

Denktank beleidsmedewerkers over de waarde en inzet van vrijwilligers(werk)

*Rapport gebaseerd op de focusgroep met beleidsmedewerkers Gemeente
Oosterhout & lokale CJG*

Hoe te verwijzen naar deze publicatie:

*Roza, L., Meijs, L.C.P.M., Metz, J.W., Hoogervorst, N. & Baren van, E.A. (2012).
ECSP*

*webpublicatie: Denktank beleidsmedewerkers over de waarde en inzet van
vrijwilligers(werk).*

Verkregen op [DATUM] van

http://www.erim.eur.nl/ERIM/Research/Centres/Erasmus_Centre_for_Strategic_Philanthropy/Research/Projects/Denktank_beleidsmedewerkers_Gemeente_Oosterhout.pdf

Project team:

Lonneke Roza, Doctoraal student

Prof. Dr. Lucas Meijs

Eva van Baren, Doctoraal student

Dr. Judith Metz

Dr. Niek Hoogervorst

Rotterdam School of Management, Erasmus University Rotterdam

Department of Business-Society Management

Erasmus Centre for Strategic Philanthropy

Contact:

Lonneke Roza

E-mail: lroza@rsm.nl

Telephone: +31 (0)10 408 1921

Deze achtergrondnotitie is onderdeel van een groter onderzoekstraject naar de unieke toegevoegde waarde van vrijwilligerswerk binnen de pedagogische civil society. In het kader van gezondheidsonderzoek en het stimuleren van het gebruik van de ontwikkelde kennis – om daarmee de zorg en gezondheid te verbeteren – wordt dit onderzoek gefinancierd door ZonMw

Introductie

Op 5 april 2012 is de Denktank ‘Waarde en inzet van vrijwilligers(werk)’ gehouden met negen beleidsmedewerkers binnen gemeente Oosterhout. De centrale vraag van de middag is wat is de waarde van vrijwilligerswerk vanuit beleidsperspectief en waar zouden vrijwilligers volgens de beleidsmedewerkers ingezet kunnen worden. Daarnaast zal er besproken worden welke overwegingen een rol spelen om wel of niet een vrijwilliger in te zetten.

Wat is de waarde van vrijwilligers/vrijwilligerswerk?

Vanuit het (landelijk) beleid op WMO wordt het steeds belangrijker dat beleidsmedewerkers en organisaties gaan werken vanuit het principe ‘eigen kracht’. De twee basale uitgangspunten van de gemeente mbt vrijwilligerswerk is enerzijds de financiële overwegingen en anderzijds het versterken en ontwikkelen van sociaal kapitaal. Zij richten zich steeds meer op zelfredzaamheid van mensen en wat ze dus zelf kunnen doen. Beleidsmatig vindt er dus een verschuiving plaats van “ik weet wat goed is voor jou en zo gaan we het doen” (paternalisme) naar “wat wil je zelf en kan je zelf uitvoeren zonder betaalde formele ondersteuning” (eigen kracht). Vrijwilligers kunnen dit (o.a. vaak door gebrek aan formele opleiding) dit veel beter aanvoelen dan beroepskrachten. Daardoor zouden vrijwilligers zich bijvoorbeeld kunnen richten door het in kaart brengen van een uitdaging, waarna verder wordt gekeken of deze uitdaging vanuit eigen kracht met behulp van een vrijwilliger kan worden opgelost of dat dit beroepsmatige ondersteuning vereist.

Deze tweedeling van medewerkers binnen een organisatie wordt duidelijk geconstateerd. De rol van de ondersteuner veranderd als de betaling weggelaten wordt. Vrijwilligers staan dicht bij de doelgroep, zijn laagdrempelig en worden veelal niet gezien als bedreiging van de positie van de client. Een mooi voorbeeld is het gebruik van vrijwilligers in de schuldhulp of bij vluchtelingen, waarvrijwilligers juist de rol van een vertrouwenspositie op zich neemt. Deze vertrouwenspositie kunnen zij aannemen omdat zij in de perceptie van de client persoonlijk betrokken voelen bij de uitdagingen van de client. Deze persoonlijke betrokkenheid is in mindere mate bij beroepskrachten aanwezig omdat zij een professionele afstand houden in de relatie tot de client. Vrijwilligers komen letterlijk bij de clienten over de vloer, terwijl beroepskrachten toch vaak op een locatie (organisatie) lijken te willen afspreken.

Bovendien uit het beleid op ‘eigen kracht’ zich in de herfinanciering van beleidsgebieden waar vrijwilligers een belangrijke rol (kunnen) spelen. Ook hier komt een van de klassieke overwegingen om vrijwilligers in te zetten duidelijk naar voren: het kostenperspectief. Daarbij is het belangrijk dat de geboden service door de organisatie in stand gehouden kan worden als enkele taken door vrijwilligers worden overgenomen. In deze kosten-efficiënte organisaties zijn vaak de vrijwilligers die uitvoerende taken doen en waar de beroepskracht de rol van coördinator op zich neemt. Organisaties willen door middel van het inzetten van vrijwilligers de kwantitatieve service verlening optimaal houden. Daarbij

wordt geconstateerd dat men door het meer inzetten van vrijwilligers ook steeds meer gaat ‘voelen’ dat vrijwilligers een andere unieke waarde toevoegen aan de verleende service aan cliënten dan beroepskrachten. Tegelijkertijd wordt er geconstateerd dat de meest succesvolle projecten binnen de gemeente bottom-up burgerinitiatieven zijn, gekenmerkt door de organisatie door vrijwilligers.

Een van de voordelen van het doen van vrijwilligerswerk, naast informele hulp of mantelzorg, is dat de omgeving heel veilig is voor de vrijwilliger. In georganiseerd verband weet men namelijk dat er genoeg medestanders zijn en mensen die voor hetzelfde doel aan het werk zijn. Het georganiseerde verband waarin vrijwilligerswerk plaatsvindt geeft de vrijwilliger dus ook meer kracht. Bovendien kan er meer worden bereikt als meer mensen zich bezighouden met soortgelijke uitdagingen. “*Samen sta je sterker*”. Daarnaast geeft het ook meteen grenzen aan. Dit doe ik als een vrijwilliger wel en dit niet. Bovendien kan een vrijwilliger ook aangeven als men ermee wilt stoppen. Die keuze om te stoppen is bij bijvoorbeeld mantelzorg toch wel erg lastig. Wie laat namelijk zijn moeder of vader ‘in de steek’. Het georganiseerd verband maakt het doen van vrijwilligerswerk dus ook nog eens veilig en vaak minder zwaar voor de vrijwilliger.

De overwegingen bij de keuze voor een vrijwilliger of beroepskracht

Bij de vraag welke overwegingen worden er meegenomen bij het bepalen van de rolverdeling van vrijwilligers en beroepskrachten komt heel duidelijk naar voren dat men vindt dat “*vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend is*”, maar wat dan de niet-vrijblijvende overweging is, kan men moeilijk uitleggen. Wel wordt er aangegeven dat ze zich over het algemeen afvragen of ze wel hetzelfde mogen vragen van vrijwilligers en beroepskrachten. Het blijkt erg moeilijk om eisen te stellen aan vrijwilligers. Aan de andere kant wordt er vaak wel veel meer flexibiliteit van vrijwilligerswerk verwacht.

Vrijwilligers worden ingezet als de taken die zij doen arbeids(tijds) intensief zijn. Maatjes projecten, bezoekwerk en veelal werk wat in de avonden en/of in weekenden gedaan wordt met cliënten worden vaak door vrijwilligers uitgevoerd. Vrijwilligers lijken toch iets flexibeler te kunnen omgaan met hun agenda. Wat overigens niet wil zeggen dat vrijwilligers meer tijd hebben dan beroepskrachten. Zeker als men naar het algemene profiel van vrijwilligers kijkt: hoger opgeleid en een betaalde baan. Meer tijd hebben ze dus waarschijnlijk niet, wel een flexibelere agenda dan de meeste beroepskrachten.

In sommige situaties kan het heel fijn zijn als de vrijwilliger zelf ervaring heeft met de uitdaging waarvoor de cliënt staat. Als ervaringsdeskundige kan de vrijwilliger zich goed inleven in de situatie van de cliënt en kan de cliënt zich goed identificeren met de vrijwilliger. Dit komt de relatie ten goede. Anderzijds is juist de afstand tot de problematiek ook een waarde van vrijwilligers. Deelnemers geven aan dat juist een afstand tot een uitdaging (doordat er geen formele opleiding o.i.d. is genoten) een waarde, omdat het probleem of de uitdaging dan door de vrijwilliger ook niet overgeproblemiseerd

wordt. Beroepskrachten maken een interventie vaak 'zwaar'. Dit resulteert in een taakverdeling waar als de interventie uit de hand dreigt te lopen of dat de uitdaging of het probleem te zwaar wordt, het dan overgedragen wordt aan een beroepskracht. Vrijwilligers worden dus vaker ingezet voor lichtere taken, waar beroepskrachten de complexe gevallen toegewezen krijgen. Immers, "*vrijwilligerswerk moet ook vooral leuk zijn*".

Vrijwilligers blijken ook goed te zijn in het contactleggen met andere mensen. Een van de verklaringen daarvoor kan zijn dat de vrijwilligers veelal uit de wijk zelf komen, terwijl de beroepskracht daar vaak niet vandaan komt of woont. Dit resulteert in een bepaalde gedrevenheid en passie die vaak bij vrijwilligers te vinden is en in mindere mate aanwezig is bij beroepskrachten. Vrijwilligers zijn immers ook buurtbewoners en willen het beste voor de wijk, de burens en henzelf. Door deze passie blijken vrijwilligers vaak meer voor elkaar te kunnen krijgen bij andere buurtbewoners, zijn ze makkelijk aanspreekbaar (bekend) en kennen ze de doelgroep goed. Immers, de interventie vindt plaats op bekend terrein.

Interessant is de discussie over de betrouwbaarheid van vrijwilligers en beroepskrachten. Er komt duidelijk naar voren dat beroepskrachten en vrijwilligers allebei op een andere manier betrouwbare zijn. Doordat er een betaling (incentive) in het spel is bij beroepskrachten gaat men er vanuit dat de beroepskrachten betrouwbaar zijn in 1) de competenties die nodig zijn en 2) dat ze er zullen zijn op het moment dat er een afspraak staat. Immers, we weten dat beroepskrachten normaaliter tussen 9:00 uur en 17:00 ongeveer aan het werk zijn, dus men kan erop vertrouwen dat er dan iemand is die kan ondersteunen. Aan de andere kant worden vrijwilligers ook als betrouwbaar gezien doordat 1) zij ook naast kantooruren "*altijd lijken klaar te staan*" voor de cliënten. Bij een maatjesproject kan de cliënt namelijk in 99% van de gevallen de vrijwilliger namelijk 's nachts uit zijn bed bellen. Daarnaast is er 2) een relationele overweging om vrijwilligers te vertrouwen. Een cliënt blijkt in de praktijk eerder over persoonlijke zaken openheid te geven naar een vrijwilliger toe dan naar een beroepskracht. Tegen de beroepskracht worden alleen de noodzakelijke dingen verteld, maar door de informele relatie die men heeft opgebouwd zegt een cliënt veel meer (bewust of onbewust) tegen een vrijwilliger. Dit brengt ook weer een spanning met zich mee: in hoeverre moet een vrijwilliger situaties rapporteren aan de ondersteunende organisatie? In een fase waarin het alleen maar geconstateerd wordt of pas als er sprake zal zijn van nalatigheid? Bij een beroepskracht is dit veel duidelijker: alles wordt gerapporteerd. Daardoor komt er eigenlijk ook wel de discussie op gang wat de reikwijdte van vrijwilligers is en waar liggen de grenzen. Denk hierbij dus aan het voorbeeld over meldingsplicht.

Taakverdeling

Bij de schuldhulpverlening lijkt er een duidelijk beleid te zijn ontwikkeld omtrent de inzet van vrijwilligers versus de inzet van beroepskrachten. Zij gaan ervan uit dat als mensen wat uitdagingen

hebben bij het oplossen van wat achterstallige betalingen dat zij dat met behulp van vrijwilligers kunnen oplossen. Daarbij gaan de beleidsmedewerkers ook echt uit van het eigen kracht principe en dat mensen alleen een steuntje in de rug nodig lijken te hebben. Daarentegen komen er ook stevige uitdagingen bij de schuldhulpverlening terecht. Bij deze uitdagingen wordt er een beroep gedaan op beroepskrachten, omdat deze hulp wat minder vrijblijvend is. De laatste groep mensen moet daadwerkelijk worden geholpen en vaak zijn mensen niet meer in staat om zelf de uitdaging op te pakken, afspraken met schuldeisers te maken en orde op zaken te stellen. Hiervoor zet de schuldhulpverlening het liefst beroepskrachten in, omdat het met een meer complex probleem en doelgroep te maken heeft. De schuldhulpverlening noemt dit problematische (beroepskrachten) en niet problematische hulpverlening (vrijwilligers).

Een soortgelijke visie komt naar voren als men praat over de preventieve ondersteuning door vrijwilligers. Vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties zijn uitstekend in te zetten in het voorkomen van uitdagingen binnen een gemeente. Allerlei niet urgente uitdagingen kunnen volgens de deelnemers sowieso door vrijwilligers worden gedaan. Wat echter de beoordeling op taakniveau lastig maakt, is dat vrijwilligers zo anoniem zijn. Bij een secretaresse wordt een duidelijk profiel verwacht van de medewerker, maar bij een vrijwilliger is het moeilijker in te schatten wie er nu achter ‘de vrijwilliger’ schuil gaat. In praktijk is het namelijk vaak zo dat de vrijwilliger nog steeds gezien wordt als taak, in plaats van een beloningstructuur. Ook vindt men het lastig om een duidelijke screening te hebben voor de taken die gedaan worden door vrijwilligers. Bovendien wordt er niet altijd gekeken naar of de vrijwilliger die zich aanmeldt wel geschikt is. Echter, er wordt op basis van vertrouwen een vrijwilliger toegewezen tot een taak: *“Als de vrijwilliger zich competent genoeg voelt om een taak uit te voeren, dan vertrouwen we daarop”*.

Alle aanwezigen zijn het er over eens dat het inzetten van een vrijwilliger of beroepskracht bij een interventie een matching op maat moet zijn. In sommige gevallen wordt ook de client geconsulteerd met de vraag waar zij zich prettiger bij voelen: een beroepskracht of vrijwilliger. Afhankelijk van het type client wordt er dan samen gekozen voor een goed partner. Echter, niet bij alle organisaties wordt de keuze gelaten aan de clienten (en is wellicht ook niet mogelijk) en wordt de keuze voornamelijk door de organisaties gemaakt. Daarnaast is iedereen het erover eens dat de taken voor zowel de beroepskracht als de vrijwilliger duidelijk afgestemd en goed afgebakend moeten zijn. Op deze manier kunnen vrijwilligers namelijk ook aangesproken worden op hun verantwoordelijkheid.

Tot slot

Ondanks dat de denktank wederom uitwijst dat vrijwilligers en beroepskrachten beiden een andere waarde toevoegen aan de interventies, blijkt het toch heel lastig te zijn om die waarde goed in kaart te brengen. Over het algemeen blijkt heel duidelijk dat er weinig is nagedacht over de mogelijke

rolverdeling binnen een interventieproces voor beide type medewerkers. Er wordt zeker nog weinig nagedacht over waar en voor welke taken men vrijwilligers of beroepskrachten in wilt zetten . Echter, gaandeweg de discussie over de verschillende toegevoegde waarde blijkt dat er onbewust toch een aantal overwegingen meespelen bij het besluiten tot het inzetten van een vrijwilliger of het inzetten van een beroepskracht. Deze denktank heeft dan ook geleidt tot het ordenen van (on)bewuste gedachtegangen die op deze manier een min of meer gestructureerd zijn. Bovendien is er een bewuste gewaarwording van de unieke toegevoegde waarde van vrijwilligers ten opzichte van beroepskrachten ontstaan.