

Vrijwillige Zorg in het Gezin

Zo maak je het verschil.

Als je problemen hebt die je zelf niet kunt oplossen, vraag je hulp aan een ander. Maar gezinnen met veel problemen hebben vaak een heel klein eigen netwerk. En hoewel sommigen best 'een goede buur' hebben, heeft die meestal net zoveel problemen als het gezin zelf. En dus komt het gezin al snel terecht bij professionele hulp. Juist bij deze gezinnen kunnen vrijwilligers heel veel betekenen. Zij kunnen de goede buur op afstand zijn die het gezin ondersteunt bij zaken waar ze zelf niet uit komen, een luisterend oor bieden. Deze bundel laat zien hoe ontzettend waardevol de ondersteuning en zorg door vrijwilligers is voor gezinnen waar sprake is van een complexe problematiek. We hopen dat het veel mensen inspireert om dit ook te gaan doen!



Vrijwillige Zorg in het Gezin



Als je problemen hebt die je zelf niet kunt oplossen, vraag je hulp aan een ander. Maar gezinnen met veel problemen hebben vaak een heel klein eigen netwerk. En hoewel sommigen best 'een goede buur' hebben, heeft die meestal net zoveel problemen als het gezin zelf. En dus komt het gezin al snel terecht bij professionele hulp. Juist bij deze gezinnen kunnen vrijwilligers heel veel betekenen. Zij kunnen de goede buur op afstand zijn die het gezin ondersteunt bij zaken waar ze zelf niet uit komen, een luisterend oor bieden. Deze bundel laat zien hoe ontzettend waardevol de ondersteuning en zorg door vrijwilligers is voor gezinnen waar sprake is van een complexe problematiek. We hopen dat het veel mensen inspireert om dit ook te gaan doen!



Vrijwillige Zorg in het Gezin

Vrijwillige Zorg in het Gezin

Zo maak je het verschil.



Inhoudsopgave

Voorwoord	X
Inleiding	X
Doen wat nodig is	X
Een gezin, geen plan	X
Loyaal & vriendschappelijk	X
Ervaring & praktische wijsheid	X
Gaandeweg het probleem ontdekken	X
Hoe leer je de verzorgingsstaat vertrouwen?	X
Matching	X
Ontwikkelkracht	X
Organisatiekracht	X
Wat kost dat wel niet?!	X
Epiloog	X

COLOFON

Tekst Harry Kruijer, Sander Meidberg,
Thijs van den Enden, Sophie Albers, Floor
Kellerman, Instituut voor Publieke Waarden

Illustraties Femme ter Haar

Vormgeving & realisatie Romijn Design

Drukwerk XXXXXXXX

Copyright Oranje Fonds, december 2021

Voorwoord

Vrijwillig is niet vrijblijvend

Onze samenleving kent een lange traditie van veel inzet door vrijwilligers. In de zorg, de sport, het jeugdwerk en in bijvoorbeeld wijkveiligheid en het leefbaar houden van onze omgeving. We zijn een land waarin de overheid en maatschappelijke organisaties zorgtaken hebben, maar waarin we ook graag zelf regie houden over ons dagelijks leven. Veel mensen voelen zich betrokken bij elkaar en hebben iets voor de ander over. Dat is een groot goed in een tijd van groeiende polarisatie en wantrouwen, omdat de vrijwillige inzet voor onze samenleving bijdraagt aan sociaal vertrouwen en gemeenschapszin. Niet iedereen heeft echter de netwerken met veel vrijwilligers, dus het is belangrijk elkaar te (leren) kennen en steunen.

Vanzelf gaat dat echter niet, ook vrijwilligers besteden er veel tijd en energie aan, en ze maken ook vaak kosten bijvoorbeeld voor vervoer of boodschappen voor een ander. Vele mensen zetten zich wekelijks in als steunpilaar, luisterend oor, spelletjes-speler en vormen vaak een brug naar andere hulpverleners. Tijdens de coronacrisis ervaren we heel sterk hoe belangrijk dat is. Ondanks alle goede wil lukt het echter niet iedereen alleen en niet altijd. Daarom is het belangrijk elkaar daarin te steunen. Het versterken van vrijwillige zorg- en steunnetwerken zodat



'Het programma Vrijwillige zorg in het gezin onderzocht wat de samenwerking tussen professionele en de vrijwillige zorg mogelijk maakt en wat de belemmeringen zijn'

gezinnen die te maken hebben met een complexe situatie weer op adem kunnen komen is een van de belangrijkste aandachtspunten van het Oranje Fonds.

Het programma Vrijwillige zorg in het gezin onderzocht wat de samenwerking tussen professionele en de vrijwillige zorg mogelijk maakt en wat de belemmeringen zijn: daarover kunt u meer lezen in deze bundel vol reflecties van de actie-onderzoekers van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW), die zorg- en welzijnsprofessionals en de vrijwilligers hebben gecoacht en geholpen in de praktijk. Er komt een krachtige oproep naar voren om het volle potentieel van vrijwillige zorg veel beter te benutten en meer samenwerking te zoeken, omdat de meest kwetsbare gezinnen dit verdienen.

Daar kan ik me alleen maar bij aansluiten: zij doen er toe!

Veel leesplezier!

Kim Putters

*Directeur van het SCP, Bestuurslid Oranje Fonds
en lid van de Klankbordgroep Vrijwillige Zorg*

01 Inleiding

Vrijwilligers kunnen een belangrijke rol spelen in de hulp aan gezinnen. Ze hebben meer tijd dan professionals, kunnen praktische zaken oppakken die blijven liggen en af en toe leuke dingen doen.

Maar, kan dit in alle gezinnen? Kan dit bijvoorbeeld in gezinnen met complexe problemen of zware jeugdzorgproblematiek? Die vraag onderzochten we in het programma Vrijwillige zorg in het gezin van het Oranje Fonds volgens de methodiek van actieonderzoek. In het programma ontwikkelden eenentwintig professionele welzijns-, of jeugdzorg-organisaties drie jaar lang methoden om vrijwilligers aan gezinnen te koppelen. Ook aan gezinnen met complexe problemen en jeugdzorgproblematiek. Samen met deze organisaties zijn we op zoek gegaan naar wat nu het verschil maakt.



'Op welke manier kunnen vrijwilligers het verschil maken in gezinnen waar vaak al veel professionals betrokken zijn?'

We kozen er vanaf het begin bewust voor om op zoek te gaan naar elementen die het verschil maken in de aanpakken. We wilden niet weten of vrijwilligers een kleine bijdrage konden leveren. Of dat vrijwilligers zich wel staande konden houden te midden van complexe problematiek. We wilden de lat hoog leggen. Wij, de actieonderzoekers van het Instituut voor Publieke Waarden, en de projectleiders van de twintig organisaties geloven dat vrijwilligers echt een significant verschil kunnen maken in complexe situaties.

Voor ons ontstond dat geloof al tien jaar geleden toen we zelf vrijwillig gezinnen met meerdere problemen zijn gaan helpen. We hadden daarvoor al jaren onderzoek gedaan naar zogenaamde multiprobleemgezinnen en de professionele schil daaromheen. Maar toen we zelf vrijwillig gezinnen gingen helpen, ontdekten we een dynamiek die we nog niet kenden. Gezinnen namen ons snel in vertrouwen en vertelden dingen die ze niet zo gauw met professionals delen. Deze gezinnen gaven ook vaak direct aan waarom ze wat wel en wat niet met specifieke professionals deelden. Ze maakten namelijk een inschatting over de mogelijk negatieve consequenties. Over de mogelijkheid dat professionals negatief oordelen over hun gedrag, keuzes of handelingen, terwijl deze professionals ook besluiten moeten nemen die gevolgen hebben voor de hulp, zorg en ondersteuning die een gezin krijgt. Bij vrijwilligers voelden mensen veel minder die angst.



'Zo leerden we dat er als vrijwilliger een relatie met gezinnen is op te bouwen die als professional bijna niet mogelijk is. Vanuit die relatie kun je vervolgens het verschil maken'

De projectleiders van de organisaties deelden vanaf het begin van het programma soortgelijke ervaringen en verwachtingen. Daarom zijn we samen met hen dit actieonderzoek gestart naar het verschil dat vrijwilligers kunnen maken. Aan het programma deden ook professionele zorgorganisaties mee. Ook in de zorg is heel veel geëxperimenteerd met het samenwerken tussen professionals en vrijwilligers. En juist daar

bleek het ontzettend moeilijk om vrijwilligers in te zetten. Niet omdat de professionals dat niet wilden, maar omdat ze niet wisten hoe dat het beste kon en omdat de financiering van de zorg niet is ingericht op 'preventie' – ofwel het inzetten van vrijwillige zorg.

Drie jaar lang zijn we op zoek gegaan naar de details in hun werk waarmee vrijwilligers het verschil maken. Tegelijkertijd gebruikten we de kennis die we opdeden om de initiatieven verder te verbeteren en door te ontwikkelen. Al snel raakten we meer en meer overtuigd van onze eigen hypothese. Overal zagen we mooie voorbeelden van elementen die het verschil konden maken. Tegelijkertijd lukte het maar moeilijk om de buitenwereld van 'ons gelijk' te overtuigen. En dat is nog steeds lastig. Enthousiaste vrijwilligers en projectleiders botsen maar al te vaak op sceptische en terughoudende professionals en professionele organisaties. Voor ieder argument om een vrijwilliger het verschil te laten maken komen er vijf tegenargumenten terug om dit niet te doen.

Die scepsis is misschien wel goed en gezond. Je gaat niet zomaar in een complex gezin even iets uitproberen met een vrijwilliger. Het is al een moeilijke balans om met verschillende professionals en disciplines het gezin draaiende te houden. Daar voeg je niet graag een onzeker element aan toe. Maar voor de twintig organisaties is het veel meer dan 'even iets uitproberen'. Zij weten heel goed waar hun beste vrijwilligers toe in staat zijn. En ze weten dat de organisatie van waaruit ze werken de juiste opleiding, begeleiding en procedures bieden om vrijwilligers goed hun ding te laten doen. Ook in gezinnen met veel problemen.

In de loop van de drie jaar viel het steeds meer op dat de 'tegenstanders' en 'voorstanders' echt heel verschillende beelden van het werk van vrijwilligers in gezinnen hadden. Hoe kan het dat mensen hetzelfde fenomeen zo verschillend interpreteren? Om die vraag te beantwoorden hebben we halverwege het onderzoek alle argumenten voor en tegen in beeld gebracht.

Dit zijn de tien meest gehoorde argumenten die projectleiders horen over waarom professionals en organisaties geen vrijwilliger in gezinnen willen:

1. Te vrijblijvend. Ze komen en gaan. Je kunt er niet op bouwen.
2. Niet hoog genoeg opgeleid/niet de juiste competenties.
3. Te moeilijke doelgroep voor de vrijwilliger.
4. Vrijwilligers doen dingen die indruisen tegen het hulpverleningsplan.
5. Er zijn al zoveel hulpverleners betrokken, waarom ook nog een vrijwilliger inzetten?
6. Vrijwillige zorg is een concurrent van professionele zorg.
7. Veel gezinnen willen geen vrijwilliger of maatje.
8. Begeleiden van een vrijwilliger kost te veel tijd.
9. Ik wist niet dat er zo iets bestond als vrijwillige zorg.
10. Het is geen professional.

Van dit lijstje leren we dat je van goeden huize moet komen om sceptici die niet samen willen werken met vrijwilligers te overtuigen. Want op basis van dit beeld van vrijwilligers is het inderdaad niet verstandig om kwetsbare gezinnen te gaan helpen. Tegelijkertijd vragen we ons af waar dit vrij negatieve beeld op is gebaseerd. Wij komen samen met de projectleiders van de organisaties namelijk tot een heel ander beeld.

Dit is de top tien argumenten om juist wél met vrijwilligers de gezinnen met meerdere problemen te helpen:

1. Vrijwilligers vullen professionals zorginhoudelijk aan.
2. Inzet van mens tot mens. Ze zijn betrokken, gedreven en gemotiveerd.
3. Sluiten beter aan bij gezinnen door gedeelde ervaringen vanuit cultuur, probleem of leeftijd.
4. Ze zijn onafhankelijk, hebben geen doelen, zijn evenwaardig en niet betuttelend.
5. Zijn vaak hoog opgeleid en hebben levenservaring.
6. Zijn relatief goedkoop.
7. Leren gezinnen weer vertrouwen te hebben in professionele zorg.
8. Ze ontlasten ouders door dingen voor ze te doen.
9. Hebben veel tijd, ook voor leuke dingen.
10. Kunnen gedrag voorleven.

Deze top tien geeft een heel ander beeld van de mogelijkheden van vrijwilligers. Dat positieve beeld willen we met dit boek graag kracht bijzetten. Want we willen dat meer gezinnen en professionals de kans krijgen om te ervaren wat een vrijwilliger kan doen. Ze kunnen namelijk echt iets toevoegen, ook als er al veel professionals bij een gezin betrokken zijn. Tegelijkertijd staan we nog maar aan het begin van deze ontwikkeling. Als meer kwetsbare gezinnen en professionals met vrijwilligers gaan samenwerken, kunnen we echt gaan leren hoe het volle potentieel van vrijwilligers benut moet worden.

Om dit mogelijk te maken zijn we tijdens het actieonderzoek op zoek gegaan naar de details die het verschil maken. Welke details maken dat vrijwilliger en gezin samen echt iets bijzonders tot stand kunnen brengen? Hoe ziet dat eruit? Wat gebeurt er dan? En waarom kan dat niet op een andere manier tot stand gebracht worden?

Deze vragen hebben geleid tot dit boek. Het is uiteindelijk een lofzang op de vrijwilliger geworden. Niet omdat we zo nodig de vrijwilliger in het zonnetje willen zetten. Wel omdat we hebben gezien dat vrijwilligers echt het verschil kunnen maken. En omdat we bij willen dragen aan de doorontwikkeling van het vakgebied. De details die het verschil maken, helpen om vrijwillige hulp aan kwetsbare gezinnen echt anders in te richten.



'Welke details maken dat vrijwilliger en gezin samen echt iets bijzonders tot stand kunnen brengen?'

02

Doen wat nodig is

Ook als dit af en toe iets overnemen is



Marjorie is een alleenstaande moeder met €100 per week te besteden. Ze heeft drie kinderen; één ervan heeft ADHD, een ander een flinke leerachterstand. Gisteren heeft een deurwaarder de tv in beslag genomen. Tot overmaat van ramp is haar moeder net ziek geworden. Marjorie is de enige die voor haar kan zorgen. Ondertussen staan er wekelijks een schuldhulpverlener, jeugdzorgprofessional en werkconsulent op de stoep om te vertellen wat Marjorie anders moet doen. Goede adviezen te over. Maar hoe Marjorie de adviezen in deze chaos op moet volgen, dat weet ze niet. De troep in haar huis stapelt zich op, de tijd om dat op te ruimen heeft ze niet.

De professionals rondom Marjorie proberen haar met de beste bedoelingen verder te helpen in haar leven. Maar als je hoofd overloopt en je het overzicht kwijt bent, heb je aan goede adviezen niet genoeg. Marjorie heeft ook iemand nodig die helpt met opruimen. Haar zoontje van school haalt. En een luisterend oor biedt. Zodat Marjorie even kan ontspannen. De betrokken professionals kunnen dat niet doen in de tijd die ze beschikbaar hebben voor het gezin. Sterker nog: ze mogen het niet eens doen. Ze komen er allemaal met een taak, een plan, om het gezin beter te maken. Ze zijn geen huishoudelijke hulp, kinderoppas of vertrouwenspersoon. Integendeel: ze hebben geleerd om op hun handen te zitten en zo min mogelijk taken van Marjorie over te nemen. Ze moet het immers zelf leren doen.

Gezinnen met meerdere problemen

Een groot deel van de vrijwilligers in dit actieonderzoek richt zich specifiek op zogenaamde multiprobleemgezinnen¹. Dit zijn

gezinnen met meer problemen dan ze zelf kunnen oplossen. Deze gezinnen kampen vaak met financiële problemen, opvoedproblemen, gezondheidsproblemen en problemen met werk, opleiding en/of zorg. Zo heeft Marjorie bijvoorbeeld geen werk. Ze heeft schulden, een zoon met ADHD en een dochter met leerachterstanden. Zelf heeft ze COPD, ervaart ze veel stress en is ze vaak moe. Sinds haar man drie jaar geleden is overleden, stapelen de problemen zich steeds verder op.

Door de stapeling van problemen lijkt de situatie al snel complex. Marjorie heeft zelf geen overzicht over wat nu, morgen en volgende week moet gebeuren. Voor professionals die betrokken zijn is het ook niet eenvoudig om gezamenlijk tot één integraal plan te komen voor al die verschillende problemen. Tegelijkertijd zijn veel van de problemen afzonderlijk niet complex. Een huis met te veel troep kan opgeruimd worden. Voor betalingsachterstanden kan een schuldregeling aangevraagd worden. Als je geen werk kunt vinden of doen, heb je recht op inkomensondersteuning. En als je extra aandacht aan één van je kinderen moet besteden, kan een vrijwilliger mogelijk je andere kinderen van school afhalen. Kortom; veel van die meerdere problemen zijn relatief eenvoudig op te lossen, en bij bijna alles kan een vrijwilliger helpen.

Een luisterend oor en helpende hand

Vrijwilligers hebben vaak meer tijd te besteden in gezinnen en geen vastomlijnd takenpakket. Zij kunnen de handen juist wel uit de mouwen steken, in plaats van erop gaan zitten. Waar dat ook maar nodig is. Zo is voor de vrijwilligers van 'Een moat

in 't gezin' van Caritas in Urk de vraag van het gezin leidend. Mirjam is de coördinator van de vrijwilliger van Marjorie: "We beginnen altijd met de vraag: waar wil iemand hulp bij hebben? We bieden een luisterend oor; de vrijwilliger is er voor je. Als het daarnaast ook helpend is als de vrijwilliger even wat opruimt of een kind uit school haalt, dan kan dat." Dat maakt de vrijwilliger niet tot een huishoudelijke hulp of kinderoppas. Wel tot een ondersteuner die de vrijheid heeft om, in overleg, iemand als Marjorie te ondersteunen in wat hij of zij nodig heeft. "Eigenlijk een beetje zoals een goede buurvrouw, bij wie je terecht kunt voor een praatje of wat praktische hulp als dat nodig is."



'We beginnen altijd met de vraag: waar wil iemand hulp bij hebben?'

Neemt de vrijwilliger het dan niet over van Marjorie? "Nee", daar is Mirjam heel stellig in. "Daarom maken we goede afspraken met Marjorie en de vrijwilliger. Over waar Marjorie behoefte aan heeft, en waar de vrijwilliger bij wil en kan ondersteunen. Ik onderhoud goed contact met haar en de vrijwilliger om ervoor te zorgen dat de vrijwilliger niet over die grens gaat en het gezin goed geholpen blijft."

Met die ondersteuning ontstaat er bij Marjorie de ruimte om met haar problemen aan de slag te gaan. En doordat zij rust en ruimte ervaart, kunnen de betrokken professionals hun werk ook beter doen. Met effect, vertelt Mirjam: "Marjorie

omschreef de hulp van haar vrijwilliger als een warme deken. Ik vind dat wel een mooie vergelijking. Beschermend, om je heen. Als je jezelf weer warm kunt houden, kun je hem langzaam van je afslaan. Een veelgehoord tegenargument is dat vrijwilligers de zorg van professionals zouden overnemen. Maar als je de beeldspraak van de deken gebruikt, zie je dat het hebben van een warme deken (de vrijwilliger) naast de inzet van professionals, je ook warm houdt. Niemand die zegt dat je geen deken mag hebben, omdat die het verwarmen van je over zou nemen."

Vrijwilliger is multi-inzetbaar

Vrijwilligers die zich aanmelden om gezinnen met meerdere problemen te helpen, zijn breed inzetbaar. Ze kunnen natuurlijk niet alle problemen in een dag of een week oplossen. Ze kunnen ook niet tegelijkertijd kinderen van school halen, de administratie op orde brengen, de was opvouwen en een luisterend oor zijn. Wat wel kan is, op z'n tijd, bij alle problemen die spelen iets bijdragen. Bijvoorbeeld door met ouders te praten wat overzicht in de chaos creëren. Met de kinderen spelen of huiswerk met ze maken. Samen met ouders de administratie op orde brengen. Tips geven vanuit hun eigen leven. Meegaan naar de jeugdarts, opvoedondersteuner of schuldhulpverlener. Ze kunnen plezier maken en een serieus gesprek voeren. Ze kunnen streng en lief zijn. Zorgzaam en motiverend. Ze kunnen, kortom, heel erg veel én hebben de tijd en ruimte om dit ook te doen.

Wat heeft prioriteit?

Wat moet er eerst gebeuren? Hoe helpen vrijwilligers het meest effectief mee om de problematiek te doorbreken?

Moeten ze Marjorie helpen om werk te vinden, zodat ze haar schulden kan wegwerken, minder stress ervaart en meer rust en tijd voor haar kinderen heeft? Of moet er direct meer tijd vrijgemaakt worden om wat met de kinderen te doen? Zodat zij het beter hebben, gelukkiger worden en Marjorie meer rust heeft om aan haar schulden te werken en mogelijk werk te zoeken?

Wat werkt? Dat valt op voorhand niet te zeggen. Niemand heeft een glazen bol en kan in de toekomst kijken. Marjorie niet, andere ouders met meerdere problemen niet en vrijwilligers ook niet. En dat hoeft ook niet. In de praktijk beginnen vrijwilligers samen met gezinnen gewoon met wat op dat moment nodig is. Dat kan het opruimen van een huis en het ophalen van kinderen of een lang gesprek over opvoeding of betalingsachterstanden zijn. Ouders en kinderen kunnen heel goed aangeven wat ze nodig hebben. Zeker op de korte termijn, maar ook op de lange termijn. Alleen hebben de problemen op de korte termijn vaak net iets meer prioriteit. En dat geeft niet. Vrijwilligers die doen wat nodig is, weten wel dat ouders vanzelf met bredere en lange termijn problemen komen. Bijvoorbeeld als ouders het idee hebben dat vrijwilligers daaraan bij kunnen dragen en/of als ze deze hulp onvoldoende bij de betrokken professionals vinden. Omgekeerd zullen vrijwilligers er zelf ook naar vragen als ze op dag drie weer het huis hebben opgeruimd en er verder weinig lijkt te veranderen.

En nemen ze dan niks over?

Op korte termijn is het bijna noodzakelijk om dingen over te nemen. Zeker waar het om mensen met meerdere

problemen gaat. De veelheid aan problemen kan niemand tegelijkertijd aan. Het heeft dan ook geen zin om iemand te willen leren al die verschillende problemen zelf en tegelijkertijd op te lossen.



'Juist door iets over te nemen, kan er ruimte ontstaan om ten minste één van de vele problemen zelf te leren oplossen'

Van daaruit kan iemand langzaam stappen zetten en het volgende probleem oppakken. Op die manier kunnen vrijwilligers een essentiële taak vervullen om multiproblematiek te doorbreken. Betrokken professionals hebben niet de taak en tijd om op korte termijn dingen over te nemen van ouders, of om samen met ouders zaken op te pakken. Vrijwilligers hebben de tijd en ook de competenties om een groot aantal problemen op te pakken of over te nemen. In welke verhouding ze problemen samen oppakken, overnemen of simpelweg bespreken, kunnen ze zelf heel goed met het gezin afstemmen.

03

Een gezin, geen plan

Over de kracht van Intuïtie



Hoe beslissen vrijwilligers nu wat ze gaan doen? Of ze iets wel gaan doen of niet? En of ze iets juist wel overnemen, of toch beter niet? Kortom: hoe beslissen ze of ze gaan afwassen, voetballen, samen formulieren uitpluizen of eens gaan zitten voor een goed gesprek? Er zijn weinig regels, protocollen, procedures en methoden om op terug te vallen. Vrijwilligers hebben relatief veel ruimte om zelf keuzes te maken. Dat lijkt een zege, maar maakt het soms ook moeilijk om te kiezen. Er is immers geen houvast. Bovendien is één van de veel gehoorde kritiekpunten op vrijwilligers dat ze maar wat zouden doen. Erger nog; vrijwilligers zouden zich niet aan de plannen van professionals houden. Soms lopen ze er dwars doorheen.



'Vrijwilligers hebben relatief veel ruimte om zelf keuzes te maken'

Dit stelt veel van de maatschappelijke organisaties voor een dilemma. Projectleiders zien dat vrijwilligers en gezinnen behoefte hebben aan een zekere mate van structuur en duidelijkheid. Ook willen ze graag de vrijwilliger beschermen om te veel te gaan doen, of problemen op te willen lossen waar professionals voor ingeschakeld zijn. De vrijwilligers werken vaak met gezinnen met behoorlijk complexe problematiek. Daar kun je, als het niet goed gaat, ook snel op leeglopen. Daarbij bestaat het risico dat vrijwilligers met een interventie de problemen voor het gezin nog groter maken. Tegelijkertijd zien projectleiders ook dat hun beste vrijwilligers

het gewoon goed doen. Die redden zich wel. Die volgen hun gevoel en vinden het niet zo bijzonder wat ze doen.

De kracht van gewoon doen

Toen vrijwilligers in Zoetermeer gevraagd werden naar het verschil tussen gezinnen met lichte en zware problematiek zeiden ze, enigszins verassend: 'Niks, eigenlijk. We gaan er gewoon heen en doen hetzelfde wat we altijd al doen.' Voor vrijwilligersorganisaties en professionals in gezinnen was het lange tijd not done om vrijwilligers met zulke zware problematiek te belasten. Zelf zijn vrijwilligers er dus niet zo van onder de indruk. 'Het zijn ook gewoon mensen met problemen die er wat aan hebben als een ander mens ze komt helpen.'

Tijdens de vele gesprekken en sessies met projectleiders kwam steeds weer de 'structuur'vraag naar boven. Hebben vrijwilligers regels en protocollen nodig, of juist ruimte? Moeten ze meegaan met de inzet van professionals, of juist hun eigen plan trekken? Moeten ze een leidraad volgen, of juist hun eigen intuïtie?

In een sessie over dit dilemma bij welzijnsorganisatie Bindkracht 10 viel een kwartje. "Eén gezin, geen plan!", riep de projectleider hartstochtelijk uit. "Dat is wat wij doen!" Dit plaatje past op veel van wat we zien werken in gezinnen. Het is vaak meer trial and error, dan op voorhand een plan maken en dat uitvoeren. De dynamiek bij gezinnen met meerdere problemen is groot. Iedere week speelt er wel weer een ander probleem dat aandacht nodig heeft. Dit vraagt om een langetermijnperspectief om niet te verdrinken in de korte termijn problemen. Maar het vraagt ook om ruimte om iedere week te

kunnen doen wat nodig is. Al doende kom je verder. Al doende leren vrijwilliger en gezin beter wat ze aan elkaar hebben. Het is oprecht een gezamenlijke zoektocht. Waarin vrijwilliger en gezin gelijkwaardig zijn, want er is (geen of minder) sprake van een afhankelijkheid in de relatie zoals deze er wel is met professionele zorgverleners. Natuurlijk maken ze vooraf afspraken over wat de vrijwilliger en gezin van elkaar verwachten, maar het is zelden een plan waarin ze van a naar b gaan. Die reis en de gewenste eindbestemming geven ze samen gedurende het traject vorm.

Organiseren van improvisatie ruimte

Hoe organiseer je ruimte om te improviseren? Hoe komt de intuïtie van vrijwilligers het best tot zijn recht? Daarover zijn de projectleiders van de twintig organisaties het eens: een duidelijke structuur en heldere afspraken. Vrijwilligers hebben behoefte aan een zekere mate van houvast om binnen de veelheid aan problemen toch iets te gaan doen. Bij Taal Doet Meer bijvoorbeeld volgen vrijwilligers een vastomlijnd proces. Ze gaan bij gezinnen langs om voor te lezen. Zowel looptijd van het traject als de duur van de leessessie zijn vastgelegd. Ook is er een boekenlijst beschikbaar met welke boeken in welke volgorde voorgelezen moeten worden voor het beste leerresultaat. Dit helpt vrijwilligers om gewoon aan de slag te gaan.

Bij Ontmoeting4kids doen vrijwilligers verschillende activiteiten met kinderen. Van kinderen uit school halen tot samen iets leuks doen. Gezin, vrijwilliger en netwerkbegeleider (een professional die met het gezin werkt) maken vooraf afspraken over tijdsduur, looptijd en inzet. Op die manier weet iedereen

wat hij/zij mag verwachten.. Ook is er een protocol voor het signaleren van opvoedproblemen en signalen dat er iets niet goed gaat. Samen met de afspraken geeft dit de vrijwilliger een kader om zelf keuzes te maken wat goed is om te doen.

Verskil met professionals

Voor de vrijwilliger dienen regels, procedures en protocollen die ze meekrijgen van de organisatie als handvatten om zichzelf zo goed en prettig mogelijk te kunnen inzetten. Ze geven het nodige houvast waarbinnen ze zelf mogen kiezen wat ze wel en niet gaan doen. Voor professionals ligt dit vaak anders. Zij zijn meer gebonden aan tijd, en mede daardoor aan een specifieke taak of opdracht. Zij moeten zich soms ook aan specifieke wetten houden. Daardoor zijn voor de professional regels en procedures vaak iets meer dwingend en iets minder een handvat dat ze helpt om intuïtief te werken.



'Vrijwilligers hebben mate van houvast èn keuzevrijheid'

De vrijwilliger heeft daar veel minder last van. Die is van zichzelf. En de tijd die hij of zij wil of kan inzetten, is ook van hemzelf. De vrijwilliger hoeft zich zelden af te vragen of iets wel of niet van zijn manager of van de wet mag. Het enige dat de vrijwilliger zich af moet vragen als gezinnen een nieuwe hulpvraag opwerpen is: 1) Kan ik dit? 2) Wil ik dit? 3) Heb ik tijd? En 4) Is er iemand die hier beter in is? De vrijwilliger moet de hulpvraag veel meer vanuit zichzelf beantwoorden,

dan vanuit zijn taak, functie, regel, wet of protocol. Dat maakt ook dat hij als mens sneller dichterbij het gezin komt te staan. Gezin en vrijwilliger moeten samen uitzoeken wat werkt en niet werkt. Regels en protocollen helpen hen daarbij, maar ze moeten zelf gezamenlijk keuzes maken. Dat maakt de relatie waarachtig. Als je te vaak moet zeggen 'Dat is niet mijn taak', 'Ik heb maar 30 minuten', 'Dat moet ik met mijn manager overleggen', 'Dat is niet hoe wij werken', of 'Dat past niet in het plan', komt er moeilijk een goede relatie tot stand.



'Samenwerking kan niet top down vormgegeven worden'

Samenwerken met professionals

Op intuïtie en zonder plan werken zorgt voor een goede relatie tussen gezin en vrijwilliger. Samen ontdekken ze op gelijke voet wat werkt en niet werkt. Dit kan botsen met een groep professionals die wel vanuit één of meerdere plannen werkt. 'Die vrijwilliger loopt dwars door onze plannen heen', heet het dan al snel. Ook hebben we veel voorbeelden gezien waar vrijwilligers als extra uitvoerende handjes in plannen van professionals worden geschreven. De vrijwilliger wordt dan onderdeel van het door professionals bedachte plan. Dit kan goed werken, maar de echte kracht van vrijwilligers ligt ergens anders. Zeker bij gezinnen met meerdere problemen waar al veel professionals met plannen bij betrokken zijn. De vrijwilliger kan namelijk een echte relatie aangaan. Van mens

tot mens. Zonder dat er op de achtergrond plannen, regels, targets en collega's meepraten. Juist die kracht is zo waardevol voor gezinnen.

Bij Ik Sta Naast Je in Sittard zijn de projectleiders daar bijvoorbeeld heel duidelijk in. "Onze vrijwilligers moeten de ruimte hebben om naar eigen inzicht een band op te bouwen met het gezin. Dat moet je niet opleggen." Ook zij maakten mee dat professionele partijen vrijwilligers opnamen in hun plan van aanpak. "De consequentie is dat vrijwilligers van alles moeten weten van het gezin. Dat ze zich moeten bemoeien met problemen. Terwijl dat nou juist niet nodig is om een goede vrijwilliger te zijn. Je hoeft niet te weten wat er allemaal speelt om met een kind te gaan zwemmen." Toen ze hoorden dat professionele partijen de vrijwilliger als verplichte voorwaarde opnamen in behandelplannen, schrokken ze flink. "Hier hebben we een stokje voor gestoken." Daarvoor moesten ze wel wat gesprekken aan. "Het gaat dan ook over het beeld dat professionele organisaties hebben. Als je niet precies weet wat een vrijwilliger doet, is het makkelijk om daar allerlei dingen voor te verzinnen." Sinds de rol van de vrijwilliger goed is uitgelegd, komt het niet meer voor dat vrijwilligers voor het karretje worden gespannen. "En nu is er ruimte voor vrijwilligers om soms zelf aan de professionele bel te trekken. Dat is prima."

Draai het om!

Samenwerking kan niet top down vormgegeven worden. Om meer gelijkwaardigheid te krijgen moeten we de gedachte dat professionals zorg kunnen afschalen via vrijwilligers gaan omdraaien. Professionals moeten niet aangeven wat vrijwilligers kunnen doen. De beste samenwerkingen zien we

ontstaan waar gezinnen samen met de vrijwilligers aangeven waarbij ze nog professionele ondersteuning nodig hebben. Dat duurt even, en kan niet vanaf dag één, maar dat moment komt wel als de relatie tussen vrijwilliger en gezin goed is.



'De mentor draait het om'

Deze waarde van vrijwilligers komt prachtig tot uiting bij de JIM-aanpak: Jouw Ingebrachte Mentor. Bij deze aanpak gaan ze ervan uit dat ieder kind wel iemand in zijn omgeving heeft die zijn of haar mentor of maatje kan worden. Samen met deze mentor bepalen jongeren vervolgens wat er moet gebeuren. Ze draaien de hele hulpverleningsfilosofie om. Professionals gaan niet meer eerst een analyse van de situatie maken en dan een plan. De vrijwillige mentor en de jongere nemen de leiding om richting professionals aan te geven wat er nodig is. Dat gaat het best met iemand die echt naast je staat.

04

Loyaal & vriendschappelijk

De Ideale mix tussen vriendschap en professional



Een goede buur is beter dan een verre vriend. Ook in de participatiesamenleving. Wat mensen niet zelf kunnen, daarvoor moeten ze hun eigen netwerk aanboren en een 'sterke sociale basis'. Pas daarna gaan professionals iets voor je betekenen. Dit is de oplossing die vanuit beleidsmakers genoemd wordt om ons zorgstelsel betaalbaar te houden.

Maar gezinnen met veel problemen hebben vaak heel weinig eigen netwerk. Een gebrek aan 'sociale basis'. En hoewel sommigen best een goede buur hebben, heeft die meestal net zoveel problemen als het gezin zelf. En dus komt het gezin al snel terecht bij professionele hulp. Precies wat we niet wilden dus.

Juist daar kunnen vrijwilligers iets betekenen. Zij kunnen de goede buur op afstand zijn die het gezin ondersteunt bij zaken waar ze zelf niet uit komen. Laagdrempelig. Ook 's avonds of in het weekend. En: niet zelden langer dan de gemiddelde jeugdprofessional. Want hoewel vrijwilligers vaak voor een specifieke activiteit of duur worden ingeschakeld, worden ze in de praktijk vaak veel meer voor het gezin. Ze worden het netwerk.

Mirjam van Dijk, projectleider bij Taal Doet Meer, verwoordt het als volgt: "Vrijwilligers komen bijvoorbeeld bij ons om twintig weken lang voor te lezen aan kinderen die moeite hebben met taal. Daarna stopt het vanuit ons; wij willen niet dat vrijwilligers onder onze hoede langer aan een gezin verbonden blijven. In de praktijk blijft zeker 25% langer bij zo'n gezin betrokken, soms nog maandelijks. Omdat ze het leuk

vinden. En omdat ze gewoon nog verder kunnen helpen." Zo wordt een vrijwilliger eigenlijk geleidelijk aan netwerk van een gezin. Gaat die mee naar de ouderavond of naar het buurtteam. Niet omdat dat moet, maar omdat ze dat als 'goede buur' graag willen doen.



'Vrijwilligers kunnen de goede buur zijn op afstand zijn die het gezin ondersteunt bij zaken waar ze zelf niet uit komen'

Het effect is die 'participatiesamenleving' die we zo graag willen. "Ik ken vrijwilligers die een kind echt door de basisschool heen helpen", vertelt Mirjam. "Die beginnen dan als 'gewone' vrijwilliger. Maar vervolgens blijven ze jaren betrokken, helpen ze bij toetsweken, leggen ze uit hoe de CITO-toets werkt. Diegene is echt een buddy voor het gezin geworden, een vast onderdeel van het sociale netwerk." Want een individuele vrijwilliger is ook onderdeel van het netwerk van een gezin, naast familie en vrienden. En zo zijn er in Nederland duizenden goede burens op afstand. Duizenden mensen die samen een sterke sociale basis vormen en ervoor zorgen dat iedereen iemand heeft om op terug te kunnen vallen. Al die vrijwillige inzet samen, dat is pas echt een 'sterke sociale basis'.

Vluchtig of loyaal?

Een veel gehoord tegenargument voor de inzet van vrijwilligers bij gezinnen met multiproblematiek is dat vrijwilligers snel weer zouden vertrekken. De vrijwillige aard van de relatie

zou maken dat mensen er ook weer 'zo maar' vrijwillig mee kunnen stoppen. Maar waar dit tegenargument op gebaseerd is, is ons echt een raadsel. Wij zien vooral het omgekeerde. Vrijwilligers blijven lang. Veel langer vaak nog dan de duur van het vastgestelde traject. Natuurlijk stoppen vrijwilligers ook wel eens voortijdig. Soms zelfs al binnen een maand of een week. Dan komen vrijwilliger en gezin erachter dat er gewoon geen klik is. Er bestaat dan geen goede basis om een goede relatie te ontwikkelen.



'Vrijwilligers vertrekken niet, maar maken het af en blijven in 30% van de gezinnen betrokken nadat het project stopt'

Om zicht te krijgen op de duur van relaties hebben we alle deelnemende organisaties gevraagd om een inschatting te geven. De gemiddelde duur van een traject is dertien maanden. Van deze trajecten wordt 15% voortijdig beëindigd. Vaak omdat gezinnen er mee stoppen, maar ook omdat vrijwilligers stoppen of gezin en vrijwilliger samen besluiten te stoppen. Aan de andere kant gaat 30% van de vrijwilligers en gezinnen door nadat het officiële traject stopt.

Vergeleken met de professionele inzet is dit buitengewoon stabiel. Gezinnen met meerdere problemen hebben niet alleen met vele professionals van verschillende organisaties te maken. Het verloop van deze professionals is ook nog eens hoog. Vanuit dat oogpunt moeten we de vrijwilliger misschien wel als de meest stabiele factor in gezinnen gaan zien. Iemand

die niet alleen veel tijd met het gezin doorbrengt, maar ook iemand die na verloop van tijd het gezin het langst kent.

Vriendschappelijkheid

In het vorige hoofdstuk bespraken we de regels en protocollen die organisaties hanteren om vrijwilligers en gezinnen tegen zichzelf en tegen elkaar te beschermen. Een zekere mate van afstand en taakverdeling is prettig om mee te werken. Tegelijkertijd ontstaat er vaak iets dat verder gaat dan een professionele relatie. Het is geen vriendschap, maar het komt wel dichtbij. We zouden het vriendschappelijk kunnen noemen. Vrijwilligers en gezin zijn niet alleen maar problemen aan het oplossen. Er is ook tijd om leuke dingen te doen. Even een spelletje spelen, of met de kinderen naar de speeltuin. Precies op die momenten ontstaat een bijzondere band.



'Er is ook tijd om leuke dingen te doen'

Ook van belang is de ervaring van de vrijwilliger zelf. Hij of zij moet het ook een zinvolle, leuke of prettige relatie vinden, waarin gelachen wordt ondanks de problemen die er zijn. Gezin en vrijwilliger moeten er beiden wat aan hebben. Daar ontstaat evenwichtigheid in de relatie. Dit is niet de gelijkwaardigheid zoals in een vriendschap. Er blijft altijd een zekere afstand en ongelijkheid. Ouders of kinderen hebben nu eenmaal een hulpvraag en de vrijwilliger tijd over om te helpen. Dat feit alleen al zorgt voor een bepaald patroon in

de relatie tussen hulpvrager en oplosser. Die rollen blijven bestaan in de meeste relaties. Gezinnen, vrijwilligers en de organisaties willen ook niet dat een relatie meteen richting een vriendschap gaat. Afspraken, regels en protocollen helpen daarbij. En gezinnen en vrijwilligers weten zelf vaak goed wat ze wel en niet van elkaar willen.



'Tussen vriendschap en professional'

Voor deze bijzondere positie verdienen de vrijwilligers een groot applaus. Professionals moeten, om hun werk goed te kunnen doen, een zekere mate van afstand houden.

Professionele distantie noemen we dat. Als ze te dichtbij de gezinnen komen, kunnen ze misschien niet meer goed inschatten wat echt nodig is. Bovendien zijn professionals in tijd en aandacht gebonden. Als je twintig of vijftig jongeren of ouders moet bijstaan, heb je simpelweg niet de tijd en ruimte in je hoofd om allemaal duurzame vriendschappelijke relaties op te bouwen.

Vrijwilligers springen in dat gat. Zij kiezen ervoor om wel aan een vriendschappelijke relatie te bouwen. Dat is niet alleen knap, het is ook dapper. Want ze kiezen ervoor om het relatief veilige terrein van professionele distantie te verlaten. Ze gaan een stapje verder en gaan een relatie aan met een gezin. In veel projecten heet dit een maatje. Dat woord zegt het eigenlijk

al: het gaat om een heel bijzondere relatie. Er zit nog iets van distantie in, want het is geen vriendschap. Maar het komt er wel dichtbij.

Tot slot geldt voor jongeren en gezinnen hetzelfde als voor vrijwilligers. Ook zij moeten maar durven iemand toe te laten in hun leven en hulp aanvaarden van een nieuwe persoon. Een onbekende die iets komt doen zonder dat hij of zij gebonden is aan een specifieke taak of opdracht. Bovendien bestaat de relatie nog niet. Ze moeten deze samen met de vrijwilliger opbouwen. Soms lukt dat niet omdat er geen klik is. Maar veel vaker ontstaat er een buitengewoon loyale, vriendschappelijke en nuttige relatie.

05

Ervaring & praktische wijsheid

Over normaliseren en vertrouwen geven



Wilma is snel overprikkeld. Dit maakt het spelen met haar twee jonge kinderen enorm lastig. Want elke beweging of geluid dat ze maken, triggert bij haar een stresspiek.

Spelen is op die manier voor niemand leuk, Wilma raakt gefrustreerd en de kinderen gespannen. Vrijwilliger Sjaan verzint hier iets slims op. Zij gaat met de kinderen op de vloer spelen, terwijl Wilma vanaf de bank toekijkt. Zo kunnen de kinderen lekker spelen en kan Wilma ontspannen en genieten van haar kinderen.

Amateurisme

Of Sjaan zich baseert op een bepaalde opvoedstrategie of didactiek? Nee, het leek haar gewoon logisch om te doen. Dit antwoord zullen veel vrijwilligers geven wanneer je ze vraagt waarom ze doen wat doen. 'Het is toch gewoon logisch?' of 'Zo zou ik het zelf ook willen.' Sjaan is vrijwilliger geworden omdat ze van kinderen houdt. Ze doet het uit liefde. Dat maakt haar een amateur. Amateur komt van het Frans, en het betekent liefhebber, of beter; iemand die iets uitoefent enkel vanwege de liefde voor het beoefenen.

Het lijkt het basisingrediënt voor een goede relatie tussen gezin en vrijwilliger: de intrinsieke passie die de vrijwilliger heeft voor het er kunnen zijn voor het gezin. Niet zelden komt die intrinsieke passie voort uit ervaringen uit iemands eigen leven. Zo is de buddy bij de jonge mantelzorgers vaak zelf eerst deelnemer geweest aan het programma. En komt de vrijwilliger voor Somalische moeders zelf ook uit Somalië. Enigszins een idee hebben van wat de ander meemaakt, maakt de vrijwilliger gemotiveerd om iets te kunnen betekenen.

Wat opvalt is dat dit amateurisme vaak een specifiek soort kennis met zich meebrengt. Waar de professional vanuit een pedagogisch theoretisch kader kijkt naar de gezinssituatie, kijkt de amateur vanuit praktijkervaring. Dit leidt ertoe dat de professional snel geneigd is te denken vanuit problemen. En daardoor situaties (te) snel problematiseert. Terwijl de amateur op zoek gaat naar vergelijkbare eigen ervaringen en vanuit daar gedrag normaliseert. 'Dat hadden mijn kinderen ook op die leeftijd. Geef het een maandje en het is over.'



'Het basisingrediënt voor de relatie tussen gezin en vrijwilliger is een intrinsieke passie om er te kunnen zijn voor elkaar'

Niet om de zaken weg te wuiven, maar zo geeft de vrijwilliger een moeder of vader een referentiepunt om de eigen situatie aan te kunnen toetsen. Die referentiepunten ontbreken vaak in de gezinnen omdat er nauwelijks vergelijkingsmateriaal is vanuit het eigen netwerk. Het is een welkome afwisseling op de hulpverlening waar ze mee te maken hebben. Want ouders onder stress hebben vaak geen behoefte aan iemand die hun opvoedvaardigheden en -keuzes vanuit een professioneel pedagogisch kader beoordeelt en verbetert. Ze hebben behoefte aan iemand die haar kennis niet uit boeken haalt, maar uit het dagelijkse leven. En oplossingen zoekt in het alledaagse.

Normaliseren

Stichting Welzijn Lingewaard (SWL) deed onderzoek naar het

effect van de vrijwilliger op het gezin. Welke impact maakt de vrijwilliger? En op wat voor manier? Ze lieten vrijwilligers een tijdje hun activiteiten en de effecten daarvan bijhouden. "Daar kwamen verrassende resultaten uit!", aldus Anita Blom. "Wat allereerst opviel was dat gezinnen (zowel ouders als kinderen) het meest waardeerden dat de vrijwilliger iets met de kinderen ging doen. Dingen waar ze zelf niet meer aan toe kwamen. Fietsen, koekjes bakken, boekje lezen. Zo hadden de kinderen een leuke tijd en konden ouders even bijkomen en tijd voor zichzelf nemen. Dat is de basis van de vrijwillige inzet." Eén punt verbaasde haar het meest: "De positiviteit die de vrijwilliger zelf uitstraalt werkt aanstekelijk. Een moeder omschreef wel eens dat, zodra de vrijwilliger binnenstapte, iedereen in huis vrolijk werd."

In de marges van de activiteiten die ondernomen worden, is ook ruimte voor reflectie. "Als een moeder zorgen heeft over haar kind, dan kan de vrijwilliger daarin meedenken. Door bijvoorbeeld te relativieren. Of te laten merken dat ze niet de enige moeder met die zorg is, maar dat elke moeder daarmee worstelt." Soms helpt de vrijwilliger ook het onderwerp bespreekbaar te maken. "Normaliseren van de dynamiek tussen ouder en kind, zou ik het noemen", aldus Anita. "Niet onnodig problematiseren, maar nou juist laten zien dat bepaalde dingen erbij horen en simpel opgelost kunnen worden."



'De positiviteit die de vrijwilliger zelf uitstraalt werkt aanstekelijk'

Bij SWL vinden ze het erg belangrijk dat de vrijwilliger vanuit nieuwsgierigheid en gelijkwaardigheid het gezin in stapt, ook als diegene zelf een pedagogische achtergrond heeft. "Er zijn natuurlijk best wat vrijwilligers met een pedagogische achtergrond. Die hebben soms de neiging om te kijken naar opvoedstijl of -problemen. Dan grijpen wij in: 'Ho, stop! Zie het als een luxe dat je eens niet met je professionele bril hoeft te kijken en gewoon plezier mag maken!'"

Vertrouwen geven

Door te normaliseren dragen vrijwilligers ook direct bij aan het vertrouwen van ouders en kinderen. En dat is hard nodig. Gezinnen met meerdere problemen hebben vaak een groot gebrek aan vertrouwen. Ze krijgen ook nergens vertrouwen van. Ze worden iedere dag geconfronteerd met het feit dat het ze niet lukt om de stapeling aan problemen op te lossen. Het lukt ze niet om hun kinderen goed op te voeden, het lukt ze niet om hun administratie op orde te brengen, een baan te vinden, het huis netjes te houden, een opleiding af te ronden. Alle hulpverleningstrajecten die erop zijn gericht om mensen zelf te leren hun problemen op te lossen confronteren hen daar alleen maar meer mee. Want het lukt ze niet om al die problemen tegelijkertijd op te lossen. En dus krijgen ze van hun participatiecoach te horen dat ze echt beter hun best moeten doen als het niet lukt een baan te vinden. Hun schuldhulpverlener dreigt ermee te stoppen als ze morgen niet minder gaan uitgeven en de administratie aanleveren. De opvoedondersteuner wil dat er echt tijd en energie in de opvoeding gestoken moet worden. En op school vragen ze om meer structuur thuis zodat de kinderen huiswerk gaan maken. Nooit doen ze iets goed. Dat gaat aan je vreten op termijn.

Daarom is het zo belangrijk dat je af en toe hoort dat je het zo gek nog niet doet. Dat het best wel menselijk is wat je doet. Van iemand die ziet dat je iedere dag keihard werkt om je hoofd boven water te houden. Vrijwilligers hebben de tijd om te zien hoe hard iedereen werkt of worstelt. En ook de tijd om geregeld een compliment te geven op die momenten dat er ook echt wat goeds gebeurt.



'Vrijwilligers zijn praktisch wijs en zetten dit in voor de gezinnen'

Praktische wijsheid

De vrijwilligers in onze voorbeelden zijn wat Aristoteles zou noemen 'praktisch wijs'. In *Ethica Nicomachea* gaat hij op zoek naar wat goed handelen is. Hij zoekt niet naar handelen dat per se effectief, efficiënt of rechtvaardig is. Hij wil weten wanneer we het goede doen en of we de goede dingen goed doen. Hij komt erachter dat goed handelen bestaat uit het vinden van het juiste midden. Mensen die goed handelen slaan niet door in het een of het ander. Vrijgevigheid ligt bijvoorbeeld tussen gierigheid en verkwisting. Geduld tussen ongeduld en lethargie en vertrouwen is het midden tussen wantrouwen en naïviteit. Maar wat 'het juiste midden' is, verschilt per situatie. Goed handelen is situationeel. We kunnen niet vooraf vaststellen, of regelen, of voorspellen, wat wanneer goed handelen is. We moeten in iedere situatie weer opnieuw afwegen wat op dat moment het juiste midden

is. Dit leer je volgens Aristoteles vooral door te doen, door te handelen. Goed handelen leer je niet uit een boek, of door er veel over te praten, laat staan door regels te volgen. Goed handelen leer je vooral door te handelen.

En laat dat nu precies zijn wat vrijwilligers graag doen, handelen. Daar begonnen we dit hoofdstuk mee. Vrijwilliger zijn amateurs, ofwel liefhebbers. Ze doen graag wat ze doen en doen dat op basis van alle ervaringen in hun leven. Op basis van alle situaties waarin ze eerder 'het juiste midden' hebben moeten vinden om goed te handelen. Daarmee kunnen ze niet alleen zichzelf helpen om het juiste midden te zoeken. Ze kunnen ook hun zoektocht en ervaringen delen met gezinnen. Ze kunnen hun praktische wijsheid overdragen op gezinnen, op het moment dat dit nodig is. Op het moment dat het gezin moet handelen.

06

Gaandeweg het probleem ontdekken

Over het probleem achter de hulpvraag



In zorg- en hulpverleningsland is het heel normaal om eerst het probleem vast te stellen en dan een plan te maken. Eerst de diagnose, dan het behandelplan. In hoofdstuk 3 zagen we al dat vrijwilligers niet zo planmatig werken.

Hun kracht zit juist in het werken zonder plan. Gewoon doen en langzaam verder komen. Ze geven zichzelf de rust om gaandeweg meer en of dieperliggende problemen en oorzaken te ontdekken.

In Zoetermeer werken Humanitas en Jong Perspectief samen om vanuit hun gedeelde ervaring gezinnen met complexe hulpvragen te ondersteunen. Jeugdartsen en andere professionals kunnen gezinnen doorverwijzen met een vraag om een vrijwilliger in te zetten. In het eerste jaar van deze samenwerking leerden ze dat de vrijwilligers het werk in deze gezinnen heel goed aan konden. In het tweede jaar deden ze nog een ontdekking. Het was opvallend dat in veel situaties vrijwilligers na een paar maanden ontdekten dat er een heel andere hulpvraag was in het gezin. De oorspronkelijke hulpvraag ging vaak om ondersteuning bij het opvoeden, huiswerk maken of om er te zijn voor kinderen die te weinig aandacht krijgen. Gaandeweg ontdekten vrijwilligers allereerste andere problemen. Bijvoorbeeld dat een moeder veel stress heeft omdat er financiële problemen zijn. Ze weet niet hoe ze die moet oplossen. Maar ze weet wel dat als het opgelost is, er weer ruimte ontstaat om meer tijd en aandacht aan de kinderen te besteden. Vrijwilligers ontdekken op welke manier problemen samenhangen en pas na verloop van tijd voelen ouders de ruimte om aan te geven wat volgens hen echt eerst opgelost moet worden.



'Vrijwilligers gaan zonder vooropgesteld plan langs om te doen wat nodig is'

Niet weten waar je naar zoekt

Stichting Ontmoeting helpt met het lokale bemoeizorgteam mensen die niet om hulp vragen of zorg mijden. Als ze een aanmelding krijgen, verkennen ze of iemand een vrijwilliger kan gebruiken. Want ze weten dat deze doelgroep altijd wel ergens hulp bij kan gebruiken. Dat kan van alles zijn, van samen koffiedrinken en kranten uitzoeken tot het opruimen van de schuur. Als er een passende vrijwilliger is gevonden, draait deze een tijdje mee in het gezin. Ze doen wat voor het gezin nodig is. Ondertussen onderzoeken ze of er meer nodig is. Een van de vrijwilligers van Stichting Ontmoeting kwam bijvoorbeeld in eerste instantie langs bij een gezin om brieven voor te lezen, maar ontdekte gaandeweg dat de moeder beter geholpen zou zijn met Nederlandse les. Een andere vrijwilliger bouwde zo'n goede band op met een bejaarde vrouw, dat de vrouw tegen haar voor het eerst in haar leven durfde te vertellen dat ze vroeger misbruikt is. Er worden nu manieren gezocht om de vrouw hiermee te helpen. De vrijwilligers van Stichting Ontmoeting gaan dus zonder vooropgesteld plan langs bij gezinnen om te doen wat nodig is. En door rustig te blijven, het vertrouwen te wekken en een band op te bouwen proberen ze vervolgens om daar waar nodig de weg te openen naar andere hulp.

Een mooie veilige plek creëren

Mama's Garden is een initiatief voor moeders in Rotterdam-Zuid, ontwikkeld met studenten van de Hogeschool Rotterdam.

De studenten en vrijwilligers van Mama's Garden organiseren informele bijeenkomsten waar moeders in contact kunnen komen met andere moeders en professionals. Ook zet Mama's Garden studenten in als buddy voor de moeders.

De studentvrijwilligers van Mama's Garden proberen om de moeders dit steunende netwerk te bieden. Omdat ze zelf ook nog aan het leren zijn, zijn ze voor de moeders veel toegankelijker dan de professionele zorgverleners waar veel moeders ook mee te maken hebben. De moeders voelen zich bij hen minder bedreigd en bekeken. En het contact is wederkerig: de studenten en de moeders leren van elkaar. Ze doen leuke dingen met de moeders (bijvoorbeeld samen lezen of wandelen), en spelen met de kinderen. Zo bouwen ze met de moeders een vertrouwensband op.

Vanuit deze vertrouwensband proberen de vrijwilligers van Mama's Garden erachter te komen wat de hulpvraag is van de moeders, en proberen ze om zo goed mogelijk bij deze hulpvraag aan te sluiten. Ze gaan continu het gesprek aan en stellen vragen over wat er allemaal speelt. De moeders vertellen over wat ze hebben meegemaakt, over hun taalachterstand en het gebrek aan een eigen opvoeding en over waar ze op dit moment in hun leven tegenaan lopen. Aan de hand hiervan kunnen de vrijwilligers ze – waar nodig – doorverwijzen naar professionals. De vrijwilligers van Mama's Garden bieden dus zelf geen zorg, maar vooral een plek waar ruimte is voor persoonlijke aandacht, ontspanning en plezier. Juist omdat hier ruimte voor is, weten ze de hulpvraag van het gezin vaak goed te achterhalen.

Een bijzonder voorbeeld hiervan is de samenwerking van Mama's Garden met de jonge moedersklas van het MBO Zadkine. Mama's Garden koppelt studentvrijwilligers (die soms zelf ook moeder zijn) aan de jonge moeders in de klas. De vrijwilligers sluiten aan bij de thema's van de burgerschapslessen en ondersteunen bij allerlei andere vragen. Een aantal van de vrijwilligers loopt zelf ook weer stage bij Mama's Garden. Om achter de behoeftes van de moeders te komen, laten ze hen een dagboekje invullen. In dit boekje visualiseren de jonge moeders hun week met polaroidfoto's. Per polaroidfoto beantwoorden ze vragen, zoals: Met wie heb je vandaag contact gehad en waarover? Waar moest je om lachen bij je kind? Heb je iets moeten regelen vandaag?



'Opvoeden doe je niet alleen - het is fijn om zorgen en plezier te kunnen delen'

Voor de vrijwilligers is dit een manier om erachter te komen waar de moeders in het dagelijks leven tegenaan lopen en hoe ze hen daarbij kunnen begeleiden. De moeders kunnen aan de hand van het boekje hun week bespreekbaar maken en hierover met elkaar en de vrijwilligers ervaringen, ideeën en tips uitwisselen. Zo waren er bijvoorbeeld moeders die aangaven dat ze het moeilijk vonden om thuisonderwijs te geven. Er waren moeders die tegen problemen in de opvoeding aanliepen of het lastig vonden om iedere dag gezond voor hun kinderen te koken. Ook was er een moeder die 's ochtends rennend op de trap een foto had gemaakt

en daarmee een gesprek teweegbracht over de ochtendplanning en hoe je die op een goede manier vormgeeft.

Bewust en creatief op zoek naar de vraag achter de vraag

De vraag achter de vraag achterhaal je niet in één gesprek. Daar is tijd, aandacht en vertrouwen voor nodig. De Ontmoeting gebruikt vrijwilligers bewust om te kijken wat er bij zorgmijders aan de hand is en om dieperliggende problemen te achterhalen. Als er niet meer aan de hand is, is het ook goed. Dan lossen vrijwilligers in ieder geval de directe meer praktische problemen op.

Bij Mama's Garden creëren ze heel bewust een mix van een goede sfeer en leuke activiteiten, maar wel activiteiten die ook in het teken staan van uitdagingen en mogelijke problemen voor jonge moeders. Door met de foto's aan de slag te gaan, ontwikkelen ze een manier om over de persoonlijke levens van de moeders te praten. Daarmee versnellen ze het proces om achter dieperliggende problemen te komen.

07

Hoe leer je de verzorgingsstaat vertrouwen?

Over opschalen in plaats van afschalen



Soms hebben mensen hulp nodig, maar gaan ze hier zelf niet naar op zoek. Denk bijvoorbeeld aan ouders die moeite hebben om hun kinderen op te voeden, maar die uit schaamte of angst voor de jeugd-bescherming geen hulp durven te vragen. Denk aan mensen met zware autistische problematiek die zichzelf niet goed kunnen redden, maar zelf niet vinden dat ze hulp nodig hebben. Denk aan mensen die met hun verzamelwoede overlast veroorzaken, maar dat zelf niet zo zien. En denk aan mensen die in hun leven al zoveel hulpverleners over de vloer hebben gehad dat ze er 'klaar mee zijn'. Omdat ze niet elke keer opnieuw met iemand een band willen opbouwen, omdat ze zich in het verleden niet begrepen hebben gevoeld of omdat ze niet langer willen dat mensen voor hen denken en beslissingen nemen.

In dit soort gevallen zitten hulpverleners vaak met hun handen in het haar. Zeker als de situatie zodanig verslechtert dat er iets ergs gebeurt en dwangmaatregelen als een ondertoezichtstelling, een zorgmachtiging of een uithuisplaatsing niet meer te voorkomen zijn. Om dit soort maatregelen voor te zijn, is het zaak dat deze mensen in een eerder stadium worden geholpen. Maar hoe help je iemand die hier zelf niet voor openstaat?

Opschalen in plaats van afschalen

Veel projecten en professionals lijken uit te gaan van een vast mantra: vrijwilligers kunnen goed ingezet worden om zorg af te schalen. Na verloop van tijd gaat het zo goed met gezinnen dat professionals er langzaam uit kunnen en vrijwilligers de zorg langzaam over kunnen nemen. Op die manier krijgen de

professionals weer tijd en ruimte om nieuwe gezinnen op te pakken.

Uit de vorige hoofdstukken blijkt al dat wij hebben gezien dat vrijwilligers veel meer kunnen betekenen. Ze zijn meer dan een soort lightversie van professionele zorg. Ze kunnen echt andere dingen en sommige dingen beter dan professionals, juist omdat ze het als vrijwilliger doen. En belangrijker, we ontdekten ook dat het afschalen van zorg lang niet altijd opgaat. Bij gezinnen met complexe problematiek zien we veel vaker het omgekeerde patroon. Deze gezinnen durven zich niet te melden met hun problemen of hebben de verzorgingsstaat na jarenlange slechte ervaringen volledig de rug toegekeerd. Vrijwilligers helpen om weer vertrouwen te krijgen in die verzorgingsstaat. Vrijwilligers helpen om problemen bespreekbaar te maken en weer een hulpvraag te stellen.



'Vrijwillige inzet leidt niet altijd tot minder professionele hulp, maar maakt (meer) hulp aanvaarden wel bespreekbaar'

'Als jij echt van je schulden af wilt, maak ik een afspraak en gaan we samen naar de gemeente.'

'Laten we samen naar je huisarts gaan om te vragen of hij er nog een keer naar wil kijken.'

'Ik ga wel mee naar je opvoedondersteuner, dan leggen we je vraag samen op tafel. Dan kunnen jullie er samen aan werken. Ze zijn er echt niet op uit om je kinderen zomaar af te pakken.'

Het zijn dit soort interventies waardoor ouders weer vertrouwen krijgen. Zeker als vrijwilligers ook meegaan naar instanties. De kwaliteit van gesprekken neemt enorm toe als iemand meegaat die zelf niet direct de stress en onrust van alle problemen ervaart. Ook kan de vrijwilliger na afloop nog eens rustig doornemen wat er is besproken en wat volgens hem of haar de beste opties zijn.

Op die manier werken vrijwilligers veel meer aan opschalen dan aan afschalen. Ze vervangen geen professionals, ze zorgen dat mensen de zorg gaan vragen die ze nodig hebben. Dat past op korte termijn niet in het geloof in kostenbesparing. Want deze gezinnen gaan als het goed is meer hulp vragen. Maar het is wel hulp die ze echt nodig hebben. En het is zorg die aanslaat omdat ze het zelf vragen. Dat is op de lange termijn veel goedkoper dan zorg inzetten die niet aanslaat.

Ervaring en vertrouwen

Een goed en bijzonder voorbeeld hiervan zien we bij stichting IFTIN. Ze organiseert bijeenkomsten en koppelt vrijwilligers aan vrouwen met een vluchtelingenachtergrond van met name Somalische en Eritrese afkomst. Veel van deze vrouwen komen met hun gezin naar Nederland en hebben dan allerlei vragen over de Nederlandse cultuur, de opvoeding van hun kinderen en het Nederlandse onderwijs. Wat in de Somalische cultuur bijvoorbeeld wordt gezien als discipline geven aan je kind wordt in Nederland gezien als kindermishandeling. En vrouwenbesnijdenis is in Somalië gebruikelijk, maar in Nederland verboden.

Bij een deel van de gezinnen die stichting IFTIN helpt, is er sprake van opvoedingsproblematiek. Het is voor Somalische

vrouwen vaak niet duidelijk wat voor taken en verantwoordelijkheden ouders in Nederland hebben. Ze weten bijvoorbeeld niet wat er van hen en hun kinderen verwacht wordt op school en op het kinderdagverblijf. Ze zien de opvoeding van hun kinderen primair als eigen verantwoordelijkheid en niet als de verantwoordelijkheid van de juf of de meester. Dit maakt dat ze zich bijvoorbeeld beledigd kunnen voelen als de juf of meester zegt dat hun kind minder zelfvertrouwen heeft dan de andere kinderen in de klas. In de Somalische cultuur is het niet gebruikelijk om dit soort dingen op zo'n directe manier te zeggen. En cultuurverschillen als deze kunnen makkelijk uitlopen op conflicten.



'Nieuwkomers weten niet altijd wat er van hen verwacht wordt op school en in de opvoeding'

Vaak zijn Somalische vrouwen huiverig om met hun problemen naar instanties toe te stappen. Bijvoorbeeld omdat ze bang zijn dat hun kinderen dan zullen worden afgepakt. Ouders weten vaak niet welke organisaties er allemaal zijn en waar ze allemaal gebruik van kunnen maken. Zo zijn er allerlei organisaties die activiteiten organiseren voor kinderen (denk bijvoorbeeld aan sporten). Dit zijn geen jeugdbeschermingsorganisaties, maar dat weten de ouders vaak niet.

Een van de moeders is bijvoorbeeld geholpen door een vrijwilliger van stichting IFTIN omdat haar kind in het water was gevallen. Als gevolg hiervan had het kind nachtmerries. Het

was bang en durfde niet meer buiten te spelen, maar haar moeder durfde geen hulp te vragen. Ze wist niet dat je met een angstig kind naar de huisarts kan gaan. En dat er dan een psycholoog of orthopedagoog kan worden ingeschakeld om je kind te helpen. Bovendien voelde ze zich schuldig en schaamde ze zich ervoor dat ze haar kind niet goed genoeg in de gaten had gehouden. Ze was bang dat de huisarts de jeugdbescherming in zou schakelen en dat haar kind dan uit huis geplaatst zou kunnen worden.

De vrijwilligers van IFTIN proberen dit soort misverstanden bij de vrouwen weg te nemen. Ze geven voorlichting over het onderwijs in Nederland en over hoe een Nederlandse opvoeding eruitziet. De vrijwilligers hebben zelf ook een vluchtelingenachtergrond en zijn dus ervaringsdeskundigen. Ze kunnen de vrouwen in hun eigen taal en vanuit hun eigen ervaring uitleggen wat de verschillen zijn tussen de Somalische cultuur en de Nederlandse. Ook kunnen ze duidelijk maken dat het inschakelen van hulpverlening niet betekent dat ze hun kind op een Nederlandse manier hoeven op te voeden. Dat de Nederlandse overheid zich niet bemoeit met de religie en cultuur die je je kind bijbrengt. Dat er heel wat aan de hand moet zijn voordat een kind uit huis geplaatst wordt. En dat om hulp vragen bij de opvoeding van je kind niet per se betekent dat je een slechte ouder bent.

Het verhaal van Kawthar

'Je hebt veel kamers in je huis, maar je kiest ervoor om in dezelfde kamer te blijven zitten. Een vrijwilliger helpt je om de rest van het huis te leren ontdekken.'

Kawthar is vijftien jaar geleden gevlucht uit Somalië. Ze heeft drie kinderen. Eén van haar kinderen was zo druk dat Kawthar niet meer met haar kinderen naar andere mensen toe durfde. Ze zag dat haar kind anders was dan andere kinderen, maar wist niet waar dat door kwam. Op een gegeven moment besloot ze dat ze hulp moest zoeken. Maar bij wie moest ze aankloppen? Ze vertelde dat ze een behoorlijke taalachterstand had en weinig kennis van organisaties die haar mogelijk zouden kunnen helpen. Voor sommige organisaties was ze bang, bijvoorbeeld voor de GGD: "Ik wist niet op welke deur ik dan zou kloppen." Bovendien schaamde ze zich behoorlijk voor haar drukke kind. Ze was bang dat mensen haar een slechte ouder zouden vinden.



Haar grootste angst was dat haar kind zou worden afgepakt als ze zich bij een hulpverleningsorganisatie zou melden'

Op een gegeven moment werd ze door iemand uitgenodigd voor een van de bijeenkomsten van IFTIN. Ze hoorde dat het leuke en gezellige bijeenkomsten waren. Haar kinderen, toen twee, drie en vier jaar, nam ze mee. Ondanks het feit dat een van haar kinderen daar ongetwijfeld door de ruimte zou gaan racen. Ze zette zich over de stress en de schaamte heen en heeft het daar de hele dag volgehouden. "Het ijs was gebroken", zegt ze. Ze kwam in contact met één van de oprichters van IFTIN, waar ze gelijk een klik mee had. Het hielp dat de oprichter haar taal sprak en pedagogiek had gestudeerd. Tegen haar durfde Kawthar te fluisteren dat haar kind

druk was en dat hij niet tegen haar praatte. De oprichter kon Kawthar uitleggen dat haar kind abnormaal gedrag vertoont en dat het goed is verder hulp te zoeken.

Kawthar werd gekoppeld aan een vrijwilliger van IFTIN die leuke dingen met haar is gaan doen. Zo gingen ze samen weg om een patatje te eten en naar de bioscoop te gaan, waardoor Kawthar even ontlast werd. Gaandeweg hebben de vrijwilliger en de oprichter van IFTIN Kawthar ervan overtuigd om naar de huisarts te gaan. De huisarts heeft Kawthar vervolgens doorverwezen. Zo kwam Kawthar erachter dat haar kind autistisch is. Zelf had Kawthar in de zorgsector gestudeerd, maar ze wist niet wat autisme was en dat er in Nederland ook instanties zijn die kinderen met dit soort problemen kunnen helpen.



'Ik wil me nu graag inzetten voor anderen en teruggeven aan hen wat de organisatie voor mij heeft gedaan'

"Elke stap die ik sindsdien heb genomen is een goede stap voor mijn kind geweest", zegt ze. "Er werden niet voor niets brieven naar mij gestuurd dat er iets niet klopte. Daar was ik zelf al bang voor. Je wil geholpen worden, maar tegelijkertijd ook niet geholpen worden. En om die angst te verwerken heb je een vertrouwenspersoon nodig. De vrijwilliger en oprichter van IFTIN konden zeggen: het is goed, doe het maar. Er is zoveel hulp om je heen, maar je weet niet hoe je die hulp moet gebruiken. Je hebt eten in je koelkast

(oftewel: toegang tot hulp), maar je komt nooit je kamer uit om er gebruik van te maken."

Tegenwoordig werkt Kawthar zelf als vrijwilliger voor stichting IFTIN: "Ik wil me nu graag inzetten voor anderen en teruggeven aan hen wat de organisatie voor mij heeft gedaan. Want ik zal nooit vergeten hoe ik zelf door een vrijwilliger geholpen ben. Zonder deze groep vrouwen had ik nooit bereikt wat ik heb bereikt." Met haar ervaringskennis helpt Kawthar vrouwen die nu in de situatie zitten waar zij vijftien jaar geleden in zat. Zo helpt ze een Somalische vrouw met vier kinderen, waarvan er drie autistisch zijn. "Ik probeer haar gerust te stellen", zegt ze, "en haar ervan te overtuigen dat jeugdzorg en de GGD haar graag willen helpen." Deze vrouw doet de deur nog niet open voor de hulpverlening. Kawthar is als enige binnen geweest. "Omdat ik heb gezegd dat ik haar lotgenoot ben en hetzelfde heb meegemaakt." De vrouw wil volgens Kawthar wel geholpen worden, maar ze wil niet alles vertellen. "Ze denkt dat wij werken met de GGD", zegt ze. "Toen ik zelf werd geholpen heb ik ook dingen bij me gehouden. Ik zei altijd dat het wel goed ging en dat mijn kind een beetje druk was."

Er eerder bij zijn

Het voorbeeld van Kawthar en het werk van stichting IFTIN laat zien hoe moeilijk het is om preventief te werken. Vaak wordt gedacht dat als we mensen met problemen maar eerder kunnen vinden we ze naar hulp kunnen begeleiden. Zo eenvoudig is het niet. Het is een hele kunst om mensen een hulpvraag te laten stellen. Zeker als ze die vraag om wat voor reden dan ook niet durven te stellen. Dan is er tijd, een klik en vertrouwen nodig om die vraag te achterhalen, zagen

we al in het vorige hoofdstuk. Tegelijkertijd is het niet zo dat er helemaal geen professionals bij deze gezinnen betrokken zijn. Bij gezinnen met meerdere problemen zijn heel veel professionals betrokken of betrokken geweest. Maar hoe goed professionals ook zijn in hun vak, vrijwilligers met dezelfde ervaring als ouders en jongeren kunnen altijd meer bereiken als er sprake is van wantrouwen richting hulpverleners. Zij kunnen mensen met problemen weer toeleiden naar de voorzieningen, hulp en zorg die ze echt nodig hebben. Daarvoor hoeven vrijwilligers nog niet eens ervaringsdeskundige te zijn. Alleen het hebben van een gedeelde ervaring kan genoeg zijn om iemand te overtuigen passende hulp te zoeken.

08 Matching

Over de bijzondere aandacht die vrijwilligers-organisaties AAN 'de klik' besteden



Veel vrijwilligersorganisaties besteden uitgebreid aandacht aan het matchen van vrijwilliger en gezin. Door vooraf goed te matchen is tijdens het proces veel minder tijd en aandacht nodig om een relatie op te bouwen. Goed gematchte relaties lopen vanzelf. Verkeerd gematchte relaties zijn de moeite van het ontwikkelen niet waard, zo is de gedachte. Bovendien stoppen vrijwilliger en/of gezin zelf gewoon met de relatie als er geen klik is. Dat simpele gegeven maakt dat je als organisatie extra aandacht aan een goede match moet besteden. Professionele organisaties hoeven deze match niet zo uitgebreid te maken. Want die mogen niet zomaar stoppen met hulpverleners, het 'zorgproduct' staat centraal. Maar vrijwilligersorganisaties hebben hun matchingsproces goed op orde want bij hun staat de relatie centraal. De bijzondere manier waarop de organisaties de koppeling maken is cruciaal en vaak zijn ze zich hier niet eens van bewust.



'Jongeren en ouders in complexe gezins-situaties krijgen zelden de mogelijkheid om hun eigen professionele hulpverleners te kiezen'

Koppelen

Humanitas Wel Thuis koppelt vrijwilligers aan complexe gezinnen met jeugdzorgproblematiek. Hun ervaring met de iets lichtere Humanitas Homestart methodiek (vrijwilligers in gezinnen met opvoedproblematiek) was zo positief dat ze kijken of dit ook voor de wat meer complexe gezinssituaties

kan helpen. Het koppelen is een belangrijke eerste stap in het proces. En daarbij gaan ze niet over een nacht ijs. Het proces ziet er als volgt uit:

Allereerst vindt er een intake met zowel de vrijwilliger als de ouders plaats. Ouders kunnen aangeven wat ze van een vrijwilliger verwachten, waar ze aan willen werken en wat voor type vrijwilliger ze graag zouden zien. Met de vrijwilliger wordt gekeken naar wat voor rol ze graag in wat voor type complexe gezinsproblematiek wil spelen. Op welke manier hun competenties daarbij aansluiten en op welke manier training en coaching hen kan helpen om dit goed te doen. Vervolgens leert de projectleider deze vrijwilligers tijdens de basistraining verder en beter kennen. Ze ziet hoe de vrijwilligers reageren op verschillende situaties.

De projectleider schat vervolgens in welke vrijwilligers goed bij welke gezinnen zouden passen. Als ze daar een goed gevoel over heeft, legt ze de potentiële match aan zowel de ouders als de vrijwilliger voor. Bij een positieve reactie vindt er een kennismakingsgesprek plaats. Tijdens dit gesprek verkennen ouders en de vrijwilliger of er een klik is en of ze hetzelfde denken over rollen, taken en relatie.

Pas dan start het traject. Daarbij houdt de projectleider regelmatig contact over hoe het gaat. Waar nodig coacht ze de vrijwilliger en bij een mismatch zal ze voorstellen om te stoppen. Tijdens het hele proces heeft de projectleider ook contact met de betrokken professionals in het gezin en neemt ze hun overwegingen mee bij het matchen en ontwikkelen van de relatie.

Schematische weergave van het proces
(dit anders vormgeven, zwartwit evt
door de illustrator?)



Wat is hier bijzonder aan?

Jongeren en ouders in complexe gezinssituaties krijgen zelden de mogelijkheid om hun eigen hulpverleners te kiezen. Ook kunnen ze bijna nooit aangeven wat voor type hulpverlener ze willen. Het lot beslist over wie hun jeugdhulpverlener wordt, over wie opvoedondersteuning komt geven, over wie bewindvoerder wordt, over wie hun jobcoach wordt, wie hun maatschappelijk werker wordt en wie de reclasseringswerker wordt. Jongeren en ouders moeten voor langere tijd een relatie met deze professionals aangaan, maar worden daarin niet gecoacht of getraind. Ze zijn er ook niet voor opgeleid.

Hulpverleners zijn wel opgeleid om een relatie op te bouwen. Voor veel professionals in het sociale domein is het opbouwen en onderhouden van een goede relatie een van de belangrijkste onderdelen van het werk. Maar ook professionals kunnen niet altijd op voorhand kiezen welk gezin ze wel en niet kunnen helpen. In teamverband stemmen ze wel af wie mogelijk het best bij een nieuw gezin past, maar in de praktijk wordt de inhoudelijke vraag vaak overschaduwed door de vraag naar capaciteit. Wie er tijd heeft voor nog een gezin is uiteindelijk vaker bepalend dan wie het allerbest past bij dit gezin.

Dat dit op grote schaal gebeurt, mag zorginhoudelijk verbazen. Uit ieder onderzoek van de laatste twintig jaar blijkt telkens weer hoe belangrijk de relatie tussen cliënt en professional is. Toch vertrouwen zorg-, hulp- en dienstverleners voor het opbouwen van die relatie volledig op de opleiding en ervaring van professional om die relatie eenzijdig tot stand te brengen. Van de cliënt wordt niets verwacht of gevraagd in het tot stand brengen van de klik. En vooraf onderzoeken of er

misschien een klik is tussen gezin en professional gebeurt al helemaal niet.

Alles voor een goede klik

Tegen de achtergrond van professionele koppeling lijkt het proces van Humanitas Wel Thuis bijna overdreven uitgebreid, maar dat is het niet. Ze begrijpen hoe belangrijk een goede voorbereiding is voor de klik die de vrijwilliger en het gezin hebben. Andere vrijwilligersorganisaties volgen ook soortgelijke uitgebreide matchingsprocedures. Organisaties die werken met de JIM-aanpak gaan zelfs nog een stap verder.

JIM staat voor Jouw Ingebrachte Mentor. Vanuit de JIM-aanpak hebben organisaties geleerd dat iedere jongere wel iemand in zijn omgeving heeft waar hij al een klik mee heeft. Dit kan een oom zijn, een buurvrouw, een oude voetbaltrainer. Iedereen kent wel iemand die hij van nature al ervaart als mentor-figuur, omdat ze een bijzondere band met elkaar hebben. In de JIM-aanpak verkennen betrokken professionals eerst met een jongere wie hij of zij zelf als potentiële mentoren voor zich ziet. Vervolgens worden met één of meerdere mentoren zogenaamde Levinas-gesprekken gevoerd. In dit gesprek gaat de professional met de kandidaat- JIM op zoek naar de voorwaarden die voor hem/haar belangrijk zijn en wat de JIM nodig heeft om een goede mentor te kunnen zijn. Na de keuze kan snel worden geschakeld. Omdat er al een klik en een relatie tussen jongere en mentor is, kan er direct toegewerkt worden naar de invulling van het mentorschap, en vooral de samenwerking tussen professional en JIM en de jongere.

Daarmee slaat de JIM-aanpak twee vliegen in één klap. Doordat er al een klik is kunnen betrokken direct aan de slag met het inhoudelijke doel van het mentorschap. Daarnaast, en dat is misschien nog wel belangrijker, worden er direct afspraken gemaakt over de samenwerking en een taakverdeling met het professionele veld. Wat hebben jongere en de JIM nodig van professionals en hoe kan de JIM zo goed mogelijk ondersteund worden om een belangrijke rol in het leven van de jongere te spelen? Een belangrijke 'bijvangst' van de JIM-aanpak is dat de relatie duurzaam is. Dit komt omdat de jongere en de JIM elkaar al kennen voordat het officiële mentorprogramma start. Hun natuurlijke band wordt versterkt door het mentorprogramma en blijft ook na de afronding van het mentorprogramma.



'De voorbereiding van een koppeling is uitgebreid zodat een relatie kan worden opgebouwd'

Doorontwikkelen van de klik

Een goede klik ontstaat niet vanzelf. Het ontwerp van een goed matchingsproces is belangrijk. Een goed stappenplan en vooraf ontwikkelde gespreksvormen, zoals het Levinas-gesprek tussen JIM en professionals, helpen het matchingsproces te structureren en verbeteren. Van die laatste aanpak leren we dat het ook helpt om de relatie tussen vrijwilliger en professionals vorm te geven. Als daar ook een klik ontstaat, kunnen professional, vrijwilliger en jongere of gezin optimaal samenwerken.

09 Ontwikkelkracht

lets nieuws doen kost energie



Het Oranje Fonds subsidieerde drie jaar lang twintig organisaties om vrijwillige zorg in het gezin te ontwikkelen. Een deel van de organisaties had al langer ervaring met het inzetten van vrijwilligers in gezinnen. Voor hen lag de uitdaging vaak in het koppelen van vrijwilligers aan andere of complexere gezinnen dan ze gewend waren. Dit was bijvoorbeeld het geval bij Humanitas Eindhoven. Landelijk helpt Humanitas ongeveer drieduizend gezinnen per jaar met vrijwillige ondersteuning in hun Home-Start project. Vrijwilligers ondersteunen gezinnen met lichte opvoedvragen, zo ook in Eindhoven.



'Professionals in gezinnen zien het niet zondermeer zitten om een vrijwilliger een rol te geven'

In Eindhoven is Humanitas ook gestart om de Home-Start methode te gebruiken bij gezinnen met zwaardere opvoedproblemen in het Wel Thuis project. Er komen namelijk steeds meer vragen van gezinnen met zwaardere problematiek binnen die ze niet kunnen beantwoorden, terwijl ze zien dat een deel van de vrijwilligers prima met zwaardere opvoedproblemen kan omgaan. Deze gedachtegang zit achter veel van de twintig projecten. Daarnaast zijn er organisaties die een andere ontwikkeling in gang hebben gezet. Dit zijn professionele organisaties zoals Trias (jeugdzorg), Parlan (jeugdzorg) of Kadera (vrouwenopvang) die al met professionals in gezinnen met zware problematiek werken.

Iets nieuws opzetten = mensen continue overtuigen

Op papier, in de projectplannen, lijken beide ontwikkelingen niet zo ingewikkeld. Organisaties zijn goed in een specifiek proces (vrijwilligers koppelen of jeugdzorg leveren) en voegen daar één element aan toe: gezinnen met zwaardere problematiek of vrijwilligers. Toch zagen we een verrassend groot aantal projecten maar moeilijk uit de startblokken komen. Het aantal voorspelde gekoppelde gezinnen werden in deze projecten niet gehaald. Dit was met name het geval bij projecten die voor de aanmelding van gezinnen van professionals of professionele organisaties afhankelijk waren. We leerden met deze projecten hoeveel mensen je moet overtuigen om ook maar één vrijwilliger aan een gezin met zware problematiek te koppelen. Als je iets nieuws wilt doen, krijg je niet de tijd om rustig drie jaar je projectplan uit te voeren en dan te evalueren hoe het is gegaan. Bij iedere stap die je zet, bij ieder nieuw gezin, iedere nieuwe vrijwilliger en nieuwe professional die je nodig hebt moet je opnieuw in de overtuigingstand.

In de inleiding beschreven we daarom al de tegenargumenten die projectleiders bijna dagelijks kregen te horen. Op bijna alle niveaus in organisaties liepen ze tegen weerstand aan. Professionals in gezinnen zien het niet zondermeer zitten om een vrijwilliger een rol te geven. Dus die moeten daarvan overtuigd worden en raken. Managers in organisaties van deze professionals moeten ook overtuigd worden. Vaak staan ze wel achter de principes van het project. Ze willen ook graag dat het verder ontwikkeld wordt, maar liever niet als dit iets betekent voor de manier van werken van de eigen professionals. De werkdruk is al hoog genoeg in jeugdzorgland. Daar kan op korte termijn niet iets nieuws bij. Zelfs binnen de eigen

organisaties zijn projectleiders continue collega's aan het overtuigen om mee te doen aan deze nieuwe manier van werken. Op uitvoerend niveau als managers en bestuurders.

Ontwikkelen kost tijd en vraagt om een ontwikkelorganisatie iets nieuws opzetten heeft dus tijd nodig. Mensen gaan niet van de een op de andere dag iets nieuws doen omdat dit in een projectplan staat. Alle betrokkenen moeten continue meegenomen worden. Iedereen moet leren zien wat er gebeurt als een vrijwilliger met een gezin met meerdere problemen gaat werken. Stapje voor stapje moeten betrokkenen één voor één het verschil leren maken. Zo lijkt het althans in de projecten die langzaam ontwikkelen.

Dat hebben wij als onderzoekers vooraf onderschat. We dachten dat we vanaf de eerste maand al konden gaan onderzoeken waar en hoe vrijwilligers het verschil maakten. De projectplannen deden ons vermoeden dat er een aanpak klaarlag die organisaties direct konden gaan uitvoeren. Maar niets is dus minder waar. De aanpak op papier moest in de praktijk nog helemaal tot wasdom komen. Met alle betrokkenen die de gedachtegang achter het plan op hun eigenwijze moesten leren invullen en daadwerkelijk mogelijk maken.

Dit vraagt om bijzondere competenties van de projectleiders en van de rest van de organisaties. Medewerkers moeten geen plan uitvoeren, maar het ontwikkelen. Ze moeten de tijd en ruimte nemen om te experimenteren, dingen uit te proberen en te ontdekken hoe alle verschillende elementen het best in elkaar passen. In drie jaar tijd kun je heel veel leren en ontwikkelen. Maar dit lukt niet als je te maken hebt met organisaties

die in een uitvoermodus in plaats van een ontwikkelmodus zitten. Organisaties in de uitvoermodus voeren in de regel alleen taken uit die goed zijn doordacht. Die werken met methoden die kloppen, die getest zijn en die het liefst evidence based zijn. Maar die methoden moeten wel ontwikkeld worden. En dat hebben de twintig projecten in Vrijwillige zorg in het gezin gedaan. Zo goed en kwaad als het ging.



'Projectleiders hebben tijd en ruimte nodig gehad om te experimenteren, dingen uit te proberen en te ontwikkelen'

Klein is fijn

Over het algemeen viel op dat naarmate organisaties minder afhankelijk waren van andere organisaties de ontwikkeling veel sneller ging. Dit zijn ook vaak kleinere organisaties, waarbinnen iedereen die er werkt al mee is om het project zo te gaan uitvoeren als bedacht. Een duidelijk gedeelde visie op het hoe, wat en waarom van het nieuwe project is belangrijk om uit te gaan voeren. En de uitvoering, het helpen van zo veel mogelijk gezinnen met vrijwilligers, is nodig om te leren welke aspecten werken, en welke verbeterd kunnen worden.

Ontwikkelen en actieonderzoek

Om te kunnen ontwikkelen, helpt het om in een onderzoeksmodus te komen. Er valt nog veel te leren en ontdekken aan de nieuwe werkwijze. Het kan niet vanaf de start perfect gaan. Ook al verwachten veel betrokkenen wel dat het direct

perfect gaat. Dat is ook niet zo gek want je wilt niet dat er iets misgaat in gezinnen. Zeker niet in gezinnen waar al zoveel problemen zijn. Angst om iets verkeerd te doen brengt de ontwikkeling van iets goeds en nieuws niet dichterbij. En veel van deze gezinnen hebben wel echt behoefte aan verbetering van de hulp, zorg en dienstverlening om hen heen. Als dit goed zou werken, zouden ze niet jaar in jaar uit met dezelfde stapeling aan problemen te maken hebben. Door er op die manier naar te kijken, ontstaat er al meer ruimte om iets nieuws te proberen. Om te kijken of een vrijwilliger die gewoon gaat doen wat nodig is het verschil kan maken.



'De projectleiders zijn echte actie-onderzoekers geworden en hebben hun eigen project doorontwikkeld'

Wat opvalt is dat het ontwikkelen en het iets nieuws gaan ontdekken maar vrij beperkt als resultaat in de oorspronkelijke plannen staat. Het viel op dat vooral het aantal gemaakte matches tussen gezin en vrijwilliger als resultaat was opgenomen. Zelden de kwaliteit van deze match en nog minder vaak het leren en ontwikkelen om ook beter te worden in met vrijwilligers complexe gezinnen te helpen. Het gevoel om vervolgens over het aantal matches verantwoording af te moeten leggen staat ontwikkelen en onderzoek in de weg. Door middel van het actieonderzoek konden we die druk op de verantwoording deels wegnemen en echt aan het ontwikkelen slaan. Wat ook hielp is dat organisaties tegenvallende resultaten op het aantal koppelingen goed konden bespreken

met het Oranje Fonds en dat ze haar adviseurs goed konden uitleggen hoeveel tijd het opzetten en ontwikkelen van een project kost.

Verantwoording over de ontwikkeling

Wat nog extra kan helpen is om in de toekomst verantwoording af te leggen over de mate waarin het project ontwikkelt. Het succes van de twintig organisaties is vooral afhankelijk van de mate waarin ze in staat zijn om zich te ontwikkelen. Daar zouden ze verantwoording over af moeten leggen, nog niet over de mate van succes, de impact of de kostenbesparing. Impact, effecten en kostenbesparing moet je pas gaan meten als het project, de methode en de manier van werken af is. Wanneer er een stabiele standaard manier van werken tot stand is gekomen. Drie jaar geleden dachten we dat deze organisaties binnen een half jaar tot een jaar wel op dat punt zouden zijn, maar we hebben geleerd dat er eerder twee tot drie jaar nodig is om een nieuwe werkwijze echt goed te actieonderzoeken en tot wasdom te ontwikkelen.

10 Organisatie- kracht

Over de veelzijdige rol van projectleiders



Vrijwilligers kunnen in potentie veel betekenen voor gezinnen met meerdere problemen. Dat durven we wel te zeggen op basis van de voorbeelden uit de vorige hoofdstukken. Maar die potentie wordt niet zondermeer verzilverd. Het verschil wordt niet zomaar gemaakt als een vrijwilliger een gezin binnenstapt. Het vraagt veel van organisaties om de juiste vrijwilligers aan gezinnen te koppelen. Vrijwilligers hebben structuur, een opleiding en begeleiding nodig om effectief te zijn. En gezinnen moeten zich aan kunnen melden, gevonden worden of aangemeld kunnen worden. In dit hoofdstuk willen we stilstaan bij de organisatiekracht van vrijwilligersinitiatieven. Achter iedere vrijwilliger staat een professionele organisatie die ervoor zorgt dat de vrijwilliger zijn of haar werk kan doen. De afgelopen drie jaar voerden we ons actieonderzoek samen met de projectleiders van deze organisaties uit. Via hen leerden we veel over de professionaliteit en organisatiekracht die nodig is om de volle potentie van vrijwilligers in gezinnen tot wasdom te laten komen. De belangrijkste onderdelen van dit werk lichten we hieronder graag toe.

Structuur aanbrengen

Naast de noodzaak om iets nieuws te ontwikkelen, moesten de projectleiders ook een project uitvoeren. In hoofdstuk 3 zagen we al dat vrijwilligers goed intuïtief kunnen werken en kunnen improviseren. Dit lukt ze alleen binnen een duidelijke structuur en een set regels waar ze houvast aan hebben. De organisaties die al langer met vrijwilligers werken, hebben dit vaak goed op orde. Voor hen is het vooral spannend om te zien wat vrijwilligers gaan doen in de ruimte die overblijft om te handelen. En om te kijken hoe ze vrijwilligers hier zo goed

mogelijk in kunnen begeleiden. Zij leren op een andere manier binnen hun eigen structuur werken. Daarnaast hebben de deelnemende (jeugd)zorgorganisaties, die nog niet eerder met vrijwilligers hadden gewerkt, ook processen en procedures ontwikkeld.



'Vrijwilligers kunnen in potentie veel betekenen voor gezinnen met meerdere problemen'

Financiering en verantwoording

Daarnaast voelen de projectleiders een continue druk om vervolgfianciering te regelen en verantwoording af te leggen. Ze moeten laten zien dat wat ze doen werkt en effect heeft om aanspraak te maken op publieke middelen. Met de financiering van het Oranje Fonds viel die druk voor drie jaar ten dele weg. Veel projecten zijn echter ook afhankelijk van andere financieringsstromen die niet per se aan deze drie jaar zijn gekoppeld. Ze ontwikkelen een nieuwe manier van werken, maar zijn zich al aan het verantwoorden over het succes. Dat brengt projectleiders in een lastige spagaat waar ze beide verhalen moeten kunnen vertellen. 'Ja, we zijn iets nieuws aan het ontwikkelen. En ja, het heeft straks voldoende resultaat om met publiek geld gefinancierd te worden.'

Vrijwilligers managen

De projectleiders zijn ook de begeleiders van vrijwilligers. Vrijwilligers moeten zich kunnen aanmelden, gevonden worden en een intakegesprek krijgen. Ze krijgen een opleiding, voeren

matchingsgesprekken en kunnen tijdens het traject met een gezin op begeleiding rekenen. Een groot deel van de projectleiders doen al deze taken zelf: intake, opleiden, matchen en begeleiden. Het grote voordeel hiervan is dat je je vrijwilligers vanaf het begin echt goed kent en ze ook goed kunt matchen. Naarmate organisaties en projecten groter worden, spelen er meer collega's een rol in deze processen en zijn de projectleiders vooral bezig dit proces aan te sturen.

Goed met gezinnen

Daarnaast hebben veel projectleiders zelf veel contact met de gezinnen. Ze hebben zelf in het verleden gezinnen met meerdere problemen geholpen of doen dat nog steeds. Met de gezinnen moet ook eerst een paar intakegesprekken gevoerd worden voordat een match tot stand komt. En tussentijds hebben veel projectleiders ook nog contact om te vragen hoe het gaat en of ze eventueel iets anders of extra's nodig hebben.

De brug naar professionals en andere organisaties

De ervaring met gezinnen is belangrijk omdat er ook contact onderhouden moet worden met betrokken professionals. Hoe complexer de gezinsproblematiek, des te meer professionals er zijn betrokken. Naast de vrijwilligers en eventuele projectcoördinatoren, houden projectleiders daarom ook contact met de (zorg)professionals vanuit de diverse betrokken hulporganisaties. Dit is nodig om te overleggen wat de vrijwilliger in het gezin kan en gaat doen. Hoe professionals met de vrijwilliger kunnen samenwerken. En om extra vertrouwen te wekken als bijvoorbeeld vrijwilliger en gezin gaandeweg een andere hulpvraag meer prioriteit geven dan de vraag in het

professionele plan. Op zo'n moment helpt het als de projectleider vanuit zijn of haar ervaring en vakgebied professionals mee kan nemen in nieuw plan.

Visie uitdragen

Tot slot dragen projectleiders dagelijks de gezamenlijke visie uit. Ze bewaken hart en ziel van het project. Dit is zeker belangrijk bij nieuw op te zetten en te ontwikkelen projecten. Want enerzijds gaat het om de grote vraag; Waarom is dit nieuwe project nodig? Wat maakt het verschil? Er zijn al zoveel projecten om mensen te helpen. Waarom is dit project ook nog nodig? Anderzijds gaat het ook om de details. Hoe maken we het verschil? En Wat gaan we concreet wel en niet doen met vrijwilligers en gezinnen? Deze waarom, hoe en wat van het project dragen projectleiders continue uit. Zowel intern als extern. Binnen de organisatie is het belangrijk om allemaal vanuit dezelfde filosofie, op min of meer dezelfde manier met vrijwilligers gezinnen te helpen. Naar buiten toe is het nodig om ook samenwerkingspartners en financierders te blijven overtuigen van de meerwaarde van het project.

11

Wat kost dat wel niet?

En wat mag het kosten?

De vrijwilligers, onze superhelden in dit boek, zijn niet gratis. Dat mag duidelijk zijn. Het vraagt heel wat van organisaties om goed gecoördineerd, gestructureerd en georganiseerd vrijwilligers aan gezinnen met complexe problemen te koppelen. Organisaties moeten vrijwilligers werven, opleiden, matchen en begeleiden. Projectleiders moeten het werk verdelen, vrijwilligers en coördinatoren aansturen, contact onderhouden met financierders, managers en samenwerkingspartners. En, in dit actieonderzoek, moeten de projecten ook nog vaak opgezet en ontwikkeld worden. Daar hangt een kostprijs aan.

De cijfers

Twintig organisaties hebben de afgelopen drie jaar ongeveer 1300 gezinnen, jongeren en of ouders geholpen. Gemiddeld over de hele periode kost dat \pm €3.250 per traject. Kijken we enkel naar het laatste jaar, dan zien we dat de gemiddelde kostprijs per jaar neerkomt op \pm €2.500 euro per traject. Dat is dus de gemiddelde prijs nadat het project twee jaar aan ontwikkeling heeft doorgemaakt. Let wel, dit is een gemiddelde. De activiteiten en het type vrijwilligerswerk dat de twintig organisaties aanbieden verschilt nogal van elkaar. Kostprijzen per traject lopen dan ook uiteen van €1.000 - €4.000. Het grootste deel van de organisaties komt uiteindelijk uit op een kostprijs rond de \pm €2.500 per traject van gemiddeld twaalf maanden.¹

¹ We schetsen hier bewust een algemeen beeld. We willen niet doorrekenen tot een uurprijs per ingezette vrijwilliger. We gaan ook niet in op de precieze verschillen tussen organisaties. Het gaat hier vooral om de orde van grote per jaar. Wat kost zo'n traject nu ongeveer. De impact van de vrijwilliger zit uiteindelijk niet in het aantal uur maar in de kwaliteit van die uren.

Is dat duur?

Het lijkt veel geld voor extra krachten die je niet hoeft te betalen. Maar als we kijken naar de kosten die rond complexe gezinnen nog meer gemaakt worden, is het helemaal niet veel geld. Zeker niet als vrijwilligers het verschil kunnen maken zoals we in dit boek hebben geschetst. De schattingen van experts lopen uiteen, maar aan gezinnen met complexe problematiek geeft de verzorgingsstaat ergens tussen de €25.000 en €100.000 per jaar uit. Deze kosten worden gemaakt door bijvoorbeeld het verstrekken van een uitkering, het inzetten van jeugdzorgprofessionals, opvoedondersteuners, psychiaters, schuldhulpverleners, wijkteammedewerkers en WMO-voorzieningen. Tegen die achtergrond is €2.500 maar 2,5% - 10% van de totale middelen die we in deze gezinnen investeren.

Investeren

Zo zouden we het moeten zien. Met vrijwilligers investeren we echt in gezinnen. Ze kosten niet alleen geld. Ze maken het leven van jongeren en ouders weer de moeite waard. De vrijwilliger is niet de zoveelste professional of voorziening die net te krap en net te zuinig ingekocht is. De vrijwilliger gaat over zijn eigen tijd en doet wat nodig is. Dat is van grote waarde voor de gezinnen, maar die waarde kan zich ook goed naar andere terreinen uitbreiden. We hebben gezien dat vrijwilligers in staat zijn om ouders en jongeren eerder naar passende zorg toe te leiden. Dit kan op termijn kosten besparen doordat het aantal problemen niet blijft toenemen. Ook hebben we gezien dat vrijwilligers helpen om prioriteit te stellen in het oplossen van de vele problemen die tegelijkertijd spelen. En om niet te verdrinken in te veel problemen tegelijkertijd oppakken.

Doorontwikkelen

We zien kortom veel mogelijkheden om niet alleen waarde aan gezinnen toe te voegen, maar ook om kosten te besparen. De exacte hoogte van deze potentiële besparing hebben we in dit onderzoek niet over alle twintig organisaties onderzocht. Tijdens de opstartjaren was het vooral belangrijk om te actieonderzoeken of en hoe vrijwilligers het best gezinnen met complexe problemen kunnen helpen. En hoe samenwerking met professionals rond deze gezinnen vorm moet krijgen. In de komende jaren kan beter naar kostenbesparing gekeken worden.

Om daar scherp naar te kijken, is het nodig dat interventies enigszins gestandaardiseerd ingezet worden, zodat ze vergelijkbaar zijn. We denken dat veel organisaties daar nu aan toe zijn. Hun projecten zijn volwassen genoeg geworden om structureel effecten te gaan meten. En op basis van effecten kunnen deze organisaties onderzoeken hoeveel kosten ze besparen. We raden aan om dat type onderzoek de komende jaren samen met de gemeenten en jeugdzorgorganisaties op te pakken. Want naar verwachting slaat daar de meeste winst neer. Naast gezinnen plukken gemeenten en jeugdzorgorganisaties in potentie de meeste vruchten van goed vrijwilligerswerk en goede vrijwilligersorganisaties. Door samen met hen onderzoek naar het potentiële rendement te doen, leren deze partijen hopelijk nog beter te investeren in vrijwillige zorg in het gezin.

12 Epiloog

Ga met vrijwilligers samenwerken!

Kunnen vrijwilligers een belangrijke rol spelen in het leven van gezinnen, ouders en jongeren met complexe problemen? Vanuit die vraag begonnen we drie jaar geleden dit actieonderzoek. Samen met veertig actieonderzoekers uit de twintig organisaties van het programma Vrijwillige zorg in het gezin. Inmiddels zijn er 1300 gezinnen met vrijwillige zorg geholpen. Dat is een behoorlijk aantal. We kunnen dan ook niet anders dan onze onderzoeksvraag volmondig met 'ja' beantwoorden.



'Ja, vrijwilligers kunnen een belangrijke rol spelen in gezinnen met complexe problemen. Soms zelfs een bepalende rol'

En dat is niet zo raar. Vrijwilligers doen wat nodig is en hebben de tijd en aandacht om alles uit de kast te halen voor die ene jongere, of alleen voor moeder, of voor alle broertjes en zusjes. Ze hebben geen plan, maar gaan gewoon aan de slag. Ze zijn loyaal, vriendschappelijk, ervaren en bovenal praktisch wijs. Ze trekken lang en intensief op met gezinnen. Zo leren ze gaandeweg steeds beter wat gezinnen echt nodig hebben. Ze helpen om prioriteit te stellen in de wirwar van problemen waar deze gezinnen in gevangen zitten. Ze geven ouders en jongeren (opnieuw) vertrouwen in zorginstellingen en overheden. En ze werken vaak vanuit organisaties die de juiste structuur en begeleiding bieden om dit allemaal zo goed mogelijk te doen.

Geen enkele reden dus om niet met vrijwilligers in gezinnen met complexe problemen te gaan werken. Het kan en werkt

bijzonder goed. Maar dat is niet het enige dat we de afgelopen drie jaar hebben onderzocht. We hebben ook gekeken naar de samenwerking tussen professionele en informele zorg: hoe werken professionals en vrijwilligers samen? En daar valt nog wel een wereld te winnen. Niet dat het slecht gaat. Zeker niet rond de 1300 gezinnen die in dit project geholpen zijn. Maar het kost nog veel moeite om nieuwe organisaties en professionals te vinden en te winnen. Professionals raken over het algemeen pas overtuigd als ze zelf ervaren hoe goed een vrijwilliger in het gezin uitpakt. Er zijn ook veel organisaties en professionals sceptisch om überhaupt aan die ervaring te beginnen. En dat is logisch. Want werkt het wel echt goed? Wat kan er wel niet allemaal misgaan? En waarom zou de vrijwillige inzet iets anders kunnen dan alle kundige professionals die al bij het gezin betrokken zijn? Allemaal terechte vragen, maar ook vragen die je alleen kunt beantwoorden door het te gaan doen. Door te gaan samenwerken met vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties.



'Doe het! Ga de samenwerking met vrijwillige zorg organisaties aan en zoek uit wat werkt'

Om die beweging kracht bij te zetten, hebben we dit boek geschreven. Want we zijn positief over de eerste resultaten die we zien. En we zijn nog veel benieuwder naar de toekomst. Hoe ver kan dit type informele zorg doorontwikkeld worden? Hoe zorgen professionele organisaties en vrijwilligersorganisa-

ties samen dat de zorg voor gezinnen met veel problemen geoptimaliseerd wordt? Hoe kunnen we meer gezinnen beter helpen?

Dit boek biedt alle ingrediënten om het volle potentieel van vrijwilligers en gezinnen te benutten. Daar zijn we nog niet. We staan voor de uitdaging om alle inzichten in dit boek verder door te ontwikkelen en te onderzoeken. We dagen graag gemeenten uit om dit prachtige product vaker in te kopen. Maar niet zonder het product ook mee te ontwikkelen. Investeer in de samenwerking en ontwikkeling en leer vanuit de praktijk de details die het verschil maken.

Jeugdzorgorganisaties vragen we ingezette ontwikkelingen naar informele zorg nog sneller, groter en mooier door te ontwikkelen. Vrijwilligersorganisaties geven we nogmaals mee dat het kan! Goede vrijwilligers kunnen complexe problematiek aan. Kortom, ga samenwerken. Zoek partners op die in dit product geloven en die het verder kunnen ontwikkelen en verder kunnen brengen. De meest kwetsbare gezinnen verdienen het. Zij verdienen de best mogelijke zorg die er is. En wij denken dat vrijwillige zorg daar een belangrijk ingrediënt voor is.

Woord van dank

Het versterken van vrijwillige zorg is een van de speerpunten van het Oranje Fonds, naast het stimuleren van een betrokken samenleving en gelijke kansen. Op deze thema's ondersteunen we sociale initiatieven en werken we aan een betrokken, solidaire en rechtvaardige samenleving. Het driejarige programma Vrijwillige zorg in het Gezin heeft projectleiders en hun organisaties versterkt en de samenwerking tussen vrijwillige zorg en formele zorg willen verstevigen. We weten dat lang niet iedereen die dat wil, ook daadwerkelijk mee kan doen in de samenleving en specifiek kinderen in gezinnen waar sprake is van een complexiteit (een complexe thuissituatie) verdienen het om goed te starten in het leven. Voor hen is dit programma.

Toen we in inmiddels vier jaar geleden begonnen met dit programma, had we nooit kunnen vermoeden hoe het zou zijn om met deze geweldige projectleiders en organisaties op te trekken, laat staan dat de wereldwijde corona pandemie de problematiek van de gezinnen nog meer zou vergroten en ons zou verhinderen om fysiek bij elkaar te komen. In plaats daarvan ging alles en iedereen online! Maar desondanks: wat een onvermoeibare energie hadden de deelnemende organisaties om de wereld van migrantengezinnen, pleegouders, alleenstaande ouders, ouders of kinderen met een 'rugzakje' beter te maken! Deze bundel staat bol van voorbeelden hoe de organisaties vrijwilligers hebben aangetrokken en begeleid, op een hele professionele en bijzonder betrokken wijze. We zijn geïnspireerd en geraakt door deze verhalen en dankbaar dat we deze initiatieven op hun pad hebben kunnen ondersteunen. En als Fonds zullen we dit thema ook na afloop van dit programma voortzetten.

Femme ter Haar heeft de prachtige illustraties gemaakt, waarvoor dank! Een heel groot woord van dank gaat ook naar de actieonderzoekers van het Instituut van Publieke Waarden, met name Harry, Thijs, Sander, Floor en Sophie. Zonder hun tomeloze inzet, scherpe analyses, strategische coaching gesprekken en creatieve geest had dit programma er heel anders uit gezien en nu hebben ze een netwerk aan mede-actieonderzoekers gecreëerd!

Marlou, Miro, Sebastian & Marcel

Programmateam Vrijwillige zorg in het gezin

Deelnemende organisaties:

1. Bindkracht10
2. Caritas Urk
3. ContourdeTwern
4. Hogeschool Rotterdam, Expertisecentrum Maatschappelijke Innovatie
5. Humanitas Groningen
6. Humanitas Eindhoven
7. Kadera, aanpak huiselijk geweld
8. Nederlandse Vereniging voor Pleeggezinnen (en Humanitas Almere)
9. Partners in Welzijn
10. Stichting Aroma
11. Stichting IFTIN
12. Stichting JIM en Parlan Jeugdhulp
13. Stichting Jong Perspectief Zoetermeer e.o. en Humanitas Zoetermeer
14. Stichting KAS-Vital
15. Stichting Ontmoeting
16. Stichting Present Amersfoort
17. Stichting Welcom
18. Stichting Welzijn Lingewaard
19. Taal Doet Meer
20. Trias Jeugdhulp
21. Vanzelfsprekend!?