



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn

van Bochove, M.; Tonkens, E.; Verplanke, L.

Publication date

2014

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Bochove, M., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Platform31; Universiteit van Amsterdam. <http://www.platform31.nl/publicaties/kunnen-we-dat-niet-aan-vrijwilligers-overlaten>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

A photograph of a playground. In the foreground, a young girl with dark hair and a white flower in it is running happily towards the camera. She is wearing a red and white striped long-sleeved shirt, red pants, and pink boots. To her right, another girl is on a merry-go-round. In the background, several other children are playing on a large wooden play structure with slides and platforms. The ground is covered in sand. The sky is overcast.

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

Nieuwe verhoudingen
tussen vrijwilligers en
professionals in zorg
en welzijn

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

Nieuwe
verhoudingen
tussen vrijwilligers
en professionals
in zorg en welzijn

Samenstelling en redactie
Marianne van Bochove,
Evelien Tonkens,
Loes Verplanke

September 2014

Inhoudsopgave

- P.5 **Inleiding**
Vrijwilligers gezocht!
Nieuwe verhoudingen
tussen vrijwilligers en
professionals in zorg
en welzijn

Evelien Tonkens, Marianne
van Bochove en Loes Verplanke
- P.17 **1. Extra, evenknie
of eigenaar**
**Samenwerkingspatronen
tussen vrijwilligers en
professionals**

Marianne van Bochove
en Monique Verhoeven
- P.40 *Intermezzo*
*Vervanging gezocht
voor vervangende
dienstplicht*
*Samenwerkingspatronen
tussen vrijwilligers en
professionals*

Evelien Tonkens
- P.47 **2. Gratis maar niet
voor niets**
Motieven van vrijwilligers
in zorg en welzijn

Loes Verplanke
- P.65 *Intermezzo*
*'Het is belangrijk dat
het een beetje klikt'*
*Aanbieders en vragers over
de voorwaarden van burenhulp*

*Marianne van Bochove
en Monique Verhoeven*
- P.73 **3. 'Waarom ben ik
niet gevraagd voor
het team-uitje?'**
Het (ver)binden van
vrijwilligers in de zorg

Suzanne Roggeveen en
Barbara van der Ent
- P.87 **4. Ieder zijn eilandje**
*Bonding en bridging in
buurthuizen en speeltuinen*

Marianne van Bochove

P.104 *Intermezzo*

*Big Society in
Groot-Brittannië*

*Over de toegevoegde sociale
waarde van vrijwilligers-
organisaties*

Evelien Tonkens en Loes Verplanke

P.144 **Bijlage**

**Toelichting op begrippen,
locaties en methode**

P.152 **Dankwoord**

P.154 **Projectconsortium**

P.155 **Colofon**

P.115 **5. 'Jij werkt hier
niet eens!'**

Het gezag van vrijwilligers

**Evelien Tonkens en
Marianne van Bochove**

P.135 **Conclusies en
aanbevelingen**

**Wanneer werkt
vrijwilligerswerk?**

**Evelien Tonkens, Loes Verplanke,
Jan Willem Duyvendak en
Marianne van Bochove**

Vrijwilligers gezocht!

Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn

Evelien Tonkens, Marianne van Bochove en Loes Verplanke

Vrijwilligerswerk staat prominent op de agenda van politiek en beleid. Vooral in het gemeentelijk zorg- en welzijnsbeleid zijn de verwachtingen van de inzet van vrijwilligers hooggespannen. De hoop is dat vrijwilligers veel taken en verantwoordelijkheden op zich nemen die nu nog bij betaalde krachten liggen, en deze taken liefst ook helemaal overnemen. Vrijwilligers zouden dan bijvoorbeeld buurthuizen, speeltuinen, zwembaden en bibliotheken gaan beheren of demente bejaarden gaan ondersteunen. Deze zelfstandig werkende vrijwilligers zouden dan begeleiding krijgen van professionals, die alleen nog op afstand opereren. In hoeverre en onder welke voorwaarden dit ideaalplaatje ook daadwerkelijk mogelijk en wenselijk is, is nauwelijks bekend. Onder druk van bezuinigingen probeert de zorg- en welzinssector steeds vaker vrijwilligers in te schakelen en tracht men van de opgedane ervaringen in de praktijk te leren. Met dit boek willen we op basis van empirisch onderzoek naar deze verandering de praktijk (professionals en organisaties in zorg en welzijn) en het beleid (beleidsmakers bij het Rijk en gemeenten) een spiegel voorhouden. Tegelijkertijd willen we bouwstenen aandragen voor een bredere reflectie op de veranderende verzorgingsstaat.

In veel Europese verzorgingsstaten zijn de laatste jaren drastische veranderingen gaande, waarbij meestal veel verwacht wordt van de inzet van burgers als oplossing voor maatschappelijke problemen (Hardill en Baines 2011, Muehlebach 2012). Zo doet de zorg een toenemend beroep op mantelzorgers en vrijwilligers. Buurtbewoners worden aangespoord om samen initiatieven te

nemen. Bijstandsgerechtigden moeten (vrijwilligers)werk gaan doen als tegenprestatie voor hun uitkering. Kwetsbare groepen worden ertoe aangezet om met hulp van het eigen netwerk hun problemen op te lossen. Dit alles niet alleen vanwege bezuinigingen, maar ook omdat professionals in zorg en welzijn blootstaan aan kritiek (Tonkens 2008). De opkomst in de afgelopen decennia van *New Public Management* – met zijn prestatie-meting, registratie-eisen en bureaucratische verantwoording – zou de kwaliteit van de dienstverlening onder druk hebben gezet. Burgers zouden beter dan professionals in staat zijn om hun woonomgeving, hun eigen leven en dat van anderen op orde te brengen en te houden. Onder noemers als 'eigen kracht', 'burgerkracht' en 'welzijn nieuwe stijl' doen instellingen en overheid een beroep op "de eigen verantwoordelijkheid van burgers voor hun eigen leven en leefomgeving", zoals het in de laatste integratienota staat (Ministerie van SZW 2011: 2). Een inspiratiebron hierbij is de in Groot-Brittannië populaire gedachte van een *Big Society*: het initiatief en de zeggenschap terug naar burgers en hun organisaties.

6 De beoogde verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet past precies in dit plaatje. De Troonrede van 2013 spreekt over een verschuiving van de 'klassieke' verzorgingsstaat naar de 'participatiesamenleving'. Het kabinet verwacht van 'iedereen die dat kan' dat ze voor zichzelf en voor anderen zullen zorgen. Voor degenen die dat niet kunnen, blijft er een vangnet bestaan, zo belooft het kabinet. Het gaat dus niet om de afschaffing van de verzorgingsstaat, maar om een "andere verdeling van collectieve en individuele verantwoordelijkheden" (Putters 2014: 8). Of deze veranderingen inderdaad tot meer participatie leiden – en van wie dan, op welke wijze en onder welke voorwaarden – valt nog te bezien en dus te onderzoeken.

In dit boek doen wij verslag van een kwalitatief sociologisch onderzoek naar de verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet. We hebben de voorwaarden en de voor- en nadelen van deze verschuiving onderzocht in de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Utrecht en Zaanstad, in verpleeghuizen, instellingen voor dagbesteding, bij het beheer van buurthuizen, buurtkamers en speeltuinen, en bij een organisatie voor burenhulp. We richten ons met name op de gevolgen van deze verschuiving voor de motivatie van vrijwilligers, de werkwijze van professionals, de verhouding tussen vrijwilligers en professionals en de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening.

Zorg voor kwetsbaren en beheer van publieke ruimten

We hebben onderzoek gedaan op twee terreinen waar de verschuiving van professionals naar vrijwilligers zich pregnant voordoet. Ten eerste in de zorg voor kwetsbare ouderen en mensen met een verstandelijke beperking, en

ten tweede in het beheer van (semi-)publieke ruimten waar de eerste stappen naar zelfbeheer zijn gezet door bewoners. Ten behoeve van de leesbaarheid zullen we in het vervolg spreken van 'publieke' ruimten of voorzieningen, in plaats van '(semi-)publieke'.

De zorg doet steeds vaker een beroep op vrijwilligers. Door de per 1 januari 2010 ingevoerde 'pakketmaatregel AWBZ' zijn veel kwetsbare mensen die begeleiding nodig hebben bij participatie in de samenleving, aangewezen op gemeenten. Alternatieve dagbesteding die gemeenten vanuit de Wmo moeten bieden, draait veelal op vrijwilligers. Ook in intramurale zorg hebben vrijwilligers een grotere rol gekregen. Uit onderzoek in de zorg blijkt dat vrijwilligers meestal worden ingezet voor aanvullende taken – zoals het bieden van persoonlijke aandacht – en niet voor de zorg zelf (Actiz 2012). Met de verdere veranderingen en bezuinigingen in de langdurige zorg zal de *aanvullende* rol van vrijwilligers naar verwachting deels verschuiven naar een *invullende* rol, waarbij zij bepaalde taken van professionals overnemen (Van Bochove e.a. 2013).

In de welzijnssector zijn de verwachtingen van vrijwilligers nog hoger. In 'welzijn nieuwe stijl' wordt een beroep gedaan op het 'zelfoplossend vermogen' van burgers (Ministerie van VWS 2010). Woningcorporaties dragen bijvoorbeeld het beheer van publieke ruimten over aan groepen huurders. Of bewoners nemen buurthuizen in zelfbeheer die wegens bezuinigingen met sluiting bedreigd worden. Plekken waar vrijwilligers zélf – in plaats van medewerkers van welzijnsorganisaties – de scepter zwaaien, komen steeds vaker voor (Huygen 2014). Niet alleen sommige buurthuizen, maar ook wijkbibliotheken, zwembaden en speeltuinen worden vrijwel volledig door vrijwilligers gerund. Waar zorginstellingen voorlopig vooral van vrijwilligers verwachten dat zij met professionals samenwerken, wordt er bij het beheer van publieke voorzieningen van uitgegaan dat vrijwilligers de verantwoordelijkheid helemaal overnemen, of nemen burgers hiertoe zelf het initiatief.

We hebben de inzet van vrijwilligers en hun samenwerking met professionals op de volgende plekken onderzocht:

- twee locaties voor kleinschalige verpleegzorg voor mensen met gevorderde dementie in Amsterdam;
- drie instellingen voor dagbesteding: één voor mensen met lichte dementie in Zaanstad en twee voor mensen met een verstandelijke beperking in Amsterdam en Zaanstad;
- zeven Huizen van de Wijk ('buurthuizen nieuwe stijl') in Amsterdam Nieuw-West;
- zes buurtkamers (kleinschalige buurthuizen, eigendom van woningcorporaties) in Amsterdam;

- vier grote speeltuinen in Utrecht;
- een locatie van de Burenhulpcentrale, die hulpvragers en hulp-aanbieders aan elkaar koppelt via een belsysteem, in Den Haag Segbroek.

De geselecteerde casussen verschillen van elkaar wat betreft het domein (zorg of welzijn) en daarmee ook wat betreft het type werkzaamheden. Vrijwilligers in een verpleeghuis hebben een andere rol dan vrijwilligers in een buurthuis. Maar ook binnen de casussen zijn er verschillen. In sommige buurthuizen doen vrijwilligers meer dan in andere. De casussen hebben echter ook belangrijke overeenkomsten.

Ten eerste gaat het om organisaties die door betaalde krachten worden geleid, en waar vrijwilligers een grotere rol spelen dan voorheen of waar er een actiever vrijwilligersbeleid is dan voorheen. Organisaties die opgericht zijn door vrijwilligers of waarin vrijwilligers al langere tijd zelfstandig werken, hebben we niet onderzocht. Onze focus ligt bij wat er gebeurt op het moment dat beroepskrachten bepaalde taken uit handen geven aan vrijwilligers, een focus dus op de verschuiving.

8

Ten tweede hebben de casussen met elkaar gemeen dat het grotendeels om vrijwilligerswerk gaat dat binnen en vanuit een organisatie plaatsvindt en op groepen gericht is (in plaats van individuele hulpontvangers in de thuissituatie) (Scholten 2011). Binnen dergelijke organisaties is er meer interactie tussen vrijwilligers en professionals, het onderwerp van deze studie. De casus van de Burenhulpcentrale vormt binnen ons onderzoek een uitzondering: daar wordt de hulp meestal wel bij cliënten thuis geboden.

Tot slot bevinden de onderzochte casussen zich in een (groot)stedelijke context. Dat is vooral van belang voor de publieke voorzieningen (buurthuizen, buurtkamers en speeltuinen). Maatschappelijke problemen zoals armoede, werkloosheid en taalachterstanden komen hier vaak samen. In een stadswijk met een dergelijke problematiek gaat het beheer van een buurthuis of speeltuin anders in zijn werk dan in een kleine gemeente.

We hebben in totaal meer dan honderdvijftig semigestructureerde interviews gehouden met vrijwilligers en professionals. Wat we precies onder vrijwilligers en professionals verstaan, staat in de bijlage achter in het boek. Daarnaast hebben we nog vele informele gesprekken gevoerd, ook met enkele cliënten en bezoekers. Verder hebben we meer dan honderd maal een dag of dagdeel meegelopen in de praktijk waar professionals en vrijwilligers samenwerken, of waar vrijwilligers iets alleen moeten doen. De namen die we in dit boek gebruiken voor de onderzochte locaties en de

personen die we hebben gesproken, zijn – omwille van de privacy – fictief. In de bijlage geven we een toelichting op onze kwalitatieve onderzoeksmethode en de keuze voor en kenmerken van de onderzochte casussen.

Samenwerking en emoties

Onderzoek naar verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals is vrij schaars. De Amerikaanse socioloog John Wilson stelt in een overzichtsartikel dat er vooral veel kwantitatief onderzoek is verricht naar de achtergrondkenmerken en motieven van vrijwilligers, en minder naar de ervaringen van vrijwilligers, de context waarin zij vrijwilliger zijn en hun contacten met beroepskrachten, andere vrijwilligers en cliënten (Wilson 2012). In Nederland krijgen de relaties tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn de laatste tijd wel de nodige aandacht, vooral in reactie op de beleidsontwikkelingen die meer verwachten van 'eigen kracht'. Het gaat dan zowel om verkennende literatuurstudies (Van der Klein e.a. 2011, De Boer en De Klerk 2013) als om kwantitatieve en kwalitatieve empirische studies (Briels en Ploegmakers 2012, Van Bochove e.a. 2013). Het relatief schaarse aanbod van bestaande studies richt zich meestal op de vraag wat de verschillen zijn in de taken die vrijwilligers en professionals verrichten. Ook in dit onderzoek besteden we aandacht aan de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen vrijwilligers en professionals. Ons onderzoek gaat echter verder dan het benoemen van de verschillende rollen die vrijwilligers en professionals spelen. We zijn vooral geïnteresseerd in de betekenissen die zij hieraan geven en de emoties die hierbij een rol spelen.

9

Aandacht voor emoties is belangrijk, omdat er door beleidsmakers vaak nogal taaktechnisch en instrumenteel wordt gedacht over de taakverdeling tussen vrijwilligers en professionals. Er is een aantal min of meer omschreven taken en er zijn handen die deze uitvoeren. Nu zijn dat nog veelal professionele handen, maar het moeten (vanwege de beoogde herziening van de verzorgingsstaat in een 'participatiesamenleving') meer vrijwillige handen worden. Het werk is als het ware een taart die je in stukken kunt snijden: je kunt een kleinere taartpunt in handen van professionals leggen en een grotere in handen van vrijwilligers. De vraag is dan of vrijwilligers voldoende competenties hebben om deze taken goed te vervullen. Zo niet, dan zouden ze zich kunnen bijscholen op de sterk in opkomst zijnde vrijwilligersacademies en andere vrijwilligersscholingen.

Dit vinden wij echter een eenzijdige en magere voorstelling van zaken. De verhouding tussen professionals en vrijwilligers is veel meer en vooral veel complexer dan het overgaan van taken van het ene paar handen in het andere. De taakinfilling, samenwerking en de verschuiving van taken wordt in hoge mate bepaald door moreel-emotionele processen zoals erkenning, waardering, gevoelens van verbondenheid, loyaliteit of juist van uitsluiting

en miskenning. Hoer ik erbij of niet? Wordt er naar mij geluisterd of niet? Ziet men mij staan of niet? Dergelijke moreel-emotionele processen zijn zeer bepalend voor de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers en tussen vrijwilligers onderling.

In dit onderzoek bekijken wij de verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet daarom vooral vanuit het in onze onderzoeksgroep ontwikkelde emotie-sociologische perspectief op de veranderende verzorgingsstaat (Kampen e.a. 2013). Daarmee kun je spanningen en (sluimerende) conflicten veel beter in kaart brengen, en analyseren en begrijpen. Dit boek is daarom ook een exercitie over de emotie-sociologische aspecten van de veranderende verhouding tussen professionals en vrijwilligers, die grote gevolgen hebben voor de meer taaktechnische en instrumentele vragen. Met deze blik zijn drie thema's naar voren gekomen.

Ten eerste samenwerkingspatronen. Het uitgangspunt dat ofwel een professional iets doet ofwel een vrijwilliger, klopt niet: meestal gaat het om samenwerkings- en afhankelijkheidsrelaties. Welke patronen van samenwerking tussen vrijwilligers en professionals zien we, in welke omstandigheden komen deze voor, en welke dilemma's brengen deze met zich mee? Hoe ervaren de betrokkenen deze samenwerking en wat maakt dat zij zich er al dan niet prettig bij voelen?

10

Een tweede thema dat vanuit emotie-sociologisch perspectief naar voren komt, is binding. Vanuit een instrumenteel perspectief wordt vaak gezegd dat vrijwilligers tegenwoordig vooral op zoek zijn naar het verbeteren van hun eigen cv, of andere min of meer op eigenbelang gerichte motieven hebben. Zij zouden zich vanwege deze meer instrumentele houding ook maar kort willen binden, voor de gelegenheid en voor het bereiken van een instrumenteel doel. In hoeverre zien we dit in de praktijk terug? Welke interacties en bijkomende emoties maken dat mensen zich kortstondig of juist langdurig binden? Tussen wie vindt binding plaats en waarom?

Het derde thema dat in ons onderzoek naar voren is gekomen is gezag. Vanuit instrumenteel perspectief is het na de taakverdeling verder duidelijk: wat iemand te zeggen heeft, wordt bepaald door diens functie. Vanuit emotie-sociologisch perspectief ligt dit ingewikkelder. Hoe zien mensen zichzelf en elkaar? Hoe schatten ze elkaars kennis en kunde in? En hoezeer voelen ze zichzelf gekend en gewaardeerd? Daarvan hangt af wat ze zich laten zeggen en in hoeverre ze anderen kunnen en willen aanspreken. Daarvan hangt met andere woorden af in hoeverre vrijwilligers ook gezag kunnen uitoefenen.

Vanuit dit emotie-sociologische perspectief beantwoorden we de centrale vraag van dit onderzoek:

Hoe verhouden professionals en vrijwilligers zich tot elkaar in zorg- en welzijnsorganisaties die een toenemend beroep doen op vrijwilligers, en welke gevolgen heeft dit voor vrijwilligers, professionals en de dienstverlening?

Deze vraag delen we op in een aantal specifiekere vragen:

1. Wat zijn de kenmerken en motieven van vrijwilligers? Met deze vraag onderzoeken we waarom vrijwilligers zijn begonnen met vrijwilligerswerk in zorg en welzijn en waarom ze er al dan niet mee doorgaan. Ook bekijken we welke taken en verantwoordelijkheden zij wel of juist niet willen overnemen, en waarom. Verder gaan we na wat hun competenties zijn: voldoen deze aan wat er in hun nieuwe rol van hen wordt verwacht?
2. Welke nieuwe rol hebben professionals? Welke taken en verantwoordelijkheden dragen zij over aan vrijwilligers en welke niet? We onderzoeken welke rol professionals spelen in de coaching, begeleiding en coördinatie van vrijwilligers, en hoe zij dit ervaren.
3. Wat zijn de gevolgen van de grotere inzet van vrijwilligers voor de verstandhouding tussen professionals en vrijwilligers, vrijwilligers onderling, en vrijwilligers en de gebruikers van zorg- en welzijnsvoorzieningen? We vragen professionals wat volgens hen de voor- en nadelen zijn van het werken met vrijwilligers. Ook kijken we naar de verwachtingen die vrijwilligers en professionals van elkaar hebben, en waar die verwachtingen vandaan komen. Speciale aandacht is er ook voor de vraag in hoeverre vrijwilligers gezag kunnen uitoefenen over anderen.
4. Wat zijn de gevolgen van de grotere inzet van vrijwilligers voor de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening? We gaan na of en in hoeverre vrijwilligers voor kwaliteitswinst zorgen, doordat ze meer tijd hebben om persoonlijke aandacht te bieden aan cliënten in de zorg. Of misschien zorgen ze wel voor kwaliteitsverlies, doordat ze minder deskundig of minder vaak beschikbaar zijn? Tot slot bekijken we in hoeverre publieke ruimten toegankelijk blijven als vrijwilligers daarvoor verantwoordelijk zijn.

11

Een blik op het buitenland

Omdat Nederland in de verschuivende verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals niet alleen staat, maar ook veel andere verzorgingsstaten

meer van burgers verwachten – vaak ook in de rol van vrijwilliger – hebben we in ons onderzoek ook over de grenzen gekeken. We hebben onderzocht in hoeverre het beleid in Groot-Brittannië, Duitsland, Zweden, Italië en Canada ook roept om meer inzet van vrijwilligers, en op welke wijze dit vorm krijgt. Van dat onderzoek doen wij elders verslag (Tonkens e.a., nog te verschijnen). Op basis van deze analyse hebben we twee landen geselecteerd voor een nadere bestudering van de hedendaagse praktijk, namelijk Groot-Brittannië en Duitsland. De keuze voor Groot-Brittannië is vooral ingegeven door het feit dat veel mensen in Nederland inspiratie hopen te putten uit de *Big Society*-gedachte die er populair is. Wat kunnen we hiervan leren over de verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet? Daarnaast hebben we voor Duitsland gekozen omdat onze oosterburen – meer dan Nederland en veel andere landen – duidelijke nationale beleidskaders en -plannen hebben ontwikkeld en uitgevoerd op het gebied van vrijwilligerswerk. Een duidelijk voorbeeld is de *Bundesfreiwilligendienst*, een landelijke vrijwilligersdienst van meestal een jaar. In twee intermezzo's doen wij verslag van onze bevindingen in Groot-Brittannië en Duitsland.

Leeswijzer

Dit boek bestaat uit vijf hoofdstukken, waarin we ingaan op de bevindingen uit de Nederlandse casussen. De Burenhulpcentrale vormt een uitzondering, daaraan wijden we vanwege het enigszins afwijkende karakter een derde intermezzo, naast de twee over Groot-Brittannië en Duitsland.

In hoofdstuk 1 staan de samenwerkingspatronen tussen vrijwilligers en professionals centraal. Marianne van Bochove en Monique Verhoeven bespreken hier drie verschillende vormen van samenwerking, die variëren in de mate waarin vrijwilligers taken overnemen en beslissingen nemen, en wat betreft de aan- of afwezigheid van professionals. Zij laten zien aan welke voorwaarden deze drie samenwerkingspatronen moeten voldoen om met succes in de praktijk te worden ingezet.

In hoofdstuk 2 bespreekt Loes Verplanke de motieven van vrijwilligers: waarom zetten zij zich als vrijwilliger in voor bijvoorbeeld een verpleeghuis of een speeltuin? De variatie aan motieven blijkt groot te zijn en de verschillende motieven hangen samen met de achtergrond van vrijwilligers. Tegenwoordig wordt vaak gezegd dat vrijwilligers zich niet meer langdurig willen binden en vooral gericht zijn op het verbeteren van hun cv. In dit hoofdstuk blijkt echter dat veel mensen juist op zoek zijn naar langdurige binding en een plek om zich thuis te voelen.

13

Of vrijwilligers in hun vrijwilligerswerk ook de binding vinden waarnaar ze op zoek zijn, behandelen we in de hoofdstukken 3 en 4, die een tweeluik vormen. Deze hoofdstukken gaan over de vraag wat de kenmerken zijn van de 'gemeenschappen' waar vrijwilligers deel van uitmaken, en wat hierbij bevorderende en belemmerende factoren zijn.

In hoofdstuk 3 gaan Suzanne Roggeveen en Barbara van der Ent eerst in op bindingen van vrijwilligers in de zorg. Het blijkt voor 'gemeenschapszoekende' vrijwilligers vooral van belang te zijn dat professionals hen opnemen in het team. Dit teamgevoel wordt echter nogal eens belemmerd door vrijwilligersmoedheid bij professionals, hun angst voor baanverlies en eerdere slechte ervaringen met vrijwilligers.

In hoofdstuk 4 onderzoekt Marianne van Bochove vervolgens *bonding en bridging* onder vrijwilligers in de publieke ruimte. Het ideaal van veel beleidsmakers en welzijnsorganisaties is een heterogene bezoekerspopulatie. Ze zien het als een waarde op zich wanneer bezoekers van verschillende etnische achtergronden en sociaaleconomische klassen zich met elkaar mengen. Maar denken de vrijwilligers die steeds meer taken overnemen van

professionals er ook zo over? In de praktijk blijkt vaker sprake te zijn van *bonding* tussen mensen die op elkaar lijken, dan van *bridging* – het overbruggen van verschillen. Soms gaat deze bonding zo ver, dat het de toegankelijkheid van de publieke ruimte bedreigt en professionals genoodzaakt zijn op te treden.

In hoofdstuk 5 gaan Evelien Tonkens en Marianne van Bochove in op het thema gezag. Met de verschuiving van taken van professionals naar vrijwilligers is een gezagsprobleem ontstaan. Vrijwilligers blijken vaak maar weinig gezag te kunnen uitoefenen. Zij kunnen zich immers niet beroepen op een specifieke opleiding (expertocratisch gezag), hebben geen officiële functie (bureaucratisch gezag) en meestal geen kleding van de organisatie (traditioneel gezag). Ook nieuwere vormen van gezag die steeds belangrijker worden (populistisch en dialogisch gezag) hebben zij vaak maar weinig. Wil men vrijwilligers meer verantwoordelijkheden geven, dan moeten zij ook de benodigde gezagsbronnen krijgen.

In de conclusie zetten Evelien Tonkens, Loes Verplanke, Jan Willem Duyvendak en Marianne van Bochove de belangrijkste bevindingen van dit boek bij elkaar. Ook geven zij concrete aanbevelingen welke lessen kunnen worden getrokken uit dit onderzoek en welke handvatten het biedt het voor het Rijk, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties bij het vormgeven en uitvoeren van vrijwilligersbeleid.

Literatuur

Actiz (2012) *Vrijwilligersbeleid 2012. Rapportage Flitsenquête Actiz*. Utrecht: Actiz.

Bochove, M. van, I. Verhoeven en S. Roggeveen (2013) Sterke vrijwilligers, volhardende professionals: Nieuwe verhoudingen door de Wmo. In: T. Kampen, I. Verhoeven en L. Verplanke (red). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (p. 187-203). Amsterdam: Van Genneep.

Boer, A. de en M. de Klerk (2013) *Informeel zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Hardill, I. en S. Baines (2011) *Enterprising care? Unpaid voluntary action in the 21st century*. Bristol: The Policy Press.

Huygen, A. (2014) *Buurthuizen in zelfbeheer. Benodigde kwaliteiten voor succesvol zelfinitiatief*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kampen, T. (2013) De geluks-machine loopt vast op eigen kracht. Beheersing, bevrijding en erkenning van geleide vrijwilligers. In: Thomas Kampen, Imrat Verhoeven en Loes Verplanke (red.) *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (p. 93-111). Amsterdam: Van Genneep.

Klein, M. van der, J. Mak en R. van der Gaag, m.m.v. M. Steketee (2011) *Professionals en vrijwilligers-organisaties) rond jeugd en gezin. Literatuur over samenwerken in de pedagogische civil society*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Ministerie van SZW (2011) *Integratie, binding, burgerschap*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Ministerie van VWS (2010) *Welzijn nieuwe stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Muehlebach, A. (2012) *The moral neoliberal. Welfare and citizenship in Italy*. Chicago: University of Chicago Press.

Putters, K. (2014) *Rijk geschakeerd. Op weg naar de participatie-samenleving*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Scholten, C. (2011) *Zonder cement geen bouwwerk. Vrijwilligerswerk in de zorg, nu en in de toekomst*. Utrecht: Vilans/Movisie en Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk.

Tonkens, E. (2008) *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking en professionaliteit in de publieke sector*. Amsterdam: Van Genneep.

Tonkens, E., M. Verhoeven, E. van Gemert en B. van der Ent (nog te verschijnen artikel) Volunteering as catch-all strategy. Justifications of policies on volunteering in six welfare states.

Wilson, J. (2012) Volunteerism research. A review essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2): 176-212.

15



Een vrijwilliger begeleidt een cliënt bij dagbesteding. Foto Diana Snabilié

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

1. Extra, evenknie of eigenaar

Samenwerkings- patronen tussen vrijwilligers en professionals

Marianne van Bochove en Monique Verhoeven¹

17

Cliënten van een verpleeghuis helpen met eten, mensen met een beperking begeleiden bij een knutselactiviteit, achter de balie staan bij een buurthuis, fondsen werven voor een nieuw toestel in de speeltuin. Dit soort taken zou je toch gemakkelijk aan vrijwilligers moeten kunnen overlaten, zo is de gedachte in het huidige zorg- en welzijnsbeleid. Maar is dat ook zo? Is het zo eenvoudig om taken en verantwoordelijkheden die eerst bij professionals lagen over te dragen aan vrijwilligers? Waar moet je dan rekening mee houden? En welke voor- en nadelen heeft dit voor beleidsmakers, professionals, vrijwilligers en uiteindelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten? Dat zijn de vragen die we in dit hoofdstuk beantwoorden.

Kenmerkend voor alle casussen die we hebben onderzocht is: een toenemend beroep op vrijwilligers. De onderzochte organisaties verwachten van vrijwilligers dat ze taken van professionals ondersteunen of overnemen. Op alle locaties is er een samenwerkings- en afhankelijkheidsrelatie tussen vrijwilligers en professionals. De precieze vorm hiervan verschilt echter. In verpleeghuizen vullen de vrijwilligers de professionals aan, terwijl vrijwilligers in buurthuizen verschillende taken van de professionals overnemen.

1 Met medewerking van Jan Willem Duyvendak, Barbara van der Ent, Eva van Gemert, Suzanne Roggeveen, Evelien Tonkens en Loes Verplanke. Dit hoofdstuk is deels gebaseerd op de onderzoeksbriefing *Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten?* (Van Bochove e.a. 2014).

Maar ook binnen één type voorziening bestaan verschillen. Zo doen vrijwilligers in de ene speeltuin meer dan in de andere.

We onderscheiden drie typen samenwerkingspatronen. De term *professionele verantwoordelijkheid* gebruiken we wanneer de meeste taken en verantwoordelijkheden bij de professional liggen en vrijwilligers vooral een ondersteunende rol hebben. In het geval van *gedeelde verantwoordelijkheid* hebben vrijwilligers bepaalde taken van professionals overgenomen en zijn hun rollen vaak overlappend. Bij *vrijwillige verantwoordelijkheid* hebben vrijwilligers bijna alle taken van professionals overgenomen en gaan zij zelfstandig te werk, terwijl de professional op meer afstand staat. In dit hoofdstuk lichten we deze drie patronen toe aan de hand van interviews en observaties, en verklaren we de gevonden verschillen. De samenwerkingspatronen lijken vooral het resultaat te zijn van kenmerken van de organisaties (het type diensten dat ze leveren) en kenmerken van de beschikbare vrijwilligers (hun bereidheid en kundigheid om taken over te nemen).

Na de beschrijving van de kenmerken van en voorwaarden voor de drie samenwerkingspatronen, bespreken we belangrijke dilemma's waarmee organisaties geconfronteerd worden als ze meer aan vrijwilligers willen – of door bezuinigingen moeten – overlaten. Tot slot doen we enkele concrete aanbevelingen. Want ook al is geen van de samenwerkingspatronen zaligmakend, wel kunnen we stellen dat het ene patroon in een bepaalde context geschikter is dan het andere.

18

Drie patronen van samenwerking

Hoewel het meeste onderzoek naar vrijwilligerswerk is gericht op de individuele kenmerken en motieven van vrijwilligers (Wilson 2012), zijn er ook enkele eerdere studies die specifiek kijken naar samenwerkingsrelaties tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Deze studies beperken zich vaak tot één casus – zoals ziekenhuizen (Handy en Srinivasan 2004), een vrouwenkliniek (Merrell 2000) of patiëntenorganisaties (Kreutzer en Jäger 2010). Ons onderzoek is echter vergelijkend van aard. De diversiteit aan casussen maakt het ons mogelijk verschillende typen samenwerkingspatronen te signaleren. Door ze met elkaar te vergelijken worden de centrale kenmerken en gevolgen ervan duidelijker.

De drie patronen van samenwerking die we in dit hoofdstuk onderscheiden noemen we *professionele, gedeelde en vrijwillige verantwoordelijkheid*. Ze verschillen van elkaar wat betreft de taken die vrijwilligers hebben, de mate waarin zij betrokken zijn bij het nemen van beslissingen en de intensiteit van de aanwezigheid van professionals. De bijvoeglijke naamwoorden 'professionele' en 'vrijwillige' verwijzen naar de positie van degenen die de verantwoordelijkheid dragen. 'Professionele' verantwoordelijkheid betekent hier dus verantwoordelijkheid van professionals. De term 'professioneel' verwijst hier niet naar 'goed' of 'vakkundig'.

Hoewel we het patroon van professionele verantwoordelijkheid alleen in de zorg tegenkomen en de patronen van gedeelde en vrijwillige verantwoordelijkheid vooral bij het beheer van publieke voorzieningen, bestaan er binnen de onderzoeksterreinen en soms zelfs binnen een organisatie verschillende patronen naast elkaar. Hieronder lichten we de drie samenwerkingspatronen toe aan de hand van praktijkvoorbeelden.

Professionele verantwoordelijkheid: vrijwilligers als extra

In de onderzochte locaties van verpleegzorg voor ouderen met dementie en bij twee van de drie onderzochte instellingen die dagbesteding aanbieden (beide aan mensen met een verstandelijke beperking) vinden we een patroon van *professionele verantwoordelijkheid*. Hierbij hebben vrijwilligers aanvullende taken, beschikken ze over weinig tot geen beslissingsbevoegdheid en is de professional bijna altijd in de buurt.

Veel taken in de verpleegzorg zijn voorbehouden aan professionals: taken die zijn gerelateerd aan lichamelijke zorg (zoals wassen, aankleden en het geven van medicijnen), administratieve taken (zoals het bijwerken van dossiers) en coördinerende taken (zoals het aansturen en begeleiden van betaalde en onbetaalde krachten) worden alleen door professionals verricht. De taak van vrijwilligers in de verpleegzorg is vooral het bieden van persoonlijke aandacht. Een professional zegt dat vrijwilligers bepaalde behoeften van cliënten vervullen waar professionals tegenwoordig niet meer aan toe komen.

19

“Wandelen, naar buiten, gezellig kletsen, sjoelen. De dames vinden het fijn als er met hen gezeten wordt, een beetje getut. Maar wandelen is zeker nummer één. Iedereen vindt het toch fijn om naar buiten te gaan en dat gebeurt anders (zonder vrijwilligers, red.) weinig tot niet.”

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

Bij enkele taken, zoals het voorbereiden van de maaltijden en het begeleiden van de tweewekelijkse sport- en spelactiviteiten krijgen professionals in de verpleegzorg ondersteuning van vrijwilligers. Als vrijwilligers afwezig zijn gaat een vaste activiteit toch door. Een professional ziet de vrijwilligers dan ook vooral als een extra paar handen.

“Het is vooral extra. En kijk, als iemand voor het ontbijt komt, dan helpt ons dat weer. Dat ontlast ons en het is een extraatje, het is namelijk ook leuk voor de cliënten. Dat is dus twee vliegen in één klap en dat is ideaal.”

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

Net als in de door Handy en Srinivasan (2004) bestudeerde Canadese ziekenhuizen krijgen de vrijwilligers in de verpleegzorg en bij dagbesteding vooral waardering vanwege

de aanvullende rol die ze spelen. Professionals zijn blij met die extra paar handen. Een professional van de Schoolmeesterstraat, waar vrijwilligers onder meer helpen bij de dagbesteding in de bijbehorende kinderboerderij, zegt: “We zouden wel zonder vrijwilligers kunnen, maar dat willen we niet.”

De beslissingsbevoegdheid van vrijwilligers in de onderzochte verpleeghuizen en instellingen voor dagbesteding beperkt zich tot hun eigen afgebakende taak: ze mogen zelf weten of ze liever willen gaan wandelen met cliënten of willen helpen bij het ontbijt, en of ze liever begeleiden bij houtbewerking of bij het doen van spelletjes. Ook de invulling van deze taken is grotendeels aan hen. Zo maakt een vrijwilliger op de islamitische afdeling van een verpleeghuis vaak een mediterrane lunch klaar, waar de professionals – vanwege tijdsdruk – eerder kiezen voor een broodmaaltijd. Anders dan bij de patronen van gedeelde en vrijwillige verantwoordelijkheid, waar vrijwilligers (mee-) beslissen over het type activiteiten dat wordt aangeboden, hebben vrijwilligers bij professionele verantwoordelijkheid echter weinig te zeggen over de gang van zaken binnen de organisatie. Hun kennis van wat er op hun afdeling speelt is beperkt, omdat ze niet of nauwelijks betrokken worden bij vergaderingen en het schrijven van evaluatierapporten. Dit heeft met privacy te maken: vrijwilligers mogen niet te veel achtergrondinformatie krijgen over de cliënten. Alleen als het belangrijk is voor het verrichten van hun eigen taak zijn vrijwilligers aanwezig bij een teamvergadering. Zo werd een vrijwilliger van de Schoolmeesterstraat, die jongeren met een beperking begeleidt bij tuinieren, uitgenodigd voor een vergadering omdat het voor hem belangrijk was om te weten of hij rekening moest houden met bepaald gedrag. Maar het begeleidingsplan, dat gedetailleerd beschrijft wat de achtergrond is van cliënten, mogen vrijwilligers niet lezen.

“Je hebt cliënten die heel veel dingen hebben meegemaakt. En dat lees je in hun begeleidingsplan, maar je geeft die informatie niet aan vrijwilligers. Je geeft ze alleen die informatie die ze nodig hebben.”

(professional dagbesteding Schoolmeesterstraat)

Kenmerkend voor professionele verantwoordelijkheid is verder dat de professional nooit ver weg is. Vrijwilligers staan niet permanent onder begeleiding van professionals, maar er is wel altijd een professional in de buurt die kan ingrijpen als iets mis dreigt te gaan. Vrijwilligers in de verpleegzorg zijn regelmatig alleen met cliënten – bijvoorbeeld in de gezamenlijke huiskamer of tijdens het wandelen – maar de professional is daar altijd van op de hoogte en kan binnen enkele minuten ter plaatse zijn. Professionals vinden dit van belang, omdat zij verantwoordelijk zijn. “Het blijven onze cliënten”, zegt een professional van verpleeghuis Burgemeester van Tongerenstraat. Ook de vrijwilligers zelf willen vaak liever in de buurt van een professional blijven. Zo zegt een vrijwilliger van dezelfde locatie: “Als ik ga wandelen maak ik een klein ommetje, ik wil niet te ver weg, want als er iets gebeurt, moet ik wel op tijd terug zijn.” Hierin verschilt



Vrijwilligers in een verpleeghuis. Foto Pauline Seij i.o.v. Vilans



Een vrijwilliger in een speeltuin. Foto Laura van Bochove

professionele verantwoordelijkheid duidelijk van gedeelde en vrijwillige verantwoordelijkheid, waar vrijwilligers ook activiteiten ondernemen als er geen professional aan het werk is.

Dat er in de onderzochte verpleegzorg en dagbesteding voor mensen met een beperking sprake is van professionele verantwoordelijkheid, heeft te maken met de kennis en vaardigheden die professionals wel hebben en vrijwilligers meestal niet. Professionals hebben een opleiding gevolgd om bepaalde taken te mogen verrichten (zoals het toedienen van medicijnen) en hebben geleerd hoe ze moeten omgaan met bepaald gedrag. Bij dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking is de aanwezigheid van een professional cruciaal in het geval van cliënten die onberekenbaar gedrag vertonen. Bovendien is het in de zorg van groot belang dat bepaalde diensten gegarandeerd worden geleverd en van een constant niveau zijn. Vrijwilligers zijn zeer belangrijk voor het bieden van persoonlijke aandacht, maar hun aan- of afwezigheid bepaalt niet of cliënten op een dag wel of niet gewassen worden, te eten hebben, of fysiotherapie krijgen. Dit samenwerkingspatroon is aan twee voorwaarden gebonden: er moeten voldoende professionals zijn en de vrijwilligers moeten accepteren dat hun taken en beslissingsbevoegdheid beperkt zijn.

Gedeelde verantwoordelijkheid: vrijwilligers als evenknie

22

Het tweede samenwerkingspatroon is *gedeelde verantwoordelijkheid*. Vergeleken met professionele verantwoordelijkheid hebben vrijwilligers binnen dit patroon een groter takenpakket en meer beslissingsbevoegdheid. Professionals zijn binnen dit samenwerkingspatroon niet meer altijd aanwezig, maar spelen wel een belangrijke rol bij de begeleiding van vrijwilligers. We vinden dit samenwerkingspatroon in een instelling die dagbesteding aanbiedt voor mensen met beginnende dementie en verder vooral bij het beheer van publieke voorzieningen zoals buurthuizen, buurtkamers en speeltuinen. Het komt grotendeels overeen met wat Eliasoph (2011) in de VS vond bij empowermentprojecten voor jongeren met een achterstandspositie en Merrell (2000) in een Britse vrouwenkliniek.

Bij gedeelde verantwoordelijkheid nemen vrijwilligers sommige taken van professionals over. Bij de dagbesteding voor mensen met lichte dementie is er bijvoorbeeld een vrijwilliger die gymnastiekles geeft, zonder dat een professional hier continu bij betrokken is. Ook bij het beheer van publieke voorzieningen organiseren vrijwilligers zelf activiteiten, zoals danslessen, mozaïekcursussen, taallessen en huiswerkbegeleiding in buurthuizen en knutselactiviteiten en spelletjes in speeltuinen. De samenwerking tussen vrijwilligers en professionals in het buurthuis SamenSterk is een duidelijk voorbeeld van gedeelde verantwoordelijkheid. Een professional vertelt over het verschil met vroeger, toen betaalde krachten nog bijna alle activiteiten organiseerden:

“Vroeger werkte ik als sociaal werker. Dat was werken in de oude stijl. Dus ‘u vraagt, wij draaien’. Nu zeggen de bezoekers

‘wij willen yoga’, en dan zeggen wij ‘is goed, dan gaan jullie het organiseren’. Dus het moet echt uit de bezoekers zelf komen. ‘Oké, jij wilt iets, goed idee. Wij gaan je helpen om het mogelijk te maken’.”

(professional buurthuis SamenSterk)

Professionals doen dus een beroep op bezoekers om zich als vrijwilliger in te zetten en activiteiten te organiseren. Het werken volgens de ‘nieuwe stijl’ betekent niet alleen een nieuwe rol voor de gebruikers van het buurthuis, maar ook voor professionals. Zij moeten bewoners motiveren om vrijwilligerswerk te gaan doen en hen helpen bij het verrichten van hun taken. De hierboven geciteerde professional signaleert verschillen in de mate waarin vrijwilligers activiteiten kunnen organiseren: “De een is een stuk zelfstandiger en kan zelf verzinnen wat er moet gebeuren, anderen hebben iets meer een steuntje in de rug nodig.”

Het bemensen van de balie of de kantine gebeurt vaak zowel door vrijwilligers als professionals, maar coördinerende taken (zoals het aansturen van vrijwilligers en het leggen van contacten met andere organisaties) en administratieve taken (zoals e-mailverkeer en het maken van activiteitenroosters) zijn bij gedeelde verantwoordelijkheid meestal het domein van de professional. Esmā, een vrijwilliger van buurthuis SamenSterk, verwoordt het verschil tussen zichzelf en de betaalde baliedewerker Zeynep.

23

“Ik doe evenveel. Soms ook meer. Ik bedoel, we staan op één lijn. Als ik voor mezelf praat, dan doe ik evenveel als zij hoor. Alleen sommige dingen invoeren op de computer, dat doet zij dan. Zij is eindverantwoordelijke, weet je. Mails en dingen invoeren, dat doet Zeynep. Ik kan het ook wel, maar ik doe het niet.”

(vrijwilliger buurthuis SamenSterk)

Wanneer professionals denken dat vrijwilligers het aankunnen, krijgen ze soms ook administratieve taken. Als zij dit goed doen, kan dit af en toe zelfs leiden tot een betaalde functie, zoals het geval was bij Zeynep. Ook bij de dagbesteding voor mensen met lichte dementie heeft een vrijwilliger administratieve taken. Dit vraagt volgens de professional die haar begeleidt om meer deskundigheid.

“Ze moeten toch ook minimaal wel een beetje achter de computer kunnen zitten. Ze moeten met Word kunnen omgaan. Bij de receptie gaat het om, ja als je dat zo mag noemen, wat hoger vrijwilligerswerk. Ze doen ook vaak wat administratief werk voor de beroepskracht. Dus zij zitten daar dan weer tussenin (tussen professionals en de andere vrijwilligers, red.).”

(professional dagbesteding Noorderhaven)

Bij gedeelde verantwoordelijkheid is er wel een verschil in (eind)verantwoordelijkheid tussen vrijwilligers en professionals, maar vergeleken met professionele verantwoordelijkheid zijn vrijwilligers hier meer 'evenknie' dan 'extra'. Vrijwilligers hebben bij gedeelde verantwoordelijkheid meer inzicht in wat er in de rest van de organisatie speelt dan bij professionele verantwoordelijkheid, waar vrijwilligers zich vooral richten op hun eigen specifieke taak. Vrijwilligers met gedeelde verantwoordelijkheid worden niet bij alle vergaderingen uitgenodigd, maar hebben wel regelmatig overleg met professionals. Vrijwilligers hebben hier ook meer te zeggen over de inhoud van de dienstverlening. Zo besloten vrijwilligers van een speeltuin dat zij met carnaval een activiteit wilden organiseren en liet de betrokken professional de vaststelling van het programma aan hen over.

“Ze wilden een activiteit organiseren voor carnaval, daar kwamen ze zelf mee, dan vraag ik: ‘Wat hebben jullie nodig? Wat kan ik doen, wat kunnen jullie zelf?’ Nou, dan was dat geregeld. Maar na een uur, als het dan niet loopt, dan is het ‘o ja, we hebben twee uur, we moeten nog een activiteit hebben’. Na een uurtje hossen stopt de muziek, dan moet je nog meer doen. Nou, dan gaat het mis. Dat soort procesjes. Ik kan het van tevoren zeggen, maar ik kan het ook gewoon laten gebeuren, dan doen ze het de volgende keer anders, of korten het in. (...) Uiteindelijk is er wel iemand van de leiding ingesprongen. Tuurlijk helpen we dan. Maar er was naderhand wel een gesprek.”

(professional speeltuin Het Bloemenveld)

In het bovenstaande citaat komen de belangrijkste kenmerken van gedeelde verantwoordelijkheid naar voren: vrijwilligers organiseren zelf een activiteit maar krijgen hierbij wel ondersteuning van een professional. Ze mogen beslissen over de vorm en inhoud van de activiteit, maar de professional houdt een oogje in het zeil en grijpt zo nodig in.

Anders dan bij professionele verantwoordelijkheid, is de professional niet meer altijd in de buurt om problemen op te lossen. Zo staan de vrijwilligers van speeltuin Het Bloemenveld enkele dagen per week alleen in de speeltuin. Dit is onderdeel van een klein experiment binnen deze locatie om geleidelijk toe te gaan naar vrijwillige verantwoordelijkheid. Dit gaat echter niet zonder slag of stoot. Zo zijn veel vrijwilligers bang om bezoekers terecht te wijzen, omdat ze vrezen dat die niet naar hen zullen luisteren. Dat is ook in veel andere speeltuinen en buurthuizen een obstakel bij het overdragen van taken en verantwoordelijkheden aan vrijwilligers. (In hoofdstuk 5 komt dit probleem uitgebreid aan de orde.) Een tweede obstakel bij de eventuele overgang van gedeelde naar vrijwillige verantwoordelijkheid is dat vrijwilligers zich vaak niet willen vastleggen. Ze willen wel af en toe iets doen, maar geen structurele verantwoordelijkheid dragen. De onderstaande uitspraak is er slechts een van vele met een vergelijkbare strekking:

“Als ik naar mezelf kijk: ik wil best vrijwilligerswerk doen wanneer het mij uitkomt. Maar als het echt mooi weer is, dan heb ik zoiets van: ja, dag!”

(vrijwilliger speeltuin De Groene Poort)

Het patroon van gedeelde verantwoordelijkheid vraagt om vrijwilligers die bereid zijn enkele taken van professionals over te nemen en die enigszins zelfstandig activiteiten kunnen organiseren. Van professionals vergt het dat zij hun taken gedeeltelijk uit handen durven geven en dat ze kunnen accepteren dat de uitvoering vaak langer duurt en minder gepolijst is dan wanneer zij het zelf hadden gedaan. Professionals zijn in dit patroon vooral een coach die het anderen mogelijk maakt om tot bloei te komen. De output die professionals leveren is minder zichtbaar en minder gemakkelijk meetbaar dan voorheen (toen zij nog zelf activiteiten organiseerden), maar hun langdurige begeleiding en stimulans is wel cruciaal voor een goed functionerende gedeelde verantwoordelijkheid.

Vrijwillige verantwoordelijkheid: vrijwilligers als eigenaar

Het samenwerkingspatroon van *vrijwillige verantwoordelijkheid* komen we niet veel tegen bij de organisaties die we onderzochten. We vinden dit patroon bij een van de speeltuinen, bij een specifiek onderdeel van de buurthuizen (regiegroepen die over de besteding van wijkgeden beslissen) en bij een enkele buurtkamer. Bij vrijwillige verantwoordelijkheid hebben vrijwilligers bijna alle taken van professionals overgenomen. Vrijwilligers bepalen zelf welke kant ze op willen met de organisatie en vragen alleen in specifieke gevallen hulp aan professionals, die hen op afstand begeleiden. Naar deze vorm van samenwerking tussen vrijwilligers en professionals is nog niet veel onderzoek gedaan. In Nederland is buurthuis De Nieuwe Jutter in Utrecht een bekend voorbeeld dat wel is onderzocht. Deze vorm van zelfbeheer wordt ook wel ‘eigenaarschap’ genoemd, vanwege de grote beslissingsbevoegdheid die vrijwilligers hebben (Huygen 2014).

25

Wat dit samenwerkingspatroon allereerst onderscheidt van de andere is dat vrijwilligers vrijwel alle taken uitvoeren. Waar professionals bij gedeelde verantwoordelijkheid nog degenen zijn die de meeste coördinerende en administratieve taken uitvoeren, doen vrijwilligers hier nagenoeg alles zelf. Dit komt duidelijk naar voren in speeltuin De Regenboog. Enkele jaren geleden werd deze speeltuin door de verantwoordelijke welzijnsorganisatie gesloten, omdat er veel overlast was van jongeren. Er werd een nieuwe professional aangesteld, die de taak kreeg vrijwilligers uit de buurt te zoeken die de speeltuin zelf wilden beheren. Het begon met een groepje van zo’n tien vrijwilligers van wie er twee, Fouzia en Jantien, al ander vrijwilligerswerk in de wijk deden en dus het meest ervaren maar ook het meest bevlogen waren. Anders dan in de andere speeltuinen waar vrijwilligers langzaam taken van professionals moeten gaan over-

nemen, was het voor deze vrijwilligers al bij aanvang duidelijk dat zij een grote verantwoordelijkheid zouden gaan dragen. Van een ingesleten taakverdeling tussen professionals en vrijwilligers was hier geen sprake, ze begonnen wat dat betreft met een schone lei. Terwijl er eerder weinig continuïteit was in de speeltuin – er waren vaak invalkrachten – heeft de speeltuin nu vrijwilligers die de bewoners goed kennen, waardoor zij naar eigen zeggen conflicten weten te voorkomen.

De vrijwilligers van De Regenboog bedenken en organiseren zelf activiteiten (zoals een kookclub voor meisjes en inmiddels ook een voor jongens, spelletjes, knutselmiddagen en groenten verbouwen in de moestuin), vragen subsidies aan, en proberen korting te bedingen bij het kopen van verf, nieuwe speeltoestellen en andere benodigdheden. Zo wilden de vrijwilligers graag een aantal picknicktafels in de speeltuin en kregen ze hiervoor korting bij een tuincentrum.

“Kijk, een bepaald budget krijg je dan van de welzijnsorganisatie, maar dat is ook niet gigaveel, daar kun je geen picknicktafel van kopen. We zijn naar een tuincentrum gegaan en hebben de hele situatie uitgelegd, dat we hier met vrijwilligers werken en ook voor de kinderen een plek in de wijk willen hebben. Je zet je in voor de kinderen in de wijk. Zo eigen is het gewoon geworden.”

(vrijwilliger speeltuin De Regenboog)

26

De Regenboog is nog wel financieel afhankelijk van de welzijnsorganisatie, maar de vrijwilligers proberen ook daarin steeds zelfstandiger te worden. Ze spreken hierover in de regiegroep van de speeltuin, bestaande uit zo'n vijf vrijwilligers en een of enkele professionals ter ondersteuning. De regiegroep komt met enige regelmaat bijeen om beslissingen te nemen over het activiteitenprogramma, de besteding van subsidies, en sinds kort de mogelijkheid om een stichting te worden die zelf inkomsten genereert. De beslissingsbevoegdheid van vrijwilligers is hier duidelijk groter dan bij gedeelde verantwoordelijkheid.

Het fenomeen regiegroepen zien we ook bij de buurthuizen. Elk buurthuis heeft zo'n groep die maandelijks of tweemaandelijks bij elkaar komt. Deze regiegroepen bepalen welke bewonersinitiatieven en vrijwilligersactiviteiten geld krijgen uit het wijkbudget. Net als bij speeltuin De Regenboog is er bij vergaderingen wel een professional aanwezig, maar deze heeft een administratief ondersteunende en informerende rol en stemt niet mee. De leden van de regiegroep zijn soms ook zelf betrokken bij de organisatie van activiteiten in het buurthuis, maar er zijn ook veel leden die alleen vrijwilligerswerk verrichten in de regiegroep. Het zijn vaak mensen die een betaalde baan hebben en alleen in de avonduren tijd hebben. De regiegroepen beslissen over subsidieaanvragen van bewoners die hoger zijn dan 500 euro, maar lager dan 5.000 euro (over bedragen lager dan 500 euro gaat de professional, over bedragen hoger dan 5.000 euro beslissen

de bewoners tijdens speciale avonden over bewonersinitiatieven). De regiegroepleden bepalen in hoeverre de aanvragen voldoen aan de gestelde criteria: de algemene criteria van het stadsdeel aangevuld met de eigen criteria van de betreffende regiegroep. Vervolgens beslissen ze of het geld wel, niet of deels wordt toegekend.

Professionals vullen hun ondersteunende rol bij de regiegroepen verschillend in. De een heeft een actieve rol in het opstellen en toelichten van sommige subsidieaanvragen, de ander houdt zich meer op de achtergrond. Zeker in dat laatste geval is er sprake van vrijwillige verantwoordelijkheid. Dat is bijvoorbeeld zo bij de regiegroep van De Fontein, die niet altijd even soepel loopt. De betrokken professional zegt over zijn rol:

“De regiegroep is zelf verantwoordelijk voor zijn vergaderingen en ik ben erbij om dat te begeleiden. Ik ben niet een boeman die moet zorgen dat iedereen zijn mond houdt of zo. Ik ben niet aangesteld om hen in bedwang te houden.”

(professional buurthuis De Fontein)

De professional is bij deze regiegroep dus wel fysiek aanwezig, maar grijpt niet in als er iets 'misgaat'. De professional die betrokken is bij speeltuin De Regenboog is steeds vaker ook fysiek afwezig. Alleen als er een specifieke hulpvraag is, bezoekt ze de vrijwilligers en helpt ze hen verder.

27

“Dus ik kom niet meer zomaar langs. We krijgen nu gerichte, inhoudelijke vragen. (...) Ja, ik ben er nu eigenlijk nog maar zelden, en als ik er ben dan praten ze een uur tegen mij en ben ik een uitlaatklep. En dan kan ik weer weg, dan heb ik weer huiswerk voor de rest van de week om weer verder te gaan.”

(professional speeltuin De Regenboog)

Vrijwillige verantwoordelijkheid vinden we alleen daar waar vrijwilligers bereid en in staat zijn om veel taken zonder hulp te verrichten en belangrijke beslissingen willen en durven nemen. Er is nog steeds wel een professional op de achtergrond aanwezig, maar deze biedt minder begeleiding dan bij gedeelde verantwoordelijkheid. De vrijwilligers die deze grote verantwoordelijkheid op zich nemen beschikken over een combinatie van tijd, ervaring, kennis, en hart voor de zaak. Binnen de meeste van de door ons onderzochte buurthuizen en speeltuinen zijn dergelijke vrijwilligers echter schaars, waardoor dit samenwerkingspatroon niet van de grond komt, of alleen binnen een specifiek onderdeel van de organisatie, zoals de regiegroepen.

In het onderstaande schema vatten we de kenmerken van de drie samenwerkingspatronen samen.

	Professionele verantwoordelijkheid	Gedeelde verantwoordelijkheid	Vrijwillige verantwoordelijkheid
Taakverdeling	Kerntaken door professionals, aanvullende taken door vrijwilligers	Kerntaken door zowel professionals als vrijwilligers	Kerntaken door vrijwilligers, ondersteunende taken door professionals
Beslissingsbevoegdheid	Professionals nemen beslissingen	Vrijwilligers mogen meebeslissen	Vrijwilligers nemen beslissingen
Aanwezigheid professional	Professional is altijd in de buurt	Professional is meestal in de buurt	Professional staat op afstand

Spanningsvelden binnen de patronen: dilemma's voor beleidsmakers en professionals

De drie samenwerkingspatronen hebben elk voor- en nadelen. Zo biedt professionele verantwoordelijkheid over het algemeen meer zekerheid over de kwantiteit en kwaliteit van geleverde diensten dan vrijwillige verantwoordelijkheid. Aan de andere kant vraagt professionele verantwoordelijkheid weer veel betaalde menskracht terwijl vrijwillige verantwoordelijkheid in beginsel goedkoper is. Gedeelde verantwoordelijkheid neemt een middenpositie in en wordt wellicht gezien als 'het beste van twee werelden'. Maar dit brengt weer andere problemen met zich mee, zoals onduidelijkheden en conflicten over wie waarvoor verantwoordelijk is. Het Sociaal en Cultureel Planbureau heeft recent een rapport uitgebracht waarin vijf dilemma's van de participatiesamenleving worden besproken (Putters 2014). Deze dilemma's richten zich vooral op de relatie tussen het Rijk en gemeenten. Er zijn echter ook dilemma's op organisatie- en afdelingsniveau. Hieronder bespreken we drie dilemma's binnen de samenwerkingspatronen waarmee veel professionals worstelen. Dilemma's die samenhangen met de vraag: wat voor soort organisatie vormen wij? Een organisatie waarin professionals centraal staan, een organisatie waarin vrijwilligers centraal staan, of een organisatie waarin beide naast elkaar staan?

Dilemma 1: Strakke of flexibele taakverdeling?

Er bestaat onder professionals discussie over de vraag in hoeverre taken van vrijwilligers moeten worden vastgelegd en of er flexibel met deze regels mag worden omgegaan.

Dit dilemma doet zich vooral voor bij professionele en gedeelde verantwoordelijkheid. In het samenwerkingspatroon van professionele verantwoordelijkheid bestaat er zoals we hebben gezien over het algemeen veel duidelijkheid over de taakverdeling: professionals verrichten taken die te maken hebben met lichamelijke zorg, administratieve taken en coördinerende taken, terwijl vrijwilligers een beperkt aantal aanvullende taken hebben. Maar wat nu als blijkt dat bepaalde vrijwilligers nog meer in hun mars hebben dan het ontbijt klaarzetten en een wandeling maken? Deze vrijwilligers krijgen bij professionele verantwoordelijkheid vaak maar weinig ruimte om zich verder te ontwikkelen. Zo zegt een vrijwilliger die kookt voor cliënten in een verpleeghuis dat hij wel graag meer zou willen doen, ook op het gebied van zorg, als hij daarvoor een training zou kunnen krijgen. Maar hij weet dat het niet mag.

Er worden echter uitzonderingen gemaakt: wanneer vrijwilligers betrouwbaar zijn gebleken of bewezen kwaliteiten hebben, verwerven zij bij professionele verantwoordelijkheid soms bepaalde privileges. Zo mogen vrijwilligers in de onderzochte verpleeginstellingen in principe niet op de kamers van de cliënten komen – hun activiteiten spelen zich af in de gezamenlijke huiskamer of buiten – maar geldt deze regel niet voor iedereen. Een professional zegt over vrijwilligers:

“Het liefst komen ze niet op de kamers, tenzij ik een beetje weet wie het is. Willem (een vrijwilliger, red) loopt hier bijvoorbeeld al een tijdje en dan zeg ik: ‘Pak maar zijn jas’. Maar ze weten het zelf ook wel: niet op de kamers, wij pakken de spullen. Gewoon om misverstanden te voorkomen.”

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

Een andere professional van hetzelfde verpleeghuis vergelijkt de vrijwilligers Katja en Tinie met elkaar. Katja is volgens haar een heel zelfstandige vrijwilliger, die echt onderdeel van het team is, terwijl Tinie wat minder verantwoordelijkheden aankan. De professional vertelt:

“In het geval van Katja is dat een beetje de vrije loop gelaten. Die mag gewoon, die doet gewoon wat ze leuk vindt en die doet dus op die manier heel erg veel. En Tinie heeft echt een heel specifieke taak. Die zit gewoon aan tafel de hele dag en ruimt een beetje op, schenkt drinken in voor de mensen en die kletst gewoon vooral heel erg veel.”

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

De professionals verdedigen dit onderscheid met het argument van flexibiliteit. “We moeten niet alles tot in de puntjes omschrijven want dat is zo beperkend”, zegt een

professional van een instelling voor dagbesteding. Dergelijke uitspraken worden ook gedaan door professionals binnen het samenwerkingspatroon van gedeelde verantwoordelijkheid. Zo zegt een professional van een buurthuis dat ze het er 'benauwd' van krijgt als alles 'stukgeregeld' wordt. Professionals kijken naar de mogelijkheden van vrijwilligers: 'sterke' vrijwilligers krijgen meer taken toebedeeld dan 'kwetsbare' (Van Bochove e.a. 2013).

Wanneer de ene vrijwilliger iets wel mag en de andere niet, of dezelfde vrijwilliger de ene dag wel en de andere dag niet, leidt dat snel tot teleurstelling en conflict. Bij professionele verantwoordelijkheid mogen vrijwilligers al vrij weinig doen, als er dan ook nog getornd wordt aan de toegestane taken voelen vrijwilligers – en soms ook cliënten – zich tekortgedaan. Zo was een vrijwilliger binnen de verpleegzorg gewend om in zijn eentje met een cliënt te gaan wandelen, maar werd het plotseling een keer niet toegestaan: er moest een betaalde kracht mee. Maar die had op dat moment geen tijd. De vrijwilliger zegt dat de cliënt moest huilen toen hij haar vertelde dat ze die dag niet naar buiten mochten gaan.

Bij gedeelde verantwoordelijkheid veroorzaakt een onduidelijke taakverdeling nog vaker misverstanden en spanningen tussen professionals en vrijwilligers. Zo vertelt een vrijwilliger die helpt achter de balie van een buurthuis hoe zij zich gepasseerd voelde door een betaalde kracht.

30

“Ik was dan achter de balie. Ik was met een cliënt bezig. En toen sprong zij (een professional, red.) zo... nam ze het over van me. En toen zei ik tegen haar, toen degene weg was: ‘Kijk, ik vind het heel lief van je, maar op dat moment ben ik met de cliënt bezig. Ik vind, oké, ik weet dat je geen slechte bedoelingen hebt, maar als ik met iemand bezig ben, wil ik het gewoon afmaken. Als ik iets niet weet, zal ik het vragen, maar zolang ik dat niet doe vind ik dat ik de ruimte moet krijgen om dingen te doen.’”

(vrijwilliger buurthuis SamenSterk)

Professionals willen liever niet te veel zaken vastleggen, omdat dit ten koste zou gaan van de flexibiliteit. Veel vrijwilligers daarentegen pleiten er juist wel voor om meer vast te leggen, dat geeft hen meer helderheid. Zo zegt een vrijwilliger over het al dan niet helpen met het schilderen van een lokaal in een buurthuis:

“Ik heb er geen zin in, het is niet mijn taak. (...) Ze moeten de mensen goed duidelijk maken wat hun taken en verantwoordelijkheden zijn. Dan kan het nooit botsen.”

(vrijwilliger buurthuis Het Bakken)

Zowel bij professionele als gedeelde verantwoordelijkheid geldt dat 'kwetsbare' vrijwilligers – die bijvoorbeeld een lichte beperking hebben of door een burn-out weinig verantwoordelijkheden op zich willen nemen – het liefst een beperkt aantal taken krijgen, terwijl 'sterke' vrijwilligers zich verder willen ontwikkelen en graag zien dat hun takenpakket met hen mee groeit. Maar ook deze sterke vrijwilligers willen zekerheid. Flexibiliteit op de lange termijn is prettig, maar willekeur van dag tot dag niet. Het is raadzaam dat organisaties niet tot in detail vastleggen wat vrijwilligers wel en niet mogen doen, zo kunnen ze beter rekening houden met individuele kwaliteiten. Op het niveau van de individuele vrijwilliger moeten de taken echter wel duidelijk zijn. Het is daarom van belang dat professionals de wensen en mogelijkheden van individuele vrijwilligers kennen en hier – op een consequente manier – naar handelen. Dat gebeurt momenteel nog te weinig.

Bij vrijwillige verantwoordelijkheid speelt dit dilemma minder: voor zowel professionals als vrijwilligers is het duidelijk dat vrijwilligers bijna alle taken mogen verrichten. Bij dit samenwerkingspatroon worstelen professionals vaak met een ander dilemma, dat niet te maken heeft met specifieke taken, maar met de abstractere doelstellingen van de organisatie. Dit dilemma bespreken we hieronder.

Dilemma 2: Zelf laten beslissen of van bovenaf sturen?

Waar vrijwilligers veel beslissingsbevoegdheid hebben – in het bijzonder bij vrijwillige verantwoordelijkheid en in mindere mate bij gedeelde verantwoordelijkheid – komt de vraag op: zijn hun beslissingen helemaal vrij, of moeten ze binnen de beleidskaders passen? Dit speelt vooral in het beheer van publieke voorzieningen zoals buurthuizen en speeltuinen, waar de doelen – anders dan in bijvoorbeeld de dagbesteding voor mensen met een beperking – niet zo vanzelfsprekend zijn. In theorie is het bijvoorbeeld aan vrijwilligers en bezoekers om te bepalen welke activiteiten ze in buurthuizen willen ondernemen, maar in de praktijk stellen professionals hier toch voorwaarden aan. Een professional van een buurthuis waar ze vooral op basis van gedeelde verantwoordelijkheid samenwerken, vertelt over zijn hulp bij het invullen van een subsidieaanvraag van bewoners:

“Als ze invullen ‘alleen maar eten’, dan zeg ik ‘sorry, maar dat is geweest’. Het moet wel ergens over gaan. Het moet verder gaan dan alleen maar gezellig en contact met de burens. Dat vind ik gewoon te mager.”

(professional buurthuis SamenSterk)

Ook bij de regiegroepen, die we hebben besproken als een voorbeeld van vrijwillige verantwoordelijkheid, hebben professionals volgens vrijwilligers vaak nog een stevige vinger in de pap. Zo vertelt een vrijwilliger dat de professional ervoor heeft gezorgd dat haar idee voor een activiteit niet doorging:

“Ik bracht een nieuwe activiteit in. Wat ik graag zou willen is een talentenjacht voor jongeren, dat wilde ik zo graag. Ik wilde dan ook jongerenwerkers erbij betrekken, want zij hebben veel contact met de jongeren. Maar Jasmijn (de professional, red.) zei dat de jongerenwerkers hun handen vol hebben aan andere dingen, en dat ik daar niet mee moest komen. Toen hebben de leden het afgewezen. Ik was verbaasd. Ik ging er tegenin, maar het is uiteindelijk afgeketst. Ik vind dat niet aan Jasmijn om zoiets te zeggen, zij is geen lid van de regiegroep.”

(vrijwilliger buurthuis De Baken)

Ook in de speeltuinen Het Bloemenveld (gedeelde verantwoordelijkheid) en De Regenboog (vrijwillige verantwoordelijkheid) bemoeien de professionals zich regelmatig met de beslissingen van vrijwilligers, vooral wanneer deze invloed hebben op het beleidsdoel om een ‘verantwoord pedagogisch klimaat’ te creëren. In veel Utrechtse speeltuinen werken professionals volgens de ‘vreedzame aanpak’. Dit houdt in dat conflicten – tussen kinderen of volwassenen – op een rustige, op uitleg en argumenten gebaseerde manier worden uitgesproken. Zoals een professional stelt: “Vreedzaam staat ook een beetje voor op een normale manier met elkaar omgaan.” Tijdens de observaties hebben we de vreedzame aanpak in speeltuinen in de praktijk kunnen zien. Wanneer twee kinderen ruzie hebben, vraagt de professional hun om elk hun eigen kant van het verhaal te vertellen en helpt hen bij het bedenken van een oplossing die voor beiden acceptabel is. Maar nu conflictbemiddeling steeds meer een verantwoordelijkheid is geworden van vrijwilligers en bezoekers, is het niet zeker dat de vreedzame aanpak altijd wordt toegepast. De vrijwilligers hebben vaak iets andere opvattingen over ‘normale’ omgangsvormen.

32

“Je moet alsmat met ze praten, maar dat werkt niet, die vreedzame methode. Dit is eerder een ‘wreedzame’ wijk, met een w. Ik ben hier geboren en getogen, in discussie gaan werkt niet in deze wijk, het gaat het ene oor in en het andere weer uit. Daarom zeg ik gewoon waar het op staat.”

(vrijwilliger speeltuin Het Bloemenveld)

Professionals worstelen met de oplossingen die vrijwilligers voor conflicten bedenken. Hoewel ze positief zijn over de gebleken ‘eigen kracht’ van bewoners, zien zij ook risico’s van vrijwillige verantwoordelijkheid.

“Nou ja, dat zijn dus vaak de nadelen van het overlaten aan vrijwilligers. Er gebeuren dan dingen dat je denkt van ‘goh, had ik het zelf zo gedaan?’ Wij willen vreedzaam werken, ik heb Paula ook wel eens tegen haar eigen dochter horen schreeuwen. Maar dat is niet wat we willen.”

(professional speeltuin De Regenboog)

Door cursussen aan te bieden proberen professionals de vrijwilligers een 'professionele' of 'normale' houding bij te brengen. Zo werd er in speeltuin Het Bloemenveld een cursus georganiseerd waarin vrijwilligers en bezoekers op speelse wijze kennis maakten met de vreedzame aanpak. Tijdens de cursus bleek dat zij al goed op de hoogte zijn van wat het inhoudt, maar er niet helemaal achter staan. Toen gevraagd werd hoe een fictief conflict tussen twee kinderen opgelost zou moeten worden, zei een bezoeker: "Met elkaar praten, dat is de psychologische oplossing van Babette (de professional, red)." Even later zei dezelfde bezoeker over een fictief conflict tussen twee ouders: "Ik zou een emmer koud water over haar heen gooien."

De beslissingen van vrijwilligers staan wel vaker ter discussie. Ook hun consumptiepatronen sluiten vaak niet aan bij wat professionals wenselijk vinden. Wanneer speeltuin Het Bloemenveld verder zal opschuiven richting vrijwillige verantwoordelijkheid, wordt het moeilijker om het gedrag van vrijwilligers in de gewenste richting te sturen. Een van de professionals van deze speeltuin zegt:

"Stel, ze gebruiken hun vrijheid en zeggen 'we gaan een moederavond doen', dan wordt er toch opeens wijn bij gedronken. Dat mag natuurlijk niet, maar ja, wie heeft daar controle over? Dat is natuurlijk wel spannend, dat wel. En er wordt weer gerookt, of dat soort dingen."

(professional speeltuin Het Bloemenveld)

33

In verschillende speeltuinen is roken een discussiepunt: de professionals vinden het eigenlijk niet kunnen, maar de vrijwilligers zien het als een recht. Een van hen zegt: "Het mag binnen al niet, als het buiten ook al niet meer zou mogen..." Ook wat betreft het eten dat mag worden verkocht, voelen vrijwilligers zich beperkt in hun beslissingsbevoegdheid. Een van de vrijwilligers vindt het 'hypocriet' dat ze in de speeltuin geen patat mogen verkopen, terwijl er verder op iedere hoek van de straat wel een patatzaak zit. Het enige dat ze nu verkopen zijn waterijsjes en tosti's, maar volgens de vrijwilliger zou patat juist voor de benodigde extra inkomsten kunnen zorgen. Een andere vrijwilliger is het met haar eens: "Wat kinderen eten is toch de verantwoordelijkheid van de ouders."

Onbewust benoemt deze vrijwilliger een centrale spanning binnen het patroon van gedeelde en vrijwillige verantwoordelijkheid: aan de ene kant wordt de inzet van betaalde krachten verminderd om de eigen verantwoordelijkheid van burgers te benadrukken, aan de andere kant worden er vervolgens eisen gesteld aan de keuzes die vrijwilligers op basis van die eigen verantwoordelijkheid maken. Dit wordt wel de 'keuzevrijheidsparadox' genoemd (Ossewaarde 2010): er is nauwelijks sprake van een vrije keuze, wanneer de uitkomst van die keuze binnen bepaalde beleidskaders moet passen, en er geen 'verkeerde' keuzen gemaakt mogen worden. Deze beperkte keuzevrijheid kan heel frustrerend zijn voor vrijwilligers; zij voelen zich in dergelijke gevallen vaak onvoldoende serieus genomen door professionals.



In veel speeltuinen is er discussie over roken. Professionals hebben het liever niet, vrijwilligers en bezoekers zien het als hun recht. Het compromis in deze speeltuin: als ze hun asbak maar zelf legen en terugzetten, mag het. Foto Laura van Bochove

Dilemma 3: Wel of geen vergoeding?

Het laatste dilemma is: moeten vrijwilligers wel of niet een vergoeding krijgen? Die vraag doet zich vooral voor op plekken waar de taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers veel lijken op die van professionals. Vooral bij gedeelde verantwoordelijkheid staan de grenzen tussen professionals en vrijwilligers ter discussie: zij komen veel met elkaar in aanraking en vergelijken hun bezigheden. Een professional van een buurthuis vindt het positief aan haar organisatie dat er geen scherp onderscheid is tussen de twee:

“Dat vind ik het mooie aan SamenSterk, er is geen verschil. Jij bent een vrijwilliger en ik sta achter de balie, het maakt helemaal niet uit.”

(professional buurthuis SamenSterk)

Maar ook al zijn er geen grote verschillen in hun werkzaamheden en is er geen sprake van hiërarchische omgangsvormen, er is natuurlijk wel een belangrijke scheidslijn: de professional krijgt betaald, de vrijwilliger niet. Dit kan vooral problemen opleveren wanneer vrijwilligers zichzelf eigenlijk beter vinden dan de betaalde kracht. In interviews en observaties in buurthuizen en speeltuinen hebben we vrijwilligers opmerkingen horen maken als “vrijwilligers rennen harder dan betaalde krachten”, “ik voel me soms wat hoger dan haar (de professional, red.)” en “zij wordt betaald, maar ze kan het niet, ze zit daar niet op haar plek”. Ook een professional signaleert dat betaling niet altijd samengaat met hogere kwaliteit. Ze praat zacht en lacht een beetje als ze zegt:

35

“Je ziet vrijwilligers waarvan je denkt: ‘Die doet het gewoon veel beter dan de betaalde’. Dat is gewoon zo.”

(professional buurthuis SamenSterk)

Het geven van financiële beloningen aan vrijwilligers is een heikel punt. In sommige buurthuizen zijn er zowel betaalde als onbetaalde baliemedewerkers. In andere buurthuizen krijgen zogenaamde ‘gastvrouwen’, die wat taken betreft vergelijkbaar zijn met vrijwilligers in weer andere buurthuizen, een kleine vergoeding en zien zij zichzelf niet als vrijwilliger. In buurthuis SamenSterk kregen vrijwilligers eerst een vergoeding van 4,50 euro per uur. Dat was voor veel mensen een reden om zich aan te melden als vrijwilliger. Volgens professional Tineke werd er rondverteld: “Je kunt daar helpen voor vijf euro per uur.” Om te voorkomen dat materieel gewin de belangrijkste drijfveer zou worden, hebben de professionals van SamenSterk gezocht naar nieuwe manieren om vrijwilligers te belonen. In plaats van geld krijgen vrijwilligers er nu cursussen aangeboden gericht op persoonlijke ontwikkeling. Niet alle vrijwilligers nemen hier genoegen mee. “We hebben wel mensen verloren, ja”, zegt Tineke, “dat waren mensen die het gewoon puur voor de vergoeding deden.”

Ook voor bezoekers en incidentele vrijwilligers van enkele speeltuinen is het ontbreken van een vergoeding een reden om zich afzijdig te houden van meer structureel vrijwilligerswerk. Een van hen zegt:

“Het is niet eerlijk, betaalde mensen worden ontslagen en dan moeten wij het onbetaald doen.”

(vrijwilliger speeltuin Hoelahoep)

Professionals zwichten niet voor dergelijke argumenten, daar hebben ze de financiële middelen meestal ook niet voor. Als er in uitzonderlijke gevallen toch financiële beloningen worden gegeven, is dat volgens professionals om mensen die hun waarde al bewezen hebben te behouden. In sommige buurtkamers – kleinere buurthuizen waar een beperkt aantal activiteiten georganiseerd wordt – krijgen vaste vrijwilligers een vergoeding van maximaal 1.500 euro per jaar, om er zeker van te zijn dat zij hun gewaardeerde activiteiten voortzetten.

“En als je een goede kracht hebt die je wilt houden... oké: vrijwilligersvergoeding. Dat betaalt zich behoorlijk terug hoor. Echt wel.”

(professional buurtkamer Welkom Thuis)

36

Andere professionals zijn op dit gebied rechtlijner. Zo zegt een collega van de hierboven geciteerde professional: “Ik vind dat als je als vrijwilliger iets doet, dan doe je dat gewoon vrijwillig.” Bij vrijwillige verantwoordelijkheid komen vrijwilligers minder in aanraking met professionals en worden vergelijkingen tussen betaalde en onbetaalde krachten binnen de organisatie minder gemaakt dan bij gedeelde verantwoordelijkheid. Onvrede ontstaat hier vooral door vergelijkingen met andere speeltuinen, waar nog wel betaalde krachten zijn. Zo zegt een vrijwilliger:

“Wij doen veel meer dan die twee betaalde medewerkers daar, die zitten er alleen maar, terwijl wij allemaal activiteiten organiseren.”

(vrijwilliger speeltuin De Regenboog)

Een vrijwilligersvergoeding vanuit de welzijnsorganisatie zit er voor hen niet in, dat weten ze. Maar aangezien ze hun werkzaamheden echt als ‘werk’ beschouwen – ze kunnen naar eigen zeggen niet zomaar een weekje op vakantie – willen ze daar toch ook de vruchten van plukken. Een van hen heeft ook een kapsalon aan huis, maar ze zou liever van het speeltuinwerk haar betaalde baan maken. Daarom willen ze van de speeltuin een zelfstandige stichting maken, waardoor ze zelf inkomsten kunnen verwerven. Bijvoorbeeld door de verhuur van ruimten, het verkopen van groenten uit de moestuin

en het organiseren van kinderfeestjes. Een groot deel van de opbrengsten willen ze dan weer in de speeltuin investeren, maar het biedt hen ook de mogelijkheid zichzelf een kleine vergoeding te geven.

Waar het bij het samenwerkingspatroon van professionele verantwoordelijkheid duidelijk is wie de betaalde kracht is en wie de vrijwilliger, zijn deze grenzen bij gedeelde en vrijwillige verantwoordelijkheid vaak onduidelijk. Bij gedeelde verantwoordelijkheid zijn de grenzen vooral onduidelijk binnen de organisatie (binnen een buurthuis of speeltuin doen betaalde en onbetaalde krachten deels hetzelfde werk), bij vrijwillige verantwoordelijkheid vooral tussen organisaties (in de ene speeltuin doen betaalde krachten het meeste werk, in de andere speeltuin de vrijwilligers). We hebben eerder gezien dat willekeur in het taakbeleid en als onterecht ervaren bemoeienis van bovenaf regelmatig tot spanningen leiden tussen vrijwilligers en professionals. Dat geldt ook voor – in de ogen van vrijwilligers – willekeurige beloningsverschillen. Als organisaties meer willen gaan overlaten aan vrijwilligers, kunnen zij zich het beste regelmatig bezinnen op wat zij vrijwilligers te bieden hebben in plaats van slechts te kijken naar wat vrijwilligers voor hen kunnen betekenen. Zo kunnen zij vrijwilligers een kleine vergoeding bieden, werkervaring, opleidingsmogelijkheden, aandacht en waardering.

Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we drie samenwerkingspatronen tussen vrijwilligers en professionals beschreven, die van elkaar verschillen wat betreft de taken die vrijwilligers hebben, hun beslissingsbevoegdheid en de intensiteit van de aanwezigheid van een professional. Professionele verantwoordelijkheid komen we vooral tegen bij de onderzochte verpleeghuizen en instellingen voor dagbesteding. Gedeelde verantwoordelijkheid vinden we ook bij dagbesteding, maar vooral bij het beheer van publieke voorzieningen zoals buurthuizen en speeltuinen. Van vrijwillige verantwoordelijkheid is nog weinig sprake, dit patroon signaleren we alleen in een enkele speeltuin en bij de regiegroepen van buurthuizen. We hebben laten zien dat niet zomaar voor een bepaald type samenwerking gekozen kan worden; hiervoor moet eerst aan diverse voorwaarden worden voldaan. Bovendien is geen van de drie samenwerkingspatronen zaligmakend; allemaal stellen ze professionals voor bepaalde dilemma's.

In het onderstaande schema vatten we de voorwaarden en de voor- en nadelen van de drie samenwerkingspatronen samen. We hopen dat dit gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties helpt bij de keuze om de verantwoordelijkheden van vrijwilligers al dan niet te vergroten. Het schema laat zien wat ze van vrijwilligers kunnen verwachten en wat er nodig is om de samenwerking tussen professionals en vrijwillige krachten goed te laten verlopen. In dit schema ontbreken twee problemen van gedeelde en vrijwillige verantwoordelijkheid: uitsluiting van bepaalde groepen in de publieke ruimte en problemen met gezag. Deze thema's komen uitgebreid ter sprake in hoofdstuk 4 en 5.

	Professionele verantwoordelijkheid	Gedeelde verantwoordelijkheid	Vrijwillige verantwoordelijkheid
Sector	Vooral zorg	Zorg en welzijn	Vooral welzijn
Voorwaarden	<p>Gegarandeerde professionele inzet van voldoende omvang en kwaliteit</p> <p>Vrijwilligers accepteren het professionele regime</p>	<p>Aanwezigheid van verbindende en uitnodigende professional</p> <p>Maatwerk bij verdeling van taken en verantwoordelijkheden</p> <p>Professionals worden niet afgerekend op meetbare doelstellingen</p>	<p>Beschikbaarheid van veel vrijwilligers die aan hoge eisen voldoen (persoonlijk stabiel en gezond, voldoende tijd, kennis, ervaring, en buurtbinding)</p> <p>Beschikbaarheid van professional op afroep</p> <p>Inhoud van de dienstverlening is open (niet strak vastgelegd op basis van wettelijke kaders of professionele richtlijnen)</p>
Voordelen	<p>Continuïteit van de voorziening gewaarborgd</p> <p>Veel beleidsmatige sturing mogelijk</p>	<p>Geschikt voor verschillende typen vrijwilligers</p> <p>Innovatieve ideeën van vrijwilligers kunnen binnen professioneel kader worden gerealiseerd</p>	<p>Grote inzet en betrokkenheid van vrijwilligers</p> <p>Soms opstap naar betaald werk</p>
Nadelen	<p>Afhaken 'zelfstandige' vrijwilligers door te weinig ruimte voor eigen initiatief</p>	<p>Spanningen en conflicten door onduidelijke taakverdeling</p> <p>Miskennis professionaliteit door relatieve onzichtbaarheid</p> <p>Vrijwilligers willen vergoeding vanwege overlap met taken professional</p>	<p>Afhaken 'kwetsbare' vrijwilligers door gebrek aan structuur</p> <p>Continuïteit voorziening niet gewaarborgd</p> <p>Minder beleidsmatige sturing mogelijk</p>

Literatuur

- Bochove, M. van, J.W. Duyvendak, B. van der Ent, E. van Gemert, S. Roggeveen, E. Tonkens, M. Verhoeven en L. Verplanke (2014) *Onderzoeksbriefing. Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten?*, maart 2014.
- Bochove, M. van, I. Verhoeven en S. Roggeveen (2013) Sterke vrijwilligers, volhardende professionals: Nieuwe verhoudingen door de Wmo. In: T. Kampen, I. Verhoeven en L. Verplanke (red). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (p. 187-203). Amsterdam: Van Gennep.
- Eliasoph, N. (2011) *Making volunteers. Civic life after welfare's end*. Princeton: Princeton University Press.
- Handy, F. en N. Srinivasan (2004) Valuing volunteers. An economic evaluation of the net benefits of hospital volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 33(1): 28-54.
- Huygen, A. (2014) *Buurthuizen in zelfbeheer. Benodigde kwaliteiten voor succesvol zelf-initiatief*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Kreutzer, K. and U. Jäger (2010) Volunteering versus managerialism. Conflict over organizational identity in voluntary associations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(4): 634-661.
- Merrell, J. (2000) Ambiguity. Exploring the complexity of roles and boundaries when working with volunteers in well woman clinics. *Social Science & Medicine* 51: 93-102.
- Ossewaarde, R. (2010) Keuzevrijheid als sturingsinstrument. *Bestuurskunde*, 2: 5-11.
- Putters, K. (2014) *Rijk geschakeerd. Op weg naar de participatiesamenleving*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Wilson, J. (2012) Volunteerism research. A review essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2): 176-212.

Vervanging gezocht voor vervangende dienstplicht

Hoe de Duitse overheid vrijwilligerswerk stimuleert

Evelien Tonkens

40

Ook in Duitsland proberen beleidsmakers vrijwilligerswerk te bevorderen. Professionals in zorg en welzijn moeten door bezuinigingen steeds meer in minder tijd doen en vrijwilligers zijn cruciaal om toch persoonlijke aandacht aan cliënten te kunnen bieden. Daarnaast zijn de jonge vrijwilligers van nu in Duitsland vaak de betaalde krachten van de toekomst, en dat is belangrijk in de vergrijzende zorg- en welzijnssector. Beleidsmakers in Duitsland delen dus onze zorgen en problemen. Maar ze zoeken heel andere oplossingen. Een goede reden om een kijkje over de grens te nemen.

In dit intermezzo richten we ons op een recent overheidsprogramma dat tot doel heeft vrijwilligerswerk te stimuleren en te ondersteunen: De *Bundesfreiwilligendienst* (BFD), een landelijke vrijwilligersdienst die meestal een jaar duurt. We baseren ons op beleidsdocumenten en op gesprekken die we hebben gevoerd met ambtenaren van het Ministerie van Gezin, Senioren, Vrouwen en Jeugd (BMFSFJ) en een medewerker van een landelijk netwerk voor burgerbetrokkenheid (BBE).

De landelijke vrijwilligersdienst

Duitsland heeft pas in 2011 de militaire dienstplicht afgeschaft. Het lange voortbestaan van de dienstplicht heeft een grote invloed uitgeoefend op het Duitse vrijwilligersbeleid, tot vandaag aan toe. De laatste jaren dat de dienstplicht nog bestond werden meer jongens dienstweigeraar dan

soldaat. De dienstweigeraars kwamen meestal te werken als vrijwilliger in zorg en welzijn. Daarnaast was er al sinds 1964 een 'vrijwillig sociaal jaar' voor jongeren – in de praktijk meisjes – die ook meestal in zorg en welzijn terecht kwamen. Dit was echter een veel kleinere groep dan de dienstweigeraars.

De plannen voor afschaffing van de dienstplicht stelden beleidsmakers voor een probleem: wie zou al dat werk in zorg en welzijn gaan overnemen? De jongens die hun militaire dienstplicht vervulden konden misschien wel gemist worden, maar de dienstweigeraars zeker niet. Opheffing van de vervangende dienst zou gaten in het vangnet van de verzorgingsstaat slaan.

Besloten werd om met het afschaffen van de militaire dienstplicht een nieuwe voorziening in het leven geroepen: de *Bundesfreiwilligendienst* (BFD). De BFD is een fusie van de vervangende dienstplicht en het vrijwillige sociale jaar, gebouwd op de lange en degelijke infrastructuur van beide. Aan de BFD nemen jaarlijks 100.000 mensen deel, waarvan 80.000 jongeren (onder de 27 jaar) en 20.000 volwassenen (boven de 27 jaar). Een tiende van de Duitse jongeren doet er aan mee. Gemeten aan het aantal deelnemers is het een eclatant succes.

De deelnemers zijn vooral hoger opgeleide, reeds maatschappelijk geëngageerde jongeren, volgens een van onze informanten op het ministerie. Onder de volwassenen zijn het vooral werklozen die aan de BFD meedoen: 51 procent van de 27-plussers is al meer dan een jaar werkloos, 20 procent nog langer. Veel mensen hebben dus heel weinig kans op werk, al hopen ze er wel op.

Net zoals de vroegere dienstweigeraars is het grootste deel van deze vrijwilligers actief op het terrein van zorg en welzijn, bijvoorbeeld in de ouderen- en gehandicaptenzorg, ziekenhuizen, kinderopvang, jeugdcentra, brede scholen en buurthuizen. De BFD biedt vrijwilligers echter ook de mogelijkheid om op het gebied van natuur en milieu of ontwikkelings-samenwerking actief te zijn.

De BFD duurt minimaal een half jaar en maximaal twee jaar. De meeste mensen doen het een jaar. Meestal werken de vrijwilligers fulltime, maar een parttime aanstelling is ook mogelijk. Ze krijgen 'zakgeld': een vrijwilligersvergoeding van gemiddeld 334 euro per maand. Het is aan de instelling waar ze werken om de hoogte van dit bedrag te bepalen, met een maximum van circa 350 euro per maand. Deelnemers met een uitkering mogen 200 euro per maand vrijwilligersvergoeding ontvangen zonder gekort te worden op hun uitkering. Daarnaast hebben de BFD-ers (in Duitsland ook wel *Bufdi's* genoemd) recht op kost en inwoning. Volgens een ambtenaar van het ministerie maken de meeste vrijwilligers geen gebruik van de kost- en

inwoningsregeling. De jongere Bufdi's wonen nog in 'hotel mama', de oudere hebben al een eigen huishouden.

Voordelen voor zorg- en welzijnsorganisaties

Organisaties kunnen de BFD zo inrichten dat het hen geen geld kost: de overheid betaalt dan alles. Dat lukt alleen als ze een vergoeding bieden van niet meer dan 170 euro per maand. Maar dat is erg weinig, meestal betalen ze het dubbele. Gemiddeld betalen de organisaties waar de Bufdi's werken tweederde van de kosten, de overheid betaalt het resterende deel. Ook al moeten ze erop toelleggen, toch willen organisaties graag vrijwilligers van de BFD hebben. Ze hebben volgens een ambtenaar van het ministerie vier motieven om vrijwilligers in te schakelen.

Ten eerste om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden. Alleen door het aantrekken van vrijwilligers kunnen organisaties meer tijd en aandacht besteden aan mensen, bijvoorbeeld in ziekenhuizen. Vrijwilligers zorgen voor extra kwaliteit.

Een tweede motief is een frisse wind: Bufdi's brengen vaak nieuwe ideeën in en zorgen voor een positieve stemming die in de hele organisatie merkbaar is.

42

Een derde motief is werving van beroepskrachten: het is een manier om jongeren voor een beroep in zorg en welzijn te interesseren. Door de vergrijzing zijn er maar weinig opvolgers voor de oudere beroepskrachten. Het is ook een manier om mannen aan te trekken: 90 procent van de mannen die in de zorg werkt, is begonnen als vrijwilliger.

Ten vierde kunnen instellingen via de Bufdi's hun zichtbaarheid en de bekendheid van hun werk vergroten. Duitsers komen maar weinig in aanraking met bijvoorbeeld kinderen met het syndroom van Down: die worden weliswaar goed verzorgd in Duitsland, maar wel afgezonderd. Ze zitten op aparte scholen en wonen in aparte instellingen. Met het in huis halen van Bufdi's leren jongeren deze instellingen kennen en kunnen ze ook anderen hierover vertellen. Ook kan het de keuze van ouders voor een bepaald verzorgingstehuis beïnvloeden: als hun kleinkind ergens Bufdi is (geweest), is de keuze voor dat tehuis snel gemaakt. De vrijwilligers maken zo dus goede reclame voor een instelling.

Voordelen voor vrijwilligers

Het vrijwilligerswerk in het kader van de BFD is volgens beleidsstukken veel meer dan onbetaald werk. De vrijwilligers worden niet zomaar ingezet om klusjes te doen, ze krijgen ook mogelijkheden tot vorming en ontplooiing aangeboden. Daar heeft het Duits een mooi woord voor: *Bildung*. Dat moet



Bufdi's in een buurthuis in Berlijn. Foto Nachbarschaftshaus Centrum

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

leerzaam vrijwilligerswerk onderscheiden van uitbuiting van gratis arbeidskrachten. Voor jongeren onder de 27 is *Bildung* verplicht: ze moeten vijftig cursusdagen per jaar bijwonen. Deze seminars zijn een belangrijke bron van werkgelegenheid voor de organisaties die ze aanbieden, want per veertig cursisten is er een pedagogisch begeleider nodig. Het is daardoor volgens de ambtenaar van het ministerie *big business* geworden. Zo gauw er ook maar wordt gesproken over verandering van de seminarstructuur, komt er een enorme lobby op gang om die verandering tegen te gaan. Hij vindt de seminars vooral symboolpolitiek: zolang vrijwilligers verplicht cursussen moeten volgen, zal (bijna) niemand eraan twifelen dat *Bildung* het hoofdoel is van de BFD. "Of dat werkelijk zo is, is een andere vraag."

Ook kritisch is de BBE (*Bundesnetzwerk für Bürgerschaftliches Engagement*), een onafhankelijke organisatie die actoren uit het maatschappelijk middenveld, overheid en het bedrijfsleven samenbrengt om burgerbetrokkenheid te bevorderen. Volgens de leider van de BBE die we in Berlijn spraken, misbruikt de overheid via de BFD langdurig werklozen als goedkope arbeidskrachten. De BBE vindt het BFD-beleid te veel *topdown*, te weinig gericht op zelfontplooiing, rechten en democratie, en te veel op instrumentele inzet van vrijwilligers en op plichten. Bovendien is er volgens de BBE wel degelijk sprake van verdringing van betaald werk.

44

Conclusies en lessen voor Nederland

Net als in Nederland is er ook in Duitsland veel aandacht voor vrijwilligers en doet de overheid een poging om ze een grotere rol te geven. Maar anders dan in Nederland gebeurt dit op een gestructureerde, programmatische wijze, voortbouwend op tradities die er al waren. Richtinggevend zijn met name de tradities van de (inmiddels afgeschafte) vervangende dienstplicht, het vrijwillig sociaal jaar en de grote nadruk op *Bildung*.

De *Bundesfreiwilligendienst* (BFD) lijkt een behoorlijk succes, vooral voor jongeren. Ook de zorg- en welzijnssector heeft er baat bij: veel werk dat anders waarschijnlijk zou blijven liggen, wordt nu door vrijwilligers opgepakt. Bovendien biedt het jongeren de mogelijkheid om uit te zoeken of een toekomst in deze sectoren iets voor hen is. Voor volwassenen is de regeling een minder eenduidig succes. Het zijn immers vooral werklozen die eraan deelnemen, in de hoop dat de BFD een route naar betaald werk is. Maar dat is het meestal niet. Daar is de regeling ook niet voor ontworpen: het is vrijwilligersbeleid, geen re-integratiebeleid.

Toch is het instellen van een regeling als de BFD in Nederland het overwegen waard. Voor volwassenen zouden we dan wel beter moeten nadenken over het perspectief: wat biedt het vrijwilligerswerk hen als ze de maximale termijn van twee jaar erop hebben zitten? Voor werklozen zou de regeling

aan de behoefte tot re-integratie tegemoet moeten komen. Jongeren zouden een BFD-regeling kunnen gebruiken als leerzaam tussenjaar waarin ze zich sociaal nuttig kunnen maken. Tegelijkertijd kunnen ze zich dan oriënteren op werk en samenleving. Wellicht stimuleert dit ook meer jongens om voor een loopbaan in zorg en welzijn te kiezen. Helemaal mooi is het als jongeren met dit vrijwilligerswerk (een deel van) hun studiebeurs kunnen verdienen, zeker gezien de stijgende studiekosten. Dat maakt het vrijwilligerswerk ook aantrekkelijk voor jongeren met minder rijke ouders.



Een vrijwilliger van de dagbesteding zoekt met cliënten een dvd uit voor een filmmiddag.

Foto Pauline Seij i.o.v. Vilans

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

2. Gratis maar niet voor niets

Motieven van vrijwilligers in zorg en welzijn

Loes Verplanke

De hoge verwachtingen van beleids(makers) over de inzet van vrijwilligers in zorg en welzijn, worden getemperd door geluiden vanuit de wetenschap. De ouderwetse traditionele vrijwilliger, die zich langdurig en onvoorwaardelijk aan een goede zaak verbond, is aan het verdwijnen om plaats te maken voor een moderne vrijwilliger, die vooral de eigen ontplooiing centraal stelt in het vrijwilligerswerk. Het is nog maar de vraag of deze 'nieuwe' vrijwilliger zich langdurig wil inzetten in de zorg- en welzijnssector (Dekker e.a. 2007, Hustinx 2009).

47

De opkomst van de nieuwe vrijwilliger hangt samen met grote processen als individualisering en informalisering in de laatste decennia. Traditionele maatschappelijke verbanden zijn afgebrokkeld, waardoor de vanzelfsprekende norm van de gemeenschap of de zuil om vrijwilligerswerk te doen, ook is wegge gevallen. Er is meer ruimte om het leven in te richten naar eigen inzicht en behoefte (Beck en Beck-Gernsheim 1996, Wuthnow 1998). Dat geldt eveneens voor de huidige vrijwilligers, ook zij zijn geïndividualiseerd. Ze beoordelen hun deelname aan vrijwilligerswerk op de potentiële bijdrage die het kan leveren aan hun eigen ontwikkeling en loopbaan (Hustinx 2009). Sociale betrokkenheid is niet verminderd – volgens het SCP ligt het percentage vrijwilligers al jaren tussen 40 en 45 procent – maar de wijze waarop die betrokkenheid vorm krijgt, verandert wel (Dekker e.a. 2007). Vrijwilligers willen meer zelf de keuze maken of en wat voor vrijwilligerswerk zij doen. Ze kiezen op basis van hun persoonlijke beleving en stellen daarom vaker voorwaarden aan hun inzet en betrokkenheid (Hustinx 2009). Eliasoph (2009, 2011) en Dekker e.a. (2007) spreken zelfs over de plug-in of flits-

vrijwilliger, die naar believen in en uit het vrijwilligerswerk stapt. Organisaties die graag vrijwilligers willen binnenhalen, zullen daarmee veel meer rekening moeten houden.

In dit hoofdstuk onderzoeken we welke motieven de vrijwilligers van onze onderzoekslocaties hebben. In de interviews geven ze antwoord op de vraag waarom ze juist dit vrijwilligerswerk zijn gaan doen. De motieven van 'onze' vrijwilligers bleken niet simpelweg toe te schrijven aan onvoorwaardelijke inzet dan wel individueel belang, maar zijn veeleer onder te verdelen in de volgende twee hoofdmotieven:

1. vrijwilligerswerk doen om de wereld te verbeteren;
2. vrijwilligerswerk doen om het eigen leven te verbeteren.

Deze onderverdeling is natuurlijk schematisch: een vrijwilliger zal niet voor honderd procent wereldverbeteraar zijn, of alléén maar uit zijn op het verbeteren van zijn eigen leven. Meestal is de motivatie van de geïnterviewde vrijwilligers een combinatie van deze verschillende motieven. Veel vrijwilligers noemen bijvoorbeeld als motief voor hun vrijwilligerswerk zowel hun behoefte aan een bezigheid die hen uit huis haalt en sociaal contact oplevert, als de drang om iets te doen voor hun eigen buurt. Toch konden we uit de meeste interviews een hoofdmotief destilleren naast de andere motieven. Hieronder gaan we dieper in op de twee typen motieven.

Wereld verbeteren

48

Vrijwilligers met dit hoofdmotief vinden het vooral belangrijk om zich in te zetten voor een 'goede zaak', zoals de bestrijding van isolement, sociale uitsluiting en discriminatie, of de bevordering van onderling contact en begrip. In deze groep zijn relatief veel hoogopgeleiden met een baan te vinden. Ze zijn vooral actief in de buurt(huizen); in de zorg en de speeltuinen vind je ze sporadisch. Ook zien we in deze groep veel gepensioneerden, die graag iets zinvols willen doen voor de buurt en vooral in de zorg.

Actief voor de buurt

Vrijwilligers die actief zijn voor de buurt, doen dat op verschillende manieren. Bijvoorbeeld in de regiegroep van hun wijk, waar bewoners met elkaar bespreken welke bewonersinitiatieven en vrijwilligersactiviteiten geld krijgen uit het wijkbudget (zie ook hoofdstuk 1). Op de vraag waarom ze speciaal voor de regiegroep kozen, noemen ze hun verantwoordelijkheid als buurtbewoner voor een goede besteding van het wijkbudget, of hun vergadertechnische of andere vaardigheden waarmee zij de regiegroep denken te kunnen helpen.

"In de regiegroep van De Horizon zitten allemaal bewoners. Over het algemeen weten die niet heel veel van vergaderen en van financiën. Ik had het idee dat er toch iets meer daadkracht en doorzettingsvermogen nodig zou zijn om in zo'n regiegroep te zitten, met het oog op hoe het financieel zit, hoe de centen verdeeld worden en hoe ze die criteria bepalen.

Omdat ik door mijn werk wel wat van financiën weet, dacht ik: misschien kan ik daaraan bijdragen.”

(vrijwilliger buurthuis De Horizon)

Een andere reden voor vrijwilligers om voor de regiegroep te kiezen, is dat ze zoveel mogelijk willen bijdragen aan de kwaliteit van samenleven in de wijk. Zoals Andries, een dertiger met een parttime baan en een gezin met drie kinderen. Hij is lid van de regiegroep van buurthuis Wegwijzer en is daarnaast bij verschillende buurtinitiatieven betrokken.

“Ik geniet onwijs van deze wijk. Van het bijzondere samenleven hier met allerlei verschillende culturen. Alleen al in mijn portiek wonen we met vijf nationaliteiten. Maar het is ook een wijk met allerlei problematieken waarvan je denkt: ja, daar zou een hoop beter aan kunnen. Allei zichtbare of minder zichtbare conflicten die door de wijk heen lopen. En juist in zo’n wijk denk ik, kun je veel betekenen. Dat is voor mij vooral een kwestie van hier in de buurt leven en zoveel mogelijk betrokken zijn bij alles wat hier gebeurt.”

(vrijwilliger buurthuis Wegwijzer)

49

Voor Arjan, eveneens een dertiger met een baan, begon het ermee dat hij de buurt wat leuker wilde maken. Hij legt uit:

“Ik heb een drukke baan, een druk gezin, dan wil ik me hier niet bezighouden met dingen waar ik geen energie van krijg. Dat zie ik bij veel bewoners hier. Mensen organiseren dingen die vooral dicht bij henzelf blijven en kijken wat ze leuk vinden. Dat vind ik voor mezelf ook heel belangrijk. Ik heb toen samen met een buurman het initiatief genomen voor een speelplek in het park, waar iedereen kan recreëren en voetballen. Want dat was er gewoon niet, er was alleen een hoop zand met veel hondenpoep. Hier in buurt zijn veel grote honden of van die vechtersachtige types, dus als zo’n hond in het park los rondloopt, is dat heel dominant, je kunt geen kant op.”

(vrijwilliger speeltuin Het Bloemenveld)

Na de speelplek rolde Arjan van het een in het ander. Hij werd lid van de herinrichtingsgroep en de groengroep, en raakte via die weg betrokken bij de speeltuin. Voor andere buurtbewoners is het buurthuis of de speeltuin de plaats van waaruit zij met vrijwilligerswerk proberen bij te dragen aan de kwaliteit van het leven in de buurt. Dat geldt bijvoor-

beeld voor twee jonge vrouwen, die in een buurthuis laagdrempelige educatieve activiteiten en ontmoetingen organiseren voor verschillende generaties Marokkaanse vrouwen:

“We hebben oudere vrouwen die bij ons komen, maar ook jongere moeders en meiden. Voor allemaal hebben we activiteiten. En allemaal met als doel dat ze gaan meedoen met de samenleving.”

(vrijwilliger buurthuis Wegwijzer)

In de buurthuizen zijn vaak gepensioneerden te vinden die graag iets nuttigs voor de buurt(bewoners) willen doen. In buurthuis Het Zonnetje voert Liesbeth, die sinds een jaar met pensioen is, een dag per week intakegesprekken op een sociaal spreekuur. Ze zegt: “Ik wil dienstbaar zijn voor een ander en toch niet te veel van mijn eigen tijd in beslag laten nemen. Daarom doe ik dit.” Een andere gepensioneerde, Mies, is al vrijwilliger zolang ze zich kan heugen. Ze is 78 jaar en penningmeester van de ontspanningsvereniging die al sinds jaar en dag bestaat. Ze vindt het belangrijk dat er in buurthuis Het Baken activiteiten zijn voor ouderen, “waardoor ze gezellig bij elkaar kunnen zitten en wat drinken. Dat betekent dan ook dat de eenzaamheid een beetje weggaat.” Ze vertelt dat het tegenwoordig heel moeilijk is om vrijwilligers te vinden en dat ze daarom haar penningmeesterwerk blijft doen. “Als er een ander was om het over te nemen, was ik met mijn leeftijd allang gestopt.” Kees, 77 jaar, is na zijn pensioen actief geworden in buurthuis De Fontein. “Wat ik zelf vroeger niet heb gehad, wil ik nu anderen geven.” De grote trots van Kees is de schilderclub die hij heeft opgericht. Een sinds kort gepensioneerde vrijwilliger is Dennis, een Surinaamse zestiger, die heel graag anderen helpt met van alles en nog wat:

50

“Mijn aard is dat ik graag anderen help. Dat zit in mijn hele familie, wij helpen graag. Dat komt omdat wij het klappen van de zweep kennen, we hebben zelf ook een hoop meegemaakt, dus we weten in wat voor ellende de mens terecht kan komen. Het gaat om een soortgenoot, een mens in problemen. Ik heb hier in buurthuis Het Zonnetje nu een centraal punt en vanuit hier ben ik bereikbaar voor wat voor hulp dan ook. Als het kan, spring ik zeker bij. Ik zie het als mijn verantwoording voor de wijk. Dat gaat voor mij niet over een gebied, maar over de mensen. En als ik dan weer naar huis ga, dan ben ik blij en tevredener dan iemand die 2500 euro verdient. (...) Ik krijg er energie van als ik iemand geholpen heb.”

(vrijwilliger buurthuis Het Zonnetje)

Met deze laatste uitspraak – energie krijgen door een ander te helpen – brengt Dennis onder woorden wat voor veel vrijwilligers geldt: ze krijgen een gevoel van voldoening als

ze zien hoe blij een ander is met hun hulp. Tonkens e.a. (2009) noemen dit 'weerkaatsplezier'. Dit weerkaatsplezier zien we veel terug bij de 'wereldverbeterende' vrijwilligers.

Actief in de zorg

Onder de vrijwilligers in de zorg treffen we relatief veel gepensioneerden aan die het belangrijk vinden iets voor een ander te doen. Sommigen van hen hebben speciaal voor de zorg gekozen, omdat ze bij het verzorgen van hun inmiddels overleden ouders of partner hebben gemerkt hoe waardevol vrijwilligers kunnen zijn. Henny is zo iemand. Ze is vrijwilliger bij dagbesteding voor ouderen met lichte dementie of een andere zorgindicatie.

“Ik ben vrij vroeg opgehouden met werken, ik was 62 jaar. Toen dacht ik: ‘Ik wil toch nog wel iets doen wat enig nut heeft en ook met oude mensen’. Want ik had aan de ouderdom van mijn moeder gezien dat het niet makkelijk was om oud te worden. Dat is de reden dat ik hier begonnen ben. Ik vind het contact met die oude mensen prettig. Hun eigen manier van mens-zijn. Het zijn mooi gegroeide bomen, grillig gegroeid, maar volgroeid.”

(vrijwilliger dagbesteding Noorderhaven)

51

Ook andere vrijwilligers noemen het prettige contact met de ouderen als motief om in de zorg te werken. Een van hen zegt: “Oude mensen, die hebben iets gepresteerd in de maatschappij, daar wil ik wel iets voor terug doen.” Hier klinkt eveneens het weerkaatsplezier op uit verschillende verhalen. Henk, een vrijwilliger bij de dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking, vertelt:

“Wat me veel genoeg geeft is dat je leuke reacties krijgt van patiënten. Ze vinden het over het algemeen fijn dat je wat aandacht aan ze schenkt. En dat je in het contact met het personeel merkt dat ze blij zijn dat je ze een aantal dingen uit handen neemt. Dat geeft jou ook weer voldoening.”

(vrijwilliger dagbesteding Hartmannstraat)

Naast gepensioneerden zien we in de zorg een enkele hoogopgeleide vrijwilliger met een betaalde baan. Paul werkt bijvoorbeeld vier dagen per week als sales manager, zijn vijfde dag wilde hij 'nuttig' invullen.

“Ik had een dag niks te doen. Nu help ik een dag in de week bij de dagbesteding. Het is een moment van rust vergeleken bij wat ik op mijn werk doe. Het haalt je even uit dat ritme. En verder helpt het ook tegen te veel piekeren. Dan kom ik

hier en dan denk ik: 'Ach, wat stelt het nou allemaal voor, wat zit ik nou te zeuren over dat ik iets niet kan kopen of dat ik een boete heb gekregen?'"

(vrijwilliger dagbesteding Schoolmeesterstraat)

Het eigen leven verbeteren

Het tweede motief om vrijwilligerswerk te gaan doen is: het eigen leven verbeteren. Dit zijn vrijwilligers die kiezen voor vrijwilligerswerk omdat het hen persoonlijk iets oplevert en ze er in hun leven op vooruit gaan. Wát dat precies is, loopt uiteen. We onderscheiden bij dit motief twee subgroepen. De eerste subgroep zijn vrijwilligers met een instrumenteel motief. Zij doen vrijwilligerswerk omdat het hen iets oplevert, materieel of immaterieel, zoals een financiële beloning of werkervaring. Het vrijwilligerswerk is voor hen min of meer een 'instrument' om iets te bereiken. De tweede subgroep heeft een emotioneel motief. Zij doen vrijwilligerswerk vanuit de behoefte aan een plek of groep waar ze heen kunnen en waar ze sociale contacten hebben. Het vrijwilligerswerk speelt in op een emotie: een persoonlijke behoefte aan contact en ergens bij willen horen. Dit laatste noemen wij het 'zoeken naar gemeenschap'. Hieronder lichten we de twee verschillende subgroepen met het hoofdmotief 'het eigen leven verbeteren' toe.

52

Materiële verbetering

Vrijwilligerswerk kan op verschillende manieren materieel voordeel opleveren. Een heel concrete manier is de vrijwilligersvergoeding, die sommige buurthuizen betalen voor diensten die het buurthuis ten goede komen, zoals gebouw- en barbekeer en pr-werkzaamheden. De speeltuinen en de zorgorganisaties werken niet met een vrijwilligersvergoeding, al zouden sommige vrijwilligers dat wel graag willen. Af en toe is het ontbreken van een financiële vergoeding zelfs een reden om te stoppen met vrijwilligerswerk, zegt een professional:

"Ik had een hele goede vrijwilliger, maar op een gegeven moment zei ze: 'Ja wacht even, ik ben het er niet mee eens hoe het wordt georganiseerd. Ik krijg allemaal taken te doen, terwijl ik maar een vrijwilliger ben. Ik vind dit meer iets voor een betaalde kracht, dan moet je me betalen.' Toen is ze gestopt. Heel jammer, want ze was echt een kei."

(professional dagbesteding Noorderhaven)

Aysel, een vrijwilliger van een buurthuis, vertelt dat haar werk te veel op betaald werk ging lijken, terwijl ze er geen vrijwilligersvergoeding kreeg. Dat was voor haar reden om niet mee te draaien in een rooster met andere vrijwilligers:



Studenten van het VoorUit project doen vrijwilligerswerk in ruil voor huisvesting. Foto Rufus de Vries



Nederlandse les in een buurthuis. Foto Impuls

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

“Vorig jaar vroegen ze van SamenSterk of ik één of twee dagen vrijwilligerswerk wilde doen. Maar ik vind, als je in een rooster moet werken, dan moeten ze ook een beetje geld geven. Want nu kan ik zelf weten wanneer ik kom, maar met een rooster móet je komen.”

(vrijwilliger buurthuis SamenSterk)

Het eigen leven en tegelijkertijd ook de wereld verbeteren, is waar het project VoorUit op inspeelt. In dit project krijgen 64 studenten van de UvA en de VU van enkele woningcorporaties in Amsterdam Nieuw-West gratis huisvesting in ruil voor veertig uur vrijwilligerswerk per maand in de sociale sector. Dit werk doen ze in en voor de wijk waar ze wonen. Het gaat om huiswerkbegeleiding, computerles, Nederlandse les en het organiseren van (sport)activiteiten. Een student van het VoorUit project, die vrijwilligerswerk verricht in een buurthuis, vertelt:

“Ik doe dit vrijwilligerswerk in de eerste plaats omdat ik er een gratis woning voor krijg. Maar het is niet zo dat je het alleen maar voor de gratis huur moet doen, want dan gooien ze je er meteen uit. Je moet ook wel echt hart voor het werk hebben.”

(vrijwilliger buurthuis De Fontein)

54

Het ontwikkelen van een buurtonderneming waarmee op den duur mogelijk inkomsten verworven kunnen worden, is ook een vorm van vrijwilligerswerk met materieel voordeel als motief. We hebben dit gezien bij een van de onderzochte speeltuinen, waar enkele vrijwilligers met volle inzet bezig zijn een buurtbedrijf op te richten. Ze proberen hier inkomsten te verwerven met het verkopen van plantjes en groenten uit de moestuin en het organiseren van kinderopvang en kinderfeestjes.

Immateriële verbetering

Zowel bij de zorg- als welzijnsinstellingen hebben we vele voorbeelden gezien van vrijwilligers die immaterieel voordeel uit hun werk halen. Die immateriële verbetering heeft vrijwel altijd te maken met persoonlijke ontwikkeling. Dat geldt bijvoorbeeld voor een aantal vrouwen met een Turkse of Marokkaanse achtergrond die een eerste echte stap in de Nederlandse samenleving zetten. Nu hun kinderen naar school gaan, hebben ze voor het eerst tijd om dingen te doen die ze zélf leuk of interessant vinden. Een aantal buurthuizen fungeert als laagdrempelig trefpunt voor de vrouwen en biedt hen verschillende mogelijkheden om zich te ontwikkelen en vaardigheden te leren. In ruil voor het doen van vrijwilligerswerk kunnen ze cursussen en trainingen volgen. Een professional van een van deze buurthuizen legt uit:

“Zij werken eigenlijk voor ons, daarom willen wij ook graag iets terug doen. Wij hebben geen geld om hen te betalen, daarom willen we op een andere manier in hen investeren. We proberen op alle mogelijke manieren met mensen mee te denken en hen bij hun ontwikkeling te helpen.”

(professional buurthuis SamenSterk)

Laila, vrijwilliger van een ander buurthuis, vertelt dat ze er elke ochtend is en dan blijft tot haar zoon klaar is met school.

“Ik werk hier vrijwillig. Ik doe de telefoon, de brievenbus en ik help mensen die hier binnenkomen. Vroeger zat ik thuis en nu leer ik hier heel veel. Mijn taal wordt ook verbeterd en ik leer ook nieuwe mensen kennen.”

(vrijwilliger buurthuis Het Baken)

Een vrijwilliger van buurthuis Het Zonnetje vertelt een zelfde verhaal. Ze is er net begonnen met vrijwilligerswerk omdat ze “de deur uit wilde en beter Nederlands wilde leren spreken”. Ze heeft drie kinderen: een tweeling van vijf jaar en een kind van acht jaar. Ze zegt dat ze leert van alle dingen die ze in het buurthuis doet. Daarmee wil ze ervaring opbouwen “voor de toekomst”. In haar eerste week durfde ze de telefoon nog niet op te nemen, omdat haar Nederlands nog niet zo goed was. Nu durft ze dat wel.

55

Een tweede groep vrijwilligers die immateriële verbetering nastreven zijn de mensen die zich met hun vrijwilligerswerk willen oriënteren op een baan in de zorg of welzijnssector, of hun cv willen verbeteren dan wel hun werkervaring op peil willen houden. Veel van deze vrijwilligers zijn door de economische crisis van de afgelopen jaren werkloos geraakt. We kwamen dit type vrijwilliger vooral tegen in de zorg. Zoals Wilmar, vrijwilliger bij de verpleegzorg:

“Ik zat thuis en ik wist al snel dat ik niet meer terug wilde naar de ICT en het HRM-gebeuren. En ja, wat ga je dan wel doen? Toen ben ik me gaan oriënteren op werken in de zorg en hier vrijwilligerswerk gaan doen. Inmiddels weet ik wel zeker dat ik de zorg in wil. Daarom heb ik hier nu alvast wat meer echte zorgtaken genomen: medicijnen en eten en drinken geven aan ouderen. Want als ik hier als vrijwilliger niet bepaalde zorgtaken kan uitvoeren, heb ik hier niks te zoeken.”

(vrijwilliger verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

Ook Monique, vrijwilliger bij de dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking, hoopt via haar vrijwilligerswerk aan een betaalde baan te komen:

“Ik ben vrijwilligerswerk gaan doen voor oriëntatie op werk en voor het netwerken. Ik wil het liefst een baan als activiteitenbegeleidster, dat ligt bij mijn hart. Qua werk leer ik hier veel. Je kunt cursussen volgen om meer achtergrond te krijgen hoe je met de doelgroep moet omgaan. Soms denk ik wel eens als ik naar huis ga: ‘Verdorie, ik krijg hier niks voor betaald.’ Maar ja, aan de andere kant heb je dan wel je dag besteed en het helpt je denk ik ook echt om een baan te krijgen.”

(vrijwilliger dagbesteding Schoolmeesterstraat)

Een andere groep ‘immateriële verbeteraars’ zijn de vrijwilligers die eerder als betaalde kracht werkzaam waren in de zorg, maar vanwege bezuinigingen zijn ontslagen. Met hun vrijwilligerswerk in de zorg hopen ze meer kans te maken op betaald werk als er zich een vacature in de zorg voordoet. Weer anderen hebben na de afronding van hun opleiding nog geen werk kunnen vinden en proberen hun cv aantrekkelijker te maken door vrijwilligerswerk te doen in de sector waarin ze een betaalde baan zoeken. Dit geldt vooral voor vrijwilligers in de publieke ruimte, zoals Alfred, vrijwilliger bij een speeltuin.

56

“Ik werk graag met dieren, ik heb er een opleiding in gehad, ik kan er alleen geen werk in vinden. Maar iedereen zegt: ‘Als je werk wil, moet je vrijwilligerswerk gaan doen.’ Daarom ben ik de beesten hier gaan doen. Ik doe het dus voor mezelf. En voor de beesten natuurlijk. Zodat de beesten kunnen blijven en de kinderen er ook wat aan hebben.”

(vrijwilliger speeltuin Het Bloemenveld)

Een professional van buurthuis Het Zonnetje vertelt dat sommige van hun vrijwilligers de opleiding voor maatschappelijk werk hebben gevolgd, nog geen werk hebben kunnen vinden en nu werkervaring opdoen in het buurthuis. Ze doen vrijwilligerswerk bij de sociale helpdesk onder het motto “dan zien de werkgevers in ieder geval dat ik bezig ben geweest”.

Tot slot een derde vorm van vrijwilligerswerk met immaterieel voordeel: vrijwilligers die activiteiten organiseren omdat zij er zelf baat bij hebben of er graag aan meedoen. We zagen dit alleen bij de buurthuizen. Tot enige jaren geleden organiseerden de professionals nog alle activiteiten voor bewoners, tegenwoordig zijn de bewoners daar zelf verantwoordelijk voor gemaakt. Als zij behoefte hebben aan een bepaalde activiteit

zullen zij het zelf moeten organiseren en er zo nodig via een bewonersinitiatief geld voor moeten aanvragen bij de regiegroep in hun buurt. Twee voorbeelden:

“Vroeger was er in het buurthuis een babycontactgroep. Dat was heel leuk, maar later is het wegbezuinigd. Toen ben ik op het idee gekomen om het zelf op te zetten. Het is een soort buurtinitiatief. Ik doe het vooral voor mijn dochtertje, omdat het leuk is dat ze daar ook andere baby’s ontmoet. (lachend) Het is dus eigenlijk een soort egoïsme.”

(vrijwilliger buurthuis De Fontein)

“Ik wil sporten, bewegen, maar ik heb er het geld niet voor. Daarom ben ik het bij het buurthuis gaan organiseren. Daar heb ik de Zumbagroep opgericht. Voor andere mensen is het ook leuk. Weer of geen weer, ze komen er gewoon naar toe.”

(vrijwilliger buurthuis Het Bakken)

Al deze uiteenlopende materiële en immateriële redenen om vrijwilligerswerk te doen, hebben wij gerangschikt onder het hoofdmotief ‘verbeteren van het persoonlijke leven’ op een instrumentele manier. Maar dat is zeker niet het enige motief van deze vrijwilligers. Oog voor persoonlijke verbetering gaat vrijwel altijd gepaard met iets nuttigs willen doen.

57

In de volgende paragraaf kijken we naar de tweede subgroep die we onder ‘verbeteren van het persoonlijke leven’ schaarde: de vrijwilligers die door hun vrijwilligerswerk een gemeenschap hopen te vinden. We besteden speciale aandacht aan dit motief omdat het voor veel van de geïnterviewde vrijwilligers heel belangrijk blijkt te zijn, terwijl het in bestaand onderzoek maar weinig aandacht krijgt.

Op zoek naar gemeenschap

De vrijwilligers in deze subgroep doen vrijwilligerswerk om het gevoel te krijgen ergens bij te horen. Omdat zij geen betaalde arbeid (meer) verrichten, voelen ze zich in meer of mindere mate sociaal geïsoleerd. Vrijwilligerswerk biedt hun een plek waar ze naartoe kunnen gaan, zodat ze niet de hele dag alleen thuis zitten. Zo hebben ze een zinvolle bezigheid, komen ze andere mensen tegen met wie ze een praatje kunnen maken, en heeft hun dag structuur. In de woorden van een professional:

“Voor veel vrijwilligers is het eigenlijk ook een soort dagbesteding. Dat ze toch wat te doen hebben, zodat ze niet in een gat vallen, want dat gebeurt natuurlijk vaak. Ze willen nog een doel hebben. We hebben veel vrouwen zonder vaste baan, van wie de partner overleden is of van wie de kinderen het

huis uit zijn. Dan willen ze toch nog een beetje onder de mensen zijn en dan horen ze vaak van anderen: waarom ga je geen vrijwilligerswerk doen?"

(professional verpleegzorg Lodewijk van Beuningestraat)

In de zorg zijn veel vrijwilligers in deze groep ruim boven de zestig jaar. Zoals Bram. Na zijn pensioen wilde hij niet de hele dag thuis zitten. Daarom ging hij foldertjes rondbrengen. Dat hield hij niet lang vol "want het was steeds slecht weer en ik kreeg er maar 7,50 voor." Toen hij op internet las dat ze bij de dagbesteding Noorderhaven vrijwilligers nodig hadden, heeft hij zich aangemeld. Hij werkt er nu een klein half jaar en is tevreden. "Hier krijg ik er geen geld voor, maar ik zit wel binnen en ik heb er gezelligheid van. Anders zou ik maar eenzaam thuis zitten." Dat was ook voor Ans de reden om vrijwilligerswerk te gaan doen. Na haar pensioen dacht ze:

"Godsiedikkie, nu heb ik helemaal niets meer. Zo ben ik hier gekomen. Ik heb heel gauw het gevoel dat ik overbodig ben. Ik moet altijd mensen hebben die mij ook nodig hebben. Daarom bevalt het me hier zo goed."

(vrijwilliger verpleegzorg Lodewijk van Beuningestraat)

58

Zoals Bram en Ans zijn er veel vrijwilligers in de zorg. De gedachte dat ze de hele dag thuis moeten doorbrengen vliegt hen aan. Iets nuttigs doen buitenshuis biedt dan uitkomst. In de interviews die we met de vrijwilligers hadden, plaatsten ze stevast 'alleen thuis zitten' tegenover 'buitenshuis in gezelschap van anderen zijn en iets doen'. Of zoals een van de geïnterviewden het bondig zei: "Een tafelpoot geeft geen antwoord." Vooral bij de dagbesteding zijn legio mogelijkheden voor vrijwilligerswerk. Er zijn mensen nodig die kunnen helpen bij handenarbeid of spelletjesactiviteiten, er is behoefte aan assistentie bij de groengroep of bij de kinderboerderij, er moet koffie, thee en lunch worden klaargemaakt, enzovoort. Op deze manier kunnen de vrijwilligers hun persoonlijke ervaring, hobby of vaardigheid verbinden met het werk dat ze doen.

Gerrit bijvoorbeeld had zich aangemeld bij de vrijwilligerscentrale en zijn interesses opgegeven, waaronder 'buiten bezig zijn'. De centrale bracht hem in contact met de dagbesteding Schoolmeesterstraat, waar hij nu bij de groengroep werkt. Hij geniet daar, zegt hij, omdat hij het fijn vindt om buiten te zijn met de deelnemers en er daar veel voor hem te doen is. En Marijke, ook vrijwilliger bij de Schoolmeesterstraat, is juist blij dat ze bij de bingo kan helpen. Dat vindt ze leuk en zo zit ze "niet de hele dag alleen thuis. Ik heb wel kinderen, maar die hebben het druk met hun eigen leven." Het voordeel van vrijwilligerswerk in de zorg is dat het meestal om gestructureerd werk gaat dat niet per se eigen initiatief van de vrijwilligers verlangt. Het zijn duidelijke taken die elke keer opnieuw gedaan moeten worden. Uit onze observaties blijkt dat de vrijwilligers die het er vooral om gaat even uit huis en onder de mensen te zijn, dit type duidelijk omliggende werk-

zaamheden prettig vinden. Veel zorgprofessionals die wij spraken zijn zich bewust van de motieven van deze vrijwilligers en proberen hen hierin tegemoet te komen. Een professional van de dagbesteding Hartmannstraat:

“Je hebt een aantal vrijwilligers die het echt niet trekken om thuis te blijven zitten. Gewoon hele lieve sociale mensen, waar je ook van op aan kunt. Ze doen hun vaste dingen hier. Het gaat ze echt om de gezelligheid die ze hier vinden en ook om de aandacht die ze van ons krijgen.”

(professional dagbesteding Hartmannstraat)

Ook in de publieke ruimte – bij de buurthuizen, buurtkamers en de speeltuinen – zijn we het type van de gemeenschap zoekende vrijwilliger tegengekomen. Het verschil met de zorg is dat de vrijwilligers hier niet overwegend ouderen boven de zestig jaar zijn, maar van alle leeftijden. Een ander verschil is dat de taken die zij verrichten niet alleen gestructureerd zijn, maar ook af en toe eigen beslissingen vergen. Net als in de zorg is het merendeel van deze vrijwilligers vrouw. Shirley, vrijwilliger bij buurthuis Het Zonnetje: “Nou, wij hebben hier met een paar anderen een kookclub opgericht, een lunchclub en ook nog een klaverjasclub. Ik ben hier eigenlijk elke dag.” Ada vertelt dat ze lange tijd mantelzorger is geweest voor haar moeder. Na haar dood zat ze maar thuis. Via internet heeft ze toen vrijwilligerswerk gevonden bij buurthuis De Fontein. Herman is al heel lang werkloos, sinds een jaar werkt hij als vrijwilliger bij een buurthuis, waar hij achter de bar staat en bij het beheer betrokken is. Op de vraag waarom hij vrijwilligerswerk is gaan doen, zegt hij:

59

“Het gaat er bij mij om dat ik iets te doen heb. Al is het maar drie keer in de week, dan weet ik, ik heb toch iets gedaan. Want als ik de hele dag thuis zit, dan gaat het hier (hij wijst naar zijn hoofd, red.) op een gegeven moment niet goed. Ik zie mezelf er dus niet snel mee stoppen of het moet vanwege gezondheidsredenen zijn. Dat je echt niet meer kan bewegen of zo. Maar al moet ik met een rollator, ik moet mijn huis uit.”

(vrijwilliger buurthuis Het Baken)

Verschillende vrouwen vertelden ons dat ze het zó fijn vinden om onder de mensen te zijn in het buurthuis of de speeltuin, dat ze ook langskomen op dagen dat ze niet op het rooster staan. Een van hen, die vijf dagen per week vrijwilligerswerk doet in buurthuis Ons Huis, zegt dat ze de gezelligheid van het buurthuis mist als ze af en toe “een dag vrij neemt”. En Hatice, vrijwilliger bij buurthuis SamenSterk waar ze met de koffie helpt, zegt: “Ik ben thuis niet blij, hier wel.”

Al deze vrijwilligers doen niet zomaar vrijwilligerswerk. “Ze komen hier, omdat ze thuis iets missen”, vat een professional van buurthuis SamenSterk het samen. Dat is inderdaad een



Een door vrijwilligers georganiseerde dansles in een buurthuis. Foto Nachbarschaftshaus Centrum



belangrijk element in de motieven van de vrijwilligers, die we hier onder de noemer 'gemeenschapszoekers' bij elkaar hebben gezet. De motieven die bij de andere (sub-) groepen op de voorgrond stonden, namelijk persoonlijke (im)materiële ontwikkeling en 'de wereld verbeteren', spelen in de verhalen van deze groep gemeenschapszoekers een minder prominente rol.

In de loop van de tijd kunnen iemands motieven overigens wel veranderen. We zagen dat bijvoorbeeld bij enkele Turkse en Marokkaanse vrouwen die aanvankelijk vrijwilligerswerk deden om hun huis uit te zijn en andere vrouwen te ontmoeten. Als dat goed gaat, groeit hun zelfvertrouwen en realiseren sommigen zich dat ze dan wellicht ook betaald werk zouden kunnen gaan doen. Zoals Esma, vrijwilliger bij buurthuis SamenSterk:

“Als ik hier ben, heb ik veel sociaal contact met mensen. Thuis slaap ik veel, hier ben ik gewoon op mijn benen. Ik ben hier vrijwilliger, maar het voelt als een betaalde baan. Ik word overal bij betrokken en gerespecteerd. Ik voel me hier erg thuis. Laatst zeiden ze tegen me dat ik mijn bedje maar mee moest nemen, zo vaak ben ik hier. Als ik mijn kind naar school heb gebracht, ga ik hier meestal vast even koffie zetten, ook als ik die dag niks hoeft te doen hier. Dan weten de anderen als ze binnenkomen: ‘Esma is al binnen, de koffie is gezet’. (...) Ik hoop dat ik straks een echte betaalde baan vind, ik ben niet iemand om thuis te zitten.”

(vrijwilliger buurthuis SamenSterk)

Een klein deel van de groep gemeenschapszoekers zijn vrijwilligers van wie de professionals zeggen dat ze 'een verleden' of 'een bepaalde achtergrond' hebben. Ze doelen daarmee op vrijwilligers met een lichamelijke beperking, zoals een slechte rug of burn-out verschijnselen, een verstandelijke beperking of psychiatrische problemen. Deze mensen melden zich meestal niet uit zichzelf aan als vrijwilliger, maar zijn doorverwezen door de huisarts, het UWV, de GGZ, enzovoort. Het argument is dat het goed voor hen is dat ze onder de mensen komen om te voorkomen dat ze in een sociaal isolement raken. Sjaak is exemplarisch voor deze groep kwetsbare vrijwilligers. Hij werkte in de metaalsector, maar kreeg daar last van psychische klachten als gevolg van de hoge werkdruk. Hij werd arbeidsongeschikt verklaard en omdat hij "wel wat wilde doen" kreeg hij een doorverwijzing naar de dagbesteding Hartmannstraat voor vrijwilligerswerk. Hij zegt dat hij het daar "heerlijk" vindt. Hij helpt bij de houtgroep en voelt "geen druk meer om iets op tijd af te hebben". Bovendien kan hij hier "sociaal wezen", waarmee hij bedoelt dat hij het leuk vindt om met mensen te werken. "Ik ben heel blij dat ik hier mag komen, want anders zat ik nu de hele dag alleen thuis." Hanneke, een andere kwetsbare vrijwilliger, noemt zichzelf "een probleemkip". Haar vrijwilligerswerk bij de verpleegzorg Lodewijk van Beuningestraat ziet ze "als een soort therapie, want als ik daar met die mensen bezig ben, ben ik totaal ergens anders met mijn hoofd."

We zien deze groep vrijwilligers in de zorg vooral bij de dagbesteding en in de publieke ruimte bij de speeltuinen. Ze doen graag mee met activiteiten als knutselen en spelletjes of met het verzorgen van dieren, en zijn blij met sociale contacten. Ze verrichten kleine concrete taken, verantwoordelijkheid willen of kunnen ze niet aan. Meestal hebben ze weinig aandacht voor de cliënten, maar zijn ze meer gericht op zelf aandacht krijgen van professionals. Soms gaat dat zo ver, dat professionals het gevoel hebben dat ze er een cliënt bij hebben. Zo zegt een leidinggevende van een locatie voor dagbesteding:

“Het is niet zo dat we deze mensen nooit iets kunnen bieden, maar onze cliënten hebben wel veel aandacht en ondersteuning nodig, dus dat moeten de vrijwilligers wel kunnen. (...) Daarom zeggen we er altijd bij: ‘Jij moet degene zijn die naar de verhalen van de cliënten gaat luisteren, want de cliënten zijn bij ons het belangrijkste.’ Deze vrijwilligers hebben vaak geen idee wat ze moeten kunnen om met onze cliënten om te gaan en dat is vaak lastig uitleggen.”

(professional dagbesteding Hartmannstraat)

Conclusie

Persoonlijke motivatie speelt tegenwoordig een doorslaggevende rol bij het besluit om vrijwilligerswerk te gaan doen. Dat was bij het oude traditionele vrijwilligerswerk nauwelijks het geval. Vroeger deed je vrijwilligerswerk omdat dat vanzelfsprekend was binnen de gemeenschap of zuil waar je bij hoorde. Nu die groepsdwang er niet meer is, bepalen persoonlijke motieven de keuze om vrijwilligerswerk te gaan doen. Bij de een is dat het verlangen om bij te dragen aan een betere wereld, bij de ander draait het vooral om het verbeteren van het eigen leven via vrijwilligerswerk. Bij de vrijwilligers die via vrijwilligerswerk op zoek zijn naar een groep om bij te horen, valt op dat zij die gemeenschap juist nodig hebben omdat er tegenwoordig veel minder verbanden zijn in de samenleving.

De veronderstelling dat de nieuwe vrijwilliger tegenwoordig vooral op zoek is naar eigen voordeel en het oppoetsen van het cv blijkt te eenzijdig. Er zijn inderdaad vrijwilligers die met vrijwilligerswerk hun eigen leven willen verbeteren, maar zij doen dat in het algemeen met veel verantwoordelijkheidsgevoel. Een flink deel van hen wil zich – op zoek naar gemeenschap – juist wel binden. De zogenaamde plug-in of flitsvrijwilliger hebben wij in ons onderzoek vrijwel niet aangetroffen.

Beleidsmakers en organisaties die met vrijwilligers (willen) werken, doen er goed aan de verschillende soorten motieven te (h)erkennen en onderscheiden. Immers: deze verschillende groepen vrijwilligers hebben ook verschillende voorwaarden en omstandigheden nodig om goed te kunnen gedijen als vrijwilliger in de organisatie. Met name voor de vrijwilligers die zich graag persoonlijk willen ontwikkelen, moet een organisatie

meer training en opleiding kunnen bieden. Dat levert de organisatie ook iets op, namelijk vrijwilligers die zich gemakkelijker aan de organisatie willen binden. Voor vrijwilligers die op zoek zijn naar een gemeenschap via vrijwilligerswerk, is het van cruciaal belang dat ze die gemeenschap ook vinden. Op de vrijwilligersplek moet het gezellig zijn en moet er aandacht zijn voor elkaar. De vrijwilligers moeten echt merken dat ze erbij horen en dat ze gemist worden als ze er niet zijn (we gaan daar in hoofdstuk 3 dieper op in). Voor vrijwilligers die met hun werk de wereld willen verbeteren, is het belangrijk dat de organisatie hun streven tot verbetering niet hindert, bijvoorbeeld met bureaucratische ballast of met handelingen die (onbedoeld) tegen de acties van de vrijwilliger indruisen. Vrijwilligerswerk is dan wel gratis, maar mensen doen het niet voor niets.

Literatuur

Beck, U. en E. Beck-Gernsheim (1996) Individualization and 'precarious freedoms'. Perspectives and controversies of a subject-orientated sociology. In: Helaas P., S. Lash en P. Morris (red.), *Detraditionalization*. Oxford: Blackwell.

Dekker, P., J. de Hart en L. Faulk (2007) *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag: SCP.

Hustinx, L. (2009) De individualisering van het vrijwillig engagement. In: Buijs G., P. Dekker, M. Hooghe M. (red.), *Civil society tussen oud en nieuw* (p. 211-225). Amsterdam: Aksant.

Tonkens, E., J. van der Broeke en M. Hoijsink (2009) *Op zoek naar weerkaatst plezier. Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wuthnow, R. (1998) *Loose Connections. Joining together in America's fragmented communities*. Cambridge: Harvard University Press.

'Het is belangrijk dat het een beetje klikt'

Aanbieders en vragers over de voorwaarden van burenhulp

Marianne van Bochove en Monique Verhoeven¹

In diverse gemeenten in Nederland zijn de afgelopen jaren centrales voor burenhulp opgericht, die mensen met een hulpvraag koppelen aan mensen in dezelfde buurt die hulp aanbieden. Dergelijke initiatieven nemen de wensen van hulpaanbieders als uitgangspunt: zij willen af en toe wel iets voor een ander betekenen, maar niet te vaak en niet te veel. Aanbieders van burenhulp passen in het beeld van de 'nieuwe' vrijwilliger die voorwaarden stelt aan vrijwilligerswerk. Ook de termen *plug-in* of flitsvrijwilliger lijken hier toepasselijk: de hulpaanbieder gaat even langs bij een hulpvragende buur, vertrekt weer zodra het klusje (zoals een lamp ophangen of boodschappen doen) geklaard is, en mocht er een volgende keer weer een hulpbehoefte zijn dan kan iemand anders dat weer doen.

Maar zijn de grenzen die aanbieders van burenhulp stellen echt zo strikt? Of willen zij eigenlijk wel meer doen dan vaak wordt gedacht? En wat vinden hulpvragers van de kortstondigheid van het contact met hulpaanbieders, voorziet dit ook in hun behoeften? We beantwoorden deze vragen aan de hand van onderzoek bij de Burenhulpcentrale in de wijk Segbroek in

1 Dit intermezzo is gebaseerd op het eerder verschenen rapport: Bochove, M. van, en M. Verhoeven (2014) *Hulp voor af en toe: Ervaringen van burenhulpvragers en -aanbieders in Den Haag Segbroek*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Den Haag, die in 2012 van start is gegaan. De Burenhulpcentrale in Segbroek heeft momenteel ongeveer vijfhonderd leden en er zijn ook ongeveer vijfhonderd *matches* gemaakt, waarbij een hulpvrager succesvol gekoppeld is aan een hulpaanbieder. In totaal hebben we 75 telefonische vragenlijsten afgenomen onder aanbieders en vragers van burenhulp en nog enkele verdiepende interviews gehouden. We sluiten af met de lessen die gemeenten en organisaties die bemiddelen in burenhulp hieruit kunnen trekken.

Meer dan flitsvrijwilligers

Burenhulp aanbieden is niet iets dat mensen doen om hun cv op te poetsen, om werkervaring op te doen of om een 'gemeenschap' te vinden om bij te horen (zie hoofdstuk 2). Burenhulp bieden mensen vaak puur omdat ze iets voor een ander willen doen, zo blijkt uit de antwoorden van de deelnemers. Ze noemen motieven als: "De zorg wordt duurder en dan mag je best een steentje bijdragen", "er wonen veel alleenstaande ouderen in de wijk die hulp nodig hebben", "ik doe het als tegenhanger van de individualiserende samenleving" en "zolang ik voor mezelf boodschappen kan doen, kan ik dat ook voor een ander."

66

De aanbieders zijn vaak de pensioengerechtigde leeftijd al gepasseerd – anders dan de stereotype flitsvrijwilliger die het vooral heel druk heeft met het combineren van werk en gezin – en hebben voldoende tijd beschikbaar om iets voor een ander te doen. Maar velen van hen zijn nog niet vaak benaderd om hulp te bieden, hun telefoon staat alles behalve roodgloeiend. Dat vinden de meesten jammer: ze vermoeden dat er in hun buurt veel behoefte is aan hulp en willen daar graag in voorzien. Een vrouw die net met pensioen is zegt: "Ik ben alle dagen beschikbaar, maar ik ben welgeteld twee keer gevraagd. Je vult je tijd verder wel op, maar je wilt toch wel een klusje doen."

Bijna de helft van de hulpaanbieders zou dus meer willen doen dan nu het geval is, al zijn daar ook grenzen aan. Ze vinden dat het vrijblijvend moet blijven en dat ze dus ook 'nee' moeten kunnen zeggen tegen een oproep. Ze willen vaak liever een paar keer per maand iets doen dan een paar keer per week. Maar het blijkt vooral af te hangen van de persoon achter de hulpvraag: wanneer die echt hulp nodig heeft (en niet gewoon een goedkope klusjesman of -vrouw zoekt) zijn de aanbieders ook bereid meer, grotere, of minder leuke klussen te doen. Een vrijwilliger zegt bijvoorbeeld: "Als ze geen thuiszorg hebben, wil ik best helpen bij wat schoonmaakklusjes." In hun ogen moeten hulpvragers niet alleen écht hulpbehoevend zijn, ze moeten het liefst ook nog een beetje aardig zijn, dan willen hulpaanbieders wel vaker komen.

“Ik vind dat wel belangrijk hoor, dat het een beetje klikt. Ik bedoel, als je zomaar even iets doet, de hond uitlaten voor iemand of zo, dan maakt het voor mij niet uit wie het is. Maar ja, als je dus echt langer met iemand optrekt is het wel belangrijk dat het een beetje klikt, want anders doe je het gewoon niet graag.”

(hulpaanbieder Burenhulpcentrale)

Niet alle hulpaanbieders geven de voorkeur aan vaste contacten omdat ze bang zijn dat er dan te veel van hen wordt verwacht, maar sommige zouden dat juist liever wel willen. Zo zegt een van hen: “Het is wel een nadeel als je steeds aan andere mensen gekoppeld wordt, want je moet dan iedere keer afstemmen hoe je hulp geeft en wat iemand dan precies van jou verwacht.”

Meer dan verwacht blijken aanbieders van burenhulp bereid zich te binden aan de Burenhulpcentrale – velen zijn al lid sinds de start – en aan individuele hulpvragers. Maar dit potentieel wordt tot nu toe onvoldoende benut. Dat heeft deels te maken met het feit dat hulpvragers in bepaalde buurten geconcentreerd zijn en hulpaanbieders in andere buurten. Hulpaanbieders die in een buurt wonen met een aanbiedersoverschot worden maar weinig gevraagd, terwijl er in andere buurten soms juist een tekort is aan hulpaanbieders. Maar het beperkte beroep dat op hulpaanbieders wordt gedaan, heeft ook te maken met het gedrag van hulpvragers: voor velen blijkt de drempel om hulp te vragen te hoog.

67

Bang voor de burens

Veel vragers van burenhulp zijn al op hoge leeftijd: meer dan de helft van de deelnemers aan de enquête was de tachtig gepasseerd. De Burenhulpcentrale voorziet in een belangrijke behoefte, vooral als aanvulling op formele zorg die volgens velen tekortschiet. Zo zegt een van de hulpvragers: “De zorg is niet goed geregeld, dus ik heb de Burenhulpcentrale nodig.” Een ander: “Ik heb alleen AOW, dus ik kan niet veel betalen, daarom heb ik voor de Burenhulpcentrale gekozen.” En weer een ander: “Ik heb alle hulp nodig die ik kan krijgen.”

Ongeveer een derde van de hulpvragers zegt eigenlijk meer hulp nodig te hebben dan ze nu ontvangen. Dat vertaalt zich echter niet altijd in een telefoontje naar de Burenhulpcentrale. Dat heeft te maken met verschillende drempels. Zo vinden de deelnemers niet elke hulpvraag geschikt voor de burens: “Ik zou via de Burenhulpcentrale geen hulp in het huishouden willen, dat is iets dat ik zelf zou moeten doen”, en “Het is lastig om



Foto Burenhulpcentrale Den Haag

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?



iets professioneels te vragen aan een vrijwilliger, zoals technische hulp met de internetverbinding. Dat laat ik liever aan een professional over.”

Een ander obstakel heeft te maken met het systeem van de Burenhulpcentrale, dat vooral de wensen van hulpaanbieders als uitgangspunt neemt. Omdat hulpaanbieders zich liever niet willen vastleggen (dat is in ieder geval het uitgangspunt), moeten hulpvragers genoeg nemen met steeds een ander aan de deur of over de vloer. Hulpvragers voelen zich echter vaak kwetsbaar, zoals ook blijkt uit de volgende opmerkingen.

“Het geeft niet als het steeds een ander is, als ze maar handig zijn, weten wat ze moeten doen en naar mij luisteren ook natuurlijk, dan mag het best een ander zijn. Maar ja, het is wel zo, je bent natuurlijk alleen en ook niet zo jong meer, dus je moet wel voorzichtig zijn met wie je in huis haalt.”

(hulpvrager Burenhulpcentrale)

“Je krijgt onbekende mensen over de vloer. Dat is een obstakel, dat houdt me tegen. Ik zou nooit iemand ontvangen als ik alleen thuis was. Voorzichtigheid blijft geboden.”

(hulpvrager Burenhulpcentrale)

Stel dat iemand misbruik van de situatie maakt en van je steelt? Of andere slechte bedoelingen heeft? Hoewel hulpvragers niet verwachten dat altijd dezelfde persoon hen komt helpen, willen ze er wel zeker van zijn dat iemand te vertrouwen is. Een oplossing die we bij een van de hulpvragers zagen, was dat een klein groepje buurtbewoners hem in toerbeurten helpt. Dan ziet de hulpvrager niet steeds een nieuw gezicht en wordt er ook geen te groot beroep gedaan op de hulpaanbieders.

Lessen voor de praktijk

Burenhulpcentrales zoals die in Den Haag Segbroek voorzien in behoeften van zowel hulpvragers als hulpaanbieders. Hulpvragers krijgen hulp bij klussen die zij zelf niet kunnen doen en die formele zorgverleners niet voor hen verrichten. Voor hulpaanbieders biedt de Burenhulpcentrale een mogelijkheid om hun ‘altruïstisch overschot’ kwijt te kunnen: veel mensen willen zich graag inzetten voor de goede zaak, maar weten niet hoe. Toch wordt de potentie van burenhulp nog niet volledig benut. We sluiten af met twee aanbevelingen voor burenhulpcentrales om de aansluiting tussen vraag en aanbod te verbeteren.

1. Probeer het potentieel van hulpaanbieders volledig te benutten.
Nu gebeurt dat nog onvoldoende. Veel hulpaanbieders zouden best meer willen doen en hulpvragers zouden ook meer hulp willen ontvangen. Sommige hulpaanbieders zijn bereid wekelijks hulp te bieden. Als hier in hun eigen buurt geen vraag naar is, vraag dan of ze bereid zijn naar een andere wijk te gaan. Het idee van nabije burenhulp gaat dan deels verloren, maar de bereidheid om hulp te bieden hoeft zich niet vanzelfsprekend tot de eigen buurt te beperken.
2. Neem regelmatig contact op met 'stille' hulpvragers (mensen die wel hulp nodig hebben maar er niet om vragen) om te achterhalen waarom ze de burenhulpcentrale niet bellen. Mochten ze een structurele hulpvraag hebben en het niet prettig vinden om steeds andere mensen over de vloer te krijgen omdat ze zich kwetsbaar voelen, zoek dan gericht naar hulpaanbieders die bereid zijn zich meer vast te leggen.



Een vrijwilliger helpt bij dagbesteding. Foto Eveen

3 'Waarom ben ik niet gevraagd voor het team-uitje?'

Het (ver)binden van vrijwilligers in de zorg

Suzanne Roggeveen en Barbara van der Ent

Hoe kunnen zorgorganisaties vrijwilligers aan zich binden? Dat is de vraag die we in dit hoofdstuk onder de loep nemen. In de zorg zijn vrijwilligers hard nodig, zoals we al zagen in hoofdstuk 1. Voor een goede continuïteit van de zorg zien professionals het liefst vrijwilligers die langere tijd bij dit werk betrokken willen zijn. Dan is het dus belangrijk om vrijwilligers aan de zorgorganisatie te binden.

73

Wij kijken met name naar de 'gemeenschapszoekende' vrijwilligers, die oververtegenwoordigd zijn in de zorg. Wat kunnen zorgorganisaties deze vrijwilligers bieden? De gemeenschapszoekers hebben als hoofdmotief dat zij een gezellige plek of groep zoeken waar ze bij horen en geregeld terecht kunnen, en waar ze aan kunnen bijdragen door iets nuttigs te doen (zie hoofdstuk 2). Het zijn vrijwilligers die zich in principe graag voor langere tijd willen verbinden met een zorgorganisatie. We concentreren ons op deze vrijwilligers vanuit de veronderstelling dat factoren die voor hen van belang zijn voor binding, ook belangrijk zijn voor vrijwilligers die vooral persoonlijke vooruitgang of wereldverbetering zoeken.

Na een korte schets van de onderzoekslocaties gaan we eerst in op de verschillende manieren waarop zorgprofessionals een groepsgevoel proberen te creëren op de werkvloer om zo de vrijwilligers te binden aan hun organisatie. Daarna gaan we in op andere manieren om langdurige betrokkenheid van vrijwilligers te bewerkstelligen, zoals het geven van aandacht en waardering.

Vijf locaties: verpleegzorg en dagbesteding

We hebben onderzoek gedaan op vijf locaties in zowel verpleegzorg als dagbesteding. In Amsterdam zijn twee locaties voor verpleegzorg onderzocht waar mensen wonen met vergevorderde dementie: de Burgemeester van Tongerenstraat en de Lodewijk van Beuningenstraat. De cliënten zijn verward, hebben moeite met praten en hebben vaak ook lichamelijke klachten. Elke locatie heeft één of twee activiteitenbegeleiders die bijvoorbeeld spelletjes doen, of af en toe een wandeling maken met een of meer cliënten. Vrijwilligers helpen de activiteitenbegeleiders bij de activiteiten. Verder werken er op de locaties zorgprofessionals die de lichamelijke zorg voor de cliënten voor hun rekening nemen en hen helpen met eten en drinken. Ook maken ze bedden op en begeleiden ze stagiaires. Ze krijgen hulp van vrijwilligers bij het verzorgen van het ontbijt of de lunch.

In Zaanstad hebben we onderzoek verricht bij dagbesteding Noorderhaven voor ouderen met lichte dementie en/of een andere zorgindicatie. De bezoekers, voornamelijk vrouwen, wonen allemaal zelfstandig, maar komen naar de dagbesteding omdat zij eenzaam zijn of om hun mantelzorgers te ontlasten. De meeste van de twintig bezoekers kunnen zich goed verstaanbaar maken en zijn nog goed ter been. Er is altijd een professional aanwezig die samen met een handvol vrijwilligers zorgt voor thee en koffie, de lunch en een activiteit of spelletje. Zo kunnen de bezoekers meedoen aan een knutselactiviteit, gymnastiekles, een quiz met liedjes van vroeger, of een oude film kijken.

74

Tot slot hebben we in Amsterdam en Zaanstad twee dagbestedingslocaties voor mensen met een verstandelijke beperking onderzocht, de Schoolmeesterstraat en de Hartmannstraat. De meeste cliënten die hier komen, wonen in een zorginstelling. De mate van hun beperkingen loopt uiteen. Er zijn cliënten met (zwaar) autisme, het syndroom van Down, schizofrenie en angststoornissen en cliënten die zich verbaal niet kunnen uiten. Sommige cliënten hebben daarnaast ook een lichamelijke beperking. Afhankelijk van de zwaarte van de hulpvraag in de groep bestaat een groep uit vijf tot vijftien cliënten. De cliënten ondernemen verschillende activiteiten zoals knutselen, houtbewerking, tuinieren, dieren verzorgen en diverse spelletjes. Professionals bedenken en begeleiden deze activiteiten, vrijwilligers assisteren hierbij.

Verbondenheid met cliënten en tussen vrijwilligers onderling

Om meer continuïteit in de zorg te krijgen, zien professionals het liefst dat vrijwilligers langdurig in de zorgorganisatie blijven – althans wanneer zij in hun ogen iets toevoegen. Ook professionals hebben dus belang bij vrijwilligers die zich in de organisatie thuis voelen. Zo'n gevoel van verbondenheid kan op drie manieren ontstaan: tussen vrijwilligers en professionals, tussen vrijwilligers en cliënten, en tussen vrijwilligers onderling.

Het ontstaan van een groepsgevoel tussen vrijwilligers en cliënten is vaak moeilijk vanwege de beperkingen van cliënten. Dat is vooral het geval bij de verpleegzorg voor

dementerenden, en bij de dagbesteding voor mensen met een zware beperking. Een van de vrijwilligers verwoordt dit als volgt:

“Ik weet niet in hoeverre een band echt kan met iemand die zo’n laag niveau heeft. Het is meer dat ze aan je wennen. Dat ze weten wie je bent en wanneer je komt. Echt een band opbouwen is moeilijk, want je kunt natuurlijk niet met ze praten.”

(vrijwilliger dagbesteding Hartmannstraat)

Het lukt vrijwilligers dus wel om met dit type cliënten om te gaan, maar het is moeilijk voor hen om een vorm van sociaal contact te ontwikkelen waarin ze ook zelf iets van hun eigen verhaal kwijt kunnen en zich onderdeel voelen van een groep. Tegelijkertijd is dit wel wat veel vrijwilligers zoeken, zoals een van hen onomwonden zegt: “Ik doe het niet per se vanwege het vrijwilligerswerk, maar vanwege de sociale contacten en dat je zelf bezig bent.”

Bij de dagbesteding Noorderhaven waar lichter dementerende ouderen komen, vinden de vrijwilligers wel makkelijker aansluiting bij de cliënten. Dat komt doordat deze cliënten vaak nog goed aanspreekbaar zijn en omdat de meeste vrijwilligers daar zelf ook op leeftijd zijn. Daarbij zijn sommige cliënten hier vroeger zélf vrijwilliger geweest. Er is ook een cliënt, die ‘voor de gezelligheid’ vaak een van haar vriendinnen meeneemt. Zij doet af en toe *en passant* wat vrijwillige klusjes. De grenzen tussen cliënten en vrijwilligers vervagen hier dus enigszins. Dat komt het groepsgevoel ten goede.

75

Tussen vrijwilligers onderling zijn meestal nauwelijks contacten. Dat komt doordat bij de meeste onderzochte locaties één of hooguit twee vrijwilligers per groep werken. Tussen de groepen is weinig contact. Bij een locatie voor verpleegzorg wisten vrijwilligers niet van elkaars bestaan af. Bij geen van de locaties bestaat de mogelijkheid voor vrijwilligers om op regelmatige basis met elkaar te overleggen. Er zijn wel af en toe feestjes of uitjes waar ze elkaar zien, maar doordat vrijwilligers elkaar vervolgens niet meer tegenkomen ontstaat er toch weinig verbondenheid. Daarvoor is frequenter onderling contact nodig (Pettigrew 1998). Bij de onderzochte locaties vonden we ook nergens vrijwilligers die andere vrijwilligers inwerken. De meesten willen niet meer tijd aan hun vrijwilligerswerk besteden dan ze al doen, anders voelt het niet meer als vrijwilligerswerk. Daarbij kunnen vrijwilligers elkaar moeilijk aansturen, omdat zij geen gezag over elkaar kunnen uitoefenen (zie hoofdstuk 5). Professionals kunnen daar vanuit hun beroep wel aanspraak op maken.

Als de vele ‘gemeenschapszoekende’ vrijwilligers nauwelijks tot geen groepsgevoel kunnen opbouwen met andere vrijwilligers, en ook niet met cliënten, blijft er nog één groep over met wie ze wel een gevoel van verbondenheid kunnen ontwikkelen: de

professionals. Dit lijkt de aangewezen partij om een teamgevoel mee op te bouwen. We gaan hier in de volgende paragraaf verder op in.

Professionals als verbindende factor

Hoe kunnen professionals in een zorgorganisatie een teamgevoel stimuleren? Welke factoren bevorderen dat teamgevoel? En welke zijn juist contraproductief? Verschillen in positie, kennis en taken tussen professionals en vrijwilligers zijn groot. De kunst is om met inachtneming van die verschillen toch een soort wij-gevoel te creëren op de werkvloer. Daarvoor is in ieder geval nodig dat de professionals de vrijwilligers daadwerkelijk als een deel van het team zien, als 'wij' en niet als 'zij'. Ook moeten ze zich open en uitnodigend opstellen. Dat begint al op de eerste dag dat vrijwilligers komen meewerken. Maar ook daarna blijft het voortdurend nodig. Bij de verschillende onderzoekslocaties hoorden we hierover zowel positieve als negatieve verhalen van de professionals en vrijwilligers. Verschillende professionals benadrukken dat zij vrijwilligers van meet af aan zoveel mogelijk het gevoel proberen te geven dat zij bij het team horen. Een voorbeeld:

“Ik probeer zo iemand er gelijk bij te betrekken. Vriendelijk zijn, ja, net zoals ik tegen mijn collega's doe, zo doe ik ook tegen een vrijwilliger. Die horen ook bij ons.”

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

76

Sommige vrijwilligers vertellen dat zij een teamgevoel ervaren:

“Ik zie het hier als één bij elkaar. Het is echt niet dat ze zeggen: ‘Dit is van mij en dat is van jou.’ Ze houden je hier niet klein als vrijwilliger, we doen het samen. Je helpt elkaar gewoon.”

(vrijwilliger verpleegzorg Lodewijk van Beuningestraat)

Gezamenlijke momenten, zoals met z'n allen koffie drinken en lunchen of bij uitjes aanwezig zijn, helpen om professionals en vrijwilligers dichter bij elkaar te brengen. Teamoverleg in aanwezigheid van vrijwilligers kan ook bindend werken, maar dit komt zelden voor. Dat heeft te maken met de privacygevoelige cliënteninformatie en specifiek medische onderwerpen die in een teamoverleg aan bod komen (zie hoofdstuk 1). Wel is het de gewoonte bij twee dagbestedingslocaties dat vrijwilligers en professionals samen koffie drinken voordat de cliënten er zijn. Ze praten dan in een gezellige sfeer over het programma van die middag en over hoe het met elkaar gaat. Voor de professionals van de verpleegzorglocaties is het moeilijker om een gezamenlijk moment met de vrijwilligers te vinden, omdat de cliënten er permanent wonen en voortdurend hun aandacht vragen. De vrijwilligers arriveren pas nadat de cliënten wakker zijn.

Ook gedeelde humor op de werkvloer werkt in het algemeen erg verbindend. Zo maken professionals en een vrijwilliger bij de Burgemeester van Tongerenstraat grapjes over een vrouwelijke cliënt die naar alle mannen roept dat ze hen lief vindt, en plagen de vrijwilligers en professionals op de Schoolmeesterstraat elkaar met hun rare gewoontes.

Bij de meeste locaties krijgen vrijwilligers een zekere basiskennis zodat ze hun taken goed kunnen uitvoeren en met de professionals kunnen overleggen over problemen van cliënten. Daarnaast krijgen vrijwilligers soms trainingen aangeboden en een instructie over de medische achtergrond van de cliënten. Dit verhoogt het gevoel van betrokkenheid bij het team. Jessica, vrijwilliger bij de dagbesteding, vertelt:

“Ik kreeg een boekje waarin staat hoe de patiënten heten en wat je moet doen als ze te druk worden. Dan kan je gelijk bellen. Ik had dat allemaal nog nooit meegemaakt, dus het is fijn dat ze je dan bij dat soort dingen betrekken. Dan denk ik bij mezelf: ‘Hé, het lijkt ook wel een beetje alsof ik verpleger ben, ondanks dat ik niet echt een verpleger met diploma ben’. Dat vind ik echt heel leuk. Dan betrekken ze je er echt ook bij.”

(vrijwilliger dagbesteding Schoolmeesterstraat)

Meer diepgaande medische kennis ambiëren vrijwilligers meestal niet. Het kennisverschil tussen professionals en vrijwilligers leidde nergens tot spanningen in het team en vormde ook geen belemmering voor verbondenheid. Diverse professionals streven zichtbaar een collegiale relatie na met vrijwilligers.

77

“Ze zijn eigenlijk meer ondersteunende collega’s dan vrijwilligers. Ik zie het verschil niet, zeg maar.”

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

Obstakels voor verbinding

Niet alle zorgprofessionals hebben een uitnodigende, positieve houding naar vrijwilligers, sommigen stellen zich gereserveerd op, anderen zijn ronduit negatief. Daar hebben ze verschillende redenen voor. We gaan in op de drie meest genoemde: vrijwilligersmoeheid, slechte ervaringen met vrijwilligers en angst voor baanverlies.

Een afwachtende opstelling ten aanzien van vrijwilligers vloeit meestal voort uit ‘vrijwilligersmoeheid’. Twee professionals uit de verpleegzorg leggen uit wat dat is:

“Als er vaak vrijwilligers zijn die maar heel kort blijven, dan treedt er bij mij een soort moeheid op. Heb ik weer alles

uitgelegd, weer energie in iemand gestoken, en dan is-ie alweer weg. De volgende vrijwilligers krijgen daar dan iets van mee, dat is mijn gevoel: 'Moet ik hier nu veel energie in steken of blijft deze ook maar heel kort?'"

(professional verpleegzorg Lodewijk van Beuningestraat)

"Mijn collega waarschuwde me al: 'Kijk uit met vrijwilligers. Je steekt er veel energie in, zij vinden het allemaal leuk en aardig, maar op een gegeven moment stoppen ze weer.' Dat ervaar ik nu ook. Het moet echt goed voelen en iemand moet echt overkomen als een vrijwilliger waar we wat aan hebben. Anders moet je er niet aan beginnen."

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

Deze vrijwilligersmoeheid kan tot een neerwaartse spiraal leiden. Door de sceptische houding van de professionals voelen vrijwilligers zich niet welkom in het team, waardoor de kans toeneemt dat ze weer afhaken om op zoek te gaan naar een plaats waar ze wél welkom zijn. Dat bevestigt professionals weer in hun idee dat vrijwilligers toch niet lang blijven.

78

Een tweede reden voor een afwijzende houding van professionals is terug te voeren op eerdere slechte ervaringen met vrijwilligers. Zoals bij deze professional:

"Er zijn vrijwilligers waar je alleen maar werk aan hebt, die zitten hier alleen maar te zitten. Dan kun je net zo goed thuisblijven, vind ik, dan hoef je niet hier op onze bank te komen zitten. Ze helpen wel met de lunch, maar daarna zitten ze van half twee tot half vier een beetje met elkaar te praten. (...) Last is een groot woord, maar als je niks toevoegt aan een groep, hoef je echt hier niet te zijn."

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

We hebben de indruk dat het argument 'je hebt er niets aan, want ze dragen nauwelijks iets bij en zitten alleen maar met elkaar te kletsen', vooral van toepassing is op de vrijwilligers die zelf kwetsbaar zijn door een lichte verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of lichamelijk ongemak, of 'UWV-vrijwilligers' die verplicht zijn om te komen. Voor deze vrijwilligers is het vrijwilligerswerk eigenlijk ook een soort dag=besteding. In de ogen van sommige professionals zijn ze van weinig nut bij het werk. Zij verwachten van vrijwilligers vooral een extra paar handen als steun bij alles wat er moet gebeuren.

Angst voor het verlies van hun baan is de derde reden waarom sommige professionals vrijwilligers niet met open armen ontvangen. Uit onderzoek van onder andere Payne (2002) blijkt dat professionals zich soms bedreigd voelen door de aanwezigheid van vrijwilligers met dezelfde soort kennis. De vrijwilligers zouden de professionals op den duur mogelijk kunnen vervangen. Vrijwilligers reageren hier vaak op met ondergeschikt gedrag, om professionals niet voor het hoofd te stoten, constateert Payne. Dit zagen wij ook terug in ons onderzoek. Zo vertelt een vrijwilliger van de dagbesteding dat zij cliënten niet snel corrigeert in het bijzijn van een professional:

“Je hebt het vast opgemerkt onder het eten, dat ik er niets van zei tegen de cliënten. Dat doe ik wél als ik alleen met ze zou zitten, maar niet als er professionals bij zijn. Dan is het aan hen om er iets van te zeggen.”

(vrijwilliger dagbesteding Hartmannstraat)

Op de vraag aan professionals of ze vrezen op den duur hun baan te verliezen aan (onbetaalde) vrijwilligers, beginnen ze meestal over collega's die hier bang voor zijn. Een professional van de dagbesteding betreft het wel op zichzelf en geeft toe dat ze het moeilijk vindt dat vrijwilligers veel 'leuke' taken overnemen, zoals activiteiten doen met cliënten en met ze wandelen, terwijl zij met het administratief werk blijft zitten.

79

“Als ze echt al die groepsactiviteiten zouden overnemen, zou ik dat heel erg vinden. Je staat toch op een groep met cliënten om dat ook met ze te doen. Want alleen zorgplannen schrijven vind ik niet leuk. Ik heb bewust voor dit werk gekozen om in de groep met de cliënten om te gaan, niet om continu alleen maar op kantoor te zitten.”

(professional dagbesteding Hartmannstraat)

Enkele teamleiders en vrijwilligerscoördinatoren signaleren inderdaad bij sommige professionals de angst voor baanverlies. Dat is volgens hen ook de reden waarom professionals liever geen vrijwilligers bij het teamoverleg vragen.

“Meestal zijn er maar een paar in het team, die zo defensief zijn tegen vrijwilligers. Ik probeer ze langzaam zo ver te krijgen dat ze er wat positiever tegenover staan.”

(vrijwilligerscoördinator zorgorganisatie Amsterdam)

Aandacht

Behalve het stimuleren van een goed groepsgevoel kunnen professionals nog meer doen om vrijwilligers voor langere tijd te behouden. Zoals hen aandacht geven. Veel vrijwilligers vinden het belangrijk dat er aandacht voor hen is als ze nieuw en onervaren aan het werk gaan als vrijwilliger. Ze willen graag rondgeleid worden en duidelijke uitleg krijgen over wat er van hen wordt verwacht. Vanwege de beperkingen van cliënten hebben de vrijwilligers vaak tijd nodig om aan het werk te wennen. Cliënten kunnen onverwacht agressief worden, onsamenhangend praten of voor de vrijwilliger onvoorspelbaar gedrag vertonen. Vrijwilligers willen daarom graag weten waarmee ze rekening moeten houden in de omgang met cliënten. Voor instructie en ondersteuning zijn de vrijwilligers afhankelijk van de aanwezige professionals. Pieter, vrijwilliger bij de dagbesteding Schoolmeesterstraat, zegt dat op een van zijn eerste dagen een cliënt aan hem vertelde dat hij een van de andere jongens zou vermoorden en van het balkon zou duwen. Pieter schrok daar erg van, maar de begeleiders legden hem uit dat deze cliënt vaker dit soort uitspraken deed, maar ze nooit uitvoerde. Nu is Pieter gewend aan dit soort gedrag. Verschillende professionals onderkennen het belang van instructie en feedback.

“Je moet de vrijwilligers van tevoren informatie geven en echt een beetje begeleiden, dat hebben ze wel nodig. Dat je bijvoorbeeld uitlegt: ‘Die vrouw kan zus en zo reageren.’ Ook als ik zie dat het niet goed gaat, ga ik me er wel mee bemoeien om de vrijwilliger te ontlasten.”

(professional verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

Ook als vrijwilligers eenmaal ingewerkt zijn, vinden ze het prettig als de professionals aandacht aan hen besteden. Dat hoeft geen uren te duren, kleine dingen zijn vaak voldoende, zoals vragen hoe iemands vakantie is geweest of simpelweg gedag zeggen op de gang. Een professional vertelt:

“Ik vraag regelmatig hoe het gegaan is, dat wel. Maar het is natuurlijk heel veel werk om dat allemaal bij te houden. Er schiet ook wel eens wat tussendoor, als iemand ziek is bijvoorbeeld. Ik heb soms een vrijwilliger die langdurig ziek is en voordat je het weet is er weer een week om, en een maand om. En dan heb ik niet gebeld. Dat gebeurt helaas.”

(professional verpleegzorg Lodewijk van Beuningenstraat)

Een welkomstwoord en de instructie voor nieuwe vrijwilligers schieten er door tijdgebrek nogal eens bij in. Professionals zijn zo druk met zorgtaken en administratieve taken, dat

ze de vrijwilligers soms vergeten. Een nieuwe vrijwilliger rondleiden of uitleg geven over hoe ze het beste met de cliënten kunnen omgaan, komt zo in het gedrang. Vrijwilligers kunnen dan te maken krijgen met gedrag van cliënten waarop ze niet zijn voorbereid. Dat kan hen afschrikken. Zo haakte een vrijwilliger, die nu bij de Burgemeester van Tongerenstraat werkt, in een ander verpleegtehuis af omdat ze daar meteen in het diepe werd gegooid.

“Ze hadden het daar heel druk. Ze zeiden wel dat ze blij waren dat ik er was, maar verder niks. Ik wist gewoon niet wat me overkwam. En dan zit je daar met drie dames. Eentje moest ik eten geven, die kon zelf niks meer. Die andere dame was alleen maar negatief, maar later hoorde ik dat dat heel normaal schijnt te zijn. Die derde dame was alleen maar heel stil en aan het dromen. Ze vonden elkaar niet leuk, ze waren niet blij dat ze met elkaar aan tafel zaten. Maar zo schijnt het dus elke dag te zijn. Tja, en als nieuwkomer denk je dan: ‘Wat gebeurt er? Wat moet ik nu doen?’ Ik weet natuurlijk dat dit soort mensen bestaat, dat er zulke ouderen zijn. Maar als je voor het eerst in zo’n zaal zit met achttien dementerende ouderen, dan denk je: ‘O wauw, dit is wel héél heftig’. Misschien had ik zelf mijn mond open moeten trekken, maar ik dacht ook: ‘Ze hebben het al zo druk, laat maar zitten.’”

(vrijwilliger verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

81

Een andere belemmerende factor voor het besteden van aandacht aan vrijwilligers, zijn de vele wisselende diensten van professionals. Daardoor moeten vrijwilligers zich soms steeds weer voorstellen aan voor hen nieuwe professionals. Zo raken ze niet snel vertrouwd met elkaar. Bovendien werken er in de zorg veel flexwerkers. Een vrijwilliger vertelt dat de professionals hem vaak niet herkennen, ook al is hij er al anderhalf jaar vrijwilliger. Hij vindt dat erg onprettig. Een vrijwilliger bij de dagbesteding legt uit dat haar contact met flexwerkers vaak anders is dan met vaste professionals:

“Met de invalkrachten heb je het nooit ergens over. Sommigen hebben een houding van ‘Ik zit hier maar één dag, dus het zal me worst wezen’. Met een vaste professional heb je wel eens dat je dingen bespreekt en dan gezamenlijk tot iets komt en denkt: ‘Ja, dat zouden we misschien ook anders kunnen doen’. Daar is zij wel voor in en dat maakt het vrijwilligerswerk een stuk aantrekkelijker.”

(vrijwilliger dagbesteding Hartmannstraat)

Waardering

Waardering is belangrijk voor de binding van vrijwilligers. Daarvan zijn de professionals van alle onderzoekslocaties zich bewust. Een professional van de dagbesteding verwoordt het als volgt:

“Vrijwilligers moeten zich op zijn minst gewaardeerd voelen, want je komt ook nog eens een keer voor niks (onbetaald, red.). Dat vind ik altijd heel lief. En ze zijn ook echt nodig, dat is duidelijk. En daarnaast is het natuurlijk altijd prettig als mensen blij zijn met wat je hebt gedaan. Zelfs als je er wel voor betaald wordt, mag je wel waardering krijgen. Ik denk dat daar heel veel op drijft.”

(professional dagbesteding Schoolmeesterstraat)

De waardering uit zich vaak in bedankjes (“bedankt Hanna, fijn dat je er weer was”) of complimentjes (“Marga is een toppertje” en “met Hans zijn we heel erg blij”) en cadeautjes. Een van de zorgorganisaties organiseerde tot voor kort groots opgezette vrijwilligersfeesten, maar de meeste geïnterviewde vrijwilligers vinden dat niet noodzakelijk. Zo vertelt Jan, vrijwilliger bij een locatie voor verpleegzorg, dat er geld werd besteed aan een groot vrijwilligersfeest terwijl de busjes voor de cliënten zijn wegbezuinigd:

“We hebben waanzinnige feesten gehad. Elk jaar weer, met muziek en een band. Dat kostte bakken met geld. Natuurlijk vinden we dat wel leuk, maar we hebben liever dat het naar de busjes voor de cliënten gaat. Geef ons maar een cd’tje. Of iets dat we zelf kunnen uitkiezen, dan zijn wij nog blijer.”

(vrijwilliger verpleegzorg Lodewijk van Beuningestraat)

Waardering hoeft dus in de ogen van vrijwilligers niet veel geld te kosten. Ze denken eerder aan bemoedigende en vriendelijke woorden of een persoonlijk cadeautje. Veel vrijwilligers vinden ‘dank je wel’ aan het einde van de dag genoeg. Mariëlle, een vrijwilliger die al jaren vijf dagen in de week vrijwilligerswerk doet bij de dagbesteding, vindt het wel heel leuk dat ze af en toe extra waardering krijgt. De twee professionals met wie ze werkt – Tamara en Hannie – hebben haar laatst een cadeautje gegeven. Mariëlle zegt daar over:

“We zijn een soort vriendinnen geworden. Voor mijn verjaardag kreeg ik van Tamara en Hannie ineens een envelop. Ik zeg: ‘Oh, wat een chique envelop.’ Ik maak hem open en toen stond er: ‘Mariëlle gaat 26 mei naar De Toppers met Tamara, Hannie en een vriendin.’ Nou dat is enig toch.”



Foto Eric Borst

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

Even later zegt ze:

“Het moet ook wel van twee kanten komen. Als ik geen waardering zou krijgen, dan zou ik hier vast niet zo vaak zijn. Of misschien wel helemaal niet. Ik bedoel, ze hoeven me niet op handen te dragen, want er zijn miljoenen vrijwilligers, maar het voelt natuurlijk wel goed dat ze je waarderen. Anders ga je met een ontevreden gevoel naar huis.”

(vrijwilliger dagbesteding Schoolmeesterstraat)

Sommige vrijwilligers krijgen meer waardering van de professionals dan andere. Dat komt omdat ze meerdere dagen in de week aanwezig zijn, al langdurig vrijwilligerswerk doen of omdat ze een heel goede bijdrage leveren. Ook worden deze vrijwilligers vanzelfsprekender mee gevraagd met team-uitjes. Nieuwe of minder frequent komende vrijwilligers steekt deze ongelijke behandeling. Vooral meegevraagd worden voor uitjes is voor vrijwilligers erg belangrijk, veel geïnterviewde vrijwilligers begonnen hier spontaan over. Het lijkt voor professionals en de organisatie wellicht triviaal maar een personeelsuitje heeft voor vrijwilligers een hoog symbolisch gehalte. Word je meegevraagd, dan betekent het dat je erbij hoort. Omgekeerd is niet meegevraagd worden voor veel vrijwilligers een duidelijk teken dat je er niet bij hoort en niet echt welkom bent. Het kan ertoe leiden dat vrijwilligers afhaken. Een vrijwilliger vertelde dat ze een tijd ziek was geweest. Toen ze weer aan het werk was, ontdekte ze dat ze niet was meegevraagd voor een uitje. Ook al is het inmiddels een jaar geleden, het voorval emotioneert deze vrijwilliger nog steeds:

“Ze dachten: ‘Marga is toch ziek’. Maar ik ben er nu toch weer en ik wist er niks van, terwijl ik er altijd ben.”

(vrijwilliger verpleegzorg Burgemeester van Tongerenstraat)

Voorkomen van ongelijke behandeling van vrijwilligers is dus een belangrijke opdracht als de professionals vrijwilligers voor langere tijd aan de organisatie willen binden. Het gaat daarbij niet om grote gebaren maar juist om kleine, symbolische dingen zoals deelnemen aan het personeelsuitje of het Sinterklaasfeest.

Conclusie

De behoefte aan vrijwilligers in de zorg is groot, ook op onze vijf onderzoekslocaties in de verpleegzorg en dagbesteding voor kwetsbare groepen. Het is belangrijk dat die vrijwilligers langere tijd blijven, dat komt ten goede aan de vertrouwde en continuïteit van de zorg voor cliënten. Voor zorginstellingen is het dus zaak om vrijwilligers langdurig aan zich te binden. Hoe? Door ervoor te zorgen dat vrijwilligers zich thuis en welkom voelen

in de instelling, dat is van cruciaal belang. Voor velen is het gevoel ergens bij te horen en daar contacten op te doen immers het voornaamste motief voor hun vrijwilligerswerk. Om vrijwilligers te binden is het belangrijk om aan deze verlangens naar gemeenschap tegemoet te komen.

Het groepsgevoel waar veel vrijwilligers naar op zoek zijn, vinden ze niet of nauwelijks in hun contacten met de cliënten. Veel cliënten zijn niet meer in staat tot reguliere sociale contacten. Tussen vrijwilligers onderling ontstaat evenmin een band, omdat er meestal maar een of twee vrijwilligers per groep zijn en er verder geen gelegenheden zijn waarbij zij elkaar ontmoeten. Met het instellen van een vrijwilligersoverleg zou je het gemeenschapsgevoel kunnen stimuleren. Maar het risico daarvan is dat vrijwilligers zich dan meer als aparte groep opstellen en minder als onderdeel van de hele organisatie.

Het creëren van groepsgevoel moet dus vooral komen van professionals. Vaak doen zij hiervoor ook hun best. Veel professionals stellen zich open en uitnodigend op naar vrijwilligers en proberen hen bij de werkzaamheden te betrekken door begeleiding en advies te geven. Hier en daar drinken professionals en vrijwilligers gezamenlijk koffie of lunchen ze samen, af en toe zijn er gezamenlijke team-uitjes. Bij het teamoverleg zijn vrijwilligers echter (nog) niet aanwezig.

Naast deze positief ingestelde professionals zijn er ook collega's die vrijwilligers afwachtend of zelfs defensief tegemoet treden. Vrijwilligersmoeheid, eerdere slechte ervaringen met vrijwilligers en angst voor verlies van hun eigen baan zijn hier debet aan. Hier is dus nog werk aan de winkel voor zorginstellingen die hun vrijwilligersbeleid serieus nemen. Dat geldt ook voor het verschil in medische kennis tussen professionals en vrijwilligers. Dát er verschil is tussen beide groepen is geen punt van discussie. Maar voor een goede samenwerking is het wel nodig dat vrijwilligers de kans krijgen om enige kennis op te doen over de medische achtergrond van de ziektebeelden van de cliëntgroepen.

Naast gemeenschapsbevorderende strategieën varen alle vrijwilligers er wel bij als ze aandacht en waardering krijgen van professionals. Een punt van zorg hierbij is het voortdurende tijdgebrek van professionals, waardoor zij te weinig aandacht hebben voor vrijwilligers. Een ander mogelijk obstakel is het verschil in waardering voor vrijwilligers. Daardoor voelen degenen die minder complimenten krijgen of niet mee mogen met het team-uitje zich ongelijk behandeld en buitengesloten.

Literatuur

Payne, S. (2002) Dilemmas in the use of volunteers to provide hospice bereavement support. Evidence from New Zealand. *Mortality*, 7(2): 139-154.

Pettigrew, T.F. (1998) Intergroup contact theory. *Annual Review of Psychology*, 48: 65-85.



Vrijwilligers en bezoekers versieren een speeltuin tijdens het WK voetbal.

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

4. Ieder zijn eilandje

Bonding en *bridging* in buurthuizen en speeltuinen

Marianne van Bochove

Publieke voorzieningen zoals bibliotheken, pleinen, buurthuizen en speeltuinen hebben een belangrijke functie als ontmoetingsplek (Audunson e.a. 2007, Burgers e.a. 2012). Ze bieden ruimte voor ontmoetingen gebaseerd op vriendschap en gedeelde interesses, maar ook voor ontmoetingen tussen toevallige passanten die op het eerste gezicht weinig met elkaar gemeen hebben. In de terminologie van Putnam (2000) vindt er in de publieke ruimte zowel *bonding* plaats (het versterken van banden binnen groepen), als *bridging* (het overbruggen van verschillen tussen groepen).

87

Beleidsnota's over het beheer van publieke voorzieningen benadrukken vaak het belang van elkaar ontmoeten en het ondernemen van gezamenlijke activiteiten. Dit zou een bijdrage zijn aan en een uiting van de 'eigen kracht' van mensen en de 'sociale cohesie' in de wijk (Gemeente Utrecht 2012, Gemeente Amsterdam 2013a). Maar beleidsmakers waarderen niet alle uitingen van eigen kracht en sociale cohesie evenzeer. Soms gaat *bonding* hen te ver. Uit beleidsstukken blijkt dat een té sterke band tussen mensen met een vergelijkbare positie als onwenselijk wordt beschouwd, vooral als het gaat om groepen met bepaalde achterstanden. Het ideaal van beleidsmakers is vooral *bridging*, in het bijzonder tussen mensen met een hogere en een lagere sociaaleconomische positie en tussen mensen met een autochtone en een allochtone achtergrond.

In buurthuizen en speeltuinen proberen betaalde krachten het ideaal van *bridging* te realiseren, bijvoorbeeld door activiteiten te organiseren die verschillende groepen aantrekken. Maar deze traditionele rol van professionals is aan het veranderen: professionals moeten steeds meer een faciliterende rol op de achtergrond spelen, terwijl vrij-

willigers nu grotendeels verantwoordelijk zijn voor het organiseren van activiteiten. De vraag is of vrijwilligers met het overnemen van deze verantwoordelijkheid ook de doelstelling van *bridging* van professionals overnemen. Uit veel onderzoek weten we dat mensen vooral omgaan en activiteiten ondernemen met mensen die op hen lijken (Hurenkamp e.a. 2006, Veldboer e.a. 2007, Dekker en De Hart 2009). Kunnen en willen vrijwilligers het beleidsideaal van *bridging* wel verwezenlijken?

Dit hoofdstuk behandelt de vraag wat er gebeurt met het ideaal van *bridging* nu het beheer van publieke voorzieningen steeds meer een aangelegenheid wordt van vrijwilligers. Na een korte toelichting op de kenmerken van de onderzochte buurthuizen en speeltuinen, gaan we in op het beleidsideaal van *bridging* en hoe professionals daarover denken en mee omgaan. Zij willen verschillen overbruggen, ook al zien ze dat ze dat niet kunnen afdwingen.

De dagelijkse praktijk in buurthuizen en speeltuinen bestaat vooral uit *bonding*: vrijwilligers en bezoekers organiseren zich veelal langs sociaaleconomische en etnische scheidslijnen. Sommige vrijwilligers proberen deze verschillen met frisse moed te overbruggen. Professionals blijken de meest cruciale rol te spelen bij het bestrijden van doorgeslagen *bonding*. Zij vinden het overbruggen van verschillen niet heilig, als de publieke ruimte maar voor iedereen toegankelijk blijft.

Elf locaties: buurthuizen en speeltuinen

In Amsterdam Nieuw-West zijn zeven buurthuizen onderzocht die sinds 2012 zogenaamde Huizen van de Wijk zijn. Met de term Huis van de Wijk benadrukt de gemeente dat de buurthuizen van de bewoners zelf zijn en dat ze zelf actie moeten ondernemen als ze iets missen en willen veranderen in de wijk. Wel krijgen ze hierbij ondersteuning van professionals. Activiteiten die vrijwilligers organiseren zijn vaak recreatief van aard, zoals cursussen in breien, naaien, koken en dansen, maar zijn soms ook meer op educatie gericht, zoals taallessen (bijvoorbeeld Nederlands, Arabisch of Turks), huiswerkbegeleiding en computerles. Daarnaast is er nog een basisaanbod van diensten die professionals hebben opgezet, zoals een spreekuur voor mensen met schuldenproblematiek en een vrijwilligersspreekuur. De buurthuizen zijn gelegen in wijken met relatief veel allochtonen (meer dan de helft van de bevolking in Amsterdam Nieuw-West is van niet-westerse herkomst) en veel huishoudens met lage inkomens. Het aantal bewoners in de middenklasse neemt wel toe, wat volgens de gemeente het resultaat is van succesvol huisvestingsbeleid (Gemeente Amsterdam 2013b).

Dit hoofdstuk is verder gebaseerd op veldwerk in vier Utrechtse speeltuinen. In deze speeltuinen zijn een of meer zogenaamde sociaal makelaars werkzaam: betaalde krachten die ouders, opvoeders, buurtgenoten en kinderen ondersteunen met als doel dat zij zich meer betrokken en verantwoordelijk voelen voor de leefomgeving van het kind (Gemeente Utrecht 2012). De vrijwilligers zijn meestal verantwoordelijk voor het openen en afsluiten van de speeltuin, het verzorgen van de dieren (de meeste speel-

tuinen hebben enkele kippen, cavia's en konijnen), het verkopen van koffie en thee en het organiseren of ondersteunen van activiteiten zoals spelletjesmiddagen, knutselen en themafeesten. Drie speeltuinen zijn gelegen in buurten waar naast autochtone gezinnen veel Turkse en/of Marokkaanse gezinnen wonen. De vierde speeltuin ligt in een relatief 'witte' wijk. De bezoekers van deze speeltuin zijn over het algemeen ook hoger opgeleid, terwijl de andere drie speeltuinen vooral 'volkse' mensen aantrekken (een term die sociaal makelaars, vrijwilligers en bezoekers zelf gebruiken).

Het overbruggen van verschillen als beleidsideaal

In de doelstellingen die gemeenten en welzijnsorganisaties formuleren voor buurt-huizen en speeltuinen staan vaak termen centraal als 'ontmoeting' en 'samen' en ingeburgerde sociologische concepten als 'sociale cohesie' en 'sociaal kapitaal'. De overkoepelende doelstelling van de buurthuizen in Amsterdam Nieuw-West luidt:

“Bewoners, zowel individueel als in georganiseerd verband, kunnen hier terecht voor inloop en ontmoeting, vergaderen, gezamenlijk koken en andere activiteiten die door (mede-) bewoners worden georganiseerd. (...) Het stadsdeel beoogt op deze manier een stevige bijdrage te leveren aan de versterking van de sociale cohesie in de wijk.”

(Gemeente Amsterdam 2013a: 2)

89

Ook in het gemeentelijke speeltuinbeleid in Utrecht draait het om het verbinden van buurtbewoners.

“Het (potentiële) sociale kapitaal in de omgeving van kinderen wordt zoveel mogelijk benut, mensen worden uitgenodigd deel te nemen aan netwerken rondom kinderen. Netwerken worden groter, frequenter en er ontstaan indien nodig nieuwe netwerken.”

(Gemeente Utrecht 2012: 20)

Beleidsmakers stellen niet alle vormen van sociale cohesie en sociaal kapitaal gelijkelijk op prijs. Zij hebben een voorkeur voor *bridging* tussen verschillende groepen, in plaats van *bonding* binnen homogene groepen. Zo stelt de Gemeente Amsterdam dat de gebruikerspopulatie “een afspiegeling (...) van de bevolkingssamenstelling in de wijk” zou moeten zijn en dat het “overbruggen van de onderlinge (sociaal-maatschappelijke) verschillen” belangrijk is (2013a: 8). De Gemeente Utrecht vindt het van belang dat er “een grotere diversiteit aan bewoners naar de bestaande accommodaties” komt (2012: 40). Ook volgens een van de welzijnsorganisaties die, tot voor kort, enkele speeltuinen in Utrecht exploiteerde, is de ideale speeltuin een gemengde speeltuin. In hun brochure staat:

“De speeltuin bevindt zich op de grens tussen verschillende werelden. Een speeltuin verenigt, mengt, en integreert en is dus voor bezoekers (zowel kinderen als volwassenen) en voor de buurt meer dan een vrijetijdsbesteding alleen. In de afgelopen jaren heeft de speeltuin als gemengde buurtvoorziening zijn maatschappelijke betekenis bewezen.”

(Portes 2010: 12)

De beleidsidealen van diversiteit, overbrugging en menging klinken mooi en volgens de hierboven geciteerde welzijnsorganisatie worden ze ook waargemaakt. Maar hoe denken de professionals in de onderzochte buurthuizen en speeltuinen hier zelf over? Is *bridging* voor hen ook een belangrijke doelstelling? En in hoeverre lukt het hen om dit te bevorderen?

Bridging volgens professionals: wenselijk maar moeilijk haalbaar

Hoewel burgers steeds meer worden geacht zelf het beheer van publieke voorzieningen op zich te nemen, is er in de buurthuizen en speeltuinen nog een belangrijke rol weggelegd voor professionals. Zij stimuleren en faciliteren de ontmoetingen tussen buurtbewoners en begeleiden of ondersteunen hen bij het organiseren van activiteiten. Uit onze gesprekken met professionals blijkt dat groepsvorming en de scheidslijnen die hierbij een rol spelen, velen van hen erg bezighouden. Ze staan achter het beleidsideaal van *bridging*, ook al zijn ze enigszins sceptisch over de haalbaarheid ervan.

90

Bruggen bouwen om achterstanden te bestrijden

Ook al vroegen de interviewers er niet naar, toch spraken professionals vaak over het overbruggen van verschillen – of het gebrek daaraan – binnen hun buurthuis of speeltuin. Een professional van een buurthuis onderstreept het belang van diversiteit (in haar optiek) nog meer dan de gemeente:

“Kijk, vanuit het stadsdeel staat wel in de subsidieopdracht dat het buurthuis zo laagdrempelig moet zijn dat de zwaksten van de samenleving de weg er naartoe ook moeten kunnen vinden. Maar ik vind dat je ook juist in moet gaan zetten op groepen die minder gebruik maken van je basisaanbod (zoals een helpdesk voor mensen met financiële problemen, red.). Want anders heb je alleen – even in ‘onder ons’ termen – de sociaal zwakkere mensen in het buurthuis.”

(professional buurthuis SamenSterk)

Diversiteit is volgens professionals vooral van belang om concentraties van ‘achterstanden’ te voorkomen. We hebben nergens professionals horen praten over een te hoge

concentratie van hoogopgeleiden. Gedeeltelijk omdat die maar weinig voorkomen in de onderzochte speeltuinen en buurthuizen, maar ook omdat dergelijke concentraties over het algemeen als onproblematisch worden beschouwd (vergelijk Van den Berg 2007 over 'witte' en 'zwarte' wijken). Het bij elkaar brengen van hoog- en laagopgeleiden en van autochtonen en allochtonen heeft vooral tot doel om de 'achterstandsgroep' te emanciperen. Mensen met een hogere opleiding en een goede baan worden bijvoorbeeld als rolmodel gezien voor laagopgeleiden, werklozen, en allochtonen die de taal nog niet goed beheersen (Van Bochove 2008).

Een professional die werkzaam is in een speeltuin verwacht dat lager opgeleide bezoekers een voorbeeld zullen nemen aan de hogeropgeleiden die zij in de speeltuin tegenkomen. Ze ziet dat soms ook al gebeuren, bijvoorbeeld dat hogeropgeleide migranten van de tweede generatie een rolmodel zijn voor minder 'moderne' migranten.

“De moeders van die kinderen die zijn in Nederland geboren en iets hoger opgeleid, dus die spreken gewoon goed Nederlands. Daarbij zie je dat die al meer betrokken zijn, die hebben al meer de neiging om te gaan spelen met kinderen, in plaats van dat ze hun kinderen hier alleen laten. Ik denk dat als de lager opgeleiden nog meer het voorbeeld zien van de moeders die hier geboren zijn, dat dat dan uiteindelijk misschien wel zou kunnen gaan gebeuren. Die tweede generatie heeft al iets meer het huidige opvoedkundige inzicht, zoals het tegenwoordig meer gaat, iets moderner al, denk ik.”

(professional speeltuin Hoelahoep)

Ook veel andere professionals waarderen dergelijk vluchtig contact tussen leden van verschillende groepen en spelen hierin vaak ook een stimulerende rol. Zo zegt een professional van buurthuis De Fontein dat ze enkele keren een open dag hebben georganiseerd om zoveel mogelijk mensen met verschillende achtergronden bij elkaar te brengen. In buurthuis SamenSterk organiseert de welzijnsorganisatie samen met een culturele instelling interactieve theatervoorstellingen met kinderen, die ook het ideaal van *bridging* dichterbij moeten brengen. Een professional vertelt dat deze voorstellingen een gemengd publiek trekken: zowel “iemand die de Nederlandse taal niet beheerst” als “iemand die al heel hoogopgeleid is”. De ouders kijken gezamenlijk naar hun kinderen en krijgen af en toe ook opdrachten – zoals een rollenspel – waardoor ze kortstondig met elkaar in contact komen. Volgens de professional heeft dit ook blijvende gevolgen:

“De volgende dag als ze hier elkaar weer tegenkomen, komt er toch een heel laagdrempelig gesprek tot stand tussen die mensen. Want die mensen kennen elkaar, op straat zeggen ze

gedag tegen elkaar, en ook hun kinderen, als er een festiviteit is, die zien elkaar. En dan zie je dat er toch weer een ontmoeting plaatsvindt.”

(professional buurthuis SamenSterk)

Een professional van buurthuis Wegwijzer heeft ook verschillende pogingen tot *bridging* gedaan, niet zozeer tussen hoger en lager opgeleiden, maar vooral tussen verschillende etnische groepen. Zo heeft ze twee vrouwenorganisaties, één voor Turkse en één voor Marokkaanse vrouwen, met elkaar in contact gebracht. Ze begeleidde hen bij het organiseren van een gezamenlijke activiteit – het maken van herfststukjes – waarvoor vrouwen van verschillende herkomst zouden worden geworven. Toen dit initiatief besproken werd tijdens een regiegroep, zei een vrouw van Turkse herkomst dat ze dacht dat het niet tot menging zou leiden: “Er komen dan waarschijnlijk alleen Marokkaanse en Turkse vrouwen, die aan aparte tafels gaan zitten.” De aanwezige professional zei: “Nee nee, dat mag niet van ons, ze moeten door elkaar gaan zitten.”

‘Soort zoekt nu eenmaal soort’

In overeenstemming met de beleidsdoelen vinden veel professionals *bridging* dus een nastrevenswaardig ideaal en zien ze hierin ook een rol voor zichzelf weggelegd. Maar met hun vaak jarenlange ervaring hebben velen inmiddels ook hun twijfels bij de haalbaarheid ervan. Zo zegt een professional van een buurthuis over het bij elkaar brengen van verschillende groepen: “Het zou prettig zijn, maar je kunt het niet forceren.” Vooral nu het organiseren van activiteiten zoveel mogelijk aan vrijwilligers moet worden overgelaten, krijgt volgens professionals het principe van ‘soort zoekt soort’ de overhand. Zo zegt een professional over het organiseren van activiteiten in een buurthuis door – in dit geval – een groep Turkse buurtbewoners:

“Dat mengen lukt van geen kanten. Daar hebben ze grote problemen mee, die groepen met elkaar. Het is gewoon een illusie hoor. (...) In principe is iedereen welkom, dat zie je ook aan de flyers die ze uitdelen. Maar dan zie je alleen de Nederlanders waar ze ook een relatie mee hebben, die komen wel. Maar voor de rest is het gewoon de eigen goegemeente.”

(professional buurthuis Het Zonnetje)

Veel professionals hebben een ambivalente houding ten aanzien van *bonding* en *bridging*. Aan de ene kant realiseren ze zich dat verschillende groepen andere wensen en interesses hebben en zijn ze van mening dat mensen vrij zijn in hun keuze met wie ze omgaan. Aan de andere kant zien ze toch het liefst dat mensen van verschillende groepen elkaar ontmoeten. Deze ambivalentie komt duidelijk naar voren in de volgende uitspraak van een professional:

“Mensen hoeven zich helemaal niet te verbinden, ik geloof daar ook helemaal niet in, want wat groepen aan elkaar verbindt is ook waar zij gemeenschappelijk behoefte aan hebben. De zorgbehoefte mensen hebben meer behoefte om iets te doen aan ontwikkeling, educatie, hun sociale situatie, terwijl een andere groep helemaal los gaat op het vermaak. Maar de kunst is om juist dan toch een plek, een manier te vinden om dat dan toch samen te laten gaan.”

(professional buurthuis SamenSterk)

Dit is een afgezwakte versie van het *bridgings*ideaal uit beleidsnota's: de bezoekers van het buurthuis of de speeltuin moeten vooral een afspiegeling van de wijk zijn, ongeacht of de leden van de verschillende groepen ook echt met elkaar omgaan. Een professional van een speeltuin zegt:

“We zijn wel heel erg met de vrijwilligers en de moeders aan het praten, van: wat vind je nou wel of niet leuk aan elkaar. En als je elkaar niet leuk vindt, hoe kun je dan in ieder geval elkaar wel accepteren op een plek waar iedereen mag komen?”

(professional speeltuin Hoelahoep)

93

Veel professionals zijn bang dat de *bonding* binnen groepen zal doorslaan als vrijwilligers steeds meer taken en verantwoordelijkheden overnemen. Ze vrezen dat de openbare ruimte steeds meer zal verworden tot het domein van een beperkte groep. Zo denkt een professional van een speeltuin dat het “recht van de sterkste” zal zegeviëren wanneer zij en haar collega niet meer aanwezig zouden zijn. Deze angst lijkt deels gegrond, zoals we aan het eind van dit hoofdstuk zullen zien. Eerst gaan we echter in op vrijwilligers die soms ook initiatieven nemen om *bridging* tot stand te brengen. Want hoewel ze schaars zijn, ze bestaan wel.

Bridging door vrijwilligers: uitzonderlijk maar niet onmogelijk

In enkele buurthuizen zijn er vrijwilligers (vaak hogeropgeleiden) die een overbruggende werking – of in ieder geval intentie – hebben. Waar veel professionals inmiddels vraagtekens zetten bij de haalbaarheid van *bridging*, zijn deze vrijwilligers vaak onbevungen idealisten.

Een duidelijk voorbeeld hiervan is Andries, vrijwilliger in de regiegroep van buurthuis Wegwijzer en – zoals we al hebben gezien in hoofdstuk 2 – een echte ‘wereldverbeteraar’. Andries is met zijn jonge gezin in Amsterdam Nieuw-West gaan wonen vanwege de culturele diversiteit en vanwege zijn gedrevenheid om iets voor de bewoners te betekenen.

De wijk waarin hij woont wordt volgens hem gekenmerkt door conflicten tussen generaties, culturen en inkomensgroepen. Andries probeert vooral een rol te spelen in het overbruggen van de kloof tussen etnische groepen. Zo kent hij via zijn vrijwilligerswerk in het buurthuis een Marokkaanse vrouwengroep die sieraden maakt, die hij in contact heeft gebracht met hoogopgeleide vrouwen van een creatieve 'broedplaats' elders in de wijk, die ook sieraden maken. Door zijn brede netwerk speelt hij vaker de rol van koppelaar. Zo heeft hij ook zijn Turkse buurman, die van tuinieren houdt, in contact gebracht met de ontwerper van een tuin van een creatieve instelling, om te kijken of ze iets voor elkaar kunnen betekenen. "Dat vind ik heel leuk, als die *cross-over* ontstaat", zegt Andries. Wat de uiteindelijke resultaten zijn van zijn pogingen tot overbrugging is niet duidelijk, maar de kracht ervan is wel dat hij uitgaat van gedeelde interesses die mogelijk tot meer structureel contact leiden dan bijvoorbeeld een vluchtige ontmoeting tijdens een open dag.

Ook in andere buurthuizen komen we hoogopgeleiden tegen die zich willen inzetten voor de wijk waarin ze wonen en vooral voor het overbruggen van etnische en klassenverschillen. Een voorbeeld zijn studenten die betrokken zijn bij het project VoorUit, waarover we in hoofdstuk 2 al schreven. Dit initiatief houdt in dat studenten in ruil voor huisvesting zich veertig uur per maand voor de wijk inzetten, bijvoorbeeld door het geven van een computercursus of Nederlandse les. Deze ontmoetingen tussen autochtoon (de meeste studenten hebben een Nederlandse achtergrond) en allochtoon en tussen hoog- en laagopgeleiden zijn structureler van aard dan de meeste andere overbruggende contacten in buurthuizen en speeltuinen. Deze vrijwilligers zien *bridging* niet alleen als een middel om groepen met een achterstand te emanciperen, maar ook als een doel op zich: ze waarderen diversiteit. Een van de vrijwilligers vertelt:

94

"Ik ben altijd wel heel geïnteresseerd geweest in andere culturen en religies. En ik had van het project gehoord en het hele idee staat me eigenlijk heel erg aan. Nu ik het project doe, spreek ik alsnog allemaal buitenlandse mensen. Die zoek ik ook op. Ik heb altijd de interessantste gesprekken met die mensen. Ik vind ze vaak nog opener dan Nederlanders. Kijk, meestal heb ik haast en dan vragen ze 'kopje koffie?' en dan denk ik 'ja, oké', en dan vind ik dat zo gezellig."

(vrijwilliger buurthuis Het Zonnetje)

Deze van bovenaf gestuurde *bridging* lijkt enigszins effectief te zijn, maar het vereist wel een financiële prikkel. Het is de vraag of de studenten het ook hadden gedaan zonder vergoeding.

In speeltuin De Regenboog zijn de twee kernvrijwilligers ook overtuigd van het nut van *bridging*. Dit pleidooi komt uit wat onverwachttere hoek. Hier zijn het geen hoogopgeleiden, maar juist de meer 'volkse' types die het bereiken en aan zich binden van diverse



Bezoekers en vrijwilligers van een buurthuis tijdens een koffiemiddag. Foto Nachbarschaftshaus Centrum



Een vaste bezoeker van een speeltuin in gesprek met een vrijwilliger. Foto Laura van Bochove

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

groepen als een belangrijke doelstelling zien. In deze speeltuin is er – meer dan in de andere – contact tussen autochtone en allochtone bezoekers (het gaat dan vooral om de volwassen bezoekers, de kinderen spelen overal wel door en met elkaar). Dat de ene vrijwilliger een Nederlandse achtergrond heeft en de andere een Marokkaanse, is volgens beide vrijwilligers erg belangrijk. Dit straalt namelijk uit dat de speeltuin er voor iedereen is.

Jantien: “Nou, wat heel erg fijn is, ik ben Nederlands, zij is Marokkaans, dat heeft eigenlijk zo gemoeten. Want dit is een hele culturele wijk en het is belangrijk dat iedereen elkaar als gelijkwaardig beschouwt, dat heb ik tegen de vrijwilligers ook gezegd.”

Fouzia: “Ja, iedereen is gelijkwaardig. Mensen voelen het hoor, als je ze niet gelijkwaardig...”

Jantien: “Juist, en kinderen helemaal. Iedereen in z’n waarde laten, kind is kind, van welke cultuur het ook afkomt. Maar het is wel heel belangrijk hier in de wijk om een allochtoonse zoals Fouzia erbij te hebben.”

(vrijwilligers speeltuin De Regenboog)

96

Ook de professional die op afstand bij speeltuin De Regenboog betrokken is, denkt dat de twee vrijwilligers verschillen kunnen overbruggen. Maar dat heeft volgens haar vooral te maken met de contacten die zij eerder hebben opgebouwd tijdens vrijwilligerswerk op de scholen van hun kinderen die in verschillende delen van de wijk liggen. De aanwezigheid van twee charismatische en met hart en ziel betrokken vrijwilligers met een grote multi-etnische achterban draagt er in deze speeltuin aan bij dat *bridging* enigszins tot stand komt. Dit voorbeeld sluit perfect aan bij de mantra van de ‘eigen kracht’: burgers die vanuit zichzelf de ‘diverse buurtgemeenschap’ verwezenlijken. Het gaat voorlopig echter om een uitzondering, waarvan de omstandigheden moeilijk lijken te kopiëren naar andere plekken.

We hebben nu gezien hoe vele professionals en enkele vrijwilligers *bridging* tot stand proberen te brengen. Vele bezoeken aan de onderzochte buurthuizen en speeltuinen laten uiteindelijk echter een ander beeld zien: overbruggen mag het ideaal zijn, sterke banden tussen gelijkgestemden zijn veelal de praktijk. Verschillende scheidslijnen blijken hierbij van belang. Soms is de sociale cohesie binnen groepen zo sterk dat de toegankelijkheid van de publieke ruimte onder druk staat en professionals zich genoodzaakt voelen om in te grijpen.

De dagelijkse praktijk van (doorgeslagen) *bonding*: 'Dit is onze plek'

De buurthuizen en speeltuinen die in dit onderzoek centraal staan, vallen onder wat Van Gunsteren (1998) het 'publiek-sociale domein' noemt (het gaat om interacties tussen mensen in de (semi)publieke ruimte) en dat de tegenhanger is van het 'persoonlijk-private domein'. Het onderscheid tussen publiek-sociaal en persoonlijk-privaat is echter niet altijd duidelijk. Dat blijkt ook uit de manier waarop verschillende vrijwilligers praten over het buurthuis of de speeltuin waarvoor zij zich inzetten. In een eerder hoofdstuk zagen we al dat een professional tegen een vrijwilliger van een buurthuis zei 'neem je bedje mee', omdat ze zo vaak aanwezig is. Dergelijke vergelijkingen tussen het privé-domein en de publieke ruimte worden vaker gemaakt. Een vrijwilliger die bijna dagelijks in een speeltuin aanwezig is en die ook vaak haar (bijna volwassen) kinderen meeneemt, zegt:

"Mijn kinderen leven ook allemaal in de speeltuin, het is eigenlijk ons eh... huisje geworden, ons tweede huisje, zo kun je het ook noemen hoor, want eigenlijk... het is gewoon zo."

(vrijwilliger speeltuin De Regenboog)

Over het privatiseren van de publieke ruimte is veel geschreven. Het gaat er dan vooral om dat bepaalde groepen zich de ruimte toe-eigenen (Lofland 1998, Burgers e.a. 2012). Dit toe-eigenen hoeven we niet altijd negatief op te vatten. Dat vrijwilligers het buurthuis of de speeltuin als hun tweede huis zien, betekent niet per se dat zij anderen daarvan uitsluiten. Van een algehele toe-eigening van de ruimte is in de onderzochte buurthuizen en speeltuinen geen sprake, maar wel is te zien dat groepen elkaar soms weinig ruimte gunnen. Professionals, vrijwilligers en bezoekers spreken vaak van het bestaan van 'eilandjes' of 'kliekjes' van mensen die hun eigen plek duidelijk opeisen en afbakenen. Scheidslijnen op basis waarvan deze groepen zich van elkaar distantiëren zijn vooral sociaaleconomische klasse en etniciteit, en in mindere mate religie en geslacht. Professionals proberen de onderlinge verschillen soms te overbruggen, maar spelen vooral een belangrijke rol bij het voorkomen van escalatie. Een beetje *bonding* mag van hen wel, maar het moet niet doorslaan.

97

Klasse als scheidslijn

In verschillende speeltuinen is klasse de belangrijkste scheidslijn, vaak omschreven in termen van 'volks' versus 'yup' of 'tweeverdiener'. Zo zegt een hogeropgeleide vrijwilliger van een speeltuin dat ze sommige vergaderingen met vrijwilligers probeert te vermijden, omdat het "lastig praten is" met de "volkse vrouwen" die daar ook bij zijn en die "over van alles praten, maar niet over belangrijke dingen". Cindy, een bezoeker van speeltuin Het Bloemenveld die soms ook helpt bij het organiseren van een activiteit, vertelt over het onderscheid tussen haar type mensen, dat naar de speeltuin komt voor de gezelligheid, en het type carrièrevrouw, dat alleen voor haar kinderen komt.



Door kinderen gemaakte muurschildering in een speeltuin. Foto Laura van Bochove

“Het is toch vaak wel een ander slag mensen, ja. Moeders met een carrière die zitten hier dan af en toe met hun kindje dus die hebben dan ook niet veel tijd. En wij zijn over het algemeen toch wel moeders die hier vaak zitten en toch ook wel meer tijd te besteden hebben om in de speeltuin te gaan zitten. Dus ja, meestal zoeken we toch wel ons eigen klikje.”

(bezoeker speeltuin Het Bloemenveld)

In het eerste voorbeeld van de hogeropgeleide vrijwilliger die vergaderingen mijdt, ziet de professional het als haar rol om te bemiddelen tussen de vrijwilligers, die volgens haar “twee verschillende typen mensen” zijn. Ze probeert de vrijwilligers met elkaar in gesprek te brengen, al lukt dat niet altijd. In het voorbeeld van Cindy en haar groepje trad de professional strenger op, omdat zij hun aanwezigheid als risicovol zag voor de toegankelijkheid en diversiteit van de speeltuin. Het groepje zat vaak vlakbij de ingang van de speeltuin en intimideerde andere bezoekers, vond de professional. Ze heeft de vrouwen gevraagd om op een minder zichtbare plek te gaan zitten. Cindy vertelt:

“We hadden hier een bankje. Dan zaten we hier met z’n allen bij elkaar en dan waren er echt moeders die bang waren om binnen te komen. (...) Ik denk dat zij hun eigen niet echt welkom vinden of zo. Ik heb er geen energie in gestoken, want ik denk, dat is een bepaald uiterlijk of een eerste indruk die je hebt van mensen. En ja, daar ga ik verder niet op in en ik heb daar ook geen moeite voor gedaan. Uiteindelijk zijn we dan achter in de speeltuin gaan zitten daar, en nu zitten we weer gewoon hier.”

(bezoeker speeltuin Het Bloemenveld)

99

Etniciteit als scheidslijn

Etnische herkomst is in bijna alle speeltuinen en buurthuizen een belangrijke bron van in- en uitsluiting. In sommige buurthuizen bestaat er veel (onderhuidse) spanning tussen bezoekers met een Nederlandse achtergrond en (eerste- en tweedegeneratie) migranten. Er zijn meestal maar weinig activiteiten waarbij ze samen komen. Generaliserend gesteld hebben de autochtonen hun bingo en yoga, terwijl de allochtonen taalles volgen en samen eten. Op de momenten dat ze elkaar wel tegenkomen, bijvoorbeeld bij bijeenkomsten die over de besteding van wijkgeden gaan, blijkt de onderlinge beeldvorming vaak negatief te zijn. Zo presenteerden enkele vrouwen van Turkse herkomst in buurthuis SamenSterk een bewonersinitiatief om zomeractiviteiten voor kinderen te organiseren. Tijdens de bijeenkomst trok een groepje autochtone bewoners hun bedoelingen in twijfel. Ze suggereerden dat de vrouwen het alleen voor hun eigen kinderen wilden organiseren en vonden dat het bedachte programma te veel inspeelde op ‘luie’ ouders die geen zin hadden om zelf iets met hun kinderen te ondernemen. De profes-

sional probeerde de boel te sussen en zei: "Iets meer respect voor deze dames. Ik snap de wrijving, maar de gemoederen mogen iets vriendelijker." De autochtone bewoners hielden daarna hun mond, maar de sfeer bleef gespannen.

Hoewel veel professionals – en sommige vrijwilligers en bezoekers – het liever anders zien, worden activiteiten in buurthuizen vaak georganiseerd door en voor bewoners van een bepaalde etnische groep. Sommige van die bewonersgroepen hebben volgens de professionals een houding van 'dit is mijn plek, blijf maar uit de buurt', vergelijkbaar met die van de 'volkse' vrouwen in de speeltuin. Een professional zegt:

"We hebben hier twee Marokkaanse groepen en daar kom je niet tussen als Nederlander, want ze praten gewoon niet met je. (...) Nee, je mag er niet eens doorheen lopen!"

(professional buurthuis De Fontein)

De professional zou meer diversiteit willen zien. Mengen hoeft van haar niet altijd, maar hier gaat *bonding* volgens haar ten koste van de toegankelijkheid van de publieke ruimte. Ze voelt zich tegenover deze groepen echter machteloos en vindt dat haar leidinggevende er tegen zou moeten optreden. Zelf heeft ze geen actie ondernomen.

100

Niet alleen autochtonen en allochtonen, ook migrantengroepen onderling hebben vaak maar weinig contact met elkaar. Zo krijgen kinderen van Turkse en Marokkaanse ouders in sommige buurthuizen apart van elkaar huiswerkbegeleiding, is er in een ander buurthuis een ontbijt voor Turkse vrouwen, en hebben Turkse en Marokkaanse moeders en oma's in een speeltuin elk hun eigen koffieochtend. Aangezien veel bezoekers – en ook sommige vrijwilligers – een taalachterstand hebben, praten ze vaak het liefst in hun moedertaal. Naast taal spelen ook stereotype beelden die ze van elkaar hebben een rol. Dat laat het volgende gesprek tussen een interviewer, een vrijwilliger en een bezoeker in buurthuis SamenSterk zien.

Interviewer: "Hebben de Marokkaanse vrouwen dan hun eigen ontbijt?"

Vrijwilliger: "Nee."

Interviewer: "Wonen hier niet veel Marokkanen dan?"

Vrijwilliger: "Poeh, héél veel."

Interviewer: "Want hier in SamenSterk zie je vooral Turkse vrouwen, hoe komt dat?"

Vrijwilliger: "Als je tegen Turken zegt 'luisteren' dan zijn ze stil, maar Marokkanen niet. Dat heb ik gehoord hoor, dat weet ik niet."

Bezoeker: "Marokkanen maken veel ruzie."

Een professional die bij dit buurthuis betrokken is, treedt in dit geval niet op tegen de wat eenzijdige etnische samenstelling van de vrijwilligers en bezoekers, omdat het volgens hem niet zo is dat de Turkse bezoekers de Marokkaanse bezoekers hebben verdreven. “Dat er nu meer door Turkse mensen wordt georganiseerd wil nog niet zeggen dat de Marokkaanse mannen of vrouwen die er eerst waren daardoor wegblijven. Van uitsluiting is geen sprake”, zegt hij.

In buurthuis Ons Huis was er volgens een professional wel sprake van toe-eigening van de ruimte door één groep, waardoor andere groepen zich minder welkom voelden. Het ging om een strijd tussen twee migrantenorganisaties met een verschillende etnische achtergrond: De Unie is Marokkaans, Eendracht is Surinaams. Maar ook ervaring met vrijwilligerswerk en opleiding leken een rol te spelen in het conflict. De professional greep in tijdens een overleg waarbij vertegenwoordigers van beide organisaties aanwezig waren.

“Groepen vinden dat ze bepaalde rechten hebben, binnen een mum van tijd vinden ze dat al. Wat ik meteen geprobeerd heb, is een gebruikeroverleg op te zetten. Alle mensen die als contactpersoon op het contract staan voor ruimtegebruik, wil ik regelmatig met elkaar om de tafel hebben om praktische zaken over ruimtegebruik uit te wisselen. Zoals ook met de organisaties De Unie en Eendracht. De voorman van De Unie is een soort van buurtburgemeester. Die vindt ook dat hij de meeste rechten heeft, want hij is ook het meest actief in de wijk. Hij heeft een nieuwe vrijwilliger van Eendracht enorm hard aangevallen. Die hoogopgeleide dame van Eendracht vroeg zich ook af waar ze was beland. En ik kon hem ook niet tot bedaren brengen. Op een gegeven moment moest ik ook grof worden en mensen eruit sturen. Uiteindelijk hebben ze met z'n tweeën nog wat gesproken, maar dan zie je toch dat er iets beschadigd is voordat er ook maar iets positiefs kan ontstaan. Het kost heel veel tijd voordat dat weer een beetje werkbaar wordt voor die mensen zelf. Het is soms echt vechten om de ruimte.”

(professional buurthuis Ons Huis)

101

Religie en geslacht als scheidslijnen

Hoewel de scheidslijnen tussen verschillende etnische groepen vaak belangrijk blijken, zijn er binnen deze groepen ook weer diverse onderverdelingen. Zo bestaat er in sommige buurthuizen spanning tussen moslims die streng in de leer zijn en hun minder strikte geloofsgenoten. Enkele Marokkaanse vrouwen in buurthuis Wegwijzer lieten bijvoorbeeld bij de professional hun ergernis blijken over hoe zij bejegend werden door andere Marokkaanse vrouwen met een hoofddoek. Zij voerden luidruchtige gesprekken

met elkaar over wat 'halal' en 'haram' was en doelden op het feit dat de andere vrouwen geen hoofddoek droegen.

Dat de meeste voorbeelden allochtone vrouwen betreffen is niet toevallig: geslacht is ook een belangrijke scheidslijn. Zowel in de buurthuizen als in de speeltuinen zijn de meeste bezoekers vrouw. Een Turkse vrijwilliger zegt: "Mannen kunnen naar buiten, naar het koffiehuis. Vrouwen niet, die zitten thuis." De mannen die wel naar een buurthuis komen, zoeken vaak ook weer het gezelschap van mensen zoals zij, bijvoorbeeld een Marokkaanse groep voor oudere mannen. Dit onderscheid levert volgens professionals meestal geen problemen op. Professionals houden er zelfs rekening mee dat ontmoetingen met het andere geslacht vaak gevoelig liggen en dat je activiteiten soms beter kunt scheiden voor mannen en vrouwen. Zo besloot een professional van buurthuis SamenSterk een cursus voor vrijwilligers alleen voor vrouwen open te stellen (allemaal van Turkse of Marokkaanse herkomst), omdat deze vrouwen volgens haar erg onzeker zijn en de aanwezigheid van mannen dat zou versterken.

Conclusie

102

Beleidsmakers en professionals vinden het belangrijk dat speeltuinen en buurthuizen voor iedereen toegankelijk zijn: hoger of lager opgeleid, rijk of arm, autochtoon of allochtoon. Het liefst zien zij ook nog dat deze groepen niet alleen naast elkaar aanwezig zijn, op hun eigen bankje of in hun eigen lokaal, maar ook met elkaar omgaan en in het meest ideale geval zelfs samen activiteiten ondernemen. De gedachte is dat mensen met een bepaalde achterstand zich door contacten met 'succesvolle' buurtbewoners verder zullen ontplooiën. In de praktijk komt die *bridging* echter maar moeilijk tot stand, sommige professionals hebben de moed zelfs al opgegeven en accepteren dat de meeste mensen nu eenmaal het liefst omgaan met mensen die op hen lijken. Want de nieuwe dagelijkse praktijk in de onderzochte buurthuizen en speeltuinen is dat vrijwilligers primair verantwoordelijk zijn voor het organiseren van activiteiten. En dat doen vrijwilligers meestal samen met mensen die op hen lijken, ze trekken een publiek van gelijkgestemden aan.

Hoewel het met elkaar in contact brengen van verschillende groepen meestal een taak is van professionals, zijn er in sommige buurthuizen en speeltuinen ook vrijwilligers die zich storen aan eilandjesgedrag en proberen bruggen te bouwen. Soms gaat het om individuele initiatieven van onderop, zoals bij hoogopgeleide autochtonen die er bewust voor kiezen om in een multi-etnische wijk te gaan wonen en vanuit de gedachte 'een betere wereld begint bij jezelf' vrijwilligerswerk doen bij een buurthuis om zo contacten te leggen met lager opgeleide allochtonen. Andere keren gaat het om speciale projecten die tot doel hebben integratie te stimuleren, zoals studenten die gratis huisvesting krijgen en in ruil daarvoor (onder andere) huiswerkbegeleiding geven aan kinderen met een leerachterstand. Vooral deze laatste vorm is een gevolg van specifiek beleid en kan door de intensiteit van het contact daadwerkelijk een overbruggend effect hebben. De studenten doen dit deels vanuit idealisme, maar de materiële beloning die zij krijgen is vaak van doorslaggevend belang. Spontaan komen dergelijke initiatieven nauwelijks van de grond.

De *bonding* binnen groepen is vaak echter zo sterk, dat de vraag niet meer is hoe verschillen kunnen worden overbrugd, maar vooral hoe ervoor kan worden gezorgd dat verschillende groepen elkaar in ieder geval hun eigen plek gunnen en de ruimte niet compleet wordt toegeëigend door een van hen. Bij het 'publiek' houden van de publieke ruimte spelen professionals een cruciale rol. We hebben nauwelijks situaties gezien waarin vrijwilligers zelf optraden wanneer een bepaalde groep steeds dominanter werd. Ook professionals vinden dit soms moeilijk, maar het past wel bij hun rol van 'onafhankelijke scheidsrechter' om toegankelijkheid voor iedereen te garanderen. Een vrijwilliger wordt al gauw tot een van de strijdende partijen gerekend, terwijl van een professional wordt verwacht dat deze zonder persoonlijke voorkeur de regels naleeft en ingrijpt wanneer de ene groep de ruimte opeist ten koste van de andere. Dat deze rol meer geaccepteerd wordt van een professional dan van een vrijwilliger, heeft met een verschil in gezag te maken. Dat thema staat centraal in hoofdstuk 5.

Literatuur

- Berg, M. van den (2007) *"Dat is bij jullie toch ook zo?" Het sociaal kapitaal van Marokkaanse vrouwen*. Den Haag: Nicis Institute.
- Bochove, M. van (2008) *Een rolmodel, ik? Vijftien Rotterdamse vrouwen over succes, inspiratie en mentoring*. Rotterdam: Sociaal Platform Rotterdam.
- Burgers, J.P.L., L.M.A. Zuijderwijk, S. Binken, D. van der Wilk (2012) *Levendige en veilige openbare ruimte*. Den Haag: Nicis Institute/Platform31.
- Dekker, P., en J. de Hart (2009) *Vrijwilligerswerk in meervoud*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Gemeente Amsterdam (2013a) *Eerste tussen-evaluatie Huis van de Wijk*. Stadsdeel Nieuw-West, februari 2013.
- Gemeente Amsterdam (2013b) *Wonen in Nieuw-West: uitwerking tot 2020. Meer variatie vanuit bestaande kwaliteiten*. Stadsdeel Nieuw-West, april 2013.
- Gemeente Utrecht (2012) *Sociaal makelaarschap. Subsidieaanvraag Vernieuwend Welzijn*. Gemeente Utrecht, juli 2012.
- Hurenkamp, M., E. Tonkens en J.W. Duyvendak (2006) *Wat burgers bezielt*. Den Haag: Nicis Institute.
- Lofland, L. (1998) *The public realm. Exploring the city's quintessential social territory*. New Brunswick/London: Transaction Publishers
- Portes (2010) *Meedoen in de speeltuin. Spelen, ontwikkelen, ontmoeten*. Utrecht: Portes.
- Putnam, R.D. (2000) *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Veldboer, L., J.W. Duyvendak en C. Bouw (2007) *De mixfactor. Integratie en segregatie in Nederland*. Amsterdam: Boom.

Big Society in Groot-Brittannië

Over de toe- gevoegde sociale waarde van vrij- willigersorganisaties

Evelien Tonkens en Loes Verplanke

Big Society – de oplossing voor maatschappelijke problemen niet langer bij de overheid zoeken, maar in de samenleving – is niet simpelweg het afbreken van voorzieningen en afschuiven van problemen op vrijwilligers en mantelzorgers. Er zit een diepere gedachte achter, afkomstig van Phillip Blond, de geestelijk vader van Big Society. Volgens Blond (2010) worden gemeenschappen en publieke organisaties vermalen door schaalvergroting, aanbesteding, een explosie van toezicht en controle en over elkaar buitende hervormingen. Daardoor is de publieke sector gedemoraliseerd geraakt, ziek van alle bureaucratie. De oplossing ziet Blond in Big Society: leg verantwoordelijkheden terug bij de samenleving – bij burgers en hun organisaties en bedrijfjes. Dat leidt volgens hem niet alleen tot minder frustratie bij burgers en professionals, maar ook tot een efficiencywinst bij de gemeentelijke dienstverlening van maar liefst 400 procent. Blond is een belangrijk adviseur voor de Britse regering, die op basis van zijn ideeën drie belangrijke doelstellingen van Big Society heeft geformuleerd (Cabinet Office 2010). Ten eerste versterking van de lokale gemeenschap door deze meer invloed te geven op diensten en voorzieningen. Ten tweede het openbreken van publieke voorzieningen waardoor nieuwe lokale aanbieders kansen krijgen. Ten derde sociale actie: burgers stimuleren tot een actieve rol, bijvoorbeeld als vrijwilliger (zie kader met voorbeelden).

Voorbeelden van Big Society-projecten

- *The good gym*: jongeren knappen al rennend klussen op: ze helpen ouderen met bijvoorbeeld boodschappen doen en sporten zelf intussen.
- *Casserole*: kook wat extra, en voed daarmee ook je buurvrouw of buurman.
- *Fintry Development Trust*: plan voor een windmolenpark van de overheid. Bewoners stemmen er mee in, mits zij er eentje mogen kopen. De inkomsten van de windmolens gebruiken ze voor sociale en groene projecten.
- *Bromley By Bow Centre*: kerkgebouw in gebruik als woningbouw, taalonderwijs aan volwassenen, gezondheidszorg, café en park, huisartsenpraktijk; in achterstandswijk.
- *The George and Dragon*: pub door dorp overgenomen, nu met bibliotheek en winkel.
- *The people's supermarket*: met sluiting bedreigde supermarkt die is overgenomen door vrijwilligers. Wie vier uur per maand vrijwilligerswerk doet, krijgt korting bij de boodschappen. Wel veel gedoe met belastingen, omdat het als bedrijf wordt gezien.

Deze voorbeelden zijn afkomstig uit het *Compendium for the civic economy. What our cities, towns and neighbourhoods can learn from 25 trailblazers*. London: 00:./.

105

Hoe Big Society werkt in de praktijk, zagen we tijdens een werkbezoek aan Londen, waar we gesprekken voerden met verschillende deskundigen. In het Londense stadsdeel Newham, dat hoog scoort qua armoede, achterstand en etnische diversiteit, brachten we een bezoek aan *Community Links*, een groot centrum voor maatschappelijke dienstverlening, en drie buurtcentra: *Durning Hall*, het *Froud Centre* en *Katherine Road*. We spraken ook met Caroline Slocock, directeur van de onafhankelijke denktank *Civil Exchange*, die de ontwikkeling van Big Society kritisch volgt. Wat zijn de opbrengsten en belemmeringen van Big Society en wat kunnen we hiervan leren voor de Nederlandse participatiesamenleving?

Belemmeringen voor Big Society

De denktank Civil Exchange heeft twee achtereenvolgende jaren een *Big Society Audit* (Civil Exchange 2012; 2013) uitgebracht, waarin de ontwikkelingen in de praktijk van Big Society tegen het licht gehouden worden. Volgens deze onderzoeken dreigt Big Society te mislukken door vier factoren: ongelijkheid, bezuinigingen, gebrek aan coördinatie en visie

en competitie ten nadele van *grassroots* burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties.

Het eerste punt, de groeiende ongelijkheid, ontstaat doordat er in probleemwijken veel minder sociaal kapitaal is dan in dorpen en bevoorrechte wijken. Er is een harde kern van vrijwilligers (36% van de volwassenen) die 87% van al het vrijwilligerswerk verricht, 81% van alle donaties aan goede doelen schenkt en 77% van alle participatie in civiele organisaties voor zijn rekening neemt (Civil Exchange 2012: 52). Dit zijn meestal hoger opgeleiden van middelbare leeftijd, actief religieus, manager of professional, die minstens tien jaar in dezelfde buurt wonen. Deze 'civiele kern' woont niet in probleemwijken. De publieke dienstverlening in probleemwijken heeft het grootste gebrek aan financiering, vooral voor diensten aan achtergestelde groepen.

Het punt van ongelijkheid doet zich ook in Nederland voor, dit hebben wij in diverse andere publicaties aan de orde gesteld (Hurenkamp e.a. 2006, Tonkens en De Wilde 2013). Hieronder gaan we in op de andere drie probleempunten volgens de *Big Society Audits*: bezuinigingen, visie- en coördinatieproblemen en de ongelijke competitie tussen kleinschalige initiatieven en grote gevestigde organisaties.

106

Bezuinigingen

Tussen 2011 en 2015 wordt er 3,3 miljard pond bezuinigd op de Britse sociale sector. Het probleem hiervan is volgens Caroline Slocock, directeur van de onafhankelijke denktank Civil Exchange, dat er als reactie op de bankencrisis in korte tijd enorm bezuinigd is op de budgetten voor zorg en welzijn die de lokale overheden van de rijksoverheid krijgen. Op hun beurt hebben de lokale overheden vervolgens ook weer fors gesneden door op subsidies te bezuinigen en tegen veel lagere tarieven aan te besteden. Dat is heel hard aangekomen in de sociale sector, inclusief de vrijwilligerssector, die grotendeels van lokale subsidies afhankelijk is. De meeste vrijwilligersorganisaties in Engeland ontvangen geen subsidie van de nationale overheid. Een kwart tot een derde krijgt wel geld van lokale overheden. Maar juist de kleine gespecialiseerde lokale organisaties die veel kennis hebben ontwikkeld van bepaalde groepen en problemen, en die een extra steunnetwerk rond de verzorgingsstaat bieden aan mensen, hebben de afgelopen jaren hun subsidie verloren, aldus Slocock.

In ons werkbezoek aan de buurtcentra in Newham zagen wij dat bevestigd. We spraken met diverse *grassroots* organisaties voor bijvoorbeeld oudere migranten van diverse etnische groepen. Zij hebben de afgelopen decennia heel hard gewerkt om een zorgaanbod te ontwikkelen voor hun eigen doelgroep. De bestaande zorg sloot namelijk niet goed aan, waardoor mensen

leden onder isolement en verwaarlozing en hun mantelzorgers overspannen raakten. Deze organisaties werken met vrijwilligers en ontvingen in de loop der jaren wat subsidie voor bijvoorbeeld huur van een ruimte of telefoonkosten. Juist deze clubs hebben nu hun subsidie verloren. Onbegrijpelijk, vinden ze, want zij gaven al decennialang vorm aan Big Society: ze namen hun eigen verantwoordelijkheid en werkten met veel vrijwilligers. Altijd tegen de klippen op, maar op een gegeven moment wel met wat subsidie. En uitgerekend nu hun werk de kern van het nieuwe politieke geloof is, verliezen zij hun subsidie. Daar raakten ze niet over uitgepraat.

Ook het centrum voor maatschappelijke dienstverlening, Community Links, heeft bij bezuinigingen een derde van het budget en een kwart van de staf verloren, vertelt directeur Geraldine Page. Tegelijkertijd is de hulpvraag in de afgelopen jaren onder invloed van de economische crisis alleen maar gestegen. Het aantal huisuitzettingen is toegenomen, zegt Page, er wordt vaker gekort op de uitkering, de armoede groeit, mensen zijn wanhopig. Haar organisatie heeft de bezuinigingen op hun budget op twee manieren opgevangen. Een deel van het professionele advieswerk is overgenomen door vrijwilligers, bijvoorbeeld bij de juridische dienstverlening. Gekwalificeerde advocaten draaien nu in de avonduren een vrijwilligersspreekuur en ook de formulierenbrigade overdag draait vooral op vrijwilligers die bij banken en bedrijven werken. Professionals doen alleen nog de echt moeilijke gevallen.

107

De tweede manier waarop Community Links heeft bezuinigd, is door de personeelsformatie in een aantal buurtcentra te verminderen. Alleen de buurtcentra in de zwakste buurten zijn hiervan gespaard gebleven. Page is verrast over het positieve effect dat de formatievermindering in de buurtcentra over het algemeen op de bewoners heeft gehad. Ze zijn nu veel meer betrokken en actief, voelen zich meer eigenaar van het centrum en de buurt, vertelt ze. Maar ze haast zich om er meteen aan toe te voegen dat het nooit helemaal zonder professionals kan. Als voorbeeld noemt ze een klein buurthuis, waar veel bewoners actief waren en alles goed leek te gaan. Toen de professional op een gegeven moment letterlijk op afstand ging werken, ging het mis. Bepaalde groepen eigenden zich het buurthuis toe en begonnen anderen buiten te sluiten. De overlast van hangjongeren nam ook toe. Page: "Er blijft dus echt een ervaren professional nodig, die de buurt ingaat en mensen erbij haalt."

Gebrek aan visie en coördinatie

Volgens de twee audits is er gebrek aan visie en coördinatie en gebrek aan effectieve ondersteuning van de lokale infrastructuur. Bovendien is de aanpak te veel *topdown*, dat zou meer via partnerschap moeten gaan. Er zijn de afgelopen twee jaar wel veel nieuwe initiatieven en maatregelen bedacht,



In het midden de Britse premier David Cameron, die Big Society op zijn politieke agenda zette.

Foto David Levene/The Guardian

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?



zoals het *community organisers programme*, een van de vlaggenscheppen van Big Society. Dit is een landelijk trainingsprogramma, waarin vijfduizend *community organisers* (een soort opbouwwerkers) in de lokale gemeenschap een opleiding krijgen om de lokale samenleving te verbeteren. De nationale overheid betaalt hen een jaar. In dat jaar moet elke *organiser* een vastgestelde output halen: contact leggen met vijfhonderd bewoners in de buurt en deze het buurtcentrum binnenhalen, en negen bewoners activeren, die als vrijwilliger zelf een eigen project opzetten en op hun beurt ook weer drie nieuwe vrijwilligers aantrekken. In de *Big Society Audit 2012* wordt echter geconstateerd dat de *community organisers* in grote problemen verkeren door gebrek aan financiering, te veel politieke en beleidsmatige bemoeienis en te korte contracten. Caroline Slocock vindt het gebrek aan visie een fundamenteel probleem van Big Society:

“Eigenlijk zijn we collectief op zoek naar wat de betekenis van de vrijwilligerssector is en wat nu de rol van de overheid moet zijn. In de oude verzorgingsstaat was dit duidelijk, maar nu niet meer, op dat punt ontbreekt visie. De overheid zou denk ik meer moeten doen aan preventie. De overheid moet niet alleen een vangnet zijn, maar ook investeren in een sterkere samenleving en zo problemen voorkomen: dat ouderen eenzaam worden bijvoorbeeld en dat kinderen ontsporen. Dat kan alleen maar samen met de *civil society*, omdat die geworteld is in de lokale samenleving. Het is nu het politieke momentum om de rol van de overheid en de *civil society* opnieuw uit te vinden. Maar dan moet de *civil society* wel in zijn eigenheid erkend worden en ook die rol kunnen spelen. En dat gaat niet samen met enorme bezuinigingen. Hoe je enorm moet bezuinigen en tegelijkertijd iets heel nieuws doen, daar is niet goed over nagedacht.”

110

Toch is Slocock niet pessimistisch gestemd. Het begint zo langzamerhand wel tot de centrale en lokale overheden door te dringen, zegt ze, dat ze het nu over een andere boeg moeten gooien. Er komt een moment waarop je niet nog meer kunt snijden en de prijs niet nog meer kunt verlagen, maar dat je iets heel anders moet verzinnen. Het is nog niet te laat om de nieuwe verhouding tussen overheid en *civil society* goed vorm te geven. Een goed voorbeeld daarvan vindt ze het *Troubled Families Initiative*: daarin werken overheid en *civil society* plus vrijwilligersorganisaties goed samen, waardoor

de uiteenlopende problemen van gezinnen in samenhang worden aanpak.

Ongelijke competitie tussen groot en klein

Het is een belangrijke doelstelling van Big Society om de publieke dienstverlening open te breken voor kleine lokale (vrijwilligers)organisaties. Maar volgens de *Big Society Audits 2012* en *2013* wordt dit streven gefrustreerd door ongelijke competitie. Het probleem is dat bij aanbestedingsprocedures steevast enkele grote bedrijven winnen. Zij hebben betere kansen vanwege financiële buffers, schaalvoordelen en expertise. In 2011 ging 90% van de primaire publieke sector-contracten naar private organisaties. In 2012 is dit nauwelijks verbeterd. Slechts 5,6% van de contracten van de centrale overheid is gesloten met de vrijwilligerssector, en slechts 9% van de contracten van lokale overheden (Civil Exchange 2013: 23). Veel vrijwilligersorganisaties dreigen failliet te gaan. Een grote aanbestedingswinnaar is Serco, een bedrijf dat zich gespecialiseerd heeft in het binnenhalen van aanbestedingen, van gevangeniswezen tot en met onderwijs en zorg. In het afgelopen decennium is de winst van Serco vervijfvoudigd van 51 naar 271 miljoen pond. Er zijn veel klachten over de kwaliteit van de geleverde diensten en over het feit dat de publieke dienstverlening op deze manier in hoge mate in private handen komt (Ibid.: 25-6).

111

Omdat veel aanbesteders op basis van *payment by results* werken, zijn de kansen voor kleine non-profit en vrijwilligersorganisaties verder verslechterd. Bij Community Links hebben ze daar ook ervaring mee. Directeur Geraldine Page noemt als voorbeeld dat zij tegenwoordig voor hun werkzaamheden om werklozen aan een baan te helpen pas betaald krijgen als iemand daadwerkelijk een baan heeft – en soms zelfs pas als diegene twee jaar lang heeft gewerkt. Hun personeel krijgt dus al die tijd betaald zonder dat de organisatie daar het geld voor heeft gekregen. Zonder financiële buffers is dat niet vol te houden. En los daarvan, zegt Page, hangt het natuurlijk ook af van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt of iemand werk vindt: “Dan kunnen wij nog zo goed ons werk doen, maar soms lukt het iemand dan toch niet om werk te vinden.”

De in 2013 in werking getreden *Social Value Act* (ook wel *Public Service Act* genoemd) is een poging om *community groups*, vrijwilligersorganisaties en sociale ondernemingen te helpen om meer contracten in de publieke sector binnen te halen. De wet bepaalt dat de aanbestedingsprocedures voortaan ook rekening moeten houden met de sociale waarde (*social value*) die de dienstverlening levert, niet alleen met de kostprijs. Volgens Caroline Slocock van Civil Exchange kun je op drie manieren sociale waarde toevoegen. Ten eerste doordat je als organisatie of stichting goed thuis bent in de wijk, veel vrijwilligers uit de wijk kent die je erbij kunt betrekken, en zo sociaal

kapitaal toevoegt. Ten tweede kun je sociale waarde toevoegen doordat je als groep of organisatie veel vrijwilligers kunt inzetten die zelf de problemen kennen waar het over gaat – bijvoorbeeld ex-verslaafden of ex-slachtoffers van huiselijk geweld. Deze ervaringsdeskundigen kunnen met betere oplossingen komen voor problemen, en daardoor efficiënter werken. Ten derde kun je sociale waarde toevoegen door sterke toewijding om met mensen te werken, en daarbij niet alleen te kijken naar de problematische aspecten van iemands leven maar een persoon in zijn geheel te zien. Dus in plaats van iemand alleen als werkloze te zien en zo snel mogelijk aan een baan helpen, waar hij dan na een paar maanden weer op stukloopt, kijk je naar die persoon als totaliteit en kun je met meer duurzame oplossingen komen, aldus Slocock. Ze tekent wel aan dat een nadeel van de wet is dat hij alleen van toepassing is bij grote contracten boven een bepaalde financiële drempel. Dat is nadelig voor kleine organisaties, ook al omdat ze onder druk van de bezuinigingen personeel hebben moeten ontslaan.

Van de wet wordt veel verwacht. De gezamenlijke vrijwilligersorganisaties verklaarden dat het een historische kans is om de manier waarop de publieke dienstverlening is georganiseerd, te veranderen. Tegelijkertijd was er vanaf het begin ook zorg dat de wet haar doel niet zou bereiken, omdat de wet niet duidelijk omschrijft wat social value is. Hierdoor kunnen de lokale autoriteiten en betrokken organisaties naar eigen inzicht bepalen wat ze als social value beschouwen. In het stadsdeel Newham is dat tot nu toe inderdaad het geval. Geraldine Page van Community Links zegt dat het stadsdeelbestuur van Newham het tot nu toe niet nodig heeft gevonden om serieus rekening te houden met de *Social Value Act*.

De *Big Society Audit 2013* signaleert ook dat het erkennen van de toegevoegde sociale waarde nog niet voldoende gebeurt en dat de *Social Value Act* nog niet ver genoeg gaat. “Veel steunmaatregelen van de overheid zijn er op gericht om de sociale sector te doen lijken op de private sector, in plaats van processen aan te passen aan de behoeften van de sector” (Civil Exchange 2013: 29). Toch heeft directeur Slocock goede hoop dat deze wet op den duur vrijwilligersorganisaties meer kansen zal geven en recht zal doen. Zeker als er gehoor gegeven wordt aan een deze aanbeveling uit de *Audit 2013*:

“Ontwikkel een model voor publieke dienstverlening dat zowel uitgaat van de gezamenlijke kracht van vrijwilligersorganisaties, lokale organisaties en de *civil society* als die van professionals in de publieke dienstverlening en grote private organisaties, in plaats van ze te beschouwen als onderling inwisselbaar.

Zo'n model erkent de toegevoegde waarde van vrijwilligers- en lokale organisaties, bijvoorbeeld hun specialistische kennis van bepaalde problemen en hun vermogen om netwerken en vrijwilligers te versterken en een stem te geven aan de noden van individuen en gemeenschappen."

(Ibid.: 43)

Conclusie

Wat kunnen we leren van de Britse Big Society? De ontwikkeling van de *Social Value Act* lijkt het meest interessant voor Nederland. Deze wet is interessant omdat in Nederland nu ook gemeenten veel diensten en voorzieningen moeten gaan aanbesteden. Hoe zorg je dan dat grote aanbidders initiatieven van burgers en professionals, waarbij veel gemotiveerde vrijwilligers betrokken zijn, niet wegconcurreren? In Groot-Brittannië is bij wet geregeld dat het toevoegen van 'sociale waarde' een criterium is bij aanbesteding. Omdat de wet nog niet zo lang van kracht is, valt nog niet met zekerheid te zeggen hoe effectief deze is, maar in potentie geeft de wet vrijwilligersorganisaties meer kansen om contracten te krijgen en aanbestedingen te winnen. Mogelijk kan een variant van de *Social Value Act* ook in Nederland helpen om te voorkomen dat grote instellingen steevast aanbestedingen winnen en kleinschalige alternatieve voorzieningen buiten de boot vallen.

113

Literatuur

- Blond, P. (2010) *Red tory. How left and right have broken Britain and how we can fix it*. Londen: Faber & Faber.
- Cabinet Office (2010) *Building the Big Society*. <https://www.gov.uk/government/publications/building-the-big-society>
- Civil Exchange (2012) *The Big Society Audit 2012*. Londen: Civil Exchange.
- Civil Exchange (2013) *The Big Society Audit 2013*. Londen: Civil Exchange.
- Hurenkamp, M., E. Tonkens en J. W. Duyvendak (2006) *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar burger initiatieven*. Den Haag: Nicis Institute.
- Tonkens, E. en M. de Wilde (red.) (2013) *Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk*. Amsterdam: Van Genneep.



Foto Laura van Bochove

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

5. 'Jij werkt hier niet eens!'

Het gezag van vrijwilligers

Evelien Tonkens en Marianne van Bochove

115

“Wij zijn de speeltuinbegeleiders, als wij een opdracht geven wordt het meteen gedaan. Niemand die ‘boe’ of ‘bah’ zegt. Maar als een vrijwilliger een opdracht geeft, dan zeggen ze: ‘Hallo, maar jij bent mijn baas niet, jij bent ook gewoon een moeder, een oma, een buurtbewoner en wij zijn gelijk aan elkaar, dus ik neem die opdracht van jou niet aan.’”

(professional speeltuin Hoelahoep)

“De kinderen weten dat ik voor de beesten zorg, maar er hoeft er maar één bij te zitten die zegt: ‘Je bent mijn moeder niet’, en je bent klaar. Ik ben niet van de organisatie, ik heb hier verder niks te zeggen.”

(vrijwilliger speeltuin Het Bloemenveld)

Taken en verantwoordelijkheden van professionele krachten overlaten aan vrijwilligers klinkt simpel. Alsof je van die taken en verantwoordelijkheden een pakketje kunt maken met een strik er omheen en hop, je geeft het de vrijwilligers in handen en wenst ze succes. Maar zo eenvoudig is het natuurlijk niet. Vrijwilligers moeten daartoe ook de benodigde kennis, tijd en motivatie hebben. Bovendien moeten ze in de gelegenheid gesteld worden om die taken en verantwoordelijkheden uit te oefenen. Niet alleen door

toegang te krijgen tot de benodigde hulpmiddelen (ruimte, sleutels, data, enzovoort), maar ook door – net als professionals – gezag te kunnen claimen en krijgen. Dat laatste, het gezag van vrijwilligers, is het onderwerp van dit hoofdstuk.

Professionals en vrijwilligers zeggen bij een samenwerkingspatroon van gedeelde verantwoordelijkheid vaak dat de verhouding tussen hen gelijk is. Zo zegt een vrijwilliger van buurthuis SamenSterk: “We staan op één lijn”, en beaamt haar betaalde collega: “Er is geen verschil.” Maar in ons onderzoek, zowel in de observaties als in de interviews, stuiten we niettemin op veel situaties waarin dit niet het geval was. In de treffend ambivalente bewoordingen van een professional van buurthuis Het Baken: “Je staat wel naast elkaar, maar hiërarchie is er toch wel.” Vrijwilligers ervaren hun positie vaak niet als gelijkwaardig aan de professional. Zo worden ze in veel gevallen ook niet behandeld, niet door andere vrijwilligers, maar ook niet door cliënten of bezoekers. Een jonge vrouw die incidenteel als vrijwilliger in een speeltuin werkt, zegt dat ze niet de verantwoordelijkheid wil over andermans kinderen. “Ze luisteren niet als ik iets zeg. Ze zeggen: ‘Wie ben jij?’”

Sommige betrokkenen ervaren een gezagsvacuüm. Zo vertelt een vrijwilliger van een buurthuis dat leden van andere groepen vaak aan de spullen zitten van haar boetseerclub. Zelf zegt ze er niets van. Ze verwacht dat professionals ingrijpen, maar die houden zich veelal op de achtergrond.

116

“Nu hebben we een kast die op slot kan, maar nog steeds worden onze spullen gebruikt. En ja, dat is gewoon lastig, want dan zit er een andere groep en die groep wordt niet echt of helemaal niet aangesproken. (...) Volgens mij pakken ze gewoon die sleutel uit de kassa. (...) Spullen gaan stuk, worden vies, of dingen raken kwijt, dus dat vind ik heel vervelend. Ja, maar die club die daar zit, die wordt niet aangesproken, daar zijn ze (de professionals, red.) een beetje heel mild voor.”

(vrijwilliger buurthuis De Horizon)

Soms escaleren conflicten doordat de professional afwezig is en er naar een vrijwilliger niet geluisterd wordt. Een voorbeeld uit een speeltuin:

“Ger heeft het ook wel eens meegemaakt, die is zo uitgescholden door twee jongens, dat het kanker hem om de oren werd gegooid. Toen heeft hij gezegd: ‘Nou ja, je komt hier voorlopig niet meer binnen’. Maar hij is vrijwilliger, hij wordt niet gezien als volwaa... volledig iemand, die hier iets mag doen met die kinderen.”

(vrijwilliger speeltuin Het Bloemenveld)

Met de verschuiving van taken van professionals naar vrijwilligers blijkt dus een gezagsprobleem te ontstaan. Anders dan hulpmiddelen kun je gezag niet zomaar van de een naar de ander verplaatsen. Gezag moet iedere gezagsdrager individueel verdienen. Zeker in een democratische samenleving, waarin burgers geleerd hebben dat zij mondig zijn en in principe niemand hoeven te gehoorzamen tenzij daar duidelijke en overtuigende gronden voor zijn.

Als vrijwilligers taken van professionals overnemen, beginnen ze bijna per definitie in een moeilijke positie. Ze staan meteen op achterstand ten opzichte van hun voorgangers. Immers: ze missen doorgaans de gezagsbronnen van professionals, zoals opleiding, diploma's en ervaring. Lukt het vrijwilligers om vanuit deze moeilijke startpositie gezag uit te oefenen? Hoe doen ze dat? Wanneer lukt het wel en wanneer niet? Wat betekent dit alles voor de voorwaarden waaronder we professioneel werk aan vrijwilligers kunnen overlaten? Over die vragen gaat dit hoofdstuk. Om ze goed te kunnen beantwoorden bekijken we eerst wat gezag is en waarom gezag uitoefenen en ondergaan in een democratische samenleving sowieso een hele kunst is.

Wat is gezag?

“Waar geweld wordt gebruikt, heeft gezag gefaald”, zo stelde de filosoof Hannah Arendt (1968: 93). Gezag berust op (impliciete) instemming van degene over wie macht wordt uitgeoefend. In een democratische samenleving is het verkrijgen van gezag moeilijk, je kunt immers niet aankomen met discussiestoppers als ‘omdat ik het zeg’ of ‘omdat de burgemeester dit heeft besloten’. Gezag is “het harde, oncomfortabele en vaak bittere werk van de democratie” (Sennett 1980: 190). Gezag ontleen je aan een belofte, bijvoorbeeld dat je veiligheid of gelijkheid brengt. Maar die belofte moet je wel waarmaken. Zo niet, dan brokkelt je gezag af. Instemming met gezag is in een democratie voorwaardelijk en kan worden ingetrokken. Gezag veronderstelt dus een zekere mate van gelijkheid en democratie (Warren 1996). Preciezer gezegd: *gezag is een machtsrelatie met vrijwillige instemming op basis van beloften en een reden waarom de gezagsdrager die belofte kan vervullen* (Tonkens 2013a: 55).

117

Voor een goed begrip van onze tegenstrijdige en ambivalente verhouding tot gezag, is het nuttig om verschillende vormen of stijlen van gezag te onderscheiden. We volgen hier de eerdere indeling van Tonkens (2013a en b) in vijf vormen gezag: de oude stijlen traditioneel, bureaucratisch en expertocratisch gezag, en de nieuwe stijlen dialogisch en populistisch gezag. Verderop in het hoofdstuk lichten we deze gezagsvormen toe en bespreken we welke rol ze spelen in de casussen die we hebben onderzocht. Doordat we onszelf mondige burgers vinden, zijn onze eisen aan gezag hoog en vooral tegenstrijdig. Gezag moet tegelijkertijd onpersoonlijk (bureaucratisch) en persoonlijk (dialogisch) zijn. We willen niet gediscrimineerd worden en net zo (gelijk) behandeld worden als iedereen, maar we willen ook als uniek persoon gezien en dus ongelijk behandeld worden. We willen goed geleid worden, maar ook op elk moment protest kunnen aantekenen. We willen empathie en begrip, maar tegelijkertijd gezagsdragers die heldere

grenzen stellen en bevelen geven. We verlangen dat het gezag goed communiceert maar ook stuurt, dat het nabij is maar ook afstand houdt.

Gezag uitoefenen en ondergaan zijn beide behoorlijk moeilijk geworden. Oudere en nieuwe gezagsvormen combineren is noodzakelijk. We verlangen bureaucratisch gezag dat op regels is gebaseerd, maar ook expertocratisch gezag dat op kennis berust, of traditioneel gezag gebaseerd op een eerbiedwaardige traditie. We verlangen dus naar minstens een van de drie oude gezagsvormen, willen we gezag aanvaarden. Maar in onze democratische, egalitaire samenleving moet gezag altijd ook communicatief zijn: populistisch of dialogisch. Autoriteiten moeten persoonlijk contact hebben met degenen over wie zij gezag willen uitoefenen, en begrip, identificatie en empathie tonen.

Iemand die effectief gezag wil uitoefenen in een egalitaire samenleving moet tegenstrijdige gezagsvormen soepel kunnen combineren en onopvallend tussen beide heen en weer kunnen bewegen. Dat is veelgevraagd en gaat dus lang niet altijd goed. Maar effectief gezag is niet alleen een zaak van gezagsdragers. Het stelt ook eisen aan de mensen die het gezag ondergaan. Ze moeten erkennen dat ze ambivalente eisen stellen aan gezag; dat ze enerzijds communicatie, begrip, empathie en een speciale behandeling verlangen, maar anderzijds ook structuur, duidelijkheid en een consequente hantering van regels willen. Ook dit is veelgevraagd en ook dit gaat dus lang niet altijd goed. De laatste jaren is er dan ook veel maatschappelijke en sinds kort ook weer enige wetenschappelijke aandacht voor gezag. Recentelijk verschenen er maar liefst vijf sociologische boeken over dit onderwerp (Brinkgreve 2012, Jansen e.a. 2012, Sieckelinck e.a. 2013, Rood 2013, Furedi 2013). Reden genoeg om ook te kijken hoe het zit met het gezag van vrijwilligers en professionals. Lukt het hen om gezag uit te oefenen? Wat doet het met de gezagsverhoudingen als je steeds meer aan vrijwilligers overlaat? Hoe veranderen dan de problemen met gezagsuitoefening en acceptatie van gezag?

118

Het gezag van professionals en vrijwilligers

Het is inderdaad niet eenvoudig om gezag uit te oefenen, vooral niet voor vrijwilligers, zo blijkt uit de casussen die we hebben onderzocht. De grootste en duidelijkste problemen met gezag doen zich voor in de speeltuinen, zowel ten aanzien van de kinderen als ten aanzien van de ouders. Het corrigeren van het gedrag van andermans kinderen en van het gedrag van ouders ten opzichte van kinderen ligt hier erg gevoelig. Vrijwilligers krijgen heel vaak te horen: wie ben jij om mij te zeggen wat ik moet doen? 'Wie ben jij' is te lezen als: je hebt niet meer kennis dan ik, je hebt ook geen officiële positie en ook niet iets anders waarvan ik onder de indruk kan zijn, dus je machtsclaim is niet legitiem.

“Ouders zijn bang dat de vrijwilligers het gaan overnemen en dat ze verantwoording moeten gaan afleggen aan de vrijwilligers. Andersom zijn vrijwilligers bang dat de ouders

te veel ruimte gaan krijgen. (...) Eerst was het vrij duidelijk, die hiërarchie, nu is het onduidelijk.”

(professional speeltuin Het Bloemenveld)

Gezagsproblemen doen zich ook voor in de onderzochte buurthuizen, maar wat minder vaak, omdat men daar meer los van elkaar kan werken. Vrijwilligers en bezoekers kunnen gemakkelijker hun eigen gang gaan, bij hun eigen activiteit, in hun eigen ruimte en op hun eigen tijdstip. In de verpleegzorg spelen gezagsproblemen nog wat minder: cliënten zijn er doorgaans minder mondig dan ouders en kinderen in speeltuinen en buurthuizen. In de dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking zijn de cliënten wel mondig en komen we meer voorbeelden van gezagsproblemen tegen. Aan de hand van het onderscheid tussen de vijf genoemde vormen van gezag brengen we de problemen met gezag wat preciezer in kaart.

Traditioneel gezag: leeftijd, sekse en uiterlijk vertoon

In navolging van de socioloog Max Weber (1978) kunnen we allereerst traditioneel gezag onderscheiden. Dit is gezag gebaseerd op traditie en afkomst, en daarmee vaak op kenmerken die niets met verdienste te maken hebben. Men kan, ook in een meritocratische en democratische samenleving, nog steeds gezag ontleen aan sekse, etniciteit, leeftijd of klasse, en ook aan klassieke, met gezag geïdentificeerde instituties zoals het koningschap, de kerk of de rechterlijke macht. De traditionele gezagsdrager combineert zorg en controle. Hij belooft veiligheid, geborgenheid, bescherming en orde. Traditioneel gezag is persoonlijk. De gezagsdrager is een tastbare, aanwijsbare persoon, met discretionaire bevoegdheden: hij kan altijd van de regels afwijken want hij maakt ze zelf.

119

Traditioneel gezag werkt alleen wanneer de traditie waarop het gebaseerd is, ook herkenbaar en zichtbaar is: een rechter of hoogleraar ontleent gezag aan een toga (omdat die staat voor het gezag van de wetenschap of de rechterlijke macht) en de dokter ontleent gezag aan de witte jas. Traditioneel gezag gaat dus gepaard met uiterlijk vertoon.

Traditioneel gezag zien we nog maar weinig in pure vorm. Aan alleen achtergrond of positie kan men tegenwoordig weinig gezag ontleen. Onder invloed van de democratisering van de afgelopen decennia moet gezag zich veel meer verantwoorden en ‘transparant’ zijn. Traditioneel gezag wordt niet legitiemer van veel verantwoording en transparantie, want dat knabbelt aan het aura van de institutie waarop het gebaseerd is.

Vrijwilligers krijgen traditioneel gezag in beperkte mate, meestal op basis van leeftijd of sekse. Een vrijwilliger bij de dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking die iets ouder is dan de meeste professionals vertelt bijvoorbeeld dat hij door zijn leeftijd meer overwicht heeft. En over een mannelijke vrijwilliger op een (islamitische) verpleeghuisafdeling met vooral mannen zegt een vrouwelijke professional: “Bij een man wordt het gewoon veel sneller aangenomen. Ze nemen ook dingen van ons aan hoor, het

is niet zozeer dat ze zorg weigeren als het van ons is, maar bij een man is het toch anders.” En een (Turkse) vrijwilliger van een buurthuis zegt dat het eerder wordt geaccepteerd als een autochtoon vraagt om een financiële bijdrage aan een activiteit, dan wanneer een allochtoon dat doet: “Nederlanders worden met dit serieuzer genomen dan wij.” Ook je postuur speelt volgens sommige vrijwilligers een rol. Zo zegt een incidentele vrijwilliger:

“Het is ook moeilijk om andere kinderen aan te spreken want je krijgt gelijk zo’n grote mond terug en dan denk ik van wauw, weet je. En als een kind ook nog groter is dan jij, haha, langer, (...) dan denk ik ook van nou, ik leg m’n werk maar neer, weet je.”

(vrijwilliger speeltuin Het Bloemenveld)

Een ander element van traditioneel gezag is het uiterlijk vertoon van het uniform. In de zorg zie je dat nog maar weinig. In verpleegzorg draagt het verplegend personeel geen witte jas, cliënten voelen zich dan meer thuis. Een vrijwilligerscoördinator zegt dat het ook belangrijk is voor de verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals: “Als de beroepskrachten een witte jas dragen, geeft ze dat vaak een gevoel van status en zijn de verschillen met de vrijwilligers groter. Het versterkt het wij-zij denken.”

120

Bij de speeltuinen is er soms wel iets van een uniform, namelijk een kledingstuk waarop zichtbaar is dat iemand van de organisatie is. Vrijwilligers hebben het idee dat professionals daaraan gezag kunnen ontleen. Heb je een poloshirt van speeltuin Het Bloemenveld aan, dan luisteren bezoekers toch beter naar je dan wanneer je het niet draagt, is hun indruk. Dus wordt zo’n shirt een kostbaar goed dat vrijwilligers graag willen hebben.

Door het verschil in kleding tussen de speeltuinprofessional en de vrijwilliger wordt de vrijwilliger eerder tot de bezoekers gerekend dan tot de ‘leiding’. Zo weten twee moeders die regelmatig aanwezig zijn in een speeltuin niet wie de vaste vrijwilliger is. Ze vragen: “Heeft zij ook een shirt van Hoelahoep aan?” Een van de professionals denkt ook dat het verschil in gezag te maken heeft met kleding:

“Vrijwel alle kinderen in de speeltuin hebben respect voor de mensen die hier echt werken, met zo’n shirt aan. Dat laat voor hen zien dat wij meer autoriteit hebben, doordat we juist dat shirt aan hebben.”

(professional speeltuin De Groene Poort)

In sommige speeltuinen draagt de ene vrijwilliger wel een shirt van de organisatie en de andere niet. Dit brengt ongelijkheid tussen vrijwilligers met zich mee. Volgens een vrijwilliger zonder shirt van de organisatie luisteren kinderen eerder naar haar collega-vrijwilliger mét shirt:

“Ja, wij hebben de verantwoordelijkheid voor onze taak, en daar hebben we ook de sleutel voor. Maar kijk, naar iemand die in een Bloemenveld T-shirt rondloopt wordt geluisterd, en ik en Ger hebben geen Bloemenveld T-shirt aan, dus ze hebben schijt aan hem. Dus in principe, die kinderen hoeven naar mij niet te luisteren als ik iets adviseer. En ja, dan vind ik, dan moeten er dadelijk ook wel T-shirtjes komen voor de vrijwilligers die hier aan de gang gaan. Om ervoor te zorgen dat het goed blijft lopen. Kijk, Marieke (professional, red.) heeft een T-shirt van Bloemenveld aan, dus kinderen lopen automatisch naar haar toe, ze weten dat Marieke hier altijd loopt. Maar je loopt ook eerder naar Bep (vrijwilliger, red.) toe met een Bloemenveld T-shirt. (...) Bloemenveld straalt gezag uit zeg maar, dus ouders luisteren daar ook makkelijker naar. En dan is het ook makkelijker dat een kind wordt aangesproken op wat het doet. Ik loop maar in een gewoon T-shirtje rond dus... ze hoeven naar mij niet te luisteren.”

(vrijwilliger speeltuin Het Bloemenveld)

Bureaucratisch gezag: regels en procedures

Een tweede vorm van gezag kennen we ook van Weber: bureaucratisch gezag. Bureau-121
cratisch gezag is ingebed in een systeem van wetten en regelgeving. Voor het uitvoeren van bureaucratisch gezag hoef je niet veel expertise te hebben over het onderwerp zelf – je hoeft bijvoorbeeld niet veel te weten van pedagogiek in de speeltuin of opbouwwerk in een buurthuis – maar je moet wel de regels en procedures kennen en kunnen uitvoeren. Bureaucratisch gezag belooft gelijkheid, transparantie en rechtvaardigheid. Het is onpersoonlijk in twee opzichten: het is geabstraheerd van zowel de persoon van de gezagsdrager als de persoon over wie gezag wordt uitgeoefend. Het wordt weliswaar door personen uitgeoefend maar zij ontlenen dit gezag niet aan hun persoon, maar aan het feit dat zij regels en procedures representeren en vertolken.

Omdat vrijwilligers meestal niet als een onpartijdige gezagsdrager worden gezien, die zich puur op regels en procedures baseren, kunnen zij niet erg bogen op bureaucratisch gezag. Sommige vrijwilligers proberen echter wel op deze manier gezag uit te oefenen. Een vrijwilliger van speeltuin De Regenboog (die gekenmerkt wordt door vrijwillige verantwoordelijkheid, en waar dus nog maar zeer beperkt professionals rondlopen) zegt:

“Ze weten vanaf het begin, ik bepaal de regels. Toevallig was er net een moeder, die kwam met een kind dat ze hier alleen wilde laten spelen en ik dacht: ‘Volgens mij is ze te jong’. Daarom vroeg ik hoe oud ze was. Nou, vijf. Toen zei ik ‘nee’. Toen kwam haar moeder: ‘Aah, alsjeblieft, we zijn toch

buren?’ ‘Nee’, zei ik, ‘regels zijn regels, klaar. Ik kan jou toelaten, maar dat is niet eerlijk tegenover de moeder die we vorige week hebben weggestuurd. Regels zijn regels en daar hou ik me gewoon aan.’ En toen zei ze ook: ‘Je hebt gelijk.’”

(vrijwilliger speeltuin De Regenboog)

Ook een vrijwilliger van speeltuin Het Bloemenveld, die overigens meestal een shirt van de organisatie draagt, probeert zich een onpartijdige houding aan te meten: “Ik ben professioneel genoeg in dat soort situaties, ik heb wel een voorkeur voor bepaalde kinderen, maar laat dat niet merken.” Lang niet alle vrijwilligers streven echter bureaucratisch gezag na. Een incidentele vrijwilliger van dezelfde speeltuin zegt: “Ik ben daar heel eerlijk in, als ik een kind niet mag, zal ik ze eerder een waarschuwing geven.”

Bureaucratisch gezag is gebaseerd op een in een hiërarchie toegekende positie in de organisatie. Dit gezag ontberen vrijwilligers, doordat ze geen officiële positie in de organisatie hebben. Tegen een vrijwilliger die helpt bij dagbesteding zei een cliënt, toen ze zei dat hij iets niet mocht doen: “Jij werkt hier niet eens!” Vrijwilligers verwachten zelf ook dat de professional ingrijpt als er iets gebeurt, op basis van zijn of haar positie binnen de organisatie. Niet elke professional wil voldoen aan die verwachting:

122

“Er zijn altijd brandjes te blussen. En dan kijken ze naar mij. ‘Want jij bent eigenlijk de baas’, zo zien zij dat. Nee, ik ben niet de baas. Kijk, ik kan zeggen ‘je moet het zo organiseren’, maar ik ben geen baas.”

(professional buurtkamer Welkom Thuis)

Er zijn regelmatig situaties waarin vrijwilligers bureaucratisch gezag nadrukkelijk vermijden, en soms de andere kant op kijken of zwijgen wanneer regels niet worden nageleefd. Een vrijwilliger van buurthuis De Horizon vertelt dat ze niet snel anderen aanspreekt op het overtreden van regels want “ik zie de mensen ‘s avonds ook weer in de supermarkt, ik wil geen ruzie met ze”. Ook Samira, een vrijwilliger bij dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking, gaat conflicten uit de weg door de regels niet consequent toe te passen. Een fragment uit een observatieverslag:

Als Piet, een cliënt, even de eetzaal is uitgelopen om iemand te helpen met een grote kar met eten, zegt vrijwilliger Samira dat Piet denkt dat hij de baas is. Ze lacht er vriendelijk bij. Ze zegt dat je niets moet zeggen tegen Piet, want dan kan hij heel boos worden. Ze geeft een voorbeeld. Piet houdt erg van koekjes, maar er is eigenlijk maar één koekje per persoon. Piet wil er graag meer. Vorige keer had Samira tegen hem

gezegd dat hij er maar één mocht en toen was Piet erg boos geworden. Hij had geschreeuwd en gezegd dat Samira niet de baas was daar, en had zelfs zijn middelvinger opgestoken. Nu geeft ze hem daarom maar weer meerdere koekjes.

(observatieverslag dagbesteding Schoolmeesterstraat)

Het feit dat professionals vaak wel gezag krijgen is interessant, gezien de vele publieke discussies en zorgen over problemen met gezagsuitoefening. Hebben professionals daar dan geen last van? Of is het paradoxaal genoeg juist de aanwezigheid van vrijwilligers als vertegenwoordigers van een 'lagere rang' die professionals gezag geeft? Het komt nogal eens voor dat vrijwilligers professionals 'de baas' of 'de leiding' noemen. Dat tilt de aanwezigheid van professionals op: met een lagere rang onder je, stijj je vanzelf een rang naar boven. Een aanwijzing daarvoor is dat het gezag van professionals vaak in contrast met het ontbrekende gezag van vrijwilligers aan de orde komt, zowel in de interviews als in de observaties.

“Als onafhankelijke partij kun je heel snel zeggen: ‘Jongens, zo gaan we niet met elkaar om, laten we kijken op welke manier we de ruimte met elkaar kunnen delen.’ Als onafhankelijke professional kun je dat heel makkelijk zeggen. Maar een vrijwilliger heeft vaak meer affiniteit met de ene groep en iets minder met de andere groep. Dat brengt de vrijwilliger ook in een hele lastige positie.”

(professional buurthuis SamenSterk)

123

Expertocratisch gezag: opleiding en ervaringsdeskundigheid

Een derde vorm van gezag noemen we expertocratisch. Het is gebaseerd op expertise: op opleiding, training, deskundigheid, ofwel op toetsbare, onderzoekbare kennis. (Weber onderscheidde deze vorm van gezag niet, maar kennis speelde in zijn tijd ook nog niet zo'n grote rol in de samenleving.) Expertocratisch gezag moet zichzelf per definitie bewijzen: het bestaat alleen bij de gratie van testen en getest worden. Tegelijkertijd is het ook onzeker vanwege datzelfde testen en getest worden (Stellwag 1974).

Vrijwilligers van speeltuin Hoelahoep beroepen zich vooral op een gebrek aan kennis en vaardigheden, waardoor zij geen gezag hebben. Toen het ernaar uitzag dat de professional van de speeltuin vanwege een reorganisatie weg zou moeten, stuurden de vrijwilligers een protestbrief naar de gemeente waarin ze pleitten voor het behoud van de professional. Zij heeft volgens de vrijwilligers immers wel expertise en daardoor ook gezag:

“Wij allen vinden dat vrijwilligers dat niet kunnen uitoefenen. Daar zijn toch de gediplomeerde vakmensen voor nodig. Petje

af voor de vrijwilligers, dat ze ook hun steentje bijdragen. Maar een hoop dingen zoals ruzie maken, vernielingen, kinderen met problemen, kinderen die gewond raken. Dan heb je toch wel je vakkennis nodig.”

(vrijwilligers van speeltuin Hoelahoep in brief aan de gemeente)

Uiteindelijk mocht de professional blijven, zij het voor minder uur. Een vrijwilliger van de speeltuin vertelt dat zij en de andere vrijwilligers besloten hebben te stoppen met het vrijwilligerswerk, nu het erop lijkt dat ze veel meer moeten doen dan voorheen. Ze beroept zich ook op een gebrek aan expertise: “Wij trekken ons terug, we willen niet de verantwoordelijkheid hebben. Betaalde mensen hebben er opleiding voor, wij niet.”

Hoewel de meeste vrijwilligers in de speeltuinen laagopgeleid zijn en geen achtergrond hebben in het welzijnswerk, hebben velen wel ervaringsdeskundigheid. Ze lopen bijvoorbeeld al heel lang rond en kennen de buurt en bewoners goed. Zo is Bep de enige vrijwilliger van speeltuin Het Bloemenveld die kinderen kan aanspreken op hun gedrag omdat, zo zegt een andere vrijwilliger, “de kinderen met haar zijn opgegroeid”. Ook een vrijwilliger van een andere speeltuin noemt het belang van bekendheid met de buurtbewoners:

“Het voordeel is dat je alle kinderen kent, en dan weet je ook naar welke moeder je moet gaan als een van die kinderen iets uithaalt. Dat vind ik het voordeel van mensen die hier in de wijk wonen, en kinderen die hier in de wijk op school zitten, en vrijwilligers die uit de wijk komen.”

(vrijwilliger speeltuin De Regenboog)

Uit onze observaties blijkt dat de vrijwilligers die overtuigd zijn van hun eigen expertise zich zekerder voelen. Daardoor kennen kinderen hen eerder gezag toe en gehoorzamen ze. Omgekeerd: als de vrijwilliger het niet precies weet en onzekerheid uitstraalt, gaan de kinderen eerder in verzet. Vrijwilliger Ger heeft veel ervaring met het verzorgen van de dieren in een speeltuin, het voelt als zijn domein. Een fragment uit een observatieverslag:

Het jongetje gaat met Ger mee het caviahok in, maar hij is wat onvoorzichtig. Hij loopt rond in het hok, terwijl de cavia's daar onder het hooi zitten. Hij probeert ze te pakken en haalt steeds het hooi of hun huisje weg als ze zich verstoppen. Hij probeert ze ook te vangen door het huisje boven op ze te zetten. Ger grijpt in: “Hé, doe dat niet,

straks zet je het op hun kop.” En: “Kijk uit, straks ga je erop staan.” Even later zegt hij: “Kom er maar uit, je bent veel te wild.” Het jongetje luistert. Hij mag de cavia’s nog wel voer geven, daarvoor hoeft hij niet het hok in, dat kan van buitenaf. Opnieuw luistert hij naar wat Ger hem zegt. Daarna roept de jongen nog wat jongere kinderen, dat ze snel moeten zijn om het hok nog in te mogen, maar Ger zegt: “Nee, het hok gaat dicht, hadden ze maar eerder moeten komen.”

(observatieverslag speeltuin Het Bloemenveld)

Maar als het om een andere taak gaat, het geven van ‘groot’ speelgoed dat achter slot en grendel staat, is Ger onzeker. Hier vaart hij een zwabberende koers in plaats van zijn gezag duidelijk te doen gelden:

Vlak voor we naar de dieren gingen was er een moment van twijfel bij Ger. Een jongetje komt vragen of hij met “de grote bal” mag spelen. Dat is een bal van meer dan een halve meter hoog. Ger lijkt de bal eerst te gaan geven, maar zegt wel: “Ik ga om vijf uur weg, dan blijft de speeltuin wel open, maar gaat het gebouw dicht, dan moet je hem weer terugbrengen.” Daarna zegt hij: “Nee, ik denk dat ik hem toch niet ga geven, want er is geen leiding vandaag, doe maar een andere keer.” Daarna gaat hij toch naar het hok waar de bal ligt en geeft hem aan de jongen.

(observatieverslag speeltuin Het Bloemenveld)

Ook in de zorg (met name bij de dagbesteding) ontlenen vrijwilligers vaak gezag aan specifieke kennis en vaardigheden. Maar als er onverwachte gebeurtenissen zijn, waarvoor ze expertise denken te missen, vermijden ze het uitoefenen van gezag. Zo helpt Jan bij de houtbewerking van de dagbesteding Hartmannstraat voor mensen met een verstandelijke beperking. Als cliënten hem vragen om hulp bij de werkzaamheden, helpt hij hen en verwerft hij zo gezag op basis van zijn expertise. Maar als er ineens een cliënt in de gang staat met zijn broek op zijn knieën, dan grijpt Jan niet in. In plaats daarvan roept hij de hulp in van de professional die ook aanwezig is en het inderdaad oplost. Een andere vrijwilliger van dezelfde locatie vertelt:

“Als er bij iemand een veter los zit, dan ga ik niet wachten van ‘waar is de begeleider’. Dat soort dingen los ik allemaal zelf op. Op dat gebied ben ik wel vrij zelfstandig. Of met aankleden of neus snuiten. Ja, dan doe ik dat wel. Maar ik denk dat het wel heftig is als er echt iets gebeurt. Een cliënt



In een van de speeltuinen hebben ze de herkenbaarheid van vrijwilligers inmiddels vergroot: zij dragen nu net als de professional een T-shirt met de naam van de speeltuin erop. Foto Laura van Bochove

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?



kan bij het lopen heel druk zijn, die ging dus een keer springen en toen kwam hij tegen Willemijn (professional, red.) aan. Die zei: 'Doe even rustig.'"

(vrijwilliger dagbesteding Hartmannstraat)

Vrijwilligers missen de expertise om met (voor hen) onverwacht gedrag om te gaan en laten het liever aan professionals over. Trainingen zouden deze expertise kunnen vergroten. Maar de bestaande korte cursussen zijn hiervoor volgens professionals niet voldoende. Wel om specifieke taken te verrichten, maar niet om een hele groep te kunnen overzien. Sommige vrijwilligers willen ook geen extra training volgen, omdat dat te veel tijd kost of omdat ze het te moeilijk vinden. Of ze vinden dat het niet bij hun positie als vrijwilliger past.

Populistisch gezag: 'Ik vind die regels ook idioot'

Naast de hierboven beschreven drie oudere vormen van gezag, kunnen we twee nieuwe, meer communicatieve vormen van gezag onderscheiden: populistisch en dialogisch gezag. Ten eerste populistisch gezag, een moderne variant van het charismatisch gezag van Weber (1978). Weber dacht bij charismatisch gezag vooral aan religieuze leiders die claimden bovennatuurlijke gaven te hebben en in direct contact met God of geesten te staan. Populistisch gezag is de egalitaire, seculiere versie van Webers charismatische gezag. Waar charismatisch gezag bij Weber 'door God gegeven' is, is populistisch gezag 'door het volk gegeven'.

128

Populistisch gezag is gebaseerd op persoonlijke identificatie van gezagsdragers met degenen over wie gezag wordt uitgeoefend: ze zijn samen één tegen het gevestigde gezag. Het is gebaseerd op een opstand tegen traditioneel, expertocratisch en bureaucratisch gezag. Het belooft een ongedeelde gemeenschap, herkenning en gelijkheid. Populistisch gezag is persoonlijk. De leider staat niet boven, maar naast de burgers. Het is gezag door de belofte van nabijheid. Tegelijkertijd is de afstand extra groot, want de charismatische leider moet een grote leider zijn. Iemand die zegt dat hij een van ons is, maar die dat zo goed kan zeggen dat we hem toch superieur vinden.

In alledaagse situaties is er sprake van populistisch gezag wanneer iemand gezag uitoefent door zich af te zetten tegen het hogere kader van de organisatie. Dit kwamen we enkele malen tegen in de onderzochte casussen. We zien dat het leiderschap gebaseerd op populistisch gezag twee kanten uit kan gaan.

Ten eerste kan de leider naast het volk gaan staan en tegenover het gevestigd gezag. Dit zagen we bijvoorbeeld bij speeltuin Hoelahoep, waar de professional kritisch was over een vrijwilligersbijeenkomst die leidinggevend van de welzijnsorganisatie waarvoor zij werkt hadden georganiseerd. Een fragment uit een observatieverslag, opgetekend

tijdens de bijeenkomst voor vrijwilligers en na een informeel gesprek met de professional:

Als ik het buurthuis waar de bijeenkomst is georganiseerd binnenkom, is de leidinggevende van de welzijnsorganisatie bezig haar beleid te verdedigen. Een vrijwilliger raadt haar aan om een keer te komen kijken in de praktijk. De leidinggevende zegt: "Dat is niet nodig, ik sta met mijn poten in de klei." Maar er waren minder middelen beschikbaar, waardoor ze niet anders kon dan de uren verminderen, zegt ze. Tijdens de bijeenkomst wordt de aanwezige vrijwilligers gevraagd op te schrijven hoe ze hun wijk typeren en hoeveel uren ze nodig hebben voor begeleiding van vrijwilligers. Mona, de vaste vrijwilliger van Hoelahoep, schrijft: "We hebben de uren nodig voor de begeleiding in de speeltuin, niet voor begeleiding van vrijwilligers. Wij hebben geen buurt daarvoor. Er is veel armoe. (...) De kinderen luisteren niet naar ons." Later spreek ik Irma, de professional van speeltuin Hoelahoep. Ik vraag haar of ze iets van de bijeenkomst weet. Ze zegt dat ze er van Mona geen goede verhalen over gehoord heeft, de mensen hadden het te ingewikkeld gevonden. Irma vindt het geen goede manier van de organisatie om de mensen gerust te stellen.

(observatieverslag speeltuin Hoelahoep)

129

In een tweede variant van populistisch gezag zegt de leider: ik sta naast jullie, ik vind het ook idioot wat ze daarboven nu weer bedacht hebben, maar we moeten het toch (een beetje) doen. De leidinggevende van buurthuis Het Bakken lijkt deze vorm van gezag uit te oefenen. Ze laat blijken dat ze het invoeren van buurthuizen 'nieuwe stijl' maar niets vindt, en het er toch maar mee doet. Een professional van het buurthuis vertelt over haar leidinggevende: "We hadden een leidinggevende die zelf ook zei 'ik snap niets van de Huizen van de Wijk, maar die krijgen jullie er bij'"

Dialogisch gezag: 'Zo gaan we toch niet met elkaar om?'

Een andere nieuwe vorm van gezag noemen we dialogisch gezag (Tonkens 2013a). Het is gebaseerd op persoonlijk begrip, betrokkenheid en goede communicatie. Het gaat gelijk op met de feminisering van veel beroepen en praktijken. Overal wordt immers meer communicatie, inlevingsvermogen, dialoog en afstemming vereist. Moesten verhuizers ooit uitsluitend kunnen verhuizen, tegenwoordig dienen zij ook heel goed te kunnen communiceren: ze moeten beleefd zijn tegen de klanten,

meeleven met hun verhuisstress en vragen of ze er misschien even langs mogen.

In situaties waarbij het tussen vrijwilligers en/of andere niet-professionals uit de hand liep, konden professionals dit vaak met dialogisch gezag weer wat in goede banen leiden. Dialogisch gezag sluit aan bij de 'vreedzame aanpak' van de speeltuinen die we in hoofdstuk 1 hebben besproken. Een van de betrokken welzijnsorganisaties omschrijft dit als "op een positieve manier met elkaar omgaan, complimenten geven en conflicten samen oplossen". Professionals hanteren deze aanpak en proberen deze over te dragen op vrijwilligers en bezoekers. Een professional vertelt:

"Ook de vrijwilligster van de dieren sprak de jongens aan op hun gedrag, en een van hen riep: 'Wie ben jij om mij te corrigeren? Jij moet je grote bek dicht houden tegen mij'. Alleen die uitspraak al werd een issue. Dan is het wel aan ons om haar erbij te vragen en die jongen erbij te vragen. Want ja, dit is toch wel de toekomst (dat de professional niet meer steeds in de buurt is, red.). Laten we dan vooral met respect met elkaar omgaan, of je nou groot of klein bent. Die vrijwilligster moet ik dan wel vertellen: 'Dit gaat wel om een kind', dus dat ze ook op haar taal moet letten. Maar tegen dat kind zeg ik: 'Waarom luister je niet naar haar als zij juist ziet dat het mis gaat tussen jullie?'"

(professional speeltuin Hoelahoep)

130

Zoals hoofdstuk 1 al liet zien, hebben niet alle vrijwilligers vertrouwen in deze manier van regels handhaven of conflicten oplossen, of vinden zij dat zij hier niet de vaardigheden voor hebben. In plaats van de dialoog aan te gaan, stuurt deze vrijwilliger een kind liever naar huis:

"Ik doe nu pas een cursus vreedzaam en wat je dan ziet: bij de een zit het er al in en bij de ander niet. Bij haar (wijst naar andere vrijwilliger, red.) zit het er ook in. Wat je bij vreedzaam extra leert is een bepaalde houding. Waar ik niet tegen kan is kinderen die gewoon doordrammen. Dat je ze continu waarschuwt, maar dat je dan toch moet blijven lachen naar ze. En dan toch die houding moet hebben van 'je doet het goed', terwijl dat niet zo is. Ik ben altijd zo van 'luisteren en luister je niet, dan geef ik je drie waarschuwingen en daarna ga je naar huis en dan kom je maar terug met je ouders'. Dat is dan bij mij, maar bij vreedzaam is dat weer niet zo. Dan moet je weer praten. 'Blabla, wat houdt je tegen?' Snap je wat ik bedoel? Dan gaat het op dat moment goed, maar twee uurtjes later begint ie weer en dan denk ik bij mezelf van: dan heb ik het

liever op mijn manier. Gewoon drie keer waarschuwen, lukt het niet, ga maar naar huis en haal maar je ouders erbij. Zo ben ik dan weer.”

(vrijwilliger speeltuin De Regenboog)

Conclusies

Professionals ontlenen hun gezag meestal aan een combinatie van gezagsvormen. Zij hebben een opleiding doorlopen en vaak veel ervaring met het uitoefenen van hun taken, waardoor ze expertocratisch gezag hebben. Vanwege hun officiële functie en het toepassen van onpersoonlijke regels en procedures kunnen ze zich ook beroepen op bureaucratisch gezag, soms nog aangevuld met speciale beroepskleding, waaraan ze ook traditioneel gezag ontlenen. Van de twee nieuwere vormen van gezag – populistisch en dialogisch – blijkt vooral de laatste van belang: professionals proberen conflicten door middel van dialoog en inlevingsvermogen op te lossen. Vrijwilligers hebben soms wel enige vorm van gezag, bijvoorbeeld door ervaring met een specifieke taak of door kennis van de buurt waarin zij actief zijn, maar een combinatie van gezagsvormen is bij hen meestal schaars. We zagen enkele vrijwilligers die zich op verschillende gezagsbronnen konden beroepen. Zoals Bep van speeltuin Het Bloemenveld, die al heel lang vrijwilligerswerk doet, daardoor veel mensen kent (expertocratisch gezag), ook een poloshirt van de speeltuin draagt (traditioneel gezag) en daarnaast haar best doet om onpartijdig te zijn (bureaucratisch gezag).

131

Door het ontbreken van (combinaties van) gezagsvormen zijn vrijwilligers vaak geneigd er zo snel mogelijk een professional bij te halen als er regels overtreden worden of conflicten dreigen. De professional is er echter niet altijd, en met het huidige beleidsstreven om van professionele en gedeelde verantwoordelijkheid op te schuiven naar vrijwillige verantwoordelijkheid, zal die mogelijkheid alleen maar verder uit zicht raken. Vrijwilligers zullen dan vaker naar een andere strategie overstappen: het probleem vermijden door overtreding van regels oogluikend toe te laten. Wij zien nu al dat ze dit regelmatig doen. Een ander alternatief is populistisch gezag: gezag ontlenen aan gemopper op het gevestigde gezag. Dit is echter al snel ondermijnend voor het vertrouwen in het gezag van de organisatie als geheel.

Wil men vrijwilligers meer verantwoordelijkheden geven, dan moeten zij ook de benodigde gezagsbronnen krijgen. Een meer formele erkenning van de organisatie (voor bureaucratisch gezag), een uniform (voor traditioneel gezag) en opleiding en training (voor expertocratisch gezag) kunnen hieraan bijdragen. Dit is een belangrijke voorwaarde om taken en verantwoordelijkheden over te dragen aan vrijwilligers. Daarmee voorkom je willekeur in het toepassen van regels en uit de hand lopende conflicten. Kan aan deze voorwaarde niet worden voldaan, dan kan de overdracht daarom beter niet plaatsvinden.

Literatuur

Arendt, H. (1968) What is authority? In: H. Arendt, *Between past and future. Eight exercises in political thought*, p. 91-141. New York: Penguin Books.

Brinkgreve, C. (2012) *Het verlangen naar gezag. Over vrijheid, gelijkheid en verlies van houvast*. Amsterdam: Atlas Contact.

Furedi, F. (2013) *Authority. A sociological history*. New York: Cambridge University Press.

Jansen, T., G. van den Brink en R. Kneyber (2012) *Gezagsdragers. De publieke zaak op zoek naar haar verdedigers*. Amsterdam: Boom.

Rood, J. (2013) *Wat is er mis met gezag?* Rotterdam: Lemniscaat.

Sieckelinck, S., S. van Buuren en H. El Madkouri (red.) (2013) *Onbevoegd gezag. Hoe burgers zelf de gezagscrisis aanpakken*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Sennett, R. (1980) *Authority*. New York: Norton.

Stellwag, H.W.F. (1974) *'Gezag' en 'autoriteit'*. Groningen: Tjeenk Willink.

Tonkens (2013a) Jeugdoverlast. De strijd om macht en gezag in Kanaleneiland. In: E. Tonkens en M. de Wilde (2013) *Als meedoen pijn doet: Affectief burgerschap in de wijk*, p. 171-188. Amsterdam: Uitgeverij Van Genneep.

Tonkens (2013b) Waarom gezag uitoefenen en ondergaan beide zo moeilijk zijn geworden. In: S. Sieckelinck, S. van Buuren en H. El Madkouri (red.) *Onbevoegd gezag. Hoe burgers zelf de gezagscrisis aanpakken*, p. 53-61. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Warren, M.E. (1996) Deliberative democracy and authority. *American Political Science Review*, 90, p. 46-60.

Weber, M. (1978) *Economy and society*. Berkeley: University of California Press.



Een vrijwilliger helpt bij de beautysalon in een verpleeghuis. Foto Pauline Seij i.o.v. Vilans

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

Conclusies en aanbevelingen

Wanneer werkt vrijwilligerswerk?

Evelien Tonkens, Loes Verplanke, Jan Willem Duyvendak
en Marianne van Bochove

In dit boek hebben we de verschuivende verhoudingen tussen professionals en vrijwilligers in de zorg- en welzijnssector bekeken vanuit een emotie-sociologisch perspectief op de veranderende verzorgingsstaat. Dit perspectief biedt een beter zicht op wat mensen beweegt en onder welke voorwaarden ze vrijwilligerswerk willen doen dan het gangbare 'bestuurlijke' perspectief, dat de verandering van de verzorgingsstaat vooral ziet als een verschuiving in taken en verantwoordelijkheden. Ons emotie-sociologisch perspectief laat zien welke spanningen en (sluimerende) conflicten de verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet met zich meebrengt. Onze analyse bracht vier thema's naar voren die aandacht verdienen: samenwerkingspatronen, drijfveren, binding en gezag.

135

Samenwerkingspatronen

De verhouding tussen professionals en vrijwilligers is veel meer en vooral veel complexer dan het verdelen en overdragen van taken van het ene paar handen naar het andere. Taken worden niet óf door professionals óf door vrijwilligers verricht, het gaat bijna altijd om samenwerkings- en afhankelijkheidsrelaties. Zo betekent het besluit dat vrijwilligers voortaan verantwoordelijk zijn voor het organiseren van activiteiten in een buurthuis niet dat de professional helemaal uit beeld verdwijnt. De professional begeleidt en ondersteunt de vrijwilligers en neemt het soms weer over als het mis dreigt te gaan. Hoe en hoeveel professionals en vrijwilligers samenwerken, verschilt per situatie. Maar het gaat nooit om totaal geïsoleerde handelingen: het is *relationele* arbeid.

Wij vonden drie samenwerkingspatronen tussen vrijwilligers en professionals, die van elkaar verschillen in de mate waarin vrijwilligers taken van professionals overnemen, in beslissingsbevoegdheid van vrijwilligers, en in de mate van aanwezigheid van professionals. Deze drie patronen hebben we *professionele*, *gedeelde*, en *vrijwillige* verantwoordelijkheid genoemd. Bij *professionele verantwoordelijkheid* hebben vrijwilligers vooral aanvullende taken, weinig tot geen beslissingsbevoegdheid, en is er bijna altijd een professional in de buurt. Dit patroon troffen we vooral aan in de verpleegzorg en bij dagbesteding voor mensen met een beperking. Bij *gedeelde verantwoordelijkheid* zijn het takenpakket en de beslissingsbevoegdheid van vrijwilligers groter, professionals hebben een begeleidende rol op enige afstand. We zagen dit vooral in buurthuizen en speeltuinen. Bij *vrijwillige verantwoordelijkheid* hebben vrijwilligers vrijwel alle taken van professionals overgenomen. Ze vragen alleen in specifieke gevallen hulp aan professionals, die beperkt aanwezig zijn. Dit patroon vonden we bij enkele speeltuinen en bij de regiegroepen van buurthuizen die beslissen over de besteding van gelden in de wijk. Elk samenwerkingspatroon is aan voorwaarden gebonden en kent voor- en nadelen en risico's.

Het patroon van *professionele* verantwoordelijkheid biedt de meeste kansen voor kwetsbare vrijwilligers die beperkte verantwoordelijkheid aankunnen. Zij willen en kunnen vooral aanvullende taken uitvoeren in de nabijheid van een professional. Er is binnen dit patroon veel beleidsmatige sturing mogelijk en de continuïteit van de geboden diensten is gegarandeerd. De ruimte voor zelfstandige vrijwilligers die zich verder willen ontplooiën is echter beperkt, waardoor deze kunnen afhaken. Een voorwaarde voor professionele verantwoordelijkheid is gegarandeerde professionele inzet en de aanwezigheid van vrijwilligers die het professionele regime als kader accepteren.

Gedeelde verantwoordelijkheid biedt ruimte aan verschillende typen vrijwilligers en hun eventuele vernieuwende ideeën. Doordat in dit patroon de kans op onduidelijkheid over verantwoordelijkheden groter is, ontstaan wel sneller spanningen en kunnen vrijwilligers afhaken terwijl professionals zich ondergewaardeerd voelen. Voorwaarden voor het goed functioneren van gedeelde verantwoordelijkheid zijn dan ook: goede afspraken bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden (met daarbij aandacht voor de wensen en vaardigheden van individuele vrijwilligers) en de aanwezigheid van een verbindende, uitnodigende professional, die niet wordt afgerekend op 'meetbare' doelstellingen.

Ons onderzoek laat zien dat taken echt overlaten aan vrijwilligers – *vrijwillige* verantwoordelijkheid – alleen mogelijk is wanneer er voldoende ervaren, ter zake kundige mensen beschikbaar zijn, die persoonlijk redelijk stabiel en gezond zijn, een sterke buurtbinding hebben en over veel tijd beschikken. Bovendien moet er een professional op afroep beschikbaar zijn. Een voorwaarde is ook dat het om werk gaat dat niet aan strakke wettelijke kaders of professionele richtlijnen is onderworpen. Dat maakt vrijwillige verantwoordelijkheid in de zorg lastig, maar soms ook in welzijn – zoals bij het beheer van speeltuinen of buurthuizen – bijvoorbeeld als bewoners te weinig tijd of onvoldoende competenties hebben. In die gevallen zijn de patronen van gedeelde of professionele verantwoordelijkheid meer geschikt.

Wie vanuit gedeelde of professionele verantwoordelijkheid streeft naar een overgang naar vrijwillige verantwoordelijkheid, moet eerst goed bekijken of aan de voorwaarden hiervoor wel kan worden voldaan. Ook als dit het geval is, is het belangrijk dat vrijwilligers en professionals training en begeleiding krijgen bij het vervullen van hun nieuwe rol. Voor alle drie samenwerkingspatronen is continuïteit van de inzet van vrijwilligers en professionals een voorwaarde. Bij een groot verloop weten vrijwilligers en professionals niet wat zij aan elkaar hebben.

De omgang met vrijwilligers vereist een ander soort emotionele arbeid dan professionals gewend zijn. Vrijwilligers zijn geen collega's, ook al verrichten ze soms dezelfde taken, en ook geen cliënten, hoewel de scheidslijn bij kwetsbare vrijwilligers soms dun is. Dit is voor veel professionals een zoektocht. Omdat we er vanuit kunnen gaan dat er in de nabije toekomst nog veel meer samenwerking tussen professionals en vrijwilligers wordt verwacht, is het belangrijk dat professionals (en de organisaties waar zij werken) de begeleiding van en het contact met vrijwilligers serieus nemen en als deel van hun werk gaan zien.

Wat drijft vrijwilligers?

In ons onderzoek zagen wij een rijker palet aan motieven van vrijwilligers dan men doorgaans veronderstelt. In het 'bestuurlijke' perspectief worden vrijwilligers eenzijdig beschouwd als krachten die het werk van professionals kunnen verlichten, ondersteunen of zelfs overnemen. Vrijwilligers zelf denken volgens dit perspectief al even instrumenteel: de 'nieuwe vrijwilliger' zou vooral op zoek zijn naar het oppoetsen van het eigen cv en zich vanwege deze meer instrumentele houding ook maar kort wil binden, eerder aan een taak dan aan een zaak. Het beleid probeert bij deze 'nieuwe vrijwilliger' aan te sluiten door duidelijke, 'behepbare' taken af te bakenen. We zijn in ons onderzoek deze nieuwe *plug-in* vrijwilliger, die zich alleen kortstondig wil binden en alleen duidelijke afgebakende taken wil doen voor een bepaald korte termijn doel, maar weinig tegen-gekomen. Ook de 'geestelijk moeder' van het begrip nieuwe vrijwilliger, de sociologe Hustinx, heeft het idee van een geheel nieuw type vrijwilliger inmiddels grondig gerelativeerd: "The new reflexive volunteering, entrenched in the politics of self-actualization and reflected in more episodic and detached types of involvement, may not be as prevalent as often suggested" (Hustinx 2010: 251).

Ook hulpaanbieders van de Burenhulpcentrale – in theorie 'nieuwe vrijwilligers' bij uitstek – zijn vaak bereid méér vrijwilligerswerk te doen dan de centrale hun vraagt. Dit bleek in ons onderzoek naar deelnemers van de Burenhulpcentrale in de Haagse wijk Segbroek, waarover we in een van de intermezzo's verslag doen. Er blijkt een onaangesproken potentieel te bestaan van deelnemers die zowel intensiever als vaker klussen zouden willen doen. Dat sommige vrijwilligers van de Burenhulpcentrale bereid zijn zich meer vast te leggen is belangrijk, want dit speelt in op de behoeften en wensen van hulpvragers. Veel kwetsbare ouderen hechten aan vertrouwdheid en bekende

gezichten, het is voor hen een groot obstakel om een vreemde over de vloer te krijgen. Zij bellen dan vaak uiteindelijk toch maar niet en blijven met een onbeantwoorde hulpvraag zitten.

Wat voor vrijwilligers kwamen wij tegen? Waar werden zij door gemotiveerd? We onderscheiden op basis van ons onderzoek twee soorten motieven om vrijwilligerswerk te gaan doen. Ten eerste 'de wereld verbeteren': iets willen bijdragen aan een maatschappelijk doel. Ten tweede 'persoonlijke vooruitgang', die we onderverdelen in instrumentele vooruitgang (iets leren, nieuwe ervaringen opdoen en op die manier een betaalde baan vinden) en emotionele vooruitgang (een betekenisvolle, gezellige gemeenschap zoeken om bij te horen en iets aan bij te dragen). Let wel: het gaat hier om een ideaaltypische indeling in motieven van de vrijwilligers. Het feit dat voor velen een vorm van persoonlijke vooruitgang een belangrijk motief was, wil niet zeggen dat hun bijdrage 'egoïstisch' zou zijn, niet ten goede zou kunnen komen aan anderen. Integendeel, de persoonlijke voorkeur om deel uit te maken van een gemeenschap leidt – in resultaat – vaak tot heel veel goede daden voor anderen. Ook al was dat niet het primaire motief.

Vaak kwamen we ook combinaties van motieven tegen, of hoofd- en bij-motieven. Zo hadden de meeste mensen een hoofdmotief waarom ze vrijwilligerswerk waren gaan doen, maar combineerden dit in meerdere of mindere mate met een van de andere motieven. Er waren bijvoorbeeld vrijwilligers die werkervaring wilden opdoen of hun Nederlands wilden verbeteren, maar tegelijkertijd ook iets voor een ander of de buurt wilden doen. Voor veel vrijwilligers was het hoofdmotief dat zij zich door hun vrijwilligerswerk wilden verbinden met anderen. Velen van hen staan al langere tijd buiten het arbeidsproces (bijvoorbeeld door pensioen, langdurige werkloosheid, WAO/WIA) en zijn op zoek naar een plek waar mensen hen kennen, naar een groep om bij te horen, waar het uitmaakt of ze er zijn of niet, dus waar ze iets kunnen doen waar een ander wat aan heeft. Kortom: ze zijn op zoek naar een gemeenschap, waar ze zich welkom en nuttig voelen en vervolgens doen ze veel nuttigs voor anderen.

Een organisatie die oog voor heeft voor de verschillende motieven van vrijwilligers en daar beleid op ontwikkelt, zal de positieve effecten ervan terugzien in de samenwerking tussen vrijwilligers onderling en tussen professionals en vrijwilligers. Omdat nu de gedachte overheerst dat vrijwilligers vooral gericht zijn op instrumentele persoonlijke vooruitgang, is er te weinig aandacht voor de andere motieven en de wijze waarop vrijwilligers daarin aan hun trekken komen. Omdat wij een behoefte aan emotionele persoonlijke vooruitgang – zoeken naar gemeenschap: een groep, gezelligheid, een gemeenschappelijke zaak waar je samen aan werkt – vaak terugzagen, vereist dit motief bijzondere aandacht.

Tot slot een enkele opmerking over het belang van motieven. De vraag 'waarom' iemand vrijwilligerswerk doet lijkt vanzelfsprekend. De geïnterviewde vrijwilligers vonden dat ook: vandaag de dag handelen zij 'gemotiveerd', en niet uit gewoonte, laat staan dwang. Vroeger echter deed je vrijwilligerswerk omdat de norm binnen de gemeenschap of zuil

waar je bij hoorde, dat voorschreef. Nu die groepsdwang er niet of minder is, bepalen 'persoonlijke' motieven de keuze om vrijwilligerswerk te gaan doen. Bij de een is dat het verlangen om bij te dragen aan 'het verbeteren van de wereld', voor de ander staat de mogelijkheid om het eigen leven te verbeteren voorop. Bij de groep vrijwilligers die via hun vrijwilligerswerk op zoek zijn naar gemeenschap, valt op dat zij die gemeenschap nodig hebben juist *omdat* er tegenwoordig veel minder verbanden zijn in de samenleving.

Wat bindt vrijwilligers?

Wat maakt nu dat vrijwilligers die op zoek zijn naar een gemeenschap deze ook vinden, dat zij met andere woorden 'gebonden' worden? We zagen dat in onderzochte zorginstellingen (verpleegzorg en dagbesteding) waar vrijwilligers zelf vaak enigszins kwetsbaar zijn, vooral het contact met de professionals belangrijk is voor vrijwilligers. Professionals kunnen hen het gevoel geven dat ze erbij horen en ertoe doen. Professionals spelen een belangrijke rol bij het creëren van een goede sfeer en een gezamenlijke teamgeest waarbij deze vrijwilligers zich prettig voelen en waardoor ze langer willen blijven. Veel professionals stellen zich open en uitnodigend op naar vrijwilligers en proberen hen bij de werkzaamheden te betrekken door begeleiding en advies te geven. We vonden echter weinig gezamenlijke activiteiten. Hier en daar drinken professionals samen met vrijwilligers koffie en lunchen ze samen, af en toe zijn er uitjes met het hele team. Gezamenlijk overleg zagen we nauwelijks. Er blijven dus kansen voor meer binding onbenut.

139

Niet alle professionals hebben een uitnodigende houding naar vrijwilligers. In ons onderzoek zagen we ook professionals die zich afwachtend en soms zelfs defensief opstelden ten aanzien van vrijwilligers. Hun houding vloeit voort uit 'vrijwilligersmoeheid', eerdere slechte ervaringen met vrijwilligers en angst voor verlies van de eigen baan. Hier ligt dus een taak voor zorg- en welzijnsinstellingen die serieus werk willen maken van hun vrijwilligersbeleid.

Bij het beheer van publieke ruimten zoals speeltuinen en buurthuizen zien we – naast vrijwilligers met een betaalde baan die zich in hun vrije tijd bewust willen inzetten voor hun buurt – vrijwilligers (en bezoekers) die bijna dagelijks aanwezig zijn en vooral voor gezelschap komen. De professional heeft in dit type gemeenschap vaak een wat minder centrale plek dan in de zorg, omdat er tussen de vrijwilligers en bezoekers onderling veel contact is. De professionals hebben in de publieke ruimte met name de opdracht om ervoor te zorgen dat vrijwilligers en bezoekers op een prettige manier met elkaar omgaan.

Professionals en beleidsmakers zien het liefst variatie in etniciteit en sociaaleconomische klasse en proberen dit te stimuleren door activiteiten voor een breed publiek aan te bieden. Maar nu vrijwilligers het steeds meer voor het zeggen krijgen, is het niet vanzelfsprekend dat het ideaal van *bridging* (het overbruggen van verschillen tussen groepen) nog wordt nagestreefd. In de buurthuizen en speeltuinen blijken verschillende groepen vooral naast elkaar te bestaan, veelal langs klasse- en etnische scheidslijnen samengesteld. Professionals vinden het problematisch als enkele groepen zich het buurthuis of de

speeltuin toe-eigenen, waardoor anderen zich er niet meer welkom voelen. Dan wordt het 'publieke' karakter van de publieke ruimte bedreigd. Het is aan professionals om dit publieke karakter te bewaken. Zij hebben als 'onafhankelijke scheidsrechter' een cruciale rol, waardoor zij mensen beter kunnen aanspreken op hun gedrag.

Wie luistert er naar vrijwilligers?

Een laatste thema dat om aandacht vraagt, is gezag. Vanuit een bestuurskundig 'verdelings'-perspectief is het na de taakverdeling verder duidelijk: of je wat te zeggen hebt of niet, hangt af van de verantwoordelijkheden die je hebt. Dus als een vrijwilliger verantwoordelijk wordt gemaakt voor het beheren van een speeltuin, dan is het uitgangspunt dat deze vrijwilliger ook anderen kan aansturen en corrigeren. Dat deed de professional die deze verantwoordelijkheid eerst had immers ook. Vanuit emotie-sociologisch perspectief ligt dit echter ingewikkelder. Professionals kunnen taken en verantwoordelijkheden overdragen aan vrijwilligers, maar het blijkt voor vrijwilligers lastig te zijn om het bijbehorende gezag uit te oefenen. Hoe zien mensen zichzelf en elkaar, hoe schatten ze elkaars kennis en kunde in, en hoezeer voelen ze zich gekend en gewaardeerd? Daarvan hangt af wat ze zich laten zeggen en in hoeverre ze anderen kunnen en willen aanspreken. Met andere woorden: daarvan hangt af in hoeverre vrijwilligers ook daadwerkelijk gezag kunnen uitoefenen.

140

Veel vrijwilligers hebben problemen met het uitoefenen van gezag. Naar eigen zeggen omdat ze vergeleken met professionals minder vakkennis hebben, minder als onpartijdig worden gezien, niet herkenbaar zijn door het ontbreken kleding van de organisatie en zich niet kunnen beroepen op een officiële functie. Soms beschikken ze wel over een van deze bronnen van gezag, of hebben ze bepaalde praktische kennis die cliënten of bezoekers ook waarderen en erkennen. Maar zij combineren meestal niet verschillende stijlen van gezag zoals professionals dat wel doen. (Angst voor) falende gezagsverhoudingen bleek een belangrijke hindernis in het goed functioneren van vrijwilligers.

Duitsland en Groot-Brittannië

Tijdens ons onderzoek hebben we ook gekeken wat we kunnen leren van 'het buitenland'. In veel andere landen spelen immers dezelfde ontwikkelingen. We hebben voor dit boek vooral gekeken naar Groot-Brittannië en Duitsland. Het interessantste van Duitsland op dit gebied vinden we de *Bundesfreiwilligendienst* (BFD), een landelijke vrijwilligersdienst die voor deelnemers meestal een jaar duurt. Het zorgt ervoor dat er veel vrijwilligerswerk wordt verricht in de zorg- en welzijnssector (en in mindere mate in milieu en ontwikkelingssamenwerking), werk dat anders mogelijk zou blijven liggen. Daarbij biedt het jongeren de mogelijkheid om uit te zoeken of een toekomst in deze sectoren iets voor hen is. Voor volwassenen is de regeling een minder eenduidig succes. Het zijn vooral werklozen die eraan deelnemen, in de hoop dat het een route naar betaald werk is, wat meestal niet het geval blijkt. Daar is de regeling ook niet voor ontworpen: het is vrijwilligersbeleid, geen re-integratiebeleid.

Toch is het instellen van een regeling als een vrijwilligersjaar naar voorbeeld van Duitsland in Nederland het overwegen waard. Voor volwassenen zou er dan wel beter nagedacht moeten worden over het perspectief: wat biedt het vrijwilligerswerk de deelnemers aan deze regeling als de maximale termijn van twee jaar erop zit? Voor werklozen zou de regeling tegemoet moeten komen aan de behoefte tot re-integratie. Voor de Duitse jongeren is dat probleem er niet, omdat zij het vrijwilligerswerk meestal als tussenjaar gebruiken. Ook veel Nederlandse jongeren nemen al een tussenjaar en zoeken naar een nuttige en leerzame invulling ervan. Nu moeten zij dat helemaal zelf uitzoeken. Met een Nederlandse variant van de BFD krijgen veel meer jongeren de kans om zich een jaar lang sociaal nuttig te maken en zich te oriënteren op de samenleving. In het licht van de stijgende studiekosten zou het aantrekkelijk zijn als jongeren met het vrijwilligerswerk (een deel van) een studiebeurs kunnen verdienen, in plaats van te moeten lenen. Zo'n regeling maakt het mogelijk ook interessant voor jongeren van minder vermogende ouders. En misschien kiezen dan ook wel meer jongens voor een loopbaan in zorg en welzijn.

In Groot-Brittannië vinden we de ontwikkeling van de *Social Value Act* (SVA) het meest interessant voor Nederland. De SVA is heel actueel omdat in Nederland de gemeenten nu ook veel diensten en voorzieningen moeten gaan aanbesteden. Hoe zorg je dan dat grote aanbieders de initiatieven van burgers en/of professionals en met veel gemotiveerde vrijwilligers niet wegconcurreren? In Groot-Brittannië regelt de SVA dat het toevoegen van 'sociale waarde' (*social value*) een belangrijk criterium is voor aanbesteding. Sociale waarde kun je toevoegen wanneer je als organisatie of stichting de wijk goed kent, veel vrijwilligers uit de wijk kent, of vrijwilligers hebt die zelf de problemen kennen waar het over gaat – ex-verslaafden bijvoorbeeld of ex-slachtoffers van huiselijk geweld. In principe geeft de SVA vrijwilligersorganisaties meer kansen om contracten te krijgen en aanbestedingen te winnen. Een variant van de Engelse *Social Value Act* zou mogelijk ook in Nederland kunnen helpen om te voorkomen dat grote instellingen steevast aanbestedingen winnen en kleinschalige alternatieve voorzieningen buiten de boot vallen.

141

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen van dit onderzoek willen we enkele aanbevelingen doen aan organisaties, professionals, gemeenten en het ministerie van VWS.

Aanbevelingen voor organisaties die vrijwilligers bij hun werk betrekken:

- Begin niet aan een taakverschuiving van professionals naar vrijwilligers om uitsluitend financiële redenen. Doorslaggevend moet zijn dat het een kwalitatieve meerwaarde heeft voor de dienstverlening of zorg wanneer vrijwilligers een grotere rol gaan spelen.
- Heb oog voor de verschillende samenwerkingspatronen – *professionele, gedeelde* dan wel *vrijwillige* verantwoordelijkheid – en kijk of je bij de keuze voor een bepaalde samenwerkingsvorm ook aan de daarvoor geldende voorwaarden kunt voldoen.

De keuze voor een bepaalde samenwerkingsvorm hangt zowel af van de kenmerken van de organisatie (hoe belangrijk is het dat de dienstverlening aan bepaalde eisen voldoet en dat de diensten gegarandeerd geleverd worden?) als van de beschikbare vrijwilligers (hun persoonlijke situatie, tijd, ervaring, kennis en vaardigheden).

- Bied ruimte voor eigen invulling en initiatief van vrijwilligers. Neem op de koop toe dat een georganiseerde activiteit in een buurthuis bijvoorbeeld wat minder gesmeerd loopt dan voorheen of vaker niet doorgaat.
- Hanteer daarentegen een strakke taakomschrijving wanneer het werk meer geprotocolleerd is en/of wanneer met heel kwetsbare groepen wordt gewerkt, zoals hulpbehoevende ouderen, mensen met een beperking of kinderen. Wees er dan van verzekerd dat vrijwilligers voldoende tijd en competenties hebben.
- Onderken dat vrijwilligers verschillende drijfveren hebben: de wereld verbeteren, persoonlijke vooruitgang en gemeenschap zoeken, en probeer aan deze motieven recht te doen.
- Geef aandacht aan vrijwilligers door een persoonlijk kennismakingsgesprek en daarna met herhaalde voortgangsgesprekken. Dit om te achterhalen met welke motivatie vrijwilligers binnenkomen, hoe deze motieven zich ontwikkelen, en wat zij nodig hebben van professionals om ook te vinden wat ze zoeken.
- Organiseer structurele begeleiding in de vorm van cursussen maar ook *training on-the-job*, vooral voor de vrijwilligers die als hoofdmotief het verbeteren van hun eigen situatie hebben.
- Zorg dat het op de vrijwilligersplek gezellig is, dat er aandacht is voor elkaar en dat vrijwilligers inderdaad merken dat ze erbij horen en dat ze gemist worden als ze er niet zijn. Dit is met name voor gemeenschapszoekende vrijwilligers van cruciaal belang.
- Bouw momenten voor (vooral informeel) overleg in, opdat vrijwilligers zich inderdaad deel van een gemeenschap kunnen voelen. Dit motiveert velen om zich in te zetten voor die gemeenschap en de groepen waar deze zich op richt. Ook dit is vanzelfsprekend vooral voor gemeenschapszoekende vrijwilligers van belang, maar voor andere vrijwilligers ook prettig.

142

Aanbevelingen voor professionals:

- Doorbreek (onbedoelde) uitsluiting van nieuwkomers en bevorder het leggen van verbindingen tussen groepen. In veel buurthuizen en speeltuinen is sprake van 'soort zoekt soort'. Vooral wanneer er nog maar weinig professionals op de locatie zijn, wordt de populatie van vrijwilligers en bezoekers vaak steeds homogener, tot het punt dat andere groepen zich niet meer welkom voelen. Het bewaken van de toegankelijkheid voor nieuwelingen en outsiders gaat lang niet alle vrijwilligers even goed af, een professional heeft hiervoor meer instrumenten en gezag tot zijn of haar beschikking.
- Help en steun vrijwilligers bij het uitoefenen van gezag. Dat vrijwilligers vaak het gezag missen om anderen aan te spreken, kun je verhelpen door te investeren in hun kennis en (vooral communicatieve) vaardigheden. Dit kunnen professionals op locatie zelf doen, maar het kan ook met gerichte trainingen voor vrijwilligers. Let er hierbij wel op om vrijwilligers niet te veel te belasten. Als je te veel tijd vraagt van vrijwilligers, bestaat de kans dat zij zich overvraagd voelen en afhaken. Overigens doet de

uiterlijke verschijning van vrijwilligers – het dragen van kleding met het logo van de organisatie – soms al wonderen in het uitoefenen van gezag.

Aanbevelingen voor gemeenten:

- Reken je niet (te) rijk met een verschuiving van taken van professionals naar vrijwilligers. Werving en begeleiding van vrijwilligers kost noodzakelijkerwijs tijd en geld – vaak juist ook van professionals en hun organisaties.
- Geef organisaties en daarmee professionals en vrijwilligers de ruimte om de aanbevelingen hierboven toe te passen.

Aanbevelingen voor het ministerie van VWS:

- Onderzoek de mogelijkheden voor het instellen van een regeling als een vrijwilligersjaar (*Bundesfreiwilligendienst/BFD*) naar voorbeeld van Duitsland.
- Onderzoek in hoeverre een variant van de Britse *Social Value Act* in Nederland zou kunnen helpen om te voorkomen dat met de decentralisaties grote instellingen steevast aanbestedingen winnen en kleinschalige alternatieve voorzieningen (van of met veel vrijwilligers) buiten de boot vallen.

Literatuur

Hustinx, L. (2010) I quit, therefore I am? Volunteer turnover and the politics of self-actualization. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 39(2), 236-255.

Bijlage

Toelichting op begrippen, locaties en methode

144

In deze bijlage lichten we de termen 'vrijwilliger' en 'professional' toe, bespreken we de geselecteerde casussen en onderzoekslocaties die we in de inleiding kort hebben geïntroduceerd, en geven we meer informatie over de onderzoeksmethode.

Vrijwilligers en professionals

Hoewel iedereen zich wel een voorstelling kan maken bij 'vrijwilligers' en 'professionals', spreken deze termen niet geheel voor zich en vragen ze dus om enige uitleg. De veelgebruikte definitie van vrijwilligerswerk van het Sociaal en Cultureel Planbureau luidt dat het gaat om werk dat "in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving" (Dekker en De Hart 2009: 17), maar deze definitie is langzamerhand aan vernieuwing toe. Dat komt omdat de grenzen van vrijwilligerswerk tegenwoordig niet meer altijd duidelijk af te bakenen zijn. Zo moeten veel werklozen tegenwoordig verplicht vrijwilligerswerk doen als tegenprestatie voor hun uitkering en om de terugkeer naar de arbeidsmarkt te vergemakkelijken, dit wordt ook wel 'geleid' vrijwilligerswerk genoemd (Kampen 2013). Daarmee staat het onverplichte karakter van vrijwilligerswerk ter discussie. Ook het criterium 'onbetaald' gaat niet altijd meer op. Naast onkostenvergoedingen krijgen vrijwilligers soms ook vrijwilligersvergoedingen uitgekeerd. Deze mogen van de Belastingdienst maximaal € 1.500 per jaar zijn en voor mensen met een bijstandsuitkering maximaal € 754 per jaar. Vrijwilligerswerk wordt bovendien vaak niet alleen verricht ten behoeve van anderen of de samenleving, maar ook ten behoeve van de vrijwilliger zelf (Nienhuis e.a. 2011).

Bij vrijwilligerswerk in de zorg krijgt de algemene SCP-definitie nog de toevoeging dat het gaat om werkzaamheden ten behoeve van mensen met wie de vrijwilligers bij aanvang nog geen persoonlijke relatie hebben (Scholten 2011, De Boer en De Klerk 2013). Dit onderscheidt vrijwilligerswerk in de zorg van mantelzorg. Bovendien is vrijwilligerswerk in de zorg vaak meer een eigen keuze dan mantelzorg. Toch zijn ook hier de grenzen vaak onduidelijk. Iemand die zorg verleent aan zijn of haar partner in een verzorgings- of verpleeghuis noemen we een mantelzorger, maar als die mantelzorger ook nog andere cliënten helpt, noemen we hem eerder een vrijwilliger. In deze studie richten we ons op vrijwilligers (inclusief geleide vrijwilligers en vrijwilligers die een vrijwilligersvergoeding krijgen) in zorg en welzijn. Binnen de zorg richten we ons op mensen die iets doen voor cliënten met wie ze eerst nog geen persoonlijke relatie hadden, ongeacht of ze daarnaast ook mantelzorger zijn.

Afhankelijk van de toegepaste definitie, varieert het aantal vrijwilligers in Nederland. Een vaak genoemd aantal is 5,5 miljoen, meer dan veertig procent van het totale aantal volwassenen (Ministerie van VWS 2011). Dit aandeel is gebaseerd op een brede definitie en bevat niet alleen vrijwilligers die dagelijks of wekelijks actief zijn, maar ook incidentele vrijwilligers. In dit boek richten we ons zowel op frequente als incidentele vrijwilligers, al zijn we de eerstgenoemde groep veel vaker tegengekomen. Waar dit relevant is, maken we onderscheid tussen de twee. Uit onderzoek dat zich specifiek richt op de zorg, blijkt dat er in Nederland ongeveer 450.000 vrijwilligers actief zijn in deze sector (Scholten 2011). Ongeveer de helft hiervan doet dat in het kader van een vrijwilligersorganisatie, zoals de Zonnebloem, het Rode Kruis en Humanitas. 100.000 vrijwilligers zijn actief in een verzorgings- of verpleeghuis, 50.000 in een gehandicaptenorganisatie. Kleinere aantallen vrijwilligers zijn te vinden in ziekenhuizen en in GGZ-instellingen of MEE-organisaties. In 2009 waren er volgens het CBS 529.000 vrijwilligers in de categorie school, jeugd- en buurthuis en scouting. Dat is meer dan in de zorg, wat minder dan in kerken en andere levensbeschouwelijke organisaties (589.000) en veel minder dan bij sport-, cultuur- of hobbyverenigingen (meer dan een miljoen mensen) (StatLine 2014).

145

Voor de term 'professional' volgen we in deze studie de definitie die het ministerie van VWS eerder gebruikte: "Een professional verricht zijn werkzaamheden vanuit een organisatorisch verband en ontvangt daarvoor een salaris" en "is ook gebonden aan professionele richtlijnen en kwaliteitseisen" (2009: 2). Het gaat om mensen van wie een bepaalde professionaliteit wordt verwacht, die zich uit in opleiding, kennis en vaardigheden (Freidson 2001). We gebruiken meestal de term professional, maar soms ook beroepskracht of betaalde kracht als synoniem.

Net als bij de term vrijwilliger is het in de praktijk niet altijd gemakkelijk om de grenzen af te bakenen van wat een professional is. Bij artsen en advocaten is het voor velen wel duidelijk dat er specifieke kennis noodzakelijk is en dat je zonder de vereiste diploma's geen toegang krijgt (Duyvendak e.a. 2006), maar bij beroepskrachten binnen het domein van zorg en welzijn is dat vaak minder het geval. Zij worden in de literatuur vaak aangeduid als 'semiprofessionals' (Etzioni 1969, Abbott en Meerabeau 1998), omdat

ze minder opleiding, gespecialiseerde kennis, status en autonomie hebben dan bijvoorbeeld artsen, maar wel over relevante kennis en kunde beschikken die hen helpt om mensen bij te staan. De professionals in dit onderzoek zijn meestal verplegenden, verzorgenden, activiteitenbegeleiders, opbouwwerkers en jeugdwerkers.

Onderzoekslocaties

Voor ons onderzoek hebben we zes casussen geselecteerd: verpleegzorg, dagbesteding, buurthuizen, buurtkamers, speeltuinen en burenhulp. Hieronder geven we een toelichting op de onderzoekslocaties binnen de casussen. Elke onderzoekslocatie heeft een pseudoniem, waarmee we de privacy willen waarborgen.

Verpleegzorg

We hebben onderzoek verricht bij twee verpleeghuizen in Amsterdam, meer specifiek bij twee afdelingen waar voornamelijk ouderen met vergevorderde dementie verblijven. Het zijn kleinschalige woonvoorzieningen, per woongroep zijn er zes cliënten die een gezamenlijke huiskamer delen. Iedere bewoner heeft een eigen slaapkamer. De professionals zijn onder andere persoonlijk begeleiders (met de meeste verantwoordelijkheden), activiteitenbegeleiders, verzorgenden en helpenden. Door bezuinigingen zijn er minder professionals dan voorheen. Er is per locatie ook een vrijwilligerscoördinator, die verantwoordelijk is voor de intake en plaatsing van vrijwilligers. Vrijwilligers ondersteunen professionals, bijvoorbeeld bij het bereiden van de maaltijden, en gaan met cliënten wandelen. In ons onderzoek hebben we voor deze locaties gekozen omdat er in het beleid van de organisatie waarvan ze deel uitmaken veel aandacht is voor vrijwilligers – vooral de laatste jaren – terwijl er nog weinig bekend is over de situatie op de werkvloer.

146

Pseudoniemen van de verpleegzorglocaties:

- Burgemeester van Tongerenstraat
- Lodewijk van Beuningenstraat

Dagbesteding

We hebben onderzoek gedaan op drie locaties voor dagbesteding voor mensen met een beperking. In Amsterdam bij dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking (zoals het syndroom van Down). In Zaanstad hebben we twee locaties onderzocht, waarvan één ook voor mensen met een verstandelijke beperking en één voornamelijk voor mensen met beginnende dementie. De dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking bestaat, afhankelijk van de zwaarte van de groep, uit vijf tot vijftien cliënten. De activiteiten zijn bijvoorbeeld knutselen, houtbewerking en tuinieren. Er zijn meestal enkele professionals en enkele vrijwilligers aanwezig. De dagbesteding voor mensen met lichte dementie bestaat uit zo'n twintig cliënten. Er is meestal één professional aanwezig die wordt bijgestaan door enkele vrijwilligers. De activiteiten bestaan hier bijvoorbeeld uit gymnastiek of spelletjes. De locaties zijn gekozen vanwege

de toenemende inzet van vrijwilligers en/of het feit dat bekend was dat professionals er enige aarzeling hadden over het werken met vrijwilligers.

Pseudoniemen van de locaties voor dagbesteding:

- Noorderhaven (mensen met lichte dementie, Zaanstad)
- Hartmannstraat (mensen met verstandelijke beperking, Zaanstad)
- Schoolmeesterstraat (mensen met verstandelijke beperking, Amsterdam)

Buurthuizen

In het Amsterdamse stadsdeel Nieuw-West hebben we onderzoek gedaan bij zeven zogenoemde Huizen van de Wijk, die begin 2012 van start zijn gegaan (maar in veel gevallen daarvoor ook al functioneerden als buurthuis). Huizen van de Wijk zijn 'buurthuizen nieuwe stijl', waar bewoners meer dan voorheen verantwoordelijkheid moeten nemen voor het beheer en het activiteitenaanbod. De verschillende Huizen van de Wijk maken onderdeel uit van vier welzijnsorganisaties: drie welzijnsorganisaties exploiteren elk twee Huizen van de Wijk in Nieuw-West, een vierde heeft er één. Zij geven elk op hun eigen manier invulling aan hun Huizen van de Wijk. Gedeeltelijk zit hem dat in de mate waarin verschillende taken en verantwoordelijkheden aan vrijwilligers zijn overgedragen en gedeeltelijk zit het ook in de namen die functies hebben (zoals opbouwwerker, bewonersondersteuner, activiteitenmakelaar). Professionals hebben nu vooral een stimulerende, aansprekende en verbindende rol. In de Huizen van de Wijk houden regiegroepen ook hun bijeenkomsten, maar deze zijn officieel geen onderdeel van het buurthuis. Regiegroepen bestaan uit bewoners die met elkaar bespreken en besluiten welke bewonersinitiatieven en vrijwilligersactiviteiten geld krijgen uit het wijkbudget. We hebben bij alle zeven Huizen van de Wijk in Amsterdam Nieuw-West onderzoek verricht. In deze studie duiden we de Huizen van de Wijk aan met de meer gangbare term 'buurthuizen'. Dit zijn dan wel buurthuizen die werken volgens een nieuw concept.

147

Pseudoniemen van de locaties van buurthuizen:

- De Fontein
- De Horizon
- Het Baken
- Het Zonnetje
- Ons Huis
- SamenSterk
- Wegwijzer

Buurtkamers

Buurtkamers zijn ontmoetingsruimten waar buurtbewoners elkaar beter kunnen leren kennen in een huiselijke sfeer. Waar de Huizen van de Wijk gevestigd zijn in een gebouw dat voor iedereen toegankelijk is, zijn buurtkamers gevestigd in appartementen die voorheen als sociale huurwoningen dienst deden. Woningcorporaties stellen de ruimte beschikbaar tegen een laag tarief, zodat buurtbewoners er activiteiten kunnen

ontplooiën die bijdragen aan onderling contact. We hebben onderzoek verricht bij zes buurtkamers, waarvan de meeste in Amsterdam Nieuw-West liggen. Sommige buurtkamers worden begeleid door professionals uit woningcorporaties of welzijnsorganisaties, terwijl in andere de professionals meer op afstand betrokken zijn en vrijwilligers de activiteiten organiseren. De activiteiten zijn vergelijkbaar met die in buurthuizen en bestaan onder andere uit computercursussen, huiswerkbegeleiding, taalcursussen (bijvoorbeeld Nederlands of Spaans), meidenclubs, koffie- en theebijeenkomsten met een specifiek thema of creatieve activiteiten zoals schilderen, naaien of keramiek. We hebben per locatie slechts een gering aantal keren geobserveerd en ook een beperkt aantal interviews gehouden. Daarom geven we de zes locaties geen eigen naam maar behandelen we ze als één locatie, die we het pseudoniem Welkom Thuis hebben gegeven.

Speeltuinen

In Utrecht hebben we onderzoek gedaan bij vier speeltuinen, gelegen in verschillende wijken. In de Utrechtse speeltuinen hebben de afgelopen jaren grote veranderingen plaatsgevonden. Verschillende speeltuinen kregen na een aanbesteding te maken met een nieuwe welzijnsorganisatie als exploitant. De betaalde speeltuinmedewerkers (sociaal makelaars genoemd) verbleven hierdoor lang in onzekerheid of zij mochten blijven of niet. Het aantal uren dat de sociaal makelaars in de speeltuinen staan, is sterk verminderd. Van buurtbewoners wordt – net als in de buurthuizen en buurtkamers in Amsterdam – steeds meer verwacht. Vrijwilligers en aanwezige ouders en andere bezoekers moeten zo veel mogelijk zelf doen. Dat wil zeggen: zelf activiteiten organiseren, zelf op de kinderen letten, en sponsors zoeken of op een andere manier inkomsten voor de speeltuin verwerven. Het verzorgen van de dieren en het verkopen van eten en drinken deden de vrijwilligers al. Net als in andere steden zijn er in Utrecht ook speeltuinen waar buurtbewoners al langer – of vanaf de oprichting – het beheer in handen hebben. Wat de geselecteerde speeltuinen interessant maakt, is juist de omschakeling van professionals naar vrijwilligers. De vier speeltuinen verschillen van elkaar wat betreft het publiek dat er komt en de fase waarin de verschuiving naar vrijwilligers zich bevindt.

148

Pseudoniemen van de speeltuinlocaties:

- De Groene Poort
- De Regenboog
- Het Bloemenveld
- Hoelahoep

Burenhulpcentrale

De laatste casus, een centrale voor buurthulp, wijkt af van de voorgaande omdat het hier niet gaat om vrijwilligerswerk binnen een organisatie, maar grotendeels bij cliënten thuis. Bovendien is er bij deze casus weinig interactie tussen vrijwilligers en professionals. We bespreken dit initiatief dan ook niet samen met de andere, maar als aparte casus in een intermezzo. We hebben onderzoek gedaan bij de Burenhulpcentrale in Den Haag Segbroek, die inmiddels twee jaar bestaat (zie ook Van Bochove en Verhoeven 2014).

De Burenhulpcentrale koppelt via een telefoonsysteem (of website) buurtbewoners met een bepaalde hulpvraag aan buurtbewoners die zich hebben aangemeld om hulp te bieden. Klussen zijn bijvoorbeeld het snoeien van struiken in de tuin, het ophangen van een lamp, boodschappen doen, vervoer naar de dokter of de hond uitlaten. Een grote groep tachtigplussers maakt gebruik van de Burenhulpcentrale. Het is de vraag of zij voldoende hebben aan de hulp van buurtbewoners, of dat zij eigenlijk een grotere hulpbehoefte hebben. De hulpaanbieders zijn interessant, omdat zij vaak worden gezien als ‘flitsvrijwilligers’ terwijl ze wellicht meer in hun mars hebben: er is nog maar weinig bekend over de grenzen die ze stellen aan hun hulpaanbod.

Onderzoeksmethode

In de periode van maart 2013 tot februari 2014 hebben we op de verschillende locaties veldwerk verricht. Dat veldwerk bestond overal uit het interviewen van professionals en vrijwilligers. Daarnaast observeerden we situaties waarin vrijwilligers en professionals samen in een ruimte aanwezig waren met daarbij vaak ook cliënten of bezoekers, en situaties waarin vrijwilligers alleen waren met cliënten of bezoekers.

Interviews

In totaal hebben we gesproken met 73 professionals en 93 vrijwilligers. We hebben bij het selecteren van respondenten gestreefd naar variatie in het type werkzaamheden van de professionals en vrijwilligers, en naar variatie in de achtergrond van vrijwilligers (bijvoorbeeld in leeftijd, ervaring, geslacht, opleidingsniveau, etniciteit). De interviews waren semigestructureerd: we hadden wel een lijst met vragen en onderwerpen die in ieder geval aan bod moesten komen (zoals de inhoud en frequentie van de werkzaamheden, de motieven, de samenwerking, en opvattingen over de eigen rol en die van de ander), maar we lieten ook veel ruimte voor de eigen inbreng van respondenten. Deze interviews zijn opgenomen en woordelijk uitgetypt.

149

Daarnaast hebben we meer informele gesprekken gevoerd met professionals, vrijwilligers en enkele bezoekers en – als dat mogelijk was – cliënten. Deze gesprekken vonden vaak plaats terwijl mensen bezig waren met hun werkzaamheden en gaven ons de gelegenheid om toelichting te vragen en in te spelen op wat er gebeurde. De voornamen die we in de hoofdstukken gebruiken voor vrijwilligers, professionals en bezoekers zijn allemaal gefingeerd. We hebben ook gesproken met enkele experts van organisaties die zich bezighouden met het werven en trainen van vrijwilligers, om meer kennis te krijgen van het veld en onze bevindingen te vergelijken met hun ervaringen.

Observaties

Naast interviews en informele gesprekken waren observaties een belangrijke informatiebron voor ons onderzoek. Op basis van wat respondenten vertelden tijdens interviews, konden we gerichter kiezen welke situaties we wilden observeren. De observaties riepen vaak weer nieuwe vragen op, die we tijdens informele gesprekken en interviews aan de respondenten konden voorleggen. Soms vertelden respondenten in een interview dat

de samenwerking met professionals of vrijwilligers heel soepel verliep, terwijl tijdens observaties een ander beeld ontstond. De observaties waren ook van belang omdat bepaalde gedragingen of gevoelens die voor respondenten vanzelfsprekend zijn, in een interview niet altijd naar voren komen maar wel tijdens observaties.

We hebben in totaal 112 keer geobserveerd bij de verschillende casussen. Behalve bij de Burenhulpcentrale (waar alleen een introductiebijeenkomst is bijgewoond) en bij de buurtkamers, hebben we per locatie minimaal drie keer en maximaal elf keer geobserveerd. In verpleeghuizen hebben we bijvoorbeeld vrijwilligers geobserveerd die helpen bij ontbijt of lunch en die wandelen met cliënten, in de dagbesteding vrijwilligers die helpen bij bijvoorbeeld houtbewerking, in de tuin, bij de kinderboerderij of bij een quiz. In buurthuizen hebben we vrijwilligers geobserveerd die bijvoorbeeld achter de balie of in de kantine staan, en bij recreatieve activiteiten en regiegroepbijeenkomsten. In buurtkamers hebben we onder andere geobserveerd tijdens een keramiekactiviteit en een kerstborrel, in speeltuinen bijvoorbeeld tijdens drukke woensdagmiddagen (als de kinderen vroeg uit school zijn), bij de verzorging van dieren, en ook hier bij spelletjes. Daarnaast hebben we op verschillende locaties trainingen voor vrijwilligers bijgewoond en vergaderingen of andere bijeenkomsten waarin vrijwilligers en/of hun activiteiten een belangrijk onderwerp vormden.

150

De interviews, informele gesprekken en observaties hebben we geanalyseerd met behulp van *Atlas.ti*, software voor kwalitatieve data-analyse. We hebben zo'n driehonderd codes gebruikt, met als meest gebruikte: (eind)verantwoordelijkheid, gezag, kennis en vaardigheden, emotionele beloning, culturele diversiteit, en vertrouwen in eigen kracht.

Literatuur

Abbott, P. en L. Meerabeau (red.) (1998) *The sociology of the caring professions*. London: UCL Press.

Bochove, M. van, en M. Verhoeven (2014) *Hulp voor af en toe. Ervaringen van burenhulpvragers en -aanbieders in Den Haag Segbroek*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Boer, A. de en M. de Klerk (2013) *Informeel zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Dekker, P., en J. de Hart (2009) *Vrijwilligerswerk in meervoud*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Duyvendak, J.W., T. Knijn en M. Kremer (2006) *Policy, people and the new professional*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Etzioni, A. (1969) *The semi-professions and their organization. Teachers, nurses, social workers*. New York: Free Press.

Freidson, E. (2001) *Professionalism. The third logic*. Chicago: University of Chicago Press.

Kampen, T. (2013) De geluksmachine loopt vast op eigen kracht. Beheersing, bevrijding en erkenning van geleide vrijwilligers. In: T. Kampen, I. Verhoeven en L. Verplanke (red). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (p. 93-111). Amsterdam: Van Gennep.

Ministerie van VWS (2009) *Naast en met elkaar. Brief over de relatie tussen informele en formele zorg*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Ministerie van VWS (2011) *Nederland mag trots zijn op vele vrijwilligers*. <http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2011/01/13/nederland-mag-trots-zijn-op-vele-vrijwilligers.html>

Nienhuis, T., M.J.G. Hijnekamp en H.A. Doelman-van Geest (2011) *Zorgvrijwilligers en mantelzorgers. Een inventarisatie van ervaringen, succes- en faalfactoren en goede voorbeelden*. Den Haag: Tympana Instituut.

Scholten, C. (2011) *Zonder cement geen bouwwerk. Vrijwilligerswerk in de zorg, nu en in de toekomst*. Utrecht: Vilans / Movisie en Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk.

StatLine (2014) *Vrijwilligers. Soort organisaties en vrijwilligerswerk in uren per week*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Dankwoord

“Je ziet toch dat ieder zijn eigen toko heeft, dan denk ik: ga gewoon met elkaar samenwerken, je kunt dingen van elkaar leren.” Dit zei een betaalde kracht over bezoekers van een buurthuis, die elk hun eigen clubje hadden en nauwelijks bij elkaar over de schutting keken. Maar deze uitspraak zou ook kunnen gaan over beleidsmakers, professionals en onderzoekers die maatschappelijke problemen vaak vooral vanuit hun eigen perspectief bekijken.

In het onderzoeksproject *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?* stond uitwisseling van ideeën juist wel centraal. Dit onderzoek naar de verschuivende verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn was er niet gekomen zonder de samenwerking met veel verschillende partners. Het consortium dat aan de wieg stond van dit onderzoek bestond uit de Universiteit van Amsterdam, Platform31, de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Utrecht en Zaanstad, zorginstelling Cordaan, woningcorporaties Eigen Haard en Ymere en de brancheorganisatie voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening MOgroep. Tijdens de tweejarige duur van het project zijn we elk kwartaal bij elkaar gekomen om beleidsontwikkelingen te bespreken, onderzoekslocaties te selecteren en te discussiëren over de bevindingen. We bedanken de consortiumpartners voor hun materiële, maar vooral ook voor hun immateriële bijdragen. Dankzij hun inspirerende ideeën en praktische hulp bij de uitvoering en hun constructieve kritiek bij de voortgang en de conceptteksten, hebben zij veel onmisbare bijdragen aan dit boek geleverd.

Een cruciale rol speelden ook de zorg- en welzijnsorganisaties die het belang van dit onderzoek in zagen en ons toegang verschafte om binnen hun organisatie medewerkers te interviewen en hun dagelijkse werkzaamheden te observeren. Speciale dank aan de vele opbouwwerkers, sociaal makelaars, verzorgenden, verplegenden, vrijwilligerscoördinatoren en alle vrijwilligers voor hun openhartigheid en het tonen van zowel hun trots als onzekerheden. Overall werden we hartelijk ontvangen, waardoor dit onderzoek niet alleen interessant was om te doen, maar ook heel plezierig.

Interessant en plezierig waren ook onze werkbezoeken aan Londen, Berlijn en Bonn. We zijn de ambtenaren, onderzoekers, professionals en vrijwilligers erg dankbaar die ons daar te woord hebben gestaan, hebben rondgeleid, en ons van de benodigde documenten hebben voorzien. We bedanken ook de makers en beschikbaarstellers van de foto's die in dit boek zijn opgenomen, in het bijzonder Laura van Bochove, Pauline Seij, Cordaan, Vilans, Vrijwilligers Centrale Amsterdam en Nachbarschaftshaus

Centrum in Berlijn. Leonie van den Schoor zijn we veel dank verschuldigd voor het kritisch lezen, becommentariëren en redigeren van de tekst.

Dit boek is vooral ook het resultaat van samenwerking tussen een grote groep UvA-onderzoekers – waarvan één de laatste maanden vanuit de Universiteit voor Humanistiek aan dit project heeft gewerkt – en UvA-studenten. We bedanken Sjors Klijzen en Marcella van Room, die hun scripties aan het onderzoeksproject hebben verbonden en hun interviews beschikbaar stelden, UvA-alumni Angela Verleun en Froukje van der Woude, die hebben geholpen bij het coderen van de vele interviews en observaties, en Björn König, die zich voor ons door de Duitse beleidsdocumenten heeft geworsteld en de communicatie in Duitsland heeft vergemakkelijkt.

De kern van het onderzoeksteam bestond naast ondergetekenden uit vijf personen voor wie we tot slot onze grote waardering willen uitspreken. Jan Willem Duyvendak, Barbara van der Ent, Suzanne Roggeveen en Monique Verhoeven: veel dank voor het meeschrijven aan diverse hoofdstukken en voor al jullie werkzaamheden in het denk-, veld-, codeer- en analyseerwerk dat daaraan vooraf ging. Ook veel dank aan Eva van Gemert, die als stagiair een zeer waardevolle bijdrage heeft geleverd maar vanwege verblijf overzee niet mee kon schrijven. Met z'n achten vormden we een energiek team en we hebben de samenwerking met jullie erg gewaardeerd.

153

Amsterdam, september 2014

Marianne van Bochove, Evelien Tonkens en Loes Verplanke

Projectconsortium

Binnen het onderzoeksprogramma 'Kennis voor Krachtige Steden' van Platform31 (voorheen Nicis Institute) zijn ruim vijftig projecten in uitvoering. Dit rapport is het resultaat van een van deze onderzoeken, namelijk het onderzoek 'Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Verschuivingen tussen professionals en vrijwilligers in de sociale sector'. Ieder onderzoeksproject wordt uitgevoerd door een consortium van één of enkele universitaire onderzoeksgroepen en een aantal stedelijke partijen. Het is een samenwerkingsverband tussen wetenschappers en professionals uit de stedelijke praktijk.

Het consortium voor dit onderzoek bestaat uit:

- **Universiteit van Amsterdam**
- **Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Utrecht, Zaanstad, zorgorganisatie Cordaan, woningcorporaties Eigen Haard en Ymere, MOgroep**
- **Platform31 (voorheen Nicis Institute)**

154

Projectleiders van het onderzoek zijn prof. dr. Jan Willem Duyvendak (hoogleraar Algemene Sociologie) en prof. dr. Evelien Tonkens (thans hoogleraar Burgerschap en Humanisering van Instituties en Organisaties aan de Universiteit voor Humanistiek).

Colofon

Een samenwerking van

PLATFORM31



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

Platform31

Postbus 30833
2500 GV Den Haag

070 - 302 84 84
info@platform31.nl
www.platform31.nl

Universiteit van Amsterdam

Afdeling Sociologie en Antropologie
Nieuwe Achtergracht 166
1018 WV Amsterdam

020 - 525 25 04
www.uva.nl/disciplines/sociologie

Uitgave

Platform31

Redactie

Marianne van Bochove
Evelien Tonkens
Loes Verplanke

Omslag

Rink Hof/Hollandse Hoogte

Grafisch ontwerp

De Jongens Ronner

Opmaak

De Jongens Ronner

Druk

Platform P
Oplage 650

September 2014,

© Platform31

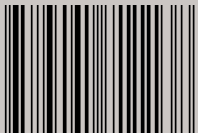
ISBN 978-94-91711-13-8

155

Vrijwilligerswerk staat prominent op de agenda van politiek en beleid. Vooral in de sector zorg en welzijn zijn de verwachtingen van de inzet van vrijwilligers hooggespannen. Daar wordt fors bezuinigd op professionele krachten. De hoop is dat vrijwilligers veel van hun taken en verantwoordelijkheden op zich nemen, zoals de begeleiding van dementerende ouderen en mensen met een verstandelijke beperking en het beheer van buurthuizen en speeltuinen. In hoeverre en onder welke voorwaarden dit mogelijk en wenselijk is, is nauwelijks bekend.

Dit boek houdt op basis van empirisch onderzoek naar de nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals de praktijk en het beleid een spiegel voor en draagt tevens bouwstenen aan voor een bredere reflectie op de veranderende verzorgingsstaat. De voorwaarden, voor- en nadelen van de verschuiving zijn onderzocht in de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Utrecht en Zaanstad, in verpleeghuizen, instellingen voor dagbesteding, bij het beheer van buurthuizen, buurtkamers en speeltuinen, en bij een organisatie voor burenhulp.

ISBN 978-94-91711-13-8



9 789491 711138 >

in samenwerking met



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

uitgave

PLATFORM31