacht en attenties, maar vrijwilligers ervaren weinig sturing. Zij komen hun taak doen en dat doen zij met veel plezier. Het informele karakter draagt bij aan de gemoedelijkheid, maar de vraag rijst of op deze wijze uit het vrijwilligerswerk wordt gehaald wat erin zit. De complexiteit van de aansturing maakt het ondoorzichtig.

Samenwerking met zorgaanbieder

De samenwerking met Laurens heeft Jah-Jireh veel opgeleverd. Allereerst kon er goodwill worden gekweekt voor de woongroep door de contacten en ervaringen van de zorgorganisatie. Verder kan door de samenwerking kwaliteit van zorg geleverd worden, bijvoorbeeld door gekwalificeerd personeel, opleiding en certificering. Door samenwerking met Laurens wordt er 'meegelift' op allerlei belangrijke actuele ontwikkelingen in de zorg. Daarnaast biedt Laurens de faciliteiten voor de 100 vrijwilligers, zoals reiskostenvergoeding, scholing en verzekeringen. Voor Laurens bood Jah-Jireh de mogelijkheid om zorg te verlenen aan een nieuwe doelgroep. De samenwerking is gebaseerd op enthousiasme voor het concept en wederzijds vertrouwen. Het concept van Jah-Jireh past in de visie van Laurens: zorg geven aan mensen van verschillende doelgroepen, waarbij de locatie de cultuur bepaalt. Belangrijk gegeven in de ontwikkeling van het zorgconcept was dat Laurens flexibel was: Jah-Jireh kreeg de tijd om zichzelf uit te vinden en werd geleidelijk aan betrokken bij procedures van Laurens. De rol van Laurens is te vergelijken met de rol zoals Tonkes en Verhoeven (2011)de rol van de overheid beschrijven bij burgerinitiatieven: het leggen van verbindingen, het helpen met bureaucratische eisen en het tegengaan van ongelijkheid. Er is een waardevol partnerschap ontstaan waarbij men elkaar iets gunt en er gezamenlijk gezocht wordt naar oplossingen. De uitdaging voor de toekomst is om de samenwerking te verdiepen en in een open dialoog te kijken hoe de win-win situatie gecontinueerd kan worden.

Kennisdeling

Een woongroep voor gelijkgestemden is niet alleen een plek waar zorg wordt verleend, het is ook een plek waar kennis wordt verzameld over de zorg aan de doelgroep. Jah-Jireh is inmiddels een *kenniscentrum* aan het worden waar professionals aankloppen voor informatie. Dit is een belangrijke functie, voor zorgaanbieders, professionals, maar ook voor Jehovah Getuigen in Nederland, omdat dit de kwaliteit aan zorg voor de doelgroep ten goede komt. De woongroep ontwikkelt een netwerk van andere zorgaanbieders, zoals het ziekenhuis, om afspraken te maken over gepaste zorg aan de doelgroep. Door deze inspanningen is passende zorg voor geloofsgenoten, conform hun overtuiging, beter gegarandeerd in de regio.

Spin-off

Jah-Jireh is gevestigd in een flat in een wijk in Rotterdam. De vestiging van een woongroep met een bepaalde identiteit heeft ook gevolgen voor de woonomgeving. Andere bewoners in de wijk kunnen bezwaar hebben tegen een woongroep met een bepaalde signatuur. Bij Jah-Jireh was dit zo. De woongroep had last van het imago dat Jehovah's Getuigen in de samenleving hebben. Wijk- en flat bewoners waren bang dat de bewoners van de woongroep massaal 'met de voet tussen de deur' hun overtuiging zouden gaan uitdragen. Na anderhalf jaar is de mentaliteit omgedraaid: de kennismaking met de woongroep heeft er bij de andere bewoners voor gezorgd dat zij hun mening over Jehovah's Getuigen hebben herzien: zij leerden de mensen van de woongroep kennen als hartelijke mensen die met inzet zorg leveren aan ouderen van hun gemeenschap. Daarnaast werden een aantal

noodsituaties bij andere bewoners adequaat aangepakt door medewerkers van Jah-Jireh. Door samen te werken met een regulier zorgaanbieder, en de deuren open te houden voor anderen uit de flat, heeft Jah-Jireh een bijdrage geleverd aan *verbetering van het imago* van Jehovah's Getuigen. Niet alleen in de wijk, maar ook landelijk, door publicaties in kranten.

De ontwikkeling van het zorgconcept heeft vanuit de geloofsgemeenschap van Jehovah's Getuigen plaatsgevonden. Een belangrijke vraag is of het concept te gebruiken is voor andere doelgroepen. Dit is moeilijk te zeggen. Het zal afhangen van de mate van overeenkomst met de geloofsgemeenschap van Jehovah Getuigen. De mindmap uit bijlage 1 Kan hiervoor mogelijk aanknopingspunten bieden. In deze tijd van een terugtredende overheid en zorgkosten die de pan uitrijzen worden initiatieven van burgers omarmt. Jah-Jireh kan worden beschouwd als een proeftuintje hoe je dat in de gezondheidszorg aanpakt. De effecten van succesvolle burgerinitiatieven in wijken in Amsterdam uit het onderzoek van Tonkes en Verhoeven (2011) vertoont, na enige 'vertaling', veel overeenkomst met die van Jah-Jireh: In Jah-Jireh is een urgent sociaal probleem aangepakt, is de sociale betrokkenheid van geloofsgenoten beter aangeboord en gekanaliseerd, worden mensen geactiveerd om elkaar te helpen, wordt de sociale cohesie bevorderd, wordt kwaliteit van leven positief beïnvloed, worden democratische sociale en bureaucratische vaardigheden van betrokkenen vergroot, ontstaat er nieuw partnerschap en worden anderen meegesleept in de initiatieven.

4.3 Gezond werken

Een gezond werkritme hangt af van werklast , draagkracht en het evenwicht daartussen. In de tussenevaluatie werd de zorg uitgesproken dat medewerkers en vrijwilligers, vanuit hun toewijding, teveel geven en te weinig letten op hun eigen welzijn. Uit de interviews voor deze eindevaluatie blijkt een divers beeld, maar alleen voor de bestuurders en vrijwilligers daaromheen is de werkdruk nog erg hoog.

Bewoners zijn wat minder bezorgd dan in de tussenevaluatie: Zij denken dat de liefde voor het werk medewerkers gezond houdt. Meerdere bewoners geven aan dat het de eigen verantwoordelijkheid is van medewerkers om hierop te letten.

Voor medewerkers lijkt de werkdruk acceptabel. Er zijn onvoldoende medewerkers geïnterviewd om dit goed te kunnen beoordelen. Het personeelsbestand is op peil. Medewerkers zeggen zelf soms wel dat zij meer werken dan hun contract. Het aantal uur is verschillend per persoon. De medewerkers zeggen dat zij het zelf in de gaten houden dat zij niet teveel werken. Medewerkers vinden het belangrijk om plezier te hebben in het werk, steun te krijgen van collega's en een goede samenwerkingsrelatie hebben.

Ook voor de meeste vrijwilligers zijn de werkzaamheden goed te combineren met het privéleven. Zij halen veel energie uit de dankbaarheid van bewoners en de voldoening van het werk.

De bestuursleden en een aantal vrijwilligers, die dichtbij het bestuur taken uitvoeren, hebben nog steeds erg volle weekagenda's. Voor een deel hangt dit samen met het ontwikkelproces: men is nog bezig met vormen van de locatie Rotterdam, en nu gaat er ook veel tijd en aandacht naar de nieuwe locatie Wageningen en de locaties die daarop volgen. Meerdere bestuursleden geven aan dat dit een negatieve wissel trekt op hun privéleven. Bestuurders zeggen het vol te houden vanwege de voldoening van het succes en de blije gezichten en men noemt ook de steun van het hogere. Toch is

het van belang dat leidinggevenden een gezond werkritme hebben: zij hebben een voorbeeldfunctie voor de professionals en vrijwilligers in de organisatie en kunnen zo een positieve impuls geven aan de gezondheid van medewerkers. Bovendien zal de werkdruk hoog blijven door het ontwikkelingen van nieuwe locaties. Er is dus dringend behoefte aan meer kader: meer bestuursleden en meer leidinggevenden. Voor de functie van teamleider wordt inmiddels een verzorgende ingewerkt.

4.4 Aanbevelingen

Jah-Jireh is de afgelopen anderhalf jaar gegroeid van een kleinschalig initiatief van een paar bevlogen mensen tot een goed draaiende woongroep met een uitgebreid netwerk. Als je bewoners vraagt wat zij de organisatie adviseren is het antwoord meestal: 'zo doorgaan.' Zij hebben het dan over de inzet, motivatie en aandacht voor de bewoners die voelbaar is bij medewerkers en vrijwilligers in de organisatie, en speciaal bij het bestuur. De organisatie zal de komende tijd verder groeien. Aan het eind van dit onderzoek kunnen daarvoor een aantal aandachtspunten gegeven worden.

-De groei van Jah-Jireh is niet samengegaan met een groei van het bestuur. Behalve dat dit een enorme werklast geeft voor de huidige bestuurders is er ook onvoldoende spreiding van kennis en ervaring. Het is wenselijk dat er gezocht wordt in de geloofsgemeenschap naar geschikte kandidaten. Het gebrek aan ingewerkt kader kan een overweging zijn om verdere groei op een lager pitje te zetten.

-Vrijwilligers leveren een grote bijdrage aan de zorgverlening en woonsfeer in Jah-Jireh. Hoewel vrijwilligers heel tevreden zijn over de manier waarop zij leiding krijgen, vraagt het grote aantal vrijwilligers om een duidelijke sturing. Momenteel zijn er twee vrijwilligerscoördinatoren (een van Laurens een van Jah-Jireh) en verschillende vrijwilligers die met een deel van de coördinatie belast zijn. Behalve dat deze constructie niet erg transparant is, ligt het risico van een bureaucratische organisatie van het vrijwilligerswerk op de loer. Wellicht kunnen Laurens en Jah-Jireh samen onderzoeken of één (bezoldigd) coördinator vanuit de geloofsgroep hier een duidelijke (platte) structuur in kan brengen en het vrijwilligerswerk tevens vraaggerichter kan maken, bijvoorbeeld in de vorm van een 'maatjes'project.

-Jah-Jireh heeft de afgelopen jaren samengewerkt met verschillende partners die niet uit de geloofsgemeenschap komen (Laurens, Woonstad, gezondheidscentrum, Kenniscentrum voor Zorginnovatie, enz.). De woongroep heeft zich opengesteld voor vragen en meegewerkt aan interviews, lezingen en andere vragen om kennis. Deze opstelling heeft bijgedragen aan de zorg voor de geloofsgenoten , maar ook tot meer, en genuanceerdere, kennis over Jehovah's Getuigen. Het is voor alle partners interessant als deze houding naar elkaar en de samenwerking gecontinueerd kan worden, en uitgebouwd met nieuwe partners in nieuwe locaties. Organisaties van verschillende achtergrond, en de mensen daarin, kunnen juist door samenwerking van elkaar leren.

-Hoewel het vinden van personeel nu nog geen probleem is, zal voor de lange termijn onderzocht moeten worden of er voldoende zorgpersoneel beschikbaar blijft: zijn er voldoende jonge Jehovah's Getuigen in de regio die kiezen voor de zorg? Om deze vraag proactief aan te pakken zou Jah-Jireh, i.s.m. Laurens, stageplekken beschikbaar kunnen stellen voor zorgopleidingen en SPW/SPH.

-Zonder vrijwilligers kan Jah-Jireh niet in de huidige vorm bestaan. De meeste vrijwilligers zijn volgens de coördinator vrouwen boven de 60. Op de lange termijn kan dit een probleem gaan vormen omdat in de toekomst ouderen over het algemeen minder tijd zullen hebben voor vrijwilligerswerk, door betaalde arbeid en latere pensionering. De afgelopen maanden zijn er echter ook andere vrijwilligers

in Jah-Jireh geweest, zoals scholieren en asielzoekers. Zijn er andere groepen dan de traditionele, die een bijdrage kunnen leveren aan het vrijwilligerswerk? En hoe kunnen deze aangeboord worden?

-Onderzoek roept altijd nieuwe vragen op:

-Een belangrijke vraag, ook voor zorgfinancierders, is of Jah-Jireh geld uitspaart door de manier waarop wonen en zorg georganiseerd is. Dit is vooral aan de orde bij bewoners die zonder Jah-Jireh intramuraal zouden verblijven en bewoners bij wie vroegsignalering verergering voorkomt.

-In Jah-Jireh wonen bewoners met verschillende zorgvragen en zonder zorgvragen bij elkaar. Deze bewoners zijn niet altijd uitgezocht op hun kenmerken, maar soms ook vanwege de urgentie om geplaatst te worden. Een gemengde samenstelling lijkt grote voordelen te hebben in vergelijking met de traditionele plaatsing in de gezondheidszorg gebaseerd op medisch probleem: Juist door de verschillen tussen bewoners veert de woongroep mee met de veranderende zorgbehoefte, kan men elkaar ondersteunen en wordt gezond gedrag en participatie gestimuleerd. Dit heeft wellicht ook zijn grenzen. Voor nieuwe locaties, en andere initiatieven, is het interessant om na te denken hoe je een woongroep goed samenstelt: Welke verhouding is optimaal? Welke bewoners plaats je bij elkaar? Hoe kan een duurzame 'mix' worden gemaakt van bewoners zodat zij elkaar zoveel mogelijk kunnen ondersteunen?

Gebruikte literatuur

Ali, H. Een paradijs voor oudere Jehovah's op aarde, Volkskrant, 10-5-2012

CBS (2011) Niet-werkenden besteden meer tijd aan vrijwilligerswerk dan werkenden,

http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3389-wm.htm, bezocht 7 juni 2012

CBS (2008) Bijna helft Nederlanders actief als vrijwilliger

http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd-cultuur/publicaties/artikelen/archief/2008/2008-90136-wk.htm

Elferink, J. Scholten, C. Storms, O. (2011) Binden vanuit de basis, onderzoek naar de coördinatie van het vrijwilligerswerk en inspraak van vrijwilligers in zorgorganisaties, Vilans & MOVISIE, Utrecht

Fiske, A. (1992) The four elementary forms of sociality. Framework for a unified theory of social relations, *Psychological Review*, 99, 689-723

Hobert, M. (2009) Zorgen voor een ander -2010, Bohn Stafleu van Loghum, Houten

Hochschild, A. (2003) The commercialisation of intimate life, University of Berkeley Press, Los Angeles

Jah-Jireh. nl Visie. http://www.jah-jireh.nl/visie , bezocht 7 juni 2012

Lambregts, J. Grotendorst, A. (red) (2012) Beroepsprofiel Zorgkundige, Verpleegkundigen & Verzorgenden 2020, Deel 2, V&VN, Utrecht

Linders, L. (2009) De betekenis van nabijheid; een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt, SDU, Den Haag

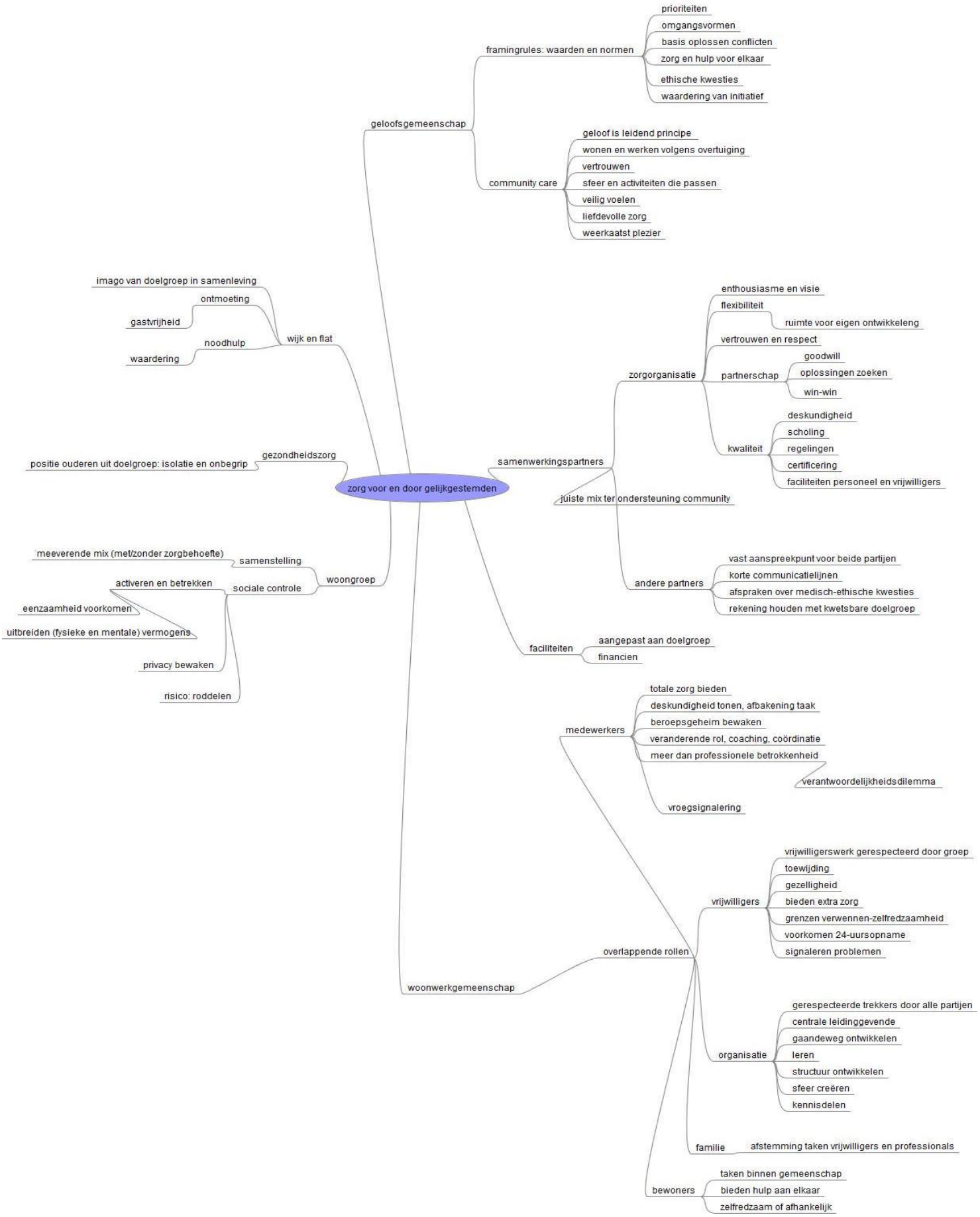
Penninx, K. & Sprinkhuizen, A. (2011)Krachtgerichte Sociale Zorg, Ministerie van VWS, Den Haag

Tonkes, E. van den Broeke. J. & Hoijtink, M. (2008) Op zoek naar weerkaatst plezier: samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad, Nicis Institute, Den Haag

Tonkes, E. &Verhoeven, I. (2011) *Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overheid. Een onderzoek naar bewonersinitiatieven in de Amsterdamse wijkaanpak.* Amsterdam/Stichting Actief burgerschap

Van Moorsel, B. & Rosendal H.(2012)Wijkgerichte thuiszorg; een literatuurstudie.*TVZ, juni 2012*

Vilans (2011) Zorgbetermetvrijwilligers, Vilans, http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl , bezocht 7 juni 2012

2011 Report of Jehovah's Witnesses, Worldwide, Watchtower website, http://www.watchtower.org/e/statistics/worldwide_report.htm, bezocht 29-7-2012

Bijlage 1: mindmap zorgconcept