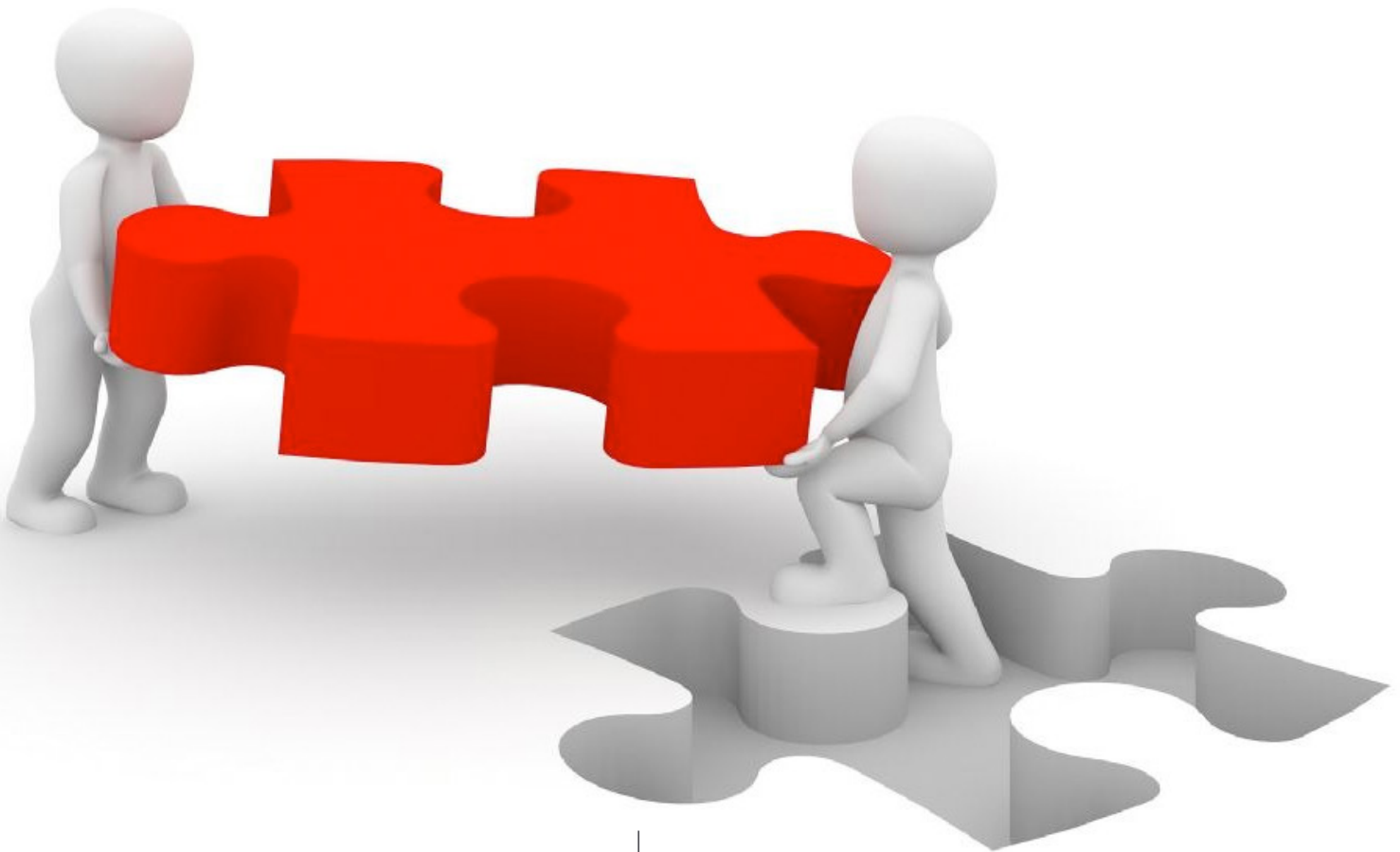


Rapport Vrijwilligerswerk en de Wmo

Een eerste verkenning

Eindrapport in het kader van de
Wmo-werkplaats Noord

Jolanda Kroes
januari 2016



W	m	o
werkplaats Noord		

Rapport Vrijwilligerswerk en de Wmo

Een eerste verkenning

**Eindrapport in het kader van de
WMO-werkplaats Noord**

**Jolanda Kroes
januari 2016**

Colofon

Onderzoek en rapportage : Jolanda Kroes, Academie voor Sociale Studies,
Lectoraat Rehabilitatie
Hanzehogeschool Groningen

Lay out : Karola Nap

Opmaak : Canon

Druk : Grafische Industrie De Marne

Correspondentie : e.l.korevaar@pl.hanze.nl

Copyright©2016 Hanzehogeschool Groningen/Lectoraat Rehabilitatie

Dankwoord

Dit rapport had niet tot stand kunnen komen zonder de samenwerking met een groot aantal vrijwilligers, coördinatoren vrijwilligerswerk en beleidsmedewerkers van de gemeente. Mijn dank gaat dan ook uit naar Humanitas afd. Oldambt, welzijnswerk het Oude Ambt, welzijnswerk Midden-Drenthe, vrijwilligers Hoogeveen, stichting welzijnswerk Hoogeveen, steunpunt Compaen Veendam, de gemeente Bellingwedde, gemeente Hoogezand-Sappemeer, gemeente Hoogeveen, NOVO en Zonnehuisgroep Noord. Daarnaast de deelnemers aan de training in Hoogezand-Sappemeer, Winschoten en Veendam.

Het rapport wordt toegezonden aan de gemeente Hoogezand-Sappemeer, Welzijnswerk het Oude Ambt en steunpunt Compaen. Zij hebben vrijwilligers uitgenodigd om deel te nemen aan de training.

Dank aan mijn collega's van de Wmo werkplaats Noord, speciaal Suzanne Kuik, voor de feedback op dit verslag.

Inhoud

HOOFDSTUK 1 INLEIDING 9

1.1. WIE IS DE VRIJWILLIGER?	9
1.2. DESKUNDIGHEID VAN DE VRIJWILLIGER.....	10
1.3. WELKE DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING IS ONTWIKKELD.....	11

HOOFDSTUK 2 GESPREKKEN MET HET WERKVELD 13

2.1. UITKOMSTEN VAN DE GESPREKKEN MET DE VRIJWILLIGERSCOÖRDINATOREN EN MEDEWERKERS WELZIJNSWERK EN GEMEENTEN	13
2.1.1. DE NIEUWE DOELGROEPEN.....	14
2.1.2. HET INZETTEN VAN EIGEN KRACHT VAN DE BURGER, EMPOWERMENT EN DE COACHENDE ROL.....	15
2.1.3. HET IN GESPREK ZIJN MET DE BURGER, DE DIALOOG AANGAAN EN DE BURGER IN BEWEGING KRIJGEN.....	15
2.1.4. DE VRIJWILLIGER ZELF.....	16
2.1.5. DE VRIJWILLIGER EN DE PROFESSIONAL.....	17
2.2. DE EISEN AAN DE TRAINING	18
2.3. INDELING VAN DE TRAINING	18

HOOFDSTUK 3 DE TRAINING VRIJWILLIGER BINNEN DE WMO 19

3.1. DAGDEEL 1. DE KANTELING EN DE BETEKENIS VOOR DE ROL VAN VRIJWILLIGER	19
3.2. DAGDEEL 2. NIEUWE DOELGROEPEN, EIGEN GRENZEN EN GESPREKSVOERING	20
3.3. DAGDEEL 3. HET VOEREN VAN EEN DIALOOG EN HET SAMENWERKEN MET PROFESSIONALS.....	21

HOOFDSTUK 4 : EVALUATIE VAN DE TRAINING 23

4.1. BEOORDELING VAN DE TRAINING DOOR DE DEELNEMERS.....	23
4.2. BEOORDELING VAN DE TRAINING DOOR DE TRAINER	23
4.3. TERUGBLIK OP INHOUD, WERKVORMEN EN ONDERZOEK.....	23

HOOFDSTUK 5 CONCLUSIE (C) EN AANBEVELINGEN (A) 27

BIJLAGEN 31

STELLINGEN	31
KERNKWADRANT	33

Dit rapport geeft informatie over de training “Vrijwilligerswerk en de Wmo”, waarin de veranderende rol van de vrijwilliger door de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) wordt behandeld.

Het rapport beschrijft de training en de informatie waarop de training is gebaseerd. Dit wordt uitgelegd in:

1. Een inleiding waarin vragen aan bod komen zoals “Over welke vrijwilliger hebben we het”, “Wat zijn de kaders van waaruit gedacht wordt”? “Welke deskundigheid vragen we van vrijwilligers”,
2. Informatie uit het werkveld over de doelstelling van de training. “Waar moet de training over gaan”? Hier wordt een verbinding gelegd met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) die in haar document Het gesprek. Nieuwe doelgroepen, ander gesprek (2013) beschrijft wat deze doelgroepen betekenen voor de formele en informele steun binnen gemeenten.
3. Informatie over de inhoud van de training gevolgd door de evaluatie van de training.

De training is vooral gebaseerd op informatie van geïnterviewden. Dit sluit aan op het beleidskader deskundigheidsbevordering van VWS (2011) waarin genoemd wordt dat deskundigheidsbevordering van vrijwilligers vooral op lokaal niveau georganiseerd moet worden.

De Wmo werkplaats Noord richt zich op de ontwikkeling van de competenties van vrijwilligers in het toegankelijk maken van de ondersteuning tot maatschappelijke participatie van mensen met beperkingen. Vrijwilligers zijn, vanwege de AWBZ-historie, vaak niet bekend met deze groep burgers en de deskundigheid om deze groep burgers adequaat te begeleiden is meestal niet aanwezig. Om in deze leemte te voorzien is een trainingsaanbod ‘Activerend huisbezoek’ ontwikkeld om de deskundigheid van vrijwilligers in de omgang met mensen met psychosociale/psychische/ verstandelijke beperkingen te bevorderen (Korevaar, 2013). De in dit document beschreven training bouwt voort op de WMO-praktijk ‘Activerend huisbezoek’ van de WMO-werkplaats Noord (2009 -2012).

Het doel van de ontwikkelde training is: *Ontwikkeling van de competenties van vrijwilligers in het toegankelijk maken van de ondersteuning tot maatschappelijke participatie van mensen met beperkingen* (projectaanvraag WMO-werkplaats Noord).

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

Het doel van de Wmo is om participatie van burgers te bevorderen en ondersteuning op maat te bieden bij mensen die dit nodig hebben. De participatie wordt niet alleen bevorderd door een beroep te doen op de inzet van professionals, maar ook op de inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden (VWS, 2011).

Baken vier In Welzijn Nieuwe Stijl (2010) noemt: *formele en informele zorg in optimale verhouding*.

Vrijwilligers dragen bij aan de participatie en zelfredzaamheid van anderen, maar ook aan onderlinge betrokkenheid. Vrijwilligerswerk is voor burgers een manier om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander of de overheid te verwachten. Het gaat daarbij niet alleen om vrijwilligerswerk in georganiseerd verband (binnen clubs en verenigingen), maar ook om informele en ongeorganiseerde vormen van vrijwilligerswerk (kleinschalige burgerinitiatieven). Vrijwilligerswerk heeft een belangrijke rol in het realiseren van het doel van de Wmo, immers: vrijwilligerswerk is één van de vele vormen om te participeren. Bovendien zorgen vrijwilligers ervoor dat anderen, die wat extra hulp nodig hebben, ook kunnen meedoen. Het inzetten van vrijwilligers in een samenleving waar een groot appèl gedaan wordt op het zelfoplossend vermogen van de burger betekent dat de rol van de vrijwilliger verandert (www.invoeringwmo.nl).

Professionele ondersteuning is kostbaar en vergt een kritische afweging van de keuze waar deze wel en waar niet moet worden ingezet. “Vrijwilligerswerk moet - met behoud van eigenheid van vrijwillige inzet - ook krachtig gestimuleerd worden, mede omdat vrijwilligers een steeds belangrijker functie in de samenleving te vervullen” (VWS, 2010).

1.1. WIE IS DE VRIJWILLIGER?

“Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving”. Deze definitie is de meest gangbare (VNG, CBS).

De heersende gedachte van de Wmo is, dat dankzij vrijwilligers de samenleving leefbaar(er) wordt. In de participatiesamenleving gaat het erom, dat burgers elkaar meer en meer gaan ondersteunen. Vrijwilligers dragen voor een groot deel bij aan de invulling van de Wmo. Vrijwilligers zijn actief op allerlei gebieden, zoals onderwijs, het veilig maken van buurten en op het gebied van ondersteuning. Enkele voorbeelden van vrijwilligers, zijn (invoeringwmo.nl):

- Buurtvaders, klaar-overs, vrijwilligers bij brandweer en politie.
- Vrijwilligers die gezinnen coachen en medewerkers van jongerencentra.
- Vrijwilligers die werkzaam zijn in buurtcentra en activiteiten organiseren.
- Vrijwilligers die burgers individueel begeleiden.

Vrijwilligers zijn ook op een andere manier in te delen, namelijk aan de hand van specifieke doelgroepen (Scholten & Elferink, 2014). Deze indeling noemt:

1. Vrijwilligers die regelmatig en uit zichzelf vrijwilligerswerk doen in zorg en welzijn.
 2. Geleide vrijwilligers die vrijwilligerswerk verrichten vanuit een bepaalde opdracht van een organisatie, instantie of overheid, vaak met een verplicht karakter. Bijvoorbeeld re-integranten die anders gekort worden op hun uitkering of scholieren met een maatschappelijke stage.
 3. Werknemers, die in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen, door hun bedrijf gestimuleerd worden om op onregelmatige basis vrijwilligerswerk te doen.
 4. Mensen met een (verstandelijke) beperking die via vrijwilligerswerk participeren in de samenleving. In sommige gevallen worden ze daartoe gestimuleerd vanuit een organisatie, in andere gevallen kiezen ze zelf hiervoor.
- Kortom het is een zeer gemêleerde groep mensen.

Jet Bussemaker (2007) in haar beleidsbrief: "Vrijwilligers dragen in belangrijke mate bij aan de zelfredzaamheid en participatie van anderen. En: dragen bij aan verbinding, aan het vergroten van de onderlinge betrokkenheid en sociale samenhang in onze maatschappij. Vrijwilligerswerk biedt burgers de mogelijkheid tot ontmoeting, tot het opdoen van contacten. Dat gebeurt niet alleen binnen bestaande sociale verbanden. Het ontstijgt ook de grenzen daarvan, bijvoorbeeld wanneer vrijwilligers zich als maatje inzetten voor mensen met een beperking, voor kinderen die extra aandacht kunnen gebruiken of voor nieuwkomers die graag gezelschap krijgen om zich thuis te maken in Nederland. Ook binnen sportverenigingen en andere vrijwilligersorganisaties ontmoeten mensen elkaar. Los van de intrinsieke waarde die zij zelf bij hun inzet ervaren, geven vrijwilligers hét voorbeeld van 'actief burgerschap'. Deelname aan brede sociale netwerken en onderlinge betrokkenheid van burgers hebben ook een breder positief effect. Zij dragen bij aan een sterke sociale cohesie, aan een stabiele samenleving en aan democratie".

1.2. DESKUNDIGHEID VAN DE VRIJWILLIGER

Jet Bussemaker (2007) stelt dat vrijwilligers, evenals mantelzorgers, moeten kunnen rekenen op een goed ondersteuningsaanbod. Dit aanbod beschrijft zij in een aantal basisfuncties. Eén van de genoemde basisfuncties is deskundigheidsbevordering.

Over de gevraagde deskundigheid is weinig informatie te vinden. Het Beleidskader landelijke deskundigheidsbevordering vrijwilligers (2011) van VWS zegt dat deskundigheidsbevordering gericht moet zijn op beperkte en specialistische deskundigheid van hoge kwaliteit, zowel qua inhoud als organisatie. Een belangrijk aspect is dat deze afgestemd moet zijn op de behoefte van de vrijwilligersorganisaties en de vrijwilligers evenals op de specifieke kenmerken van de cliënten en doelgroepen van de gezondheidszorg en de maatschappelijke ondersteuning waarvoor de vrijwilligersorganisaties en de vrijwilligers werkzaam zijn. Het vaststellen van de vereiste deskundigheid ligt daarmee in handen van gemeentes, instellingen en (vrijwilligers-)organisaties in de regio. In het licht van "de Kanteling", is het van belang dat vrijwilligers evenals professionals weten wat hun rol daarbinnen zal zijn en hoe ze deze tot hun recht kan laten komen.

1.3. WELKE DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING IS ONTWIKKELD

In de *Toolkit competentieontwikkeling vrijwilligerswerk* (Hofman en Van Wijgerden, 2012) zijn 12 basiscompetenties beschreven die mensen moeten ontwikkelen gedurende het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Deze toolkit is een instrument dat organisaties helpt met competentieontwikkeling van vrijwilligers en diverse methoden biedt om deze te ontwikkelen. Ook kunnen met deze toolkit reeds aanwezige talenten, kennis en vaardigheden (Eerder Verworven Competenties) vastgesteld worden (www.movisie.nl).

De competenties die in deze toolkit genoemd worden zijn;

Systematisch werken	Betrouwbaarheid tonen
Omgaan met tijd en tempo	Problemen oplossen
Communiceren	Veilig en gezond te werk gaan
Toepassen taal en rekenen	Samenwerken
Bijdragen aan goede werkrelaties	Incasseren
Presentatie	Al doende leren

De training *Burgers voor Burgers* (de Veld, 2012) is gericht op het leren toerusten van vrijwilligers die thuis bij burgers in gesprek gaan over vragen en mogelijkheden die bijdragen aan kwaliteit van leven van die burger. Het doel is om kwaliteiten van vrijwilligers te versterken zodat zij op een passende manier met burgers in gesprek kunnen gaan (dialog), een sociaal netwerk in kaart kunnen brengen en burgers kunnen coachen om tot een actieplan te komen waarmee het netwerk versterkt wordt (www.wmowerkplaatsen.nl)

In de lessenreeks *Omgaan met burgers met een psychiatrische achtergrond of verstandelijke beperking* (Van den Bos en Van der Meulen, 2012), krijgen vrijwilligers kennis van wat er voor nodig is om als vrijwilliger een activerend huisbezoek af te leggen bij iemand met een psychiatrische achtergrond of een verstandelijke beperking. Een activerend huisbezoek behelst een eenmalig bezoek van een vrijwilliger bij een wijkbewoner met tweeërlei focus. Ten eerste is het doel om mensen met een psychiatrische achtergrond of een verstandelijke beperking te benaderen als bewoner van de wijk om zo vragen te inventariseren, te signaleren en te verbinden aan de juiste plek binnen de hulpverlening. Ten tweede zal (naast de inventarisatie van de behoeften van de doelgroep die input kan leveren voor de structuur van voorzieningen in de wijk) de wijkbewoner bewust gemaakt worden van de mogelijkheden tot participatie en daartoe gestimuleerd worden. In bredere zin kan deze module ook aanvullend worden gebruikt om vrijwilligers of aspirant professionals voor te bereiden op omgang (en het voeren van gesprekken) met mensen met een psychiatrische achtergrond of een licht verstandelijke beperking (www.wmowerkplaatsen.nl).

De ontwikkelde modules, allen te vinden op wmowerkplaatsen.nl, zijn gepubliceerd door Movisie, de Hogeschool Arnhem en Nijmegen en de Hanzehogeschool Groningen. De in deze studie ontwikkelde training is aanvullend op bovenstaande trainingen.

De training is via de volgende stappen ontwikkeld.

Stappen	Doelstelling van iedere stap
Stap 1	Literatuurstudie en gesprekken met beleidsmedewerkers en coördinatoren van gemeentes, vrijwilligersorganisaties en hulpverleningsorganisaties om te inventariseren welke deskundigheid gewenst is en aan welke vrijwilliger de training aangeboden gaat worden.
Stap 2	Het ontwikkelen van de training.
Stap 3	Uitvoeren van de training op diverse plekken in Noord-Nederland.
Stap 4	Het evalueren van de training met de vrijwilligers. Er zal onderzocht worden in hoeverre de vrijwilliger met de opgedane kennis, vaardigheden en houding voldoende toegerust is om te werken met de kwetsbare groepen en op welke gebieden verdere deskundigheids-bevordering geadviseerd wordt.
Stap 5	Aanpassen van de training en schrijven onderzoeksverslag.
Stap 6 ¹	Het samenstellen van een opleidingsmodule.

¹ Fase 6 is niet meegenomen in dit eindrapport. De modules worden na publicatie van het rapport samengesteld.

Hoofdstuk 2 GESPREKKEN MET HET WERKVELD

In dit hoofdstuk zijn de gesprekken met organisaties en gemeenten direct vertaald naar de inhoud van de te ontwikkelen training.

De informatie is verzameld in de periode februari – april 2014. De gesprekken zijn, op één na (gemeente Hoogezand), gevoerd met meerdere deelnemers vanuit vrijwilligersorganisaties en welzijnswerk² en gemeenten³. Gesprekken met zorginstellingen⁴ vonden plaats met vrijwilligerscoördinatoren binnen die instellingen. Doel van het gesprek was de te ontwikkelen competenties (kennis, vaardigheden en houding) te bespreken.

De gesprekspartners zijn geworven via een mailing binnen het netwerk van het lectoraat Rehabilitatie of hebben zelf contact gezocht nadat ze gehoord hebben van het onderzoek en de daaraan gekoppelde training.

Er is in de gesprekken ingegaan op de huidige inzet van vrijwilligers en de visie op de inzet van vrijwilligers. Daarnaast is er gesproken over de kanteling en de te verwachten veranderingen in de rol van de vrijwilliger om deze vervolgens te koppelen aan onderwerpen voor de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Tenslotte is besproken welke wensen er waren m.b.t. de uitvoering van de training zoals locatie, aantal bijeenkomsten en het wel/niet gebruik maken van opdrachten. De thema's zijn vervolgens, door de onderzoekster en waar van toepassing, vergeleken met de uitgangspunten van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Zij beschrijft in het document Nieuwe doelgroep, ander gesprek (2013) "dat gemeenten veel intensiever dan voorheen betrokken zullen worden bij een voor hen – althans in de Wmo - nieuwe groep burgers. De burgers hebben doorgaans andere en soms zwaardere beperkingen dan de mensen die tot dusver aanspraak maakten op de Wmo. Dat heeft gevolgen voor de wijze waarop de gemeente deze mensen moet benaderen" (VNG, 2013, p.8). Daarnaast zegt de VNG dat professionele ondersteuning moet worden verknoopt met de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers. De VNG spreekt in dit document over de professionals maar dit is ook van toepassing, volgens de onderzoekster, op de rol van de vrijwilliger.

2.1. Uitkomsten van de gesprekken met de vrijwilligerscoördinatoren en medewerkers welzijnswerk en gemeenten

Het beantwoorden van de vraag welke rol de vrijwilligers gaan innemen, nu de Wmo van kracht is, was moeilijk te beantwoorden. De transitie en de nieuwe rol van de professional had de volle aandacht van de gemeenten. Het was ingewikkeld voor de vrijwilligerscoördinatoren en gemeente-vertegenwoordigers om tegelijkertijd stil te staan bij de consequenties voor de professionals alsook die voor de vrijwilligers. De gemeenten hadden het vrijwilligersbeleid (nog) niet beschreven. Het overleg tussen het professionele werkveld en de vrijwilligersorganisaties

² Humanitas afd. Oldambt, welzijnswerk Het Oude Ambt, welzijnswerk Midden-Drenthe, vrijwilligers Hoogeveen, stichting welzijnswerk Hoogeveen, vrijwilligers, steunpunt Compaen Veendam

³ Gemeente Bellingwedde, gemeente Hoogezand-Sappemeer, gemeente Hoogeveen

⁴ NOVO, Zonnehuisgroep Noord

kwam hierdoor niet op gang. Iedereen erkende de noodzaak en kon verwoorden dat er veel ging veranderen voor professionals en vrijwilligers. Wat dit betekent voor de vrijwilliger (kennis, vaardigheden en houding) was moeilijk te verwoorden. In de gesprekken kwamen meerdere vragen aan bod waarop nog geen antwoorden te geven was, zoals: *‘Waar ligt de grens tussen betaald en onbetaald werk?’ ‘Is de verwachting terecht dat vrijwilligers langdurige complexe zorg op zich nemen?’ ‘Zijn vrijwilligers een bedreiging voor de betaalde baan van de professional?’*.

Uit de gesprekken waren toch een aantal onderwerpen af te leiden. Deze zijn voorgelegd aan de geïnterviewden. De geïnterviewden hebben gereageerd waarna de training is ontwikkeld. De opzet van de training is voorgelegd aan de geïnterviewden en zij zijn allen akkoord gegaan met de inhoud.

2.1.1. De nieuwe doelgroepen

Veel vrijwilligers hebben ervaring in het werken met korte begeleidingstrajecten, waarin niet te complexe vraagstukken centraal staan. Voor sommige burgers, bijvoorbeeld burgers met een psychische beperking, is het moeilijk om een vrijwilliger te vinden. Vaak heeft dat te maken met beeldvorming over deze groep en met eerdere ervaringen van de vrijwilliger met, bijvoorbeeld, iemand met een psychische beperking. Vanzelfsprekend hoeven niet alle vrijwilligers te werken met wat de VNG “de nieuwe doelgroep” noemt. De vrijwilligers die dat wel gaan doen hebben meer bagage nodig, vooral kennis over de doelgroepen waarbij stigmatisering en inclusie aandacht moeten krijgen. De vrijwilligers-coördinatoren vinden dat er eisen aan vrijwilligers gesteld moeten gaan worden om tot een goede match te kunnen komen maar weten niet welke.

Zo vertelden geïnterviewden:

“Er is een verschuiving in complexiteit. De vrijwilliger krijgt meer te maken met mensen met een beperking”.

“Het is moeilijk om mensen te motiveren om met Ggz clientèle te werken, onvoorspelbaar gedrag en langdurige trajecten”.

“De AWBZ doelgroep is nieuw voor de vrijwilligers”.

“Kennis van de doelgroep is belangrijk. De vrijwilliger als begeleider van iemand met een beperking, maatjesprojecten e.d. daar willen we naar toe.”

VNG (2013, p. 13). “Voor een deel van de nieuwe doelgroep in de Wmo geldt dat hun beperkingen vaak al vanaf hun geboorte bestaan. Ook als ze later ontstaan, zijn ze bijna altijd van blijvende aard. De nieuwe doelgroep stelt andere eisen en vergt andere vaardigheden en competenties. Veel mensen uit de nieuwe doelgroep ondervinden door hun beperking problemen op **diverse levensgebieden**. Die problemen versterken elkaar bovendien over en weer. Zonder adequate ondersteuning kan dat leiden tot een stapeling van problemen zoals armoede, werkloosheid, overlast, gezins- en relatieproblematiek, vereenzaming en zelfverwaarlozing”. Dit onderschrijft het belang van specifieke competenties.

2.1.2. Het inzetten van eigen kracht van de burger, empowerment en de coachende rol

Vrijwilligers zijn snel in het geven van praktische en eenvoudige hulp. Voorbeelden hiervan zijn: het invullen van formulieren, het bellen met instanties, het doen van boodschappen en dergelijke. In de huidige ontwikkelingen wordt veel meer gestuurd op het inzetten van de 'eigen kracht' van de burger. Een gevolg van deze opdracht is om niet meer vóór de burger te denken en te regelen maar *mèt* de burger samen.

Zo vertelden geïnterviewden:

“Vaak doen de vrijwilligers meer dan ze moeten doen. Ze vinden het moeilijk om het bij de cliëntèle te laten”.

“Eigen kracht van iemand met een verstandelijke beperking? Wat kan de vrijwilliger hiermee?”

“Het is moeilijk in te schatten wanneer er wel/niet sprake kan zijn van eigen kracht.”

“Dit (eigen kracht inzetten, jk) vraagt een houdingsverandering voor personeel en ook voor vrijwilligers en mantelzorgers.”

Brink (2013). “Het begrip **eigen kracht** wordt over het algemeen gebruikt zonder definitie of omschrijving. Meestal verwijst eigen kracht naar talenten en mogelijkheden van mensen om zelf oplossingen te vinden voor problemen. Vaak wordt benadrukt dat ook mensen met beperkingen talenten en mogelijkheden hebben en dat daar onvoldoende aandacht voor is. Door hier ruimte en aandacht aan te geven kunnen mensen hun eigen kracht benutten en vergroten. Dit wordt ook wel **empowerment** genoemd”.

VNG (2013, p. 12). “**Herstel van zelfredzaamheid** is vaak maar gedeeltelijk haalbaar en daarom niet altijd het hoogste doel. Ook bij mensen uit de nieuwe doelgroep is het belangrijk om te kijken naar eigen kracht. Welke vormen van participatie zijn nog wel haalbaar om zo tot een zo hoog mogelijke graad van welbevinden en autonomie te komen. Een groot deel van de mensen uit de nieuwe doelgroep heeft een (zeer) **beperkt zelfinzicht**. Dat geldt voor de meeste mensen met een verstandelijke beperking, maar ook voor veel mensen met psychiatrische *aandoeningen*. Dat beperkte zelfinzicht kan zowel betekenen dat ze minder, maar ook dat ze meer kunnen dan ze zelf denken. En de afwijkingen met de realiteit kunnen fors zijn”.

Het is dus van belang om bij de competentie-ontwikkeling van vrijwilligers stil te staan bij het inzetten van eigen kracht, empowerment en de rol als coach.

2.1.3. Het in gesprek zijn met de burger, de dialoog aangaan en de burger in beweging krijgen

Bij Welzijn Nieuwe Stijl is het de bedoeling om de 'vraag achter de vraag' te onderzoeken. Lukt het niet om de 'vraag achter de vraag' te achterhalen dan wordt er niet verder onderzocht maar opgelost. Om de vraag achter de vraag te achterhalen moeten vrijwilligers in staat zijn om in gesprek te gaan met burgers en te leren door te vragen en samen met de burger de

vraag/vragen te verkennen. Vrijwilligers kunnen gebaat zijn bij het vaardiger worden om in het gesprek mensen te activeren bijvoorbeeld wanneer er sprake is van eenzaamheid. Voor de gesprekken is een open houding nodig en de vaardigheid om eigen oplossingen, oordelen en overtuigingen te kunnen parkeren.

Zo vertelden geïnterviewden:

“Een belangrijke vaardigheid is doorvragen. Vaak worden er snel oplossingen aangeboden of acties uitgevoerd door de vrijwilliger”.

“Hoe lang begeleidt de vrijwilliger de burger, wanneer kan de vrijwilliger iemand loslaten en niet blijven zorgen.”

“Een valkuil van vrijwilligers is het overnemen en niet/minder gericht zijn op netwerkontwikkeling”.

“Hoe krijg je mensen in beweging, welke motivatietechnieken zijn er aanwezig”.

VNG (2013, p. 48): “Tijdens het gesprek is de gespreksvoerder voortdurend alert op de vraag of er nog andere facetten in het dagelijks leven van de burger zijn waarop deze belemmeringen ondervindt om te participeren.” In het werk wordt altijd uitgegaan van de eigen kracht en het versterken van regie of het behouden van regie. Daarnaast wordt er altijd gekeken wat het sociale netwerk kan bijdragen.

Voor de competentie-ontwikkeling betekent het dat attitude en gespreksvoering aan bod moeten komen.

2.1.4. De vrijwilliger zelf

Vrijwilligers zetten zich graag in om anderen te helpen. Zij hebben zelf ook een reden waarom ze het werk doen. “Wat wil de vrijwilliger zelf bereiken door dit werk?” Voor (vrijwilligers-)organisaties is het belangrijk om aan te sluiten bij de talenten en motivatie van de vrijwilliger. Voor de vrijwilliger is het belangrijk dat duidelijk is wat er van haar of hem gevraagd wordt. Het werk moet behapbaar zijn. In het werk kunnen verwachtingen geuit worden of vragen gesteld worden die de vrijwilliger confronteert met het kunnen stellen van grenzen. Er zijn twee grenzen te benoemen, de grens die hoort bij de taak en de persoonlijke grens. Beide grenzen kunnen verschuiven in het werk. Zo kan het voorkomen dat de vrijwilliger de eigen gevoelens, behoeften en grenzen ondergeschikt maakt aan die van de ander. Dit kan leiden tot demotivatie en uitputting.

Zo vertelden geïnterviewden:

“Vrijwilligers hebben veel bagage (ervaringskennis). Belangrijk is dat daarbij de grens bewaakt wordt met de vraag: kan en wil ik dit oplossen”.

“Weten we wel wat vrijwilligers wel of niet mogen als het om zorg gaat?”

“Vrijwilligers kunnen soms moeilijk hun grenzen aangeven”.

“We moeten de vrijwilliger inzetten op de eigen kracht”.

Het bewust zijn van zichzelf (motivatie en talenten) en kunnen reflecteren op zichzelf (eigen kracht, empowerment en eigen grenzen) neemt daarmee een belangrijke plek in voor de competentie-ontwikkeling.

2.1.5. De vrijwilliger en de professional

Vrijwilligers werken vaak in de eigen wijk. Ze kennen de wijk goed en zijn daarmee een belangrijke bron voor professionals. De professionals en vrijwilligers moeten elkaar laagdrempelig ontmoeten en kunnen overleggen. Zowel vrijwilligers als hulpverleners kunnen hierin initiatiefnemer zijn. Vrijwilligers en professionals werken nu al samen in bijvoorbeeld de sociale wijkteams. De vrijwilliger kan de bindende persoon zijn in het contact tussen het netwerk van de burger en de professionals. De samenwerking heeft ook aandacht nodig, omdat beide elkaar moeten weten te vinden. Daarnaast is het belangrijk om te bepalen waar de grens ligt tussen professioneel en vrijwilligerswerk.

Zo vertelden geïnterviewden:

“Vrijwilligers kennen de wijk goed. Ze moeten meer samenwerken met professionals”.

“Professionals vragen zich af wat de inzet van vrijwilligers betekent voor de betaalde baan. We stellen ons voortdurend de vraag wat wel of wat niet uitgevoerd kan worden door vrijwilligers”.

“Soms houdt de professional de boot af omdat hij denkt dat de vrijwilliger het niet kan”.

VNG (2013, p. 21) heeft het over het belang van adequate ondersteuning. “De professionele ondersteuning vanuit de zorgorganisaties en vanuit de algemeen toegankelijke en welzijnsorganisaties moet worden verknoot met de ondersteuning die wordt geboden door **mantelzorgers**

en vrijwilligers. VNG (2013, p. 13). “Veel mensen uit de nieuwe doelgroep ondervinden door hun beperking problemen op diverse levensgebieden. Die problemen versterken elkaar bovendien over en weer. Zonder adequate ondersteuning kan dat leiden tot een stapeling van problemen zoals armoede, werkloosheid, overlast, gezins- en relatieproblematiek, vereenzaming en zelfverwaarlozing. Zo’n gestapelde problematiek maakt het samenstellen van een evenwichtig arrangement er niet eenvoudiger op”.

Bovenstaande roept de vraag op waar de grens ligt. In de verpleging bestaan zogenaamde voorbehouden handelingen, zoals het geven van injecties, die wettelijk zijn verboden voor vrijwilligers. Maar een ander, groot deel van vrijwilligershulp valt in een grijs gebied. De vraag waar de grens ligt is ook relevant voor de verhouding tussen vrijwilliger en beroepsmatig zorgverlener, zegt Hudepohl (2014). “Vrijwilligers doen steeds meer. Beroepskrachten vrezen dat hun werk wordt uitgehold. Of dat de zorg niet goed gebeurt”. Hij vraagt zich overigens af of we gebaat zijn bij scherp afgebakende grenzen. Over deze grenzen stelt Elfering (2014): “Die zullen voortdurend in beweging blijven. Het is vooral belangrijk erover in gesprek te blijven. Er is geen algemene grens in de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger te trekken”. De grens hangt af van individuele cliënt, vrijwilliger, afgesproken taak, verbonden organisaties.

Winsemius (2014) zegt hierover: “Koffie schenken in een verzorgingshuis is wat anders dan maatje zijn bij iemand thuis. Het is belangrijk dat maatwerk maatwerk kan blijven”.

Voor de competentie-ontwikkeling betekent het dat er aandacht gegeven moet worden aan samenwerking tussen professionals en vrijwilligers en het onderscheid in hun taak.

2.2. DE EISEN AAN DE TRAINING

Opdrachtgevers voor de training zijn de gemeente Hoogezand-Sappemeer, welzijnswerk het Oude Ambt, vrijwilligers steunpunt Compaen. Voor het opzetten van de training werd door de opdrachtgevers gevraagd uit te gaan van dagdelen en bij voorkeur geen opdrachten te geven in de vorm van huiswerk. Het aantal trainingen moest beperkt blijven om continuïteit te garanderen. Belangrijk is het gebruik maken van de aanwezige deskundigheid en een interactief programma te ontwikkelen. De training moet op locatie verzorgd worden omdat de reisafstand een te grote belemmering kan zijn voor deelname. Daarnaast was de vraag geen vaste training te ontwikkelen maar hoofthema’s vast te stellen en flexibel te zijn in de uitvoering afhankelijk van de groep.

2.3. INDELING VAN DE TRAINING

Op basis van de gesprekken is de volgende trainingsopzet bepaald.

Thema per dagdeel en de aandachtspunten	
Dagdeel 1 De kanteling en de betekenis voor de rol van de vrijwilliger	Vrijwillige inzet Actief burgerschap Meedoen vanuit eigen kracht Rollen van de vrijwilliger
Dagdeel 2 Nieuwe doelgroepen, inzetten van de eigen kracht en het voeren van een dialoog	Nieuwe doelgroepen Eigen kracht Participatieproblemen (o.a. vooroordelen) Gespreksvaardigheden Grenzen aangeven.
Dagdeel 3 Het voeren van een dialoog en het samenwerken met professionals	Eigen ervaringen met professionals Verbeteringsmogelijkheden in de samenwerking Van mogelijkheden naar handelen

Hoofdstuk 3 DE TRAINING VRIJWILLIGER BINNEN DE WMO

In dit hoofdstuk wordt de globale inhoud van de training beschreven zoals deze is aangeboden aan vrijwilligers in de gemeenten Oldambt, Hoogezand-Sappemeer en Veendam.

De groep vrijwilligers was samengesteld door de vrijwilligersorganisaties, soms in samenwerking met welzijnswerk en/of de gemeente. De vrijwilligers in de training zijn werkzaam in buurtcentra en binnen instellingen. Daar organiseren zij activiteiten, begeleiden burgers in problemen zoals schuldhulpverlening en/of begeleiden zij zelf de vrijwilligers die individuele begeleiding geven. Een klein aantal vrijwilligers wordt ingezet voor de coaching van gezinnen. Alle deelnemers doen vrijwilligerswerk in zorg en welzijn.

De inhoud is gebaseerd op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Elke bijeenkomst bestond uit een theoretisch gedeelte in combinatie met het uitwisselen van ervaringen en het in gesprek zijn, in discussie gaan en oefeningen doen. Het gebruik maken van de eigen ervaringen is erg belangrijk omdat de inzet van de deelnemende vrijwilligers lokaal zeer verschillend was. De taak die de vrijwilliger had speelde daarmee een belangrijke rol.

De uitwerking van de training in onderwijsmodules is niet opgenomen in dit hoofdstuk. Dit wordt apart gepubliceerd op Wmowerkplaatsen.nl

3.1. DAGDEEL 1. DE KANTELING EN DE BETEKENIS VOOR DE ROL VAN VRIJWILLIGER

Er wordt gestart met een algemene inleiding over de achtergrond van de training en hoe de inhoud tot stand gekomen is. Met de deelnemers wordt kennisgemaakt door elkaar te vertellen waar zij hun vrijwilligerswerk uitvoeren en wat zij doen.

Vrijwillige inzet.

Er wordt een aantal stellingen (bijlage 7.1) voorgelegd aan de deelnemers. Na het scoren van de stellingen worden de stellingen waar de meningen over verschillen, in groepen van drie, besproken. De uitkomsten worden plenair besproken. De deelnemers en de trainer kregen hierdoor informatie over de ervaringen, kennis en meningen over vrijwilligerswerk.

Actief burgerschap

De filmpjes op de site van de Wmo-werkplaatsen, Wmo gestript deel 1 (over de Wmo) en 6 (over maatschappelijke steunsystemen) worden bekeken en besproken. Het eerste filmpje richt zich meer op algemene informatie over de Wmo en het tweede op het maatschappelijk steunsysteem (burger, netwerk, mantelzorg, vrijwilligers en professionals).

Er wordt behandeld welke vormen van actief burgerschap de deelnemers kennen en er zijn voorbeelden gegeven door de deelnemers en trainer.

De rol van de vrijwilliger

Er wordt gesproken over de veranderende rol van de vrijwilliger. Veel vrijwilligers zijn gewend te zorgen voor anderen. De rol van de vrijwilliger is het coachen van mensen naar eigen mogelijkheden voor zelfregie. De vrijwilliger zal daarmee meer ondersteunen dan zorg overnemen.

Meedoen vanuit eigen kracht

De deelnemers brengen hun eigen kwaliteiten en valkuilen in kaart door middel van het maken van een kernkwadrant (bijlage 7.2.). Centraal staat het stimuleren van participatie door het inzetten van eigen kracht. Na het invullen van het kwadrant krijgt de vrijwilliger zicht op de nog te ontwikkelen houding en het handelen als het gaat om het coachen van burgers.

Onderwerpen die hierbij aan bod kunnen komen zijn;

- Niet zorgen voor maar zorgen dat
- Kijken wat mensen zelf nog kunnen doen
- Anderen helpen het zelf te doen.

3.2. DAGDEEL 2. NIEUWE DOELGROEPEN, EIGEN GRENZEN EN GESPREKSVOERING

In dit dagdeel wordt stilgestaan bij de nieuwe doelgroepen met de focus op mensen met psychische, psychiatrische aandoeningen en gespreksvoering.

Nieuwe doelgroepen

Na een inleiding over de nieuwe doelgroepen die in het kader van de Wmo niet meer onder de AWBZ vallen wordt er stilgestaan bij eigen (voor)oordelen over de doelgroep en de effecten van (zelf)stigmatisering aan de hand van eigen casuïstiek. Vervolgens wordt gekeken naar de documentaire 'Ik weet dat mensen het raar vinden' gemaakt door Jansen (2009). Deze documentaire is een portret van Arie Bravenboer, een psychiatrisch patiënt die lijdt aan schizofrenie. Hij verteld openhartig over zijn ziekte, de betekenis van schizofrenie, omstandigheden waar hij moeite mee heeft, zijn beslissing zelfstandig te wonen, zijn psychoses, zijn werk als fotomodel, het onbegrip in zijn omgeving, de vorm die zijn spaarzame woedeaanvallen kunnen aannemen en de mogelijkheid om zijn leven te beëindigen. In het gesprek voor de documentaire ligt het accent op eigen vooroordelen en aannames ten aanzien van de nieuwe doelgroep. Na het bekijken van de documentaire wordt wederom stilgestaan bij vooroordelen en aannames om te verkennen of daarin verandering is gekomen en wat die verandering in gang heeft gezet.

De wijze waarop de vrijwilliger een bijdrage kan leveren om participatie mogelijk te maken is door het stimuleren van eigen kracht, het tegemoet treden van de burger als burger en niet als patiënt of cliënt en weten wanneer iemand gestimuleerd moet worden of wanneer er andere beslissingen genomen moeten worden, bijvoorbeeld het zoeken van hulp bij professionals. Van de vrijwilliger vraagt dit een bewustzijn over eigen opvattingen, bijvoorbeeld vooroordelen. De participatieproblemen voortkomend uit (voor)oordelen, stigma en zelfbeeld zijn hierin meegenomen.

Gespreksvaardigheden

Het in gesprek gaan met de burger vereist gespreksvaardigheden en een daarbij behorende houding die meer gericht is op ondersteuning geven zodat de ander verder kan, dan het oplossen voor de ander. In de gesprekvoering is luisteren, samenvatten en doorvragen van groot belang.

Er wordt een oefening gedaan met de gespreksvaardigheden. In de gesprekken die de deelnemers voeren met elkaar wordt aangestuurd op gesprekstechnieken zoals open vragen stellen, luisteren, meningen en adviezen achterwege laten.

Grenzen aangeven.

Er wordt stilgestaan bij het verkennen van de eigen grenzen aan de hand van eigen casuïstiek. Vragen die onder andere besproken worden: Wanneer heeft u uw eigen grens ondergeschikt gemaakt? Wat is de reden dat de grens flexibeler werd? De deelnemers bevragen elkaar hierop. Door met elkaar in gesprek te gaan wordt nog duidelijker wat ieders persoonlijke grens is en hoe deze in de praktijk bewaakt of verschoven wordt.

3.3. DAGDEEL 3. HET VOEREN VAN EEN DIALOOG EN HET SAMENWERKEN MET PROFESSIONALS

In dit dagdeel worden ervaringen in de samenwerking met professionals besproken en nagedacht hoe de samenwerking te verstevigen.

Samenwerken met professionals

Eerst wordt er aandacht besteed aan de ervaringen in de samenwerking. Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren in de samenwerking? Welke problemen en dilemma's hebben de deelnemers ervaren in de samenwerking? Hoe zou samenwerking kunnen worden versterkt?

Daarnaast wordt de grens tussen professioneel werk en vrijwilligerswerk behandeld. Is er een duidelijke grens? Wie bepaalt de grens? Wat zien we gebeuren als de grens niet duidelijk is? Hoe gaan we om met het grijze gebied?

Er wordt vanuit verschillende samenwerkingsverbanden gesproken. De cliëntgerichte samenwerking waarbij het gaat om het uitwisselen van informatie, het afstemmen van werkzaamheden en het maken van een gezamenlijk plan. De beleidsgerichte samenwerking en een combinatie van beiden. Om tot samenwerking te komen worden een aantal aandachtspunten benoemd. Professionals en vrijwilligers(organisaties) zullen met elkaar in gesprek moeten om te zorgen dat er een goede lokale samenwerking komt. Ze samen zorgen dat er sprake is van goede coördinatie en communicatie. Ze zorgen samen dat de samenwerking geformaliseerd en gelijkwaardig (erkenning) is, er sprake is van een gemeenschappelijk doel waarbij samenwerking een meerwaarde heeft en waar input van de professional en van de vrijwilliger belangrijk is en sturing daarmee een combinatie is van top-

down en bottom – up. Dat taakafbakening en verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden moeten duidelijk zijn.

Tijdens de bijeenkomst moeten er professionals aanwezig zijn. Welke professionals uitgenodigd worden moet tijdig besproken worden met de organisatoren van de training.

Tijdens één van de trainingen (gemeente Hoogezand) is de wethouder, verantwoordelijk voor de Wmo, op bezoek gekomen en hebben de vrijwilligers met hem een gesprek gehad over de inzet van vrijwilligers, het beleid van de gemeente en de samenwerking met professionals.

Hoofdstuk 4 : EVALUATIE VAN DE TRAINING

In dit hoofdstuk wordt eerst, kort, aandacht besteed aan de beoordeling door de deelnemer en de trainer. Vervolgens wordt er uitgebreider stilgestaan bij drie onderwerpen (inhoud, werkvormen en onderzoek). Dit wordt beschreven vanuit het perspectief van de deelnemers en de trainer.

4.1. BEOORDELING VAN DE TRAINING DOOR DE DEELNEMERS

De vrijwilligers hebben de training een eindbeoordeling van 7,1 gegeven. In totaal hebben 32 mensen de training gevolgd en geëvalueerd. De bevindingen waren wisselend. Dit heeft vooral te maken met de gekozen werkvormen (uitwisseling en interactief versus informatie geven door de trainer), met de onduidelijke combinatie tussen onderzoek en training (de training was onderdeel van het onderzoek) en de opgedane ervaringen en betekenis voor het werken als vrijwilliger (duidelijkheid over de eigen kracht en transitie versus weinig nieuws horen). Het in gesprek gaan, discussiëren werd door het overgrote deel van de deelnemers gewaardeerd. De trainer werd als deskundig en betrokken beoordeeld en gaf de deelnemers de ruimte om hun verhaal te vertellen.

Als ontwikkelpunt kwam vooral naar voren dat deze training aangeboden moet worden aan professionals en vrijwilligers samen en dat de doelstelling per bijeenkomst goed bewaakt moet worden.

Een vervolg zou eventueel verzorgd moeten worden als de Wmo langere tijd (1 tot 2 jaar) in werking is.

4.2. BEOORDELING VAN DE TRAINING DOOR DE TRAINER

De trainer heeft in de drie gemeenten de training aan de deelnemers aangepast. Hoewel de drie dagdelen een thema hadden is de invulling daarvan een samenspel tussen de trainer en de vrijwilligers geweest. De deelnemers hebben allemaal een actieve bijdrage geleverd. Zij waren niet voldoende geïnformeerd over de inhoud en bedoeling van de training waardoor de startsituatie voor deelnemers en trainer verschillend was. De trainer kijkt tevreden terug op de actieve inzet van de deelnemers en de vaak levendige discussies over de rol van de vrijwilliger.

4.3. TERUGBLIK OP INHOUD, WERKVORMEN EN ONDERZOEK

De inhoud

In de eerste bijeenkomst werd duidelijk dat het kennisniveau van de deelnemers erg verschillend was. Er waren deelnemers met veel inhoudelijke kennis over de Wmo en zeer actief betrokken, bijvoorbeeld als lid van de Wmo-raad, en er waren deelnemers die wel van de Wmo gehoord hadden maar er inhoudelijk weinig van wisten. De consequenties van de kanteling voor de rol van de vrijwilliger werd verschillend ervaren. Er waren deelnemers die het gevoel hadden de banen van betaalde krachten over te gaan nemen en er waren deelnemers die vonden dat de verantwoordelijkheid te groot werd voor de vrijwilliger. Anderen zien de

kanteling als een uitdaging en zijn graag onderdeel van de zoektocht naar de grens van de verantwoordelijkheid die de vrijwilliger heeft.

Het maken van een kernkwadrant leverde de deelnemers inzicht op in hun valkuilen. Vooral het 'zorgen voor de ander' en het 'verantwoordelijk voelen' kwamen vaak naar voren.

In de tweede bijeenkomst riep de nieuwe doelgroep veel vragen op. De verwachte complexiteit van deze groep, de vooroordelen en twijfels over eigen kunnen kwamen naar voren. Het met elkaar in gesprek gaan over de vooroordelen, vooral over de doelgroep mensen met een psychische kwetsbaarheid of verslavingsachtergrond, die worden gezien als moeilijke doelgroep, leidde tot vragen of "Ik, als vrijwilliger, wil wel werken met deze doelgroepen?" of "Hoe voorkom ik dat deze mensen over mijn grenzen gaan?" Hier werd duidelijk hoe belangrijk het is, aan te sluiten bij de mogelijkheden en wensen van de vrijwilliger, maar ook hoe het van belang is, stil te staan bij vooroordelen en stigma en deze bespreekbaar te maken. Een aantal deelnemers gaf duidelijk aan niet met deze doelgroep te willen werken. Deze keuze was vooral gebaseerd op eerdere negatieve ervaringen van de deelnemer zelf of naasten.

Het inzetten van eigen kracht was een onderwerp waar de deelnemers mee aan het werk wilden. Veel vrijwilligers voelden zich onvoldoende toegerust om eigen kracht te stimuleren in hun dagelijks handelen. Door het bespreken van casuïstiek ontstonden er ideeën hoe dit op te pakken.

De aandacht voor basale gesprekstechnieken werd wisselend ervaren. Dit was in sterke mate afhankelijk van de kennis en vaardigheden van de vrijwilligers, zoals de deelnemers met een opleiding in sociaal werk of de deelnemer, die geen basis in gesprekstechnieken had. Het overgrote deel van de deelnemers gaf aan dat zij dit onderdeel niet noodzakelijk vonden.

De derde bijeenkomst liet zien hoe verschillend de lokale verbanden zijn. Voorbeelden die aangehaald werden gingen over succesvolle en minder tot geen succesvolle samenwerking met de professionals. Besproken is:

- de waardering voor de werkzaamheden
- of en welk beleid de gemeente heeft rond vrijwilligerswerk
- welke knelpunten ervaren werden en wat daaraan te kunnen doen
- welke acties samen te ondernemen waren.

Tijdens de training in de gemeente Hoogezand kwam de wethouder vragen beantwoorden en informatie geven over de laatste ontwikkelingen (Wmo) en het (nog vast te stellen) vrijwilligersbeleid. Dit bezoek is erg gewaardeerd. In dit gedeelte werd voor deelnemers duidelijk waar nog over nagedacht werd en welke knelpunten er binnen een gemeente nog waren en hoe daar op geanticipeerd werd.

De gekozen werkvormen

Interactief bezig zijn met de verschillende thema's heeft een duidelijke voorkeur. Juist het interactief bezig zijn met onderwerpen als eigen grenzen, vooroordelen en het delen van ervaringen werd gewaardeerd. Het samen de tijd hebben om elkaars verhalen te horen, elkaar te kunnen helpen met informatie of met praktische handvatten werd positief beoordeeld. In de training is veel ruimte gegeven voor discussie en eigen ervaringen. De gesprekken riepen vaak

weer nieuwe bespreekpunten op waar weer op ingegaan werd. Dit heeft effect gehad op de inhoud van de training waardoor een aantal onderwerpen niet voldoende uitgediept zijn, bijvoorbeeld de eigen grenzen.

Informatie over de achtergrond van de Wmo en over onderwerpen als eigen kracht, het samenwerken met professionals of dergelijk, was voor een aantal deelnemers aanvullend en voor een aantal deelnemers bekend. Een enkele deelnemer had het gevoel dat de informatie die gegeven werd ertoe moest leiden dat de vrijwilliger werk moest doen waarvoor hij nooit zou kiezen, meer taken overnemen van professionals. Het overgrote deel van de deelnemers zag het als een aanvulling op hun kennis en handelen en het vergroten van de deskundigheid. Het gevoel werd bij de enkele deelnemer vooral opgeroepen door de inleidingen en het uitleggen van kaders en begrippen. De vraag: "Waarom moet ik dit weten?" "Wat is het diepere doel van deze bijeenkomsten?"

De combinatie onderzoek en training

De deelnemers zijn in de eerste bijeenkomst op de hoogte gebracht van de totstandkoming van de training en de link met de landelijke Wmo werkplaatsen. De trainingen waren een pilot. De trainer was dezelfde persoon als de onderzoeker. De deelnemers vonden de twee rollen soms verwarrend. De training maakte deel uit van het onderzoek en daardoor wilde de trainer in de rol van onderzoeker ook weten welke onderdelen wel of niet aansloten bij de deelnemers. De grens tussen de rollen vervaagde af en toe. Dat de pilot vervolgens omgezet ging worden naar onderwijsmodules voor opleiding/werkveld werd positief gewaardeerd.

Hoofdstuk 5 Conclusie (C) en aanbevelingen (A)

Terugkijkend op de vraagstelling *Ontwikkeling van de competenties van vrijwilligers in het toegankelijk maken van de ondersteuning tot maatschappelijke participatie van mensen met beperkingen*

en de daarvoor samengestelde training kom ik tot de volgende conclusie en aanbevelingen:

- C. De uitnodiging aan de deelnemers voor deelname aan de training is gedaan door verschillende vrijwilligersorganisaties. Hierdoor bleken verwachtingen tussen deelnemers onderling en tussen deelnemers en trainer verschillend te zijn.
- A. Trainer en organisaties stemmen samen af over de informatie die aan de potentiële deelnemers gegeven wordt.

- C. Een eenduidige training over het werken als vrijwilliger in de Wmo is moeilijk samen te stellen. De taken van de vrijwilligers verschillen hiervoor te veel.
- A. De informatie vooraf, evenals het selecteren welke vrijwilliger benaderd gaat worden om deel te nemen aan de training, wordt door trainer en vrijwilligersorganisaties of andere betrokken partijen overlegd.

- C. De positie van de vrijwilliger en de invulling van de taken is zeer afhankelijk van de lokale kleur.
- A. De lokale kleur, vrijwilligersbeleid van de gemeente, moet als (voor)informatie aan de deelnemer en trainer gegeven worden. Het uitnodigen van een beleidsmedewerker of wethouder wordt sterk aanbevolen, omdat deze goed aan kan geven wat de ontwikkelingen in de eigen gemeente zijn.

- C. Het werken met de nieuwe doelgroepen roept bij deelnemers vragen op. Het bespreken van vooroordelen en stigma betekent niet dat het beeld van de nieuwe doelgroepen veranderd.
- A. Inzetten van ervaringsdeskundigen in de training zal zorgen dat de deelnemers direct in contact komen met burgers die behoren tot 'de nieuwe doelgroep'.

- C. Het stimuleren van de eigen kracht heeft te weinig aandacht kunnen krijgen, maar is wel een belangrijk onderdeel voor de training. Het tekort aan kennis en vaardigheden om een andere, meer coachende houding, aan te nemen is in de training niet ondervangen.
- A. Er zal in de training meer ruimte gegeven moeten worden om het stimuleren van eigen kracht te bespreken en oefenen.

- C. Het niet geven van opdrachten ter voorbereiding zorgt dat een dagdeel gevuld moet worden met uitleg (theorie), terwijl de uitwisseling, het gesprek, het oefenen en de discussie juist gewaardeerd worden.
- A. Zorg dat er een informatiemap is voor de deelnemers en dat ze zich thuis kunnen voorbereiden.

- C. De deelnemers hebben veel in te brengen en staan open voor veranderingen. Wat lastig is, is het bespreken van de grenzen tussen professional en vrijwilliger. Omdat de training alleen aan vrijwilligers gegeven is, is het moeilijk om het over de grens tussen professionals en vrijwilligers te hebben. De vrijwilligers zijn gemotiveerd om samen te werken met professionals. Het initiatief hiertoe moet van beide kanten komen.
- A. Zorg dat er een dagdeel georganiseerd wordt waarin professionals en vrijwilligers samen het onderwerp samenwerking behandelen

- C. Het oefenen met gespreksvaardigheden is als apart onderdeel onnodig gevonden.
- A. De gespreksvaardigheden integraal aan bod laten komen. Bespreken van de samenhang tussen gespreksvoering en houding koppelen aan eigen casuïstiek. Hoe de deelnemers het gesprek zijn aangegaan, waar de deelnemer problemen ervaren heeft en dergelijk.

BRONNEN

Anonymous (p.m.). *Vrijwilligersbeleid*. Geraadpleegd op de website van Invoering Wmo: <http://www.invoeringwmo.nl/onderwerpen/vrijwilligersbeleid>.

Bekkers, R. (2013) Hoofdstuk 6 Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In: Schuyt, T., Gouwenberg, B. & Bekkers, T. (red.) Geven in Nederland 2013. Giften, Nalatenschappen, Sponsoring en Vrijwilligerswerk. Amsterdam: Reed Business Education.

Bos A. van den & Meulen S. van der (2012). *Omgaan met burgers met een psychiatrische achtergrond of verstandelijke beperking. Introductie voor vrijwilligers*. Groningen: Hanzehogeschool. Geraadpleegd op de website van Wmowerkplaatsen: <http://www.wmowerkplaatsen.nl/omgaan-met-burgers-met-een-psychiatrische-achtergrond-verstandelijke-beperking>.

Brink C. (2013). *Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward*. Utrecht: Movisie.

Hetem R. & Franken M. (2015). *Feiten en cijfers vrijwillige inzet*. Utrecht: Movisie. Geraadpleegd op de website van Movisie: <https://www.movisie.nl/feiten-en-cijfers/feiten-cijfers-vrijwillige-inzet>

Hofman E. & Wijgerden N. (2012) *Toolkit competentieontwikkeling vrijwilligerswerk*. Utrecht: Movisie. Geraadpleegd op de website van Movisie: <http://www.movisie.nl/publicaties/toolkit-competentieontwikkeling-vrijwilligerswerk>.

Jansen C. (regie) (1994). *Ik weet dat mensen het raar vinden* (documentaire). Hilversum: Humanistische omroep.

Korevaar L. (2013) *PROJECT WMO-WERKPLAATS NOORD. Aanvraagformulier Wmo werkplaats Noord*. Groningen: Hanzehogeschool.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2007). Voor Elkaar Beleidsbrief Mantelzorg en Vrijwilligerswerk 2008 – 2011. Den Haag.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010). Welzijn Nieuwe Stijl. Den Haag.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2011). *Beleidskader landelijke deskundigheidsbevordering vrijwilligers*. Den Haag.

Movisie (2014). *Grenzen aan de verantwoordelijkheid van vrijwilligers* (artikel). Geraadpleegd op <https://www.movisie.nl/artikel/grenzen-aan-verantwoordelijkheid-vrijwilligers>

Scholten C. & Elferink J. (2014). *Zorg beter met vrijwilligers*. Utrecht: Vilans, MOVISIE en Fonds NutsOhra. Geraadpleegd op de website Zorg beter met vrijwilligers <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl>

Veld A. de (2012) *Burgers voor burgers*. Nijmegen: Hogeschool Arnhem Nijmegen.

Geraadpleegd op de website van Wmowerkplaatsen:

<http://www.wmowerkplaatsen.nl/burgers-voor-burgers>.

Vereniging Nederlandse Gemeenten (2013). *Het gesprek. Deel IV. Nieuwe doelgroep, ander gesprek*. Den Haag: VNG

Winsemius, A.,red. (2013). *De participatietrilogie*. Geraadpleegd op de website van Movisie.

<https://www.movisie.nl/publicaties/participatietrilogie>

BIJLAGEN

STELLINGEN

Wilt u aangeven in hoeverre u het met de stellingen eens bent? U kunt dit doen door een cijfer te omcirkelen.

De cijfers hebben de volgende betekenis:

1 = Helemaal mee oneens **2** = Mee oneens **3** = Enigszins mee oneens **4** = Mee eens / Mee oneens **5** = Enigszins mee eens **6** = Mee eens **7** = Helemaal mee eens

U ziet: hoe lager het cijfer hoe meer u het met de stelling oneens bent. Hoe hoger het cijfer hoe meer u het met de stelling eens bent. Het middenpunt van de cijferreeks is de 4. Dit cijfer omcirkelt u als geen duidelijke mening hebt over de stelling.

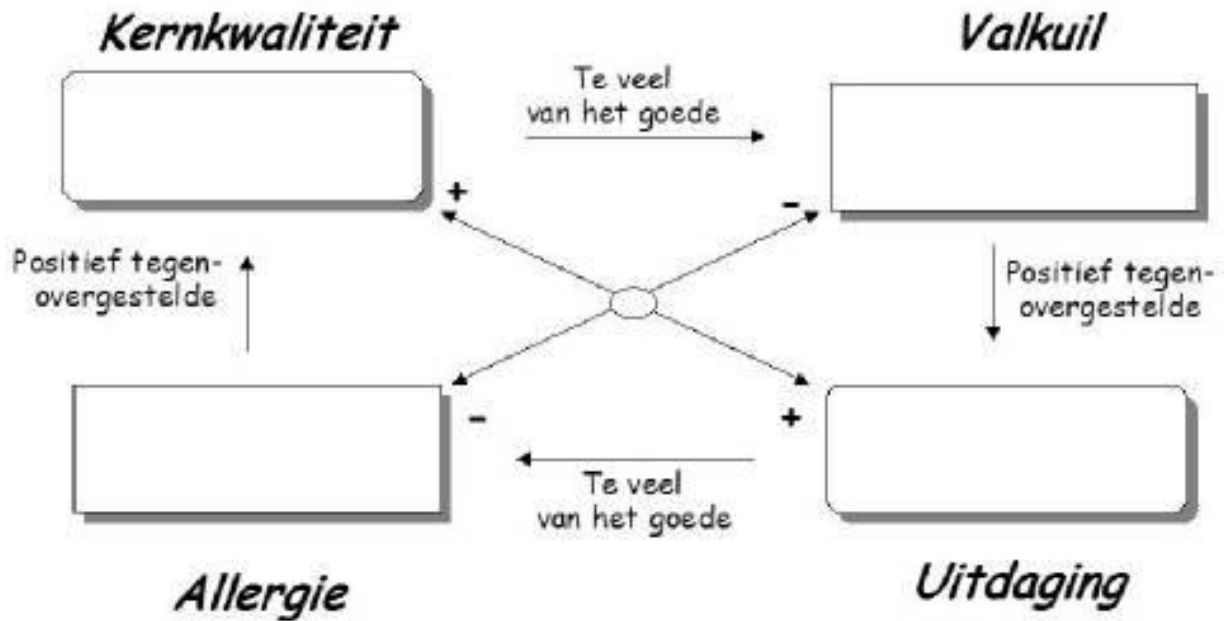
Vrijwilligers							
1. Er zijn straks geen vrijwilligers meer, alleen mantelzorgers en burenhulp	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
2. Vrijwilligerswerk geeft niet alleen zijn eigen 'meedoen' vorm, maar draagt ook bij aan het 'meedoen' van kwetsbare groepen	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
3. 'De overheid heeft overspannen verwachtingen over de mogelijkheden van mensen zich vrijwillig in te zetten of voor een naaste te zorgen. Je moet niet meer willen dan mogelijk is.'	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
4. Vrijwillige inzet is vaak de sluitpost voor gemeentelijk beleid zijn, ook wel beschreven als 'informele zorg als doekje voor het bloeden'.	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
5. Door de Wmo wordt de concurrentie tussen lokale partijen groter en krijgen meer lokale organisaties oog voor de kracht van vrijwilligers. Hierdoor kan er een 'run' op vrijwilligers ontstaan terwijl samenwerking tussen de partijen uitblijft.	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
6. Het is cruciaal vrijwilligers te betrekken bij de dialoog en beslissingsprocessen die invloed hebben op vrijwilligers.	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
7. Nieuwe samenwerkingsverbanden tussen vrijwilligersorganisaties en beroepskrachten op het gebied van wonen, zorg en welzijn is nog niet tot stand gekomen	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7

8. De gemeente heeft een duidelijke visie op de inzet van vrijwilligers in de nieuwe situatie (wmo)	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
9. Vrijwilliger in de Wmo is hetzelfde als vrijwilliger in de zorg	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
10. De rol van de vrijwilliger in de nieuwe context is mij duidelijk	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
Eigen rol als vrijwilliger. Hier scoort u zichzelf 1 is laag en 7 is hoog							
11. Ik vind het moeilijk om met jongeren om te gaan	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
12. ik vind het moeilijk om met mensen met een licht verstandelijke beperking om te gaan	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
13. ik vind het moeilijk om met mensen met een psychische kwetsbaarheid om te gaan	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
14. Ik weet wat eigen kracht betekent	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7
15. Ik werk met eigen kracht van de ander	1	2	3	<u>4</u>	5	6	7

KERNKWADRANT

modellensite.nl

Kernkwadranten



bron: Modellensite.nl



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport