



“Kom maar op met die vrijwilligers!”



**Voor welke taken en op welke wijze kan de
hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn
gebruik maken van vrijwillige inzet?**

Cumulus Welzijn

Alice Post

Marloes Lamain

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Anja Vrijmoeth

Hanneke van Wijgerden

Mei 2013

Colofon

Dit onderzoeksverslag is geschreven in het kader van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede.

Titel: "Kom maar op met die vrijwilligers!"

Ondertitel: Voor welke taken en op welke wijze kan hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruik maken van vrijwillige inzet?

Auteurs:

Alice Post
Waterloweg 37a
6713 AP Ede
alicepost91@hotmail.com

Marloes Lamain
Heralaan 17
7534 HA Enschede
marloeslamain@gmail.com

Opdrachtgever: Saskia van Valkenhoef, teamleider Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn
Pahud de Mortangesdreef 65-67
3562 AB Utrecht
s.vanvalkenhoef@cumulusswelzijn.nl



Afstudeerbegeleider: Anja Vrijmoeth, Christelijke Hogeschool Ede
Oude Kerkweg 100
6717 JS Ede
amvrijmoeth@che.nl



Plaats: Utrecht

Datum: mei 2013

“Kom maar op met die vrijwilligers!”

UTRECHT mei 2013 – Vrijwilligers inzetten in de hulpverlening, dat is wat twee studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede zien als een gat in de markt. Zij onderzochten voor Welzijnsorganisatie Cumulus Welzijn in Utrecht hoe de hulpverlening Jeugd en Gezin gebruik kan maken van vrijwillige inzet.

Een gat in de markt? De studenten beamen het ten zeerste. Dit, omdat in het kader van Welzijn Nieuwe Stijl het de bedoeling is, dat formele en informele zorg aan cliënten in balans moet zijn. Cumulus Welzijn heeft de studenten benaderd met de vraag voor welke taken en op welke wijze zij gebruik kunnen gaan maken van vrijwillige inzet. Door de vrijwillige inzet kunnen hulpverleningsuren efficiënter worden ingezet en gaat de kwaliteit van hulpverlening omhoog.

De hulpverlener van vandaag de dag heeft een hoge caseload en kan de cliënt daardoor niet altijd de tijd geven die hij nodig heeft. Taken moeten snel en binnen korte tijd gedaan worden, wat ten koste kan gaan van de kwaliteit van het hulpverlening. Cumulus Welzijn wil deze kwaliteit voor haar cliënten waarborgen door taken over te dragen aan vrijwillige inzet. Vrijwilligers hebben vaak meer tijd en kunnen de cliënt voorzien in de aandacht die hij nodig heeft.

De studenten hebben in hun onderzoek, *“Kom maar op met die vrijwilligers”*, onderzocht voor welke taken de professe van de hulpverlener niet nodig is. Dit onder het motto: Wat de vrijwilliger kan, hoeft de hulpverlener niet te doen. Binnen de hulpverlening aan de cliënt worden de taken onderling verdeeld. Het verdelen van de taken gaat in afstemming met de cliënt; wat kan de cliënt zelf, waar is de hulpverlener voor nodig en waarin kan de vrijwilliger hem ondersteunen. Dit alles met het doel om de eigen kracht van de cliënt te vergroten. De studenten hebben deze nauwe samenwerking tussen professional en vrijwilliger, *“blended werken”* genoemd.

In de praktijk blijkt dat hulpverleners het voordeel inzien van het werken met vrijwilligers. Zij komen veel situaties tegen waarin de problemen zich afspelen op meerdere gebieden. Zo komen de hulpverleners bijvoorbeeld bij gezinnen waar het huis een puinhoop is, de administratie al maanden niet is bijgehouden en moeder het hoofd niet meer boven water kan houden. Nu is het zo dat de hulpverlener soms ook mee helpt het huis op te ruimen, want dat is nodig om verder te kunnen met het gezin. Echter, is dit niet de professionele taak van de hulpverlener en zou het veel makkelijker zijn als een vrijwilliger in dit gezin komt om dit soort taken op zich te nemen. De vrijwilliger kan dan samen met het gezin de praktische taken oppakken, terwijl de hulpverlener moeder helpt weer grip te krijgen op haar leven en haar eigen kracht te vergroten.

Dit is één voorbeeld, maar naast deze zijn er nog tal van andere situaties binnen de hulpverlening te noemen waarbij een vrijwilliger prima ingezet kan worden. Een gat in de markt dus, volgens de twee vierdejaars studenten: *“Eigenlijk is het voor iedereen een ideale situatie, de cliënten krijgen meer tijd en aandacht, de hulpverleners kunnen hun tijd efficiënt besteden en de vrijwilligers doen ervaring op en besteden hun tijd zinvol. Dus wij zeggen, kom maar op met die vrijwilligers!”*

Samenvatting

In opdracht van Saskia van Valkenhoef, teamleider Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn in Utrecht, is onderzocht hoe er meer kwaliteit in de hulpverlening geboden kan worden door gebruik te maken van vrijwillige inzet. Door de hoge werkdruk kan de hulpverlener bij Jeugd en Gezin de cliënt niet altijd de tijd geven die hij nodig heeft. Taken moeten snel en binnen beperkte tijd gedaan worden, dit kan ten koste gaan van de kwaliteit van het hulpverlenen. Om te zorgen dat deze kwaliteit toch gewaarborgd wordt, wil hulpverlening Jeugd en Gezin bepaalde taken overdragen aan vrijwillige inzet, zodat de organisatie kwaliteit kan blijven leveren door de efficiënte inzet van hulpverleningsuren. Dit doel vloeit voort uit baken vier van Welzijn Nieuwe Stijl, formeel en informeel in optimale verhouding. Het informele deel van de hulp die Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn biedt wordt in dit geval verhoogd door meer gebruik te maken van vrijwillige inzet. De hoofdvraag die hieruit voortvloeide was de volgende:

Voor welke taken en op welke wijze kan de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruikmaken van vrijwillige inzet?

Voor de beantwoording van deze hoofdvraag zijn er vijf deelvragen opgesteld die enerzijds de nadruk hebben gelegd op de taken van de hulpverlener en de vrijwilliger en anderzijds de nadruk op de wijze waarop vrijwillige inzet kan worden doorgevoerd.

Bij de taken van de hulpverlener en van de vrijwilliger werd er een onderscheid gemaakt tussen professionele bekwaamheden en standaard bekwaamheden van de vrijwilliger. Er zijn taken die de hulpverlener doet waarvoor professionele bekwaamheid vereist is, maar hij doet ook taken waarvoor dit niet perse nodig is. De overlap tussen professionele bekwaamheden en bekwaamheden van de vrijwilliger is het grijze gebied genoemd. Later is beschreven dat dit om de taken gaat die vallen onder de kerntaak, *werken met en namens cliënten*. Te denken valt dan aan taken als; meegaan naar instanties, financiën op orde brengen, netwerk opbouwen of een luisterend oor bieden. Dit zijn taken die de hulpverlener nu doet, maar die de vrijwilliger kan overnemen.

Toen duidelijk werd voor welke taken een vrijwilliger ingezet kan worden bij de hulpverlening, is gekeken naar wat voor soorten vrijwilligers er zijn en aan welke vorm van samenwerking gedacht moet worden. Voor het typeren van vrijwilligers werd gebruik gemaakt van een vrijwilligerskwadrant waarin vier typen vrijwilligers met verschillende bekwaamheden zijn onderscheiden. De typen vrijwilligers zijn de dienstverleners, de regelaars, de stimulators en de ondernemers. Deze typen onderscheiden zich door omgevingsgericht of egogericht te zijn en de behoefte aan veiligheid of uitdaging. Voor de hulpverlening van Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn bleek dat zij niet de veiligheid konden bieden, doordat het mensenwerk is wat niet voorspelbaar is. Daarom bleven alleen de ondernemers en de stimulators over die geschikt zijn.

De samenwerkingsvorm die het beste past is de formele samenwerking. Dit betekent dat de hulpverlener en de vrijwilliger nauw met elkaar samenwerken in een organisatie, ook wel “blended werken” genoemd.

Om te gaan werken met vrijwillige inzet zijn randvoorwaarden en begeleiding nodig. De randvoorwaarden zorgen ervoor dat de vrijwilliger een plek krijgt in de organisatie. Te denken valt aan een vrijwilligersbeleid, een vrijwilligersovereenkomst en een vrijwilligerscoördinator die als spin in het web fungeert. De organisatie moet ook begeleiding kunnen bieden, hierbij gaat het om intervisie, coachingsgesprekken, trainingen en themabijeenkomsten.

Om een antwoord te krijgen op de vraag op welke wijze de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruik kan maken van vrijwillige inzet, is er een aanbeveling geschreven die het werken met vrijwillige inzet concreet maakt: In het kader van het *format 1 gezin, 1 plan* worden doelen opgesteld met het gezin en worden daar taken aan toegevoegd. Bij deze taken wordt vervolgens de vraag gesteld wie doet wat, wat doet de hulpverlener, wat doet het gezin of de jongere zelf? Bij het formuleren van deze taken kan duidelijk worden dat er taken zijn waarvoor de expertise van de hulpverlener niet gelijk nodig is, maar die wel nodig zijn om het gezin verder te helpen. Als dit het geval is kan de hulpverlener ervoor kiezen om in overleg met het gezin een vrijwilliger in te zetten. Deze vrijwilliger pakt dan samen met het gezin de taken op die afgesproken zijn, en de hulpverlener doet samen met het gezin de taken waarvoor een vrijwilliger niet geschikt is. De vrijwilliger heeft gedurende het traject contact met de hulpverlener over de voortgang en blijft betrokken tot het einde van het traject.

Voor het team Jeugd en Gezin betekent dit de volgende veranderingen:

- Er wordt een vrijwilligerscoördinator aangesteld die de vrijwilligers werft, screent, trainingen geeft, begeleidt en koppelt aan een hulpverlener. Deze coördinator is het aanspreekpunt voor de medewerkers, vrijwilligers en de organisatie.
- De hulpverleners moeten leren hun taken te delegeren aan de vrijwilliger en deze te coachen in de omgang met het gezin. De hulpverlener blijft altijd eindverantwoordelijk.
- De vrijwilliger bindt zich aan de organisatie en wordt gekoppeld aan een casus en een hulpverlener die bij hem past en waarin deze iets kan betekenen. Tevens wordt de vrijwilliger onder andere getraind in de omgang met de doelgroep, veiligheid, gespreksvaardigheden en signaleren.
- De vrijwilliger krijgt inspraak in de organisatie doordat deze zijn bevindingen over het gezin deelt met de hulpverlener en signaleert. Ook kan hij iets bijdragen aan de organisatie doordat hij met andere ogen kijkt naar de cliënt of de organisatie.
- Voor de cliënt betekent het dat deze meer tijd en aandacht krijgt van de vrijwilliger en dit de kwaliteit van hulp ten goede komt.
- Voor de hulpverlener betekent het dat deze zijn tijd efficiënter kan gebruiken.

Voorwoord

Beste lezer,

Met gepaste trots presenteren wij ons onderzoeksverslag over hulpverlening en vrijwillige inzet. Allereerst willen wij u bedanken voor uw interesse in dit onderzoek en hopen wij van harte dat het mag aanspreken.

Aanvankelijk hadden wij gemêleerde ideeën over dit onderzoek. Het leek ons weinig uitdagend en misschien te uitgekauwd. Vrijwillige inzet wordt verschillend geïnterpreteerd en veelal denk je dan aan het traditionele vrijwilligerswerk waarvoor niemand te vinden is en wat niet leuk is. Dit onderzoek heeft ons geleerd dat vrijwillige inzet veel meer is dan dat. Het is juist heel levend, actueler dan ooit! In het kader van Welzijn Nieuwe Stijl zijn we met een heel actueel thema bezig, formeel met informeel verbinden en zo de kwaliteit van hulp verbeteren.

Bij de zoektocht naar soortgelijke organisaties en de gesprekken met hen, kwamen wij erachter dat ons onderwerp nog heel uniek is. Er waren geen organisaties te vinden die al op deze manier werken zoals wij in gedachten hadden. Dit was aan de ene kant vervelend voor ons, want nu hadden we weinig vergelijkingsmateriaal. Maar anderzijds gaf dit ons ook een kick, want wij gaan iets nieuws op de markt brengen! Deze drive hadden we even nodig om enthousiast te raken over ons onderzoek. Ook de gesprekken met Saskia over haar visie op de hulpverlening droegen ertoe bij dat wij steeds meer passie kregen voor dit onderwerp. Uiteindelijk zijn wij dan ook trots op het eindresultaat, we hebben een gedegen plan geschreven voor de afdeling Jeugd en Gezin. En we hopen dat dit plan meegenomen zal worden naar meer organisaties, zodat het op een breder vlak ingevoerd kan worden.

Wij willen Saskia van Valkenhoef, de teamleider van Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn en tevens onze opdrachtgeefster, bedanken voor haar begeleiding. Ze heeft veel tijd in ons gestoken, wist ons enthousiast te maken en gaf ons waardevolle feedback. We zijn blij dat we haar verder konden helpen in haar plan om vrijwillige inzet te gaan doorvoeren in de hulpverlening.

Ook willen we de medewerkers van team Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn bedanken voor hun tijd en input voor ons onderzoek. Ze hebben de moeite genomen om mee te denken en ons aan waardevolle informatie te helpen.

De externe organisaties, Home-Start, Al Amal, NIM Maatschappelijk Werk en Bureau Jeugdzorg Utrecht willen wij bedanken voor hun informatie, hun tijd en aandacht die ze hebben gegeven om ons verder te helpen. We waarderen jullie betrokkenheid ontzettend.

Als laatste willen we Anja Vrijmoet bedanken, onze afstudeerbegeleidster van de Christelijke Hogeschool Ede. Zij bood ons veel ruimte om er ons eigen stuk van te maken en stuurde bij waar dit nodig was. Ze nam steeds de moeite om ons stuk te lezen en voorzag ons van feedback. We hebben dit als waardevol ervaren.

Zoals u kunt lezen zijn wij enthousiast en wij hopen u ook!

Marloes Lamain en Alice Post
Utrecht, mei 2013

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	9
- 1.1 Aanleiding en probleembeschrijving	9
- 1.2 Vraagstelling	10
- 1.3 Onderzoeksmethoden	11
- 1.4 Doelstellingen	12
- 1.5 Doelgroep	12
- 1.6 Beoogde resultaten	12
- 1.7 Beoogde producten	12
- 1.8 Betrouwbaarheid en validiteit	12
- 1.9 Risico's	13
- 1.10 Individuele competenties en verantwoordelijkheden	13
- 1.11 Leeswijzer	14
Hoofdstuk 2. De professional	15
- 2.1.1 Welke taken voert de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn uit?	16
- 2.1.2 Voor welke taken binnen het maatschappelijk werk is professionele bekwaamheid vereist?	20
- 2.1.3 Voor welke taken binnen het maatschappelijk werk is geen professionele bekwaamheid vereist?	22
- 2.1.4 Tussenconclusie	24
Hoofdstuk 3. Vrijwillige inzet	25
- 3.2.1 Wat is vrijwillige inzet?	26
- 3.2.2 Welke vormen van vrijwillige inzet bestaan er?	28
- 3.2.3 Welke bekwaamheden hebben de verschillende uitvoerders van vrijwillige inzet?	31
- 3.2.4 Welke bekwaamheden hebben de uitvoerders van vrijwillige inzet nodig?	35
- 3.2.5 Tussenconclusie	38
Hoofdstuk 4. Soortgelijke organisaties	39
- 4.3.1 In hoeverre en op welke wijze werken soortgelijke organisaties met vrijwillige inzet?	
• Home-Start	40
• Al Amal	44
• NIM Maatschappelijk Werk	48
• Bureau Jeugdzorg Utrecht	51
- 4.3.2 Tussenconclusie	53
Hoofdstuk 5. Begeleiding	55
- 5.4.1 Waarin en op welke wijze zouden uitvoerders van vrijwillige inzet begeleiding nodig hebben binnen hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn?	56
- 5.4.2 Tussenconclusie	61
Hoofdstuk 6. Randvoorwaarden	62
- 6.5.1 Wat zijn de randvoorwaarden voor het werken met vrijwillige inzet door de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn?	63
- 6.5.2 Tussenconclusie	67

Hoofdstuk 7. De medewerkers	68
Hoofdstuk 8. Conclusie	70
Hoofdstuk 9. Aanbeveling	72
Hoofdstuk 10. Discussie	75
Bronnenlijst	77
Bijlage A. Vrijwilligersprofiel Jeugd en Gezin	80
Bijlage B. Trainingsformat vrijwilligers Jeugd en Gezin	81
Bijlage C. Format 1 gezin, 1 plan	86
Bijlage D. Regipro (registratiesysteem gegevens)	88
Bijlage E. Eindkwalificaties MWD	89
Bijlage F. Vragenlijst vrijwilligerskwadrant	92
Bijlage G. Vragenlijsten interviews	95
Bijlage H. Procedure uitvoering Jeugd en Gezin	96

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Aanleiding en probleembeschrijving

Cumulus Welzijn is een professionele welzijnsonderneming actief in de Utrechtse wijken Binnenstad, Noordoost, Oost en Overvecht. Ze biedt een samenhangend pakket aan van diensten en activiteiten op het gebied van peuterspeelzalen, speeltuinen, vrije tijd, activering, opbouwwerk, advies en hulpverlening. Dit onderzoek richt zich op de afdeling Jeugd en Gezin in de wijk Overvecht. Deze afdeling valt onder hulpverlening. Zij biedt de volgende diensten: outreachende hulpverlening, schoolmaatschappelijk werk, oudercoaching, intensieve outreachende hulpverlening en interne zorgcoördinatie. (Cumulus Welzijn, 2009)

Momenteel wordt er in welzijnsland hard gewerkt aan de realisering van Welzijn Nieuwe Stijl. Dit is een meerjarenprogramma dat zich richt op kwaliteitsverbetering en innovatie binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning, met als doel de verzorgingsstaat te veranderen in een participatiesamenleving(WMO) (Movisie, 2010). Op deze manier daagt de overheid gemeenten uit om meer zaken bij de bevolking (civil society) te laten en hen minder uit handen te nemen. De eigen kracht van de burger wordt het uitgangspunt. Voor de welzijnsorganisaties betekent dit dat zij niet langer ongevraagd aanbod van activiteiten leveren, maar bewonersinitiatieven ondersteunen en bewoners en organisaties bij elkaar brengen. Waar het netwerk van mensen niet toereikend genoeg is, zal professionele hulp worden ingeschakeld.

Welzijn Nieuwe Stijl steunt op acht bakens, hieronder toegelicht.

1. Gericht op de vraag achter de vraag – Een burger vraagt vaak naar het voor hem bekende aanbod van een organisatie. Krijgt hij dit, dan is daarmee zijn probleem vaak nog niet opgelost, maar slechts een deel van zijn probleem. Het is nodig om breder te kijken. Wat heeft de burger nodig om zijn probleem blijvend opgelost te hebben.
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger – Het is een gevaar om voorbij te gaan aan de eigen kracht van de burger en zijn netwerk. Een probleem oplossen voor iemand zal het probleemoplossend vermogen van diegene niet ten goede komen.
3. Direct er op af – Professionals moeten burgers, die de weg naar de hulpverlening niet lijken te vinden, maar deze wel nodig hebben, zelf actief benaderen. Hierdoor wordt verergering van de problematiek vermeden.
4. Formeel en informeel in optimale verhouding – De participatie in de samenleving waar de WMO naar streeft is niet alleen gericht op de burger en de professional, maar ook op inzet van sociale netwerken, vrijwilligers en de wijk. Het formele staat voor het contact van de burger met professionals en het informele staat voor dat wat de burger zelf kan of met hulp van zijn omgeving. Het past de professional om zich niet op de voorgrond op te stellen, maar om samen met de burger te kijken hoe de burger zelf zijn problemen aan kan pakken. Hiermee wordt afhankelijkheid van de professional voorkomen.
5. Doordachte balans van collectief en individueel – Vandaag de dag worden veel problemen van burgers per individu opgelost. Dit kost veel geld en zorgt voor individualisering van de samenleving. Collectieve aanpakken kunnen in sommige gevallen betere oplossingen bieden.
6. Integraal werken – Burgers die aankloppen bij welzijnsorganisaties hebben vaak meerdere problemen die door verschillende instellingen worden opgelost. Omdat deze verschillende problemen vaak veel samenhang vertonen is het belangrijk om deze ook in samenhang aan te pakken.

7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht – Welzijn Nieuwe Stijl werkt niet vrijblijvend. Aan het begin van het contact tussen burgers, professionals en vrijwilligers worden er duidelijke afspraken gemaakt over inzet, ondersteuning en resultaten. De doelen die gemaakt worden zullen zowel gericht zijn op de korte als op de lange termijn.

8. Gebaseerd op ruimte voor de professional – Er wordt veel gevraagd van de professional als je kijkt naar de eerste zeven bakens. Een professional heeft beslissingsruimte nodig binnen dit brede takenpakket. Deze ruimte heeft hij nodig om de professionele bagage, alle kennis en ervaring, die hij heeft aan bod te kunnen laten komen. Vanzelfsprekend is het nodig om afspraken te maken en de professional naderhand verantwoording te laten afleggen. (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2010)

De verschillende bakens zullen van elke welzijnsorganisatie de nodige aanpassingen vragen, zo ook van de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn. Van haar komt de vraag om te onderzoeken voor welke taken en op welke wijze zij gebruik kan maken van vrijwillige inzet. De hulpverlening Jeugd en Gezin biedt hulp aan jongeren en gezinnen die het zelfstandig niet meer redden bij de dagelijkse gang van zaken. Ze hebben dan een steuntje in de rug nodig. Dit kan bestaan uit hulp bij het zoeken van een woning, financiële problemen, opvoedproblemen of relatieproblemen. De hulpvragen zijn vaak gerelateerd aan opvoedarmoede in het gezin. Dit betekent dat ouders niet meer weten hoe ze hun kinderen het beste kunnen opvoeden en daarbij ook nog de andere problemen in het gezin het hoofd kunnen bieden. Daarom werkt de hulpverlener zoveel mogelijk systeemgericht. Dat betekent dat het hele gezin wordt betrokken bij de hulpverlening. Veel problemen spelen zich af binnen het gezin en van daaruit moeten de krachten komen. De taken van de hulpverlener zijn daarom onder andere gericht op pedagogische advisering, structuur brengen in het gezin en de eigen kracht van het gezin vergroten. Het belang van het kind staat centraal bij de hulpverlening van Jeugd en Gezin.

De hulpverlener heeft momenteel een grote caseload en daardoor kan hij de cliënt niet altijd de tijd geven die hij nodig heeft. Taken moeten snel en binnen korte tijd gedaan worden, wat ten koste gaat van de kwaliteit van het hulpverlening. Om te zorgen dat deze kwaliteit toch gewaarborgd wordt, wil hulpverlening Jeugd en Gezin bepaalde taken gaan overdragen aan vrijwillige inzet, zodat de organisatie kwaliteit kan blijven leveren door de efficiënte inzet van hulpverleningsuren. Dit doel vloeit voort uit baken vier. Het informele deel van de hulp die Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn biedt wordt in dat geval verhoogd door meer gebruik te maken van vrijwillige inzet. Het probleem speelt zich af op uitvoerend niveau. In dit onderzoek is gekeken naar welke aanpassingen er gedaan kunnen worden op het uitvoerend niveau van de hulpverlener en hoe er gebruik kan worden gemaakt van vrijwillige inzet.

1.2 Vraagstelling

De hoofdvraag:

Voor welke taken en op welke wijze kan de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruikmaken van vrijwillige inzet?

Toelichting: Met 'welke wijze' wordt bedoeld wat de randvoorwaarden zijn voor het gebruikmaken van vrijwillige inzet. Met andere woorden, wat is ervoor nodig en welke begeleiding vraagt het van de organisatie om vrijwillige inzet in te kunnen voeren?

De deelvragen:

1a. Welke taken voert de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn uit?

1b. Voor welke taken binnen het maatschappelijk werk is professionele bekwaamheid vereist?

1c. Voor welke taken binnen het maatschappelijk werk is geen professionele bekwaamheid vereist?

- 2a. Wat is vrijwillige inzet?
 - 2b. Welke vormen van vrijwillige inzet bestaan er?
 - 2c. Welke bekwaamheden hebben de verschillende uitvoerders van vrijwillige inzet?
 - 2d. Welke bekwaamheden hebben de uitvoerders van vrijwillige inzet nodig?
3. In hoeverre en op welke wijze werken soortgelijke organisaties met vrijwillige inzet?
4. Waarin en op welke wijze zouden uitvoerders van vrijwillige inzet begeleiding nodig hebben binnen hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn?
5. Wat zijn de randvoorwaarden voor het werken met vrijwillige inzet door de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn?

1.3 Onderzoeksmethoden

Dit onderzoek is een explorerend kwalitatief onderzoek. Er is toegewerkt naar een punt waarop een theoretische onderbouwde aanbeveling te geven is welke ingaat op de vraag wat de mogelijkheden zijn voor de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn voor het werken met vrijwillige inzet. De resultaten van dit onderzoek zijn in het belang van team Jeugd en Gezin, dus de reikwijdte is op de organisatie gericht.

Er zijn verschillende dataverzamelmethode gebruikt om de informatie te verzamelen. Hiervoor is gekozen, omdat op deze manier de onderzoeksresultaten op juistheid te controleren zijn (triangulatiebenadering). De volgende methoden zijn gebruikt:

- Literatuuronderzoek
- Documentonderzoek
- Interviews

Er is gekozen voor literatuuronderzoek om op deze manier een theoretische onderbouwing te kunnen geven. Er is gebruik gemaakt van literatuur uit boeken en artikelen van websites. De literatuur is gelezen en de belangrijke punten zijn genoteerd. Daarna is de literatuur met elkaar vergeleken.

Voor documentonderzoek is gekozen om aan te kunnen sluiten bij de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn. Inzicht in de taken van de maatschappelijk werker en de manier van werken binnen Cumulus Welzijn werd op deze manier verkregen. Documenten van andere organisaties zijn gebruikt om inzicht te krijgen in hoe zij met vrijwilligers werken.

De interviews met medewerkers gaven inzicht in de precieze taken van de maatschappelijk werkers bij Cumulus Welzijn en hun ideeën over het werken met vrijwilligers in de toekomst. Door gesprekken te voeren met medewerkers van de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn werd tevens gebruikt gemaakt van member-checking. (Baarda, 2005, pp. 200-201) De onderzoeksbevindingen uit het documentonderzoek konden zo vergeleken worden met de werkelijkheid.

De interviews met medewerkers van andere organisaties gaven inzicht in hoe andere organisaties met vrijwilligers werken en wat hun ervaringen daarmee zijn.

Daarnaast zijn door de interviews met deze medewerkers verschillende theorieën uit de praktijk getoetst, zoals bijvoorbeeld de vraag welke begeleiding vrijwilligers nodig hebben.

1.4 Doelstellingen

- De hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn heeft inzicht in hoe er gebruik gemaakt kan worden van vrijwillige inzet door hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn, zodat de kwaliteit die zij biedt aan haar cliënten door efficiëntie stijgt.

- De afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn beschikt over een profiel inclusief takenpakket van de uitvoerder van vrijwillige inzet.

Minorgerelateerde doelstelling - De afstudeernota Maatschappelijk Werk en Dienstverlening van de Christelijke Hogeschool Ede, beschrijft de minor pedagogiek als volgt: *De minor pedagogiek richt zich op het terrein van de hulpverlening aan kinderen. Het gaat erom via doelgerichte interventies in de praktijk de opvoeding te verbeteren. Verbeteringen worden nagestreefd met het oog op de belangen van het kind. De ontwikkeling en het welbevinden van het kind staan centraal.* (Christelijke Hogeschool Ede, afdeling MWD, 2012)

De taken die de hulpverlener Jeugd en Gezin uitvoert zijn onder andere gericht op pedagogische advisering, om zo te zorgen dat het gezin goed blijft functioneren in het belang van het kind. De hulpvragen zijn vaak gerelateerd aan de opvoedarmoede van het gezin. De hulpverlener gaat hiermee samen met het gezin aan de slag. Bepaalde pedagogische taken zouden kunnen worden overdragen op vrijwilligers. Dit onderzoek heeft zich verdiept in die taken.

1.5 Doelgroep

Dit onderzoeksverslag is geschreven aan de teamleider van de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn, Saskia van Valkenhoef, ten behoeve van de medewerkers van de afdeling Jeugd en Gezin.

1.6 Beoogde resultaten

Voor de start van het onderzoek hebben de studenten hun verwachting over het uiteindelijke resultaat van het onderzoek op papier gezet. Deze was als volgt:

Wij verwachten dat de hulpverlening Jeugd en Gezin voornamelijk op het gebied van praktische hulpverlening kan gaan werken met vrijwilligers. We verwachten dat er voor vele taken op dit gebied geen professionele bekwaamheid vereist is. Wel kosten deze taken de maatschappelijk werker veel tijd. Overdracht van deze taken aan de vrijwilliger zal er toe leiden dat de maatschappelijk werker meer tijd kan investeren in bijvoorbeeld de psychosociale hulpverlening, waarvoor wel professionele bekwaamheid vereist is.

De medewerkers van de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn zullen naar verwachting wisselend aankijken tegen het werken met vrijwilligers. Sommigen zullen positief zijn, omdat het tijd bespaart. Anderen zullen er meer vraagtekens bij stellen. Zij zien de praktische hulpverlening als een binnenkomer in het gezin. Het wegvallen daarvan maakt het voor de maatschappelijk werker moeilijker om een relatie op te bouwen. Een relatie welke er voor zorgt dat de cliënt welwillend is.

1.7 Beoogde producten

Aan de hand van de verkregen onderzoeksresultaten, uit interviews en literatuur, is het volgende onderzoeksverslag geschreven. Dit verslag gaf uiteindelijk de kennis en de inzicht om een gedegen aanbeveling voor de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn te schrijven. Naast deze aanbeveling is er ook een *Vrijwilligersprofiel Jeugd en Gezin* en een *Trainingsformat vrijwilligers Jeugd en Gezin* geschreven.

1.8 Betrouwbaarheid en validiteit

Om de onderzoeksgegevens op juistheid te controleren is er gebruik gemaakt van diverse dataverzamelmethode(n) (triangulatiebenadering). Om gegevens te verzamelen is er zowel gebruik gemaakt van literatuuronderzoek als semigestructureerde interviews. Dit om de theorie te toetsen aan de praktijk. Door in gesprek te gaan met medewerkers van Jeugd en Gezin is er gebruik

gemaakt van member-checking. (Baarda, Basisboek Kwalitatief Onderzoek, 2005, pp. 200-201) De onderzoeksbevindingen vanuit document en literatuuronderzoek zijn voorgelegd aan de medewerkers en op deze manier gecontroleerd.

Door middel van het bijhouden van veldnotities zijn opvallendheden of nieuwe inzichten bijgehouden. Interviews zijn opgenomen met een voice-recorder, maar daarnaast is er ook gebruik gemaakt van de ouderwetse blocnote en pen, om zaken te noteren die buiten het bereik van de voice-recorder vallen. De interviews zijn letterlijk uitgetypt, om het gevaar van eigen interpretaties zo laag mogelijk te houden. Daarnaast zijn de onderzoeksresultaten regelmatig voorgelegd aan de opdrachtgever. Zij keek met een andere blik en kon bijsturen en nieuwe inzichten geven, dit zorgde voor inter-observatorbetrouwbaarheid. (Baarda, 2005, pp. 96-97)

1.9 Risico's

Er zijn enkele risico's met betrekking tot de uitvoering van dit onderzoek geweest. Deze zijn voor aanvang van het onderzoek als volgt genoteerd:

Het eerste risico is dat er teveel wordt uitgeweid over de taken van de maatschappelijk werker. Er zijn naast de grote, vaste taken nog tal van kleine, meer incidentele taken te noemen. Niet al deze taken kunnen genoemd worden, daarom zullen hierin weloverwogen keuzes gemaakt moeten worden. Uitgangspunt hierbij is dat er vast wordt gehouden aan het *Beroepsprofiel van de Maatschappelijk Werker*.

Daarnaast is het werken met respondenten bij de interviews een risico. Wat als de medewerkers van andere organisaties niet willen meewerken? Dit risico zal verkleind worden door de personen die benaderd gaan worden een duidelijke uitleg te geven van het doel van het interview. Gaan zij het nut inzien van het onderzoek, dan zijn zij wellicht sneller geneigd om mee te werken.

Ten slotte zou het doen van onderzoek naar vrijwillige inzet weerstand kunnen oproepen bij medewerkers van Jeugd en Gezin Cumulus Welzijn. Door vrijwillige inzet zullen waarschijnlijk de meer praktische taken doorstromen naar vrijwilligers. Hierdoor zal het takenpakket van de maatschappelijk werker zich meer alleen gaan richten op het gesprek. In interviews met de medewerkers zal de heersende mening gepeild worden om zo een indruk te krijgen van de weerstand die er mogelijk speelt.

1.10 Individuele competenties en verantwoordelijkheden

Voor het schrijven het onderzoeksverslag hebben we de hoofdstukken onder elkaar verdeeld. De verdeling is op zo'n manier gemaakt dat wij beiden genoeg verdieping moeten brengen in de hoofdstukken waarvoor we verantwoordelijk zijn. Allebei zijn we genoodzaakt om literatuur door te zoeken en interviews door te nemen, om zo tot een gedegen antwoord op de deelvragen te komen. De verdeling is als volgt gemaakt:

Alice is verantwoordelijk voor het schrijven van hoofdstuk 3, Vrijwillige inzet; hoofdstuk 4, Soortgelijke organisaties; hoofdstuk 6, Randvoorwaarden; hoofdstuk 7, De medewerkers en hoofdstuk 9, Aanbeveling.

Marloes is verantwoordelijk voor het schrijven van hoofdstuk 1, De inleiding; hoofdstuk 2, De professional; hoofdstuk 5, Begeleiding; hoofdstuk 8, Conclusie en hoofdstuk 10, Discussie.

Naast de verdeling van verantwoordelijkheden hebben we nagedacht over onze persoonlijke leerdoelen. Dit zijn de volgende leerdoelen:

Alice: Mijn leerdoel voor het afstudeerproces is dat ik wil leren om de touwtjes meer los te laten en niet alles zelf hoeft te doen. Bij het afstuderen werken we samen en hoeft ik niet alles op me te nemen. Ik wil dit bereiken door me bewust te zijn van de dingen die ik doe en op me neem en mijn grens aan te geven. Ik wil Marloes hiervan op de hoogte stellen zodat zij me kan helpen bij het loslaten. Dat ik het moeilijk vind om los te laten heeft er tevens mee te maken dat ik ongeduldig ben. Daarom wil ik ook oefenen in het geduldig zijn in de samenwerking met Marloes en andere partijen, ik moet dingen overgeven en erop kunnen vertrouwen dat het dan ook goed komt.

Marloes: In het hele proces van afstuderen wil ik leren om mijn positie in te nemen. Alice is al bekend binnen de organisatie, zij is daar voor velen een bekend gezicht. Daardoor vind ik het lastig om mijn stem te laten horen, omdat ik verwacht dat zij sneller op Alice af zullen stappen. Ook als het gaat om simpele dingetjes, zoals printen of een spreekkamer reserveren, zal ik meer tijd nodig hebben om mijn weg binnen de organisatie te vinden. Daarnaast is Alice qua communicatie een daadkrachtig persoon. Door mij actief op te stellen, dingen te vragen die ik niet begrijp en mijn mening en ideeën naar voren te brengen, wil ik ervoor waken dat ik niet in de schaduw van Alice kom te staan.

1.11 Leeswijzer

Dit onderzoeksverslag bestaat uit verschillende hoofdstukken. Deze hoofdstukken zijn logisch opgebouwd. Hoofdstuk 1 bevat de inleiding en de daarna volgende vijf hoofdstukken behandelen de verschillende deelvragen. Treft u bijvoorbeeld hoofdstuk 3.2.1 aan, dan betekent dit dat u in hoofdstuk 3 zit, welke het eerste stuk van deelvraag 2 behandelt. De hoofdstukken twee tot en met zes zijn allen gekoppeld aan een deelvraag. Deze vijf hoofdstukken worden ieder afzonderlijk ingeleid. Vervolgens volgt de beantwoording van de deelvraag. De tussenconclusie sluit het hoofdstuk als geheel af. In de gekaderde stukken tekst vindt u de hoofdzaken uit het desbetreffende subhoofdstuk.

Na hoofdstuk zes volgen de hoofdstukken met daarin de mening van de medewerkers, de conclusie, de aanbeveling en de discussie. Tot slot vindt u achterin de nodige bijlagen, zoals het vrijwilligersprofiel en een trainingsformat voor vrijwilligers van Jeugd en Gezin. De betreffende bijlagen worden in de tekst genoemd, zodat u die achterin kunt terugvinden.

De transcripties van de interviews zijn te vinden in het bijgesloten bronnenboek. De citaten in het onderzoeksverslag die afkomstig zijn uit de interviews, zijn terug te vinden door middel van een coderingssysteem. De stukken tekst zijn in het bronnenboek gelabeld met verschillende kleuren, waarbij geel wordt afgekort met de letter G, rood met de letter R, roze met RO, lichtblauw met LB, groen met GR, donkerblauw met DB, legergroen met LG, grijs met GS en paars met de letter P. Staat er achter een citaat bijvoorbeeld de volgende codering '34P2', dan betekent dit dat dit een paars citaat is, welke te vinden is op pagina 34. De letter twee op het eind betekent dat het het tweede paarse citaat op de desbetreffende pagina is.

Om een antwoord te vinden op de hoofdvraag is er gebruik gemaakt van literatuur. De bronvermelding van deze literatuur is te vinden in de bronnenlijst en wordt in de tekst genoemd volgens de richtlijnen van APA.

Verder is het nog goed om te weten dat het onderzoeksverslag gericht geschreven is aan de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn.

Hoofdstuk 2. De professional

Om een antwoord te vinden op de vraag voor welke taken de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruik kan maken van vrijwillige inzet, moet er eerst een duidelijk beeld geschetst worden van de taken van de hulpverlener binnen de afdeling. Deze taken zijn uiteengezet in deelvraag 1a.

Voor het uitvoeren van deze, en alle andere taken die een mens dient uit te voeren, is bekwaamheid nodig. Hierin draagt bekwaamheid de betekenis van *het in staat zijn tot het uitvoeren van bepaalde vaardigheden als resultaat van aanleg, rijping en milieu-invloeden*. (Woorden-Boek) Zonder deze, aangeboren en (onbewust) aangeleerde, bekwaamheid ben je simpelweg niet in staat om een taak uit te voeren.

De vraag is echter, of voor het uitvoeren van de taken van de hulpverlener bij Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn ook professionele bekwaamheid vereist is. Ruud Holstvoogd geeft een definitie van bekwaamheid welke uitgelegd kan worden als professionele bekwaamheid. Hij geeft de volgende definitie:

Een bekwaamheid is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, houding, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen, dat nodig is om een taak te kunnen uitvoeren met de kwaliteit die erbij hoort, naar de maatstaven die gangbaar zijn in de samenleving en in de kring van beroepsgeenoten. Het gaat om de juiste wisselwerking tussen en integratie van deze aspecten (Holstvoogd, 2006, p. 45)

Het geïntegreerde geheel waar hij over spreekt kan bereikt worden door het volgen van een opleiding, het leren werken volgens een methodiek, etc. Door de complexiteit van het geheel aan kennis, inzicht, houding, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen, welke in harmonie moeten worden ingezet, mag er vanuit gegaan worden dat deze vorm van bekwaamheid niet zomaar door iedereen wordt bezit. Doordat iemand zich hierin traint en oefent, wordt deze vorm van bekwaamheid, professionele bekwaamheid.

In de deelvragen 1b en 1c komt dit onderscheid tussen beide vormen van bekwaamheid verder aan de orde door een onderscheid te maken tussen taken waarvoor wel professionele bekwaamheid vereist is en waarvoor niet.

2.1.1. Welke taken voert de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn uit?

Team Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn werkt volgens de beroepscode van de Maatschappelijk Werker. (Cumulus Welzijn, 2008) De beroepscode staat in het verlengde van het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Zoals de beroepscode het zelf beschrijft:

“De Beroepscode zet de normatieve professionaliteit centraal daar waar het Beroepsprofiel een plaatsbepaling van het beroep bevat. (...) Beroepscode en Beroepsprofiel vormen samen de “pijler” van het beroep maatschappelijk werker en houden het beroep herkenbaar. Ze dienen daarom in samenhang met elkaar gelezen te worden.” (NVMW, 2011)

Het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* geeft een plaatsbepaling van het beroep door taken, competenties en de vele contexten waarin maatschappelijk werkers hun werk uitvoeren aan de orde te laten komen. (NVMW, 2011)

Het Beroepsprofiel is geschreven voor de beroepsgroep als geheel. Door hoge diversiteit aan taken binnen het maatschappelijk werk is het zo dat een hulpverlener niet perse alle taken beschreven in het Beroepsprofiel uitvoert. Dit geldt ook voor de hulpverlener bij Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn. Om een duidelijk overzicht te geven van de taken die de hulpverleners binnen Jeugd en Gezin uitvoeren wordt de indeling vanuit het Beroepsprofiel gebruikt. Zij gaat uit van drie taakgebieden met daarbinnen verschillende kerntaken. De indeling als geheel ziet er dan als volgt uit:

Taakgebied 1: Directe en indirecte hulp- en dienstverlening

Kerntaak 1 – Werken met en namens cliënten/psychosociale hulpverlening

Kerntaak 2 – Werken voor cliënten en potentiële cliënten

Taakgebied 2: Werken in en vanuit een arbeidsomgeving

Kerntaak 3 – Werken in de eigen instelling of organisatie

Kerntaak 4 – Werken in externe samenwerkingsverbanden

Taakgebied 3: Werken aan professionaliteit en professionalisering

Kerntaak 5 – Zichzelf ontwikkelen in het beroep

Kerntaak 6 – Bijdragen aan ontwikkeling van het beroep

Een beeld van de taken van de hulpverlener bij Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn is verkregen door interviews met medewerkers en door de procedure voor de uitvoering die op papier is gesteld door de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn. (Cumulus Welzijn, 2008)

Taakgebied 1: Directe en indirecte hulp- en dienstverlening

Kerntaak 1: Werken met en namens cliënten/psychosociale hulpverlening

Aanmelding:

De cliënt meldt zichzelf aan

Taken:

1. De hulpverlener neemt informatie op van de cliënt.
2. De hulpverlener vult het integrale aanmeldingsformulier of screeningsformulier in.
3. Er wordt een afspraak gemaakt met de cliënt.

Als de cliënt wordt aangemeld door derden wordt er informatie opgenomen van derden en indien de verwijzing terecht is, wordt er besloten om contact te zoeken met de cliënt.

Intake:

Eerste afspraak met cliënt is gemaakt. Doel van het gesprek is om ingang te krijgen en/of een goede relatie aan te gaan met de cliënt.

Taken:

1. Veilige ambulante hulpverlening is geregeld (veiligheidsprotocol, achterwacht).
2. Relatie opbouwen.
3. Informatie over Cumulus Welzijn geven.
4. Informatie over het hulpverleningsaanbod geven.
5. Motivatie van de cliënt ontdekken.
6. Hulpvraag/verwijzing bespreken.
7. Uitleg van hulpaanbod geven.
8. Bespreken vervolgacties deelname/ geen deelname.
9. Registratie en checklist invullen.

Medewerker Jeugd en Gezin: *‘De cliënt heeft een vraag en dan kijk je hoe kan ik die vraag samen met die jongere het beste beantwoorden. Welke oplossingen kan hij of zij verzinnen en hoe kan je hem nou zo snel mogelijk die oplossingen laten uitvoeren. En soms moet je dan met hem boodschappen doen en soms moet je overleg doen met Bureau Jeugdzorg. Het is heel divers, maar het begint altijd bij het gesprek.’ (14G1)*

Uitvoering:

1. Begeleiding is gestart, er is zicht op de cliëntsituatie.

Taken:

1. Met de cliënt wordt een start gemaakt voor een traject. De hulpverlener informeert over de duur en frequentie van afspraken.
2. Informatie over de cliënt verzamelen.
3. Analyse maken, mogelijke instrumenten: genogram, sociale omgevinganalyse, ordeningskader, leefgebiedenschema.

2. Hulpverleningsplan wordt opgesteld en uitgevoerd.

Taken:

1. Hulpverleningsplan SMART opstellen en bespreken met cliënt.
2. Doelen en bijbehorende acties worden met cliënt besproken.
3. De behaalde tussentijdse doelen en resultaten regelmatig bespreken.
4. Het hulpverleningsplan als leidraad tijdens de begeleiding gebruiken.

5. Betrekken van steunbronnen uit de omgeving van de cliënt.
6. De cliënt zoveel mogelijk verantwoording geven en taken zelf laten uitvoeren.
7. Voortgang hulpverlening bespreken met professionals.
8. Tussentijdse veranderingen van het hulpverleningsplan bespreken en opnieuw valideren.

Medewerker Jeugd en Gezin: 'Soms is het ook dingen doen. Ik ga ook wel eens naar het UWV. Ik ga ook wel eens mee naar het jongerenloket. Ik ga ook wel eens mee naar huis om met de ouders een gesprek te voeren. Het is heel erg afhankelijk van wat de jongere zelf nodig acht. Het is soms te makkelijk om mee te gaan, terwijl ze dat best wel zelf kunnen. En dan probeer ik wel zoveel mogelijk te stimuleren dat ze het zelf gaan doen.' (9G4)

Afsluiting:

Eindgesprek met cliënt wordt gevoerd. Tijdens dit gesprek kijkt de cliënt samen met de hulpverlener terug op de begeleiding, maar ook naar de toekomst.

Taken:

1. Bespreken van het verloop van de begeleiding: lastige zaken en successen die door de jongere of ouders geboekt zijn.
2. Bespreken hoe de cliënt de samenwerking met de hulpverlener heeft ervaren.
3. Bespreken hoe de hulpverlener de samenwerking met de cliënt beleefd heeft.
4. Bespreken aan welke doelen de cliënt de komende tijd wil werken.
5. Afspraken maken rondom eventuele vervolghulp.
6. Bespreken wat de verwachtingen, kansen en eventuele zorgpunten van de cliënt voor de toekomst zijn.
7. Traject afsluiten.
8. Terugkoppelen naar eventuele verwijzer.

Nazorg:

Indien nodig.

Taken:

1. Op afstand volgen van verloop van gemaakte afspraken tijdens het traject.
2. Het bieden van lichte ondersteuning waar nodig.
3. Tijdelijk volgen van de eventueel ingezette hulp na het traject.
4. Volgen, signaleren en motiveren van de ouders of jongere op momenten dat dit nog nodig blijkt.
5. Definitieve afronding.

Kerntaak 2 : Werken voor cliënten en potentiële cliënten

- In gesprek gaan met instanties ten behoeve van de cliënt.
- Bemiddelen tussen instanties.

Medewerker Jeugd en Gezin: 'Daarna ben ik outreachend op huisbezoek geweest aan de hand van een signaal van het maatjesproject. Het maatjesproject had last van een aantal jongens beneden de Dreef, dat speelt al best wel lang. En bij eentje ben ik gewoon eens gaan aanbellen om een gesprek te hebben.' (10G1)

Taakgebied 2: Werken in en vanuit een arbeidsomgeving

Kerntaak 3 : Werken in de eigen instelling of organisatie

- Cliëntbespreking met het team
- Teamoverleg
- Signaleringsoverleg: Vanuit de hele organisatie komen medewerkers van verschillende afdelingen bij elkaar om te praten over signalen vanuit de buurt of instanties. Samen wordt gekeken wat eraan gedaan kan worden en wie wat oppakt.

Samenwerkingspartners binnen de organisatie:

- Sociaal Raadslieden (SRW): financiën, schuldhulpverlening
- Algemeen maatschappelijk werk (AMW)
- Sociaal makelaars: buurtwerk, signaleren en preventie
- Kinderwerk: speeltuinen, buurthuizen

Kerntaak 4: Werken in externe samenwerkingsverbanden

- Zorgadviesteams: hulpverleners van verschillende instanties komen bij elkaar om signalen vanuit een organisatie of de buurt te bespreken en met elkaar op te pakken.
- Zorgoverleg: In een casus kunnen verschillende instanties betrokken zijn. In een zorgoverleg komen deze instanties bij elkaar om te zorgen dat er effectief wordt samengewerkt. Zodat er geen dubbel werk wordt gedaan of juist te weinig wordt gedaan voor de cliënt.
- Cliënt doorverwijzen naar andere instanties

Voorbeelden van samenwerkingspartners zijn hulpverleningsinstellingen, onderwijs en jeugdzorg.

Medewerker Jeugd en Gezin: *‘Naast mijn taken als oudercoach en schoolmaatschappelijk werker, werk ik ook in het samenwerkingsverband van Veiligheidshuis. Deze taak houdt in dat zodra een tiener in aanraking komt met politie en justitie, ik word ingezet om contact op te nemen met de ouders. Ik geef hen dan voorlichting over de hele procedure en indien nodig verwijs ik hen door naar hulpverlening.’ (3G1)*

Taakgebied 3: Werken aan professionaliteit en professionalisering

Kerntaak 5 : Zichzelf ontwikkelen in het beroep

- Trainingen volgen.
- Deskundigheid bevorderen.
- Teamdagen bijwonen.
- Begeleidingsgesprekken met de teamleider voeren.

Kerntaak 6: Bijdragen aan ontwikkeling van het beroep

- Werken volgens Welzijn Nieuwe Stijl gaan invoeren.

De hierboven genoemde taken die de hulpverlener Jeugd en Gezin uitvoert, zijn gekoppeld aan de vragen waarmee cliënten komen, ook wel probleemgebieden genoemd. Uit het cliëntenregistratiesysteem van de afdeling Jeugd en Gezin blijkt dat in het jaar 2012, 10,9% van de cliënten problemen heeft op het gebied van financiën. Dit is tevens het grootste percentage van de probleemgebieden. Hierna komen de probleemgebieden als *gedragsproblemen op straat (10,2 %), conflicten tussen ouder en kind (6,1%), gedragsproblemen op school(6,1%) en thuis(5,4%) gevolgd door werkloosheid(4,1%) en eenzaamheid (4,1%)*. De taken zijn afhankelijk van de probleemgebieden. (zie bijlage D)

Nu er zicht is op de taken van de hulpverlener van Jeugd en Gezin, zal worden ingegaan op de vraag voor welke van deze taken professionele bekwaamheid vereist is.

2.1.2. Voor welke taken binnen het maatschappelijk werk is professionele bekwaamheid vereist?

Om de taken waarvoor professionele bekwaamheid vereist is binnen het maatschappelijk werk te kunnen onderscheiden van het totaal aan taken waar een maatschappelijk werker voor komt te staan, is allereerst gekeken naar het landelijk opleidingsprofiel voor de hbo-opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. (Landelijk Opleidingsoverleg, 2009) In dit profiel staat een overzicht van de eindkwalificaties van de opleiding MWD per kerntaak, zoals deze beschreven staan in het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Dit profiel is als geheel toegevoegd aan dit onderzoek als bijlage E onder de titel: 'Eindkwalificaties MWD'.

Bij elke kerntaak staan minstens twee competenties in het opleidingsprofiel genoemd, die nodig zijn om de kerntaak professioneel uit te kunnen voeren. Het opleidingsprofiel beschrijft: *'elke opleiding MWD dient de in het opleidingsprofiel beschreven eindkwalificaties volledig en aantoonbaar ten grondslag te leggen aan hun onderwijs, of het nu gaat om voltijd-, deeltijd-, of duaal onderwijs. Uitgangspunt is dat elke gediplomeerde, startende maatschappelijk werker inzetbaar is als beginnend maatschappelijk werker in de praktijk van het maatschappelijk werk'*.

De eindkwalificaties die bij de opleidingen gelden, zijn in het werkveld de startcompetenties en zijn nodig om te starten als beginnend hulpverlener. Blijkbaar zijn deze competenties nodig om alle kerntaken uit het beroepsprofiel te voltooien. Het Landelijk Opleidingsoverleg (LOO) MWD heeft er dan ook niet zonder reden voor gekozen om deze competenties te benoemen tot eindkwalificaties en haar studenten te trainen in het gaan beheersen van deze competenties. Was er voor een kerntaak geen professionele bekwaamheid vereist, dan was er aan deze kerntaak geen aandacht besteed in het opleidingsprofiel.

Kijkend naar het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* (NVMW, 2011) dan kan er hetzelfde geconcludeerd worden. Het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* en *De Beroepscode voor de maatschappelijk werker* (NVMW, 2011) zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In het beroepsprofiel is een lijst van 18 competenties opgesteld waarover een maatschappelijk werker dient te beschikken. Birnie vat deze competenties als volgt samen:

- Je legt contact.
- Je brengt de situatie van de cliënt in beeld.
- Je werkt samen.
- Je werkt cliëntgericht.
- Je richt je op de competentieontwikkeling van de cliënt.
- Je hanteert de samenwerkingsrelatie als leerproces.
- Je werkt eclectisch-integratief: uit een veelheid aan methoden en technieken het beste kiezen en dit samensmelten tot één geheel.
- Je kunt omgaan met conflicten.
- Je bevordert interculturele communicatie.
- Je kunt evalueren en afsluiten.
- Je signaleert problemen in de omgeving van de cliënt en de maatschappij.
- Je werkt aan preventie.
- Je telt en vertelt.
- Je bent professioneel loyaal aan je organisatie.
- Je kunt productief samenwerken in een team.
- Je organiseert en coördineert vormen van samenwerking.
- Je onderhoudt je eigen professionaliteit en competenties.
- Je draagt bij aan de ontwikkeling van de professie. (Birnie, 2011, pp. 25-27)

Het beroepsprofiel zegt over competenties het volgende:

'Een competentie is de bekwaamheid om – met integratie van kennis, houding, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten – adequaat beroepsmatig te kunnen handelen in complexe en onvoorspelbare situaties.'

De genoemde competenties zijn dus nodig om de kerntaken professioneel uit te voeren.

Het profiel *Maatschappelijk Werker* van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) voegt aan een eigen lijst met competenties ook nog vijf kernkwaliteiten toe. Dit zijn eigenschappen, die de specifieke kracht van een persoon laten zien. Zij komen van binnenuit en worden niet aangeleerd. De vijf kernkwaliteiten voor de maatschappelijk werker zijn volgens het NIZW betrokkenheid, empathie, assertiviteit, representativiteit en integriteit. Deze kernkwaliteiten zullen tot uiting komen in verschillende competenties.

Het profiel maakt een onderscheid in de vakvolwassen beroepskracht en de beroepskracht op een lager niveau. Zij stelt dat een vakvolwassen beroepskracht dient te beschikken over de vijf kernkwaliteiten. Van beroepskrachten op een lager niveau worden deze kernkwaliteiten niet verwacht. Een maatschappelijk werker dient dus over de vijf kernkwaliteiten te beschikken voor hij de taken van de maatschappelijk werker kan uitvoeren. (NIZW, 2009)

Uit interviews met medewerkers van Jeugd en Gezin blijkt ook dat zij zeggen dat in eerste instantie voor vrijwel alle taken professionele bekwaamheid vereist is. Eén van de medewerkers roept gekscherend dat hij alleen voor het fietsen van en naar locaties geen vooropleiding nodig heeft. Een ander benoemt vooral de combinatie van praktijk en theorie waar op het hbo veel mee geoefend wordt als reden waarom een vooropleiding nodig is. De derde medewerker voegt daar nog het volgende antwoord aan toe:

'Ik vind dat je voor jeugdhulpverlening een opleiding nodig hebt. Ik denk daarbij aan gesprekstechnieken en het hebben van een bepaalde visie.' (10GR1)

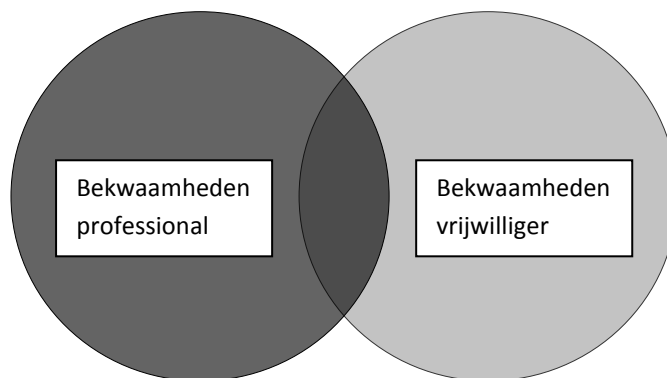
Voor de echte hulpverleningstaken, zoals beschreven in het beroepsprofiel is dus professionele bekwaamheid vereist. Dit blijkt ook uit het landelijk opleidingsprofiel voor de hbo-opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Alle kerntaken worden genoemd als er gesproken wordt over competenties die gelden als eindkwalificaties; de student wordt opgeleid om deze taken uit te kunnen voeren. Pas als competenties in voldoende mate beheerst worden, studeert een student af en kan hij het werkveld in. Ook medewerkers van Jeugd en Gezin geven aan dat professionele bekwaamheid vereist is voor het uitvoeren van de taken die zij uitvoeren.

2.1.3. Voor welke taken binnen het maatschappelijk werk is geen professionele bekwaamheid vereist?

Uit het opleidingsprofiel van de maatschappelijk werker en het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* blijkt dat voor elke kerntaak, beschreven in het beroepsprofiel, professionele bekwaamheid vereist is. Toch werkt de praktijk anders uit.

Uit de interviews met medewerkers van Jeugd en Gezin blijkt namelijk dat er best een aantal, voornamelijk praktische, taken zijn, die ook gedaan zouden kunnen worden door iemand zonder vooropleiding. Opvallend, want in eerste instantie gaven ze aan dat voor het uitvoeren van elke taak een vooropleiding nodig is. Echter, bij de vraag waar vrijwilligers kunnen worden ingezet bleken zij hierin wel mogelijkheden te zien.

Bij beantwoording van deze deelvraag is op zoek gegaan naar het grijze gebied, dat gebied van taken welke een professional uitvoert, maar welke iemand zonder vooropleiding ook zou kunnen uitvoeren. Onderstaande illustratie verduidelijkt dit.



In deze illustratie is de term vrijwilliger gebruikt, omdat dit uiteindelijk de persoon is waarnaar gezocht wordt. Het verschil tussen de bekwaamheden van de professional en die van de vrijwilliger, er vanuit gaande dat de vrijwilliger geen vooropleiding heeft, zit hem in een verschil van uitleg van het begrip bekwaamheid. In de hoofdstukinleiding is ook al gesproken over het onderscheid tussen bekwaamheid op zich en professionele bekwaamheid. Hierin waren, kort gezegd, de standaard bekwaamheden de vaardigheden die iemand bezit om een taak uit te voeren door aanleg, rijping en milieu-invloeden. Deze vorm heeft heel sterk te maken met aangeboren en (onbewust) aangeleerd gedrag. De professionele bekwaamheid onderscheidt zich van de standaard bekwaamheden door de complexiteit. Het gaat hierbij om het integreren van kennis, inzicht, houding, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen, om vervolgens een taak te kunnen uitvoeren. Om dit te kunnen bereiken is een opleiding, training of begeleiding nodig. Iemand bezit niet van nature dit vermogen.

Het grijze gebied bevat alle taken die een professional uitvoert, maar die iemand zonder vooropleiding ook uit kan voeren. Vaardigheden die nodig zijn voor het uitvoeren van deze taken zijn aangeboren of bijvoorbeeld aangeleerd op school, in de buurt of thuis in de opvoeding. Er zijn tal van voorbeelden van dit soort taken te noemen, waarbij je kunt denken aan:

- Het helpen bij administratie
- Het geven van informatie
- Het meegaan naar een instelling of organisatie
- Het opruimen van het huis
- Het aanmelden van een kind op een basisschool of bij een sportclub
- Rekeningen betalen
- Brieven van instanties uitleggen
- Zoeken van een vrijetijdsbesteding

- Ouders ontlasten/kind extra aandacht geven
- Tips over opvoeding geven
- Huiswerkbegeleiding
- Taalbarrières wegnemen
- Helpen bij integratie
- Netwerk opbouwen

Het zijn taken die voornamelijk vallen onder kerntaak 1, het werken met en namens cliënten.

Bij de deelvraag, welke taken voeren de hulpverleners van Jeugd en Gezin uit, werden de meest voorkomende probleemgebieden van de cliënten van Jeugd en Gezin genoemd. In het jaar 2012 komt het probleemgebied financiën het meeste voor. Hulpverlening die hieruit voortvloeit heeft te maken met het op orde brengen van financiën en administratie, het betalen van rekeningen en het doorverwijzen naar de schuldhulpverlening. Dit betekent voor de hulpverlener dat hij vooral praktisch bezig is met de cliënt om ervoor te zorgen dat de cliënt zijn financiële situatie weer onder controle krijgt. Vergelijkend met bovenstaande lijst van taken, vallen de werkzaamheden met betrekking tot financiën dan binnen het grijze gebied tussen de professional en de vrijwilliger. Deze werkzaamheden kan een vrijwilliger dus overnemen van de professional.

Ook het probleemgebied eenzaamheid, wat in 4,1% van de gevallen voorkomt, is iets waar een cliënt mee naar de hulpverlener komt. Op dit gebied wordt er vooral gewerkt aan het opbouwen van een netwerk of het zoeken naar dagbesteding, wat er op lange termijn voor kan zorgen dat de cliënt minder eenzaam is. Ook deze taken staan vermeld in de lijst van het grijze gebied, iets wat de vrijwilliger met de cliënt kan oppakken.

Zo zijn er meer gebieden waar de problemen van cliënten zich afspelen en de taken van de hulpverlener zich in het grijze gebied begeven. Het cliëntenregistratiesysteem noemt dan ook opvoedproblemen, werkloosheid, spel- en vrijetijdsbesteding, huisvesting, sociale vaardigheden of problemen op school. Opvallend is het dat uit het cliëntenregistratiesysteem blijkt dat er veel praktische zaken gedaan worden door de professional, maar waarvan nu blijkt dat de professionele bekwaamheden hiervoor niet nodig zijn.

Een aanvulling is het onderscheid dat gemaakt wordt door het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn in het profiel Maatschappelijk Werker, als het gaat om bekwaamheden. Zij maken een onderscheid tussen generieke en specifieke bekwaamheden. Hierin zijn de generieke bekwaamheden, de bekwaamheden die niet alleen belangrijk zijn binnen de hulpverlening, maar ook binnen tal van andere beroepen. Voorbeelden hiervan zijn het contactueel, inzichtelijk, verantwoord en vraag- en oplossingsgericht werken. De specifieke bekwaamheden daarentegen zijn typerend voor de hulpverlening. Zij komen overeen met de eerder genoemde professionele bekwaamheden. De generieke bekwaamheden zorgen voor een deel voor de overlap tussen de bekwaamheden van de professional en die van de vrijwilliger, omdat vrijwel iedereen wel een vooropleiding heeft en beschikt over een aantal generieke bekwaamheden.

Opvallend is het, dat uit de beantwoording van de vorige vraag, voor welke taken binnen het maatschappelijk werk is professionele bekwaamheid vereist, bleek dat voor alle taken van de maatschappelijk werker professionele bekwaamheid vereist is. Bij de beantwoording van die vraag is gekeken naar het Beroepsprofiel van de Maatschappelijk Werker, de procedure voor de uitvoering van de afdeling Jeugd en Gezin, de probleemgebieden van de cliënten en de antwoorden van de verschillende medewerkers die geïnterviewd zijn. Omdat de hulpverlening zo'n breed vak is, zijn hierin een heleboel neventaken niet genoemd, waarvan eerder een heel aantal zijn opgesomd. En juist deze taken blijken vaak uitermate geschikt voor de inzet van vrijwilligers, omdat dit taken zijn die iemand zonder opleiding ook kan uitvoeren.

2.1.4. Tussenconclusie

De taken van de hulpverlener bij de afdeling Jeugd en Gezin stonden centraal aan het begin van hoofdstuk 1. Deze taken passen binnen het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Niet heel verwonderlijk, want Cumulus Welzijn werkt volgens de beroepscode van de maatschappelijk werker, welke onlosmakelijk verbonden is met het beroepsprofiel.

Voor het uitvoeren van deze taken leek in eerste instantie altijd professionele bekwaamheid vereist. Dit bleek bijvoorbeeld uit het landelijk opleidingsprofiel voor de hbo-opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Alle kerntaken worden daar namelijk in genoemd, wanneer er gesproken wordt over de competenties die gelden als eindkwalificaties. Blijkbaar zijn al deze competenties nodig om de kerntaken uit te voeren, want pas als een student alle competenties in voldoende mate beheerst, studeert de student af en kan hij of zij het werkveld in.

Bij beantwoording van de vraag voor welke taken geen professionele bekwaamheid vereist is, bleek echter anders. Er zijn wel degelijk taken waarvoor deze vorm van bekwaamheid niet vereist is. Een onderscheid is daar gemaakt tussen standaard bekwaamheid en professionele bekwaamheid, de standaard bekwaamheid welke de vrijwilliger bezit en de professionele bekwaamheid die de professional bezit. Een overlap in beide vormen van bekwaamheid wordt het grijze gebied genoemd. Het gaat hier om bekwaamheden die zowel een vrijwilliger als een professional bezit. Uitvoering van taken door een professional waar deze overlappende bekwaamheden voor nodig zijn, is dus niet perse nodig. Het zijn deze taken die overgenomen zouden kunnen worden door een vrijwilliger, die deze bekwaamheden ook bezit of gaat bezitten (na bijvoorbeeld een training of begeleiding).

De reden waarom het in eerste instantie leek alsof voor alle taken professionele bekwaamheid vereist is, ligt in het feit dat de hulpverlening zo'n breed en divers vak is. In het opleidingsprofiel en in het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker, kunnen onmogelijk alle taken van de hulpverlener worden opgenomen. Veel taken worden geclusterd genoemd onder een kerntaak. Onder kerntaak 1, het werken met en namens cliënten, vallen inderdaad een aanmelding en een intake, maar zeker ook het zoeken van een vrije tijdsbesteding of het helpen bij het betalen van een rekening. Deze kleinere neventaken worden niet genoemd in algemene documenten, maar dit zijn vaak juist taken die uitermate geschikt zijn voor de inzet van vrijwilligers, omdat hiervoor geen professionele bekwaamheid vereist is.

Deze taken vallen vrijwel allemaal onder kerntaak 1, het werken met en namens cliënten. In het verloop van het onderzoek is daarom hier de focus op gelegd.

In het volgende hoofdstuk wordt gekeken of deze taken, waarvoor geen professionele bekwaamheid vereist is, taken zijn die overgedragen kunnen worden aan vrijwillige inzet. Om dit te kunnen doen, zal eerst de term vrijwillige inzet worden onderzocht.

Hoofdstuk 3. Vrijwillige inzet

Steeds vaker wordt het woord vrijwilligerswerk vervangen door de term 'vrijwillige inzet'. Ook CIVIQ (CIVIQ, Klein Hegeman P., 2004) kwam tot deze conclusie na een onderzoek naar onder andere de definitie van vrijwilligerswerk. In hun onderzoek hebben zij er bewust voor gekozen om de term 'vrijwillige inzet' te gebruiken, omdat de term vrijwilligerswerk niet altijd toereikend genoeg is. De definitie van vrijwilligerswerk, vastgesteld door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, bestaat sinds 1980 en luidt als volgt:

“Werk dat onbetaald en onverplicht verricht wordt ten behoeve van anderen of van (de kwaliteit van) de samenleving in het algemeen, in enig georganiseerd verband.”

De definitie is op enkele nuanceringen na onveranderd gebleven. Met de term vrijwillige inzet doelt CIVIQ op de brede betekenis van vrijwilligerswerk, waaronder het reguliere vrijwilligerswerk en die vormen van vrijwilligerswerk die door de definitie in twijfel worden getrokken en/of niet zijn ingeburgerd als vrijwilligerswerk, omdat zij niet aan alle kenmerken voldoen. Een voorbeeld hiervan zijn burgerinitiatieven die niet altijd in een georganiseerd verband plaatsvinden.

Een ander voordeel, dan het feit dat het een breder begrip is, is de positievere associatie die mensen hebben met deze term. Uit het onderzoek van CIVIQ blijkt dat aan het woord vrijwilligerswerk een negatieve beeldvorming hangt en een slechte associatie met het woord werk. Daarom wordt er ook in dit onderzoek voor Cumulus Welzijn gebruik gemaakt van het begrip vrijwillige inzet.

Movisie legt de term vrijwillige inzet als volgt uit (Movisie, 2010):

‘Maatschappelijke inzet van mensen op vrijwillige basis, zoals vrijwilligerswerk, informele zorg en burgerinitiatieven.’

In dit hoofdstuk wordt het onderwerp vrijwillige inzet nader belicht. Met behulp van de begripsdefiniëring van Movisie, wordt onderzocht welke vormen van vrijwillige inzet er bestaan en welke bekwaamheden uitvoerders van vrijwillige inzet hebben en nodig hebben.

3.2.1. Wat is vrijwillige inzet?

Zoals in de inleiding besproken is, is vrijwillige inzet meer dan vrijwilligerswerk alleen. In dit hoofdstuk wordt de uitleg van vrijwillige inzet van Movisie gebruikt en verder uitgebouwd opdat er zicht wordt verkregen op de verschillende gebieden van vrijwillige inzet.

Movisie legt de term vrijwillige inzet als volgt uit (Movisie, 2010):

‘Vrijwillige inzet is maatschappelijke inzet van mensen op vrijwillige basis, zoals vrijwilligerswerk, informele zorg en burgerinitiatieven.’

Maatschappelijke inzet...

Het leveren van een bijdrage aan de maatschappij en samenleving is waar het om draait bij maatschappelijke inzet. De maatschappij anno 2013 wil streven naar de civil society (uwiki, 2010): *‘Civil society is de totale samenleving met authentieke burgers, hetzij individueel, hetzij als een organisatie of netwerk, die hun kracht en inzicht of burgerkracht aanwenden ten behoeve van die samenleving.’*

Dit wordt ook wel een burgerkracht- of participatiemaatschappij genoemd. Wat wil de overheid hiermee bereiken? Een studie naar de toekomst van vrijwillige inzet noemde onder andere de volgende resultaten van het werken met de eigen kracht van de burgers: (Centraal Plan Bureau, 2007)

- Het maakt worteling in de gemeenschap mogelijk.
- Behoeften en problemen worden gesignaleerd.
- Het is een kans om bruggen te slaan tussen overheid en burgers.
- Mogelijkheid om isolement van burgers en groepen te doorbreken.
- Het onderling vertrouwen tussen burgers en maatschappelijke instituties kan vergroot worden.

van mensen op vrijwillige basis....

Er zijn verschillende redenen waarom mensen ervoor kiezen om zich vrijwillig in te zetten ten behoeve van de ander of van een organisatie. Een aantal motieven zijn (Verwey Jonker instituut, 2011):

- Het vinden van een zinvolle dagbesteding.
- Het werken aan persoonsontwikkeling.
- Het opdoen van nieuwe sociale contacten.
- Het hebben van een opstapje naar een betaalde baan of opleiding.
- Het hebben van structuur en regelmaat in het leven.

‘Dat in het vrijwilligerswerk een uitdaging wordt gevonden, dat het leuk en verrijkend is, dat je je erin kunt ontplooien en dat het op zeker moment aansluit bij je leefstijl, gaat, samen met welbegrepen eigenbelang, zwaarder wegen dan conventie, gewoonte en trouw aan de organisatie. (Centraal Plan Bureau, 2007)

De overeenkomsten tussen professionals en vrijwilligers zijn dat zij allebei voor en met mensen willen werken, iets willen betekenen voor de ander en erkenning willen voor het werk wat ze doen en zo zichzelf meer kunnen ontwikkelen.

Holstvoogd noemt een aantal verschillen tussen professionals en vrijwilligers (Holstvoogd, 2006, pp. 192-200):

- Een vrijwilliger heeft minder te maken met een professionele en functionele opstelling waardoor identificatie met de cliënt mogelijk is.
- Een vrijwilliger werkt minder afstandelijk en benadert meer vanuit gelijkwaardigheid.
- Een vrijwilliger is meer gericht op persoonlijke steun, aandacht en een luisterend oor zijn voor de cliënt.
- De belangen en problemen van de organisatie zijn voor de vrijwilliger minder belangrijk, hij is meer gericht op de uitvoering van de hulp.
- Een vrijwilliger werkt met een deskundigheid die gebaseerd is op eigen ervaring, intuïtie en eventueel aanvullende scholing.

zoals vrijwilligerswerk...

Ruud Holstvoogd geeft de volgende beschrijving van de term vrijwilligerswerk (Holstvoogd, 2006, pp. 192-200) Vrijwilligerswerk is arbeid uit vrije wil, in een organisatorisch verband dat onbetaald wordt verricht, waarvoor de samenleving geen loonkosten kan of wil dragen en dat voorziet in een maatschappelijke behoefte en in de zelfrealisatie van de vrijwilliger.

informele zorg...

Met informele zorg wordt zorg bedoeld dat geleverd wordt door mantelzorgers en vrijwilligers. Het gaat dan om activiteiten die een aanvulling zijn op de zorg die door beroepskrachten wordt geleverd. Dit zijn dingen als een luisterend oor, praktische hulp of vriendschappelijk contact. Deze zorg is vooral gericht op het voorzien in de behoefte van de ander, de ander een handje helpen en er zijn voor de ander.

of burgerinitiatieven...

Boodschappen doen voor je buurman, oppassen op de kinderen van je zus of het repareren van het klimrek van de buurt, zijn voorbeelden van burgerinitiatieven. Deze zorg vindt niet in een organisatorisch verband plaats. Echter, het is wel uit vrije wil, het wordt onbetaald verricht en voorziet in een maatschappelijke behoefte of behoefte van de ander. Vaak wordt deze zorg incidenteel verricht en is het niet gebonden aan een bepaalde structuur, regels of regelmaat. Ook zelforganisaties kunnen onder burgerinitiatieven worden geschaard. Dit zijn groepen met gemeenschappelijke ideeën, die zich samen inzetten voor de maatschappelijke behoefte of de behoefte van de groep. Het is een vorm van sociaal ondernemen, waarbij te denken valt aan migrantengroepen, minderheidsorganisaties en lotgenoten.

Vrijwillige inzet is maatschappelijke inzet wat inhoudt dat actief burgerschap wordt gevraagd in de civil society; burgers mogen meewerken aan een goed draaiende maatschappij. Het is inzet van mensen op vrijwillige basis ten behoeve van zelfontplooiing, integratie in de samenleving en een zinvolle dagbesteding. Vrijwillige inzet bestaat uit vrijwilligerswerk, burgerinitiatieven en informele zorg. Het is dus breder dan mensen denken, vraagt meer van de burgers en is in allerlei nieuwe vormen aanwezig. Deze vormen zullen hierna worden besproken.

3.2.2 Welke vormen van vrijwillige inzet bestaan er?

Om een antwoord te vinden op deze vraag worden eerst de verschillende typen vrijwilligers van deze tijd genoemd, waarna de vormen van vrijwillige inzet in een kader geplaatst kunnen worden. Er is sprake van een verschuiving in het beeld van 'de vrijwilliger'. Volgens een onderzoeksrapportage van het NIZW over vrijwilligerswerk in welzijn (NIZW, 2002) is de vraag wat vrijwilligers zijn, steeds moeilijker te beantwoorden. De traditionele vrijwilliger is nog steeds actief, hij zet zich als vanzelfsprekend elke week of dag in voor dezelfde organisatie. Dit doet hij al jarenlang en hij zal dit blijven doen totdat er redenen zijn waardoor hij moet stoppen.

Maar naast de traditionele vrijwilliger zijn er nog allerlei nieuwe verschijningsvormen van vrijwillige inzet gekomen, zoals een eenmalige inzet voor bepaalde tijd ten behoeve van een project. Of een 'hoppende' vrijwilliger die de ene keer een paar maanden voor een organisatie werkt en dan weer een tijdje voor een andere organisatie.

Ook is er sprake van vrijwillige inzet waarvan de uitvoerders het niet als zodanig beleven, bijvoorbeeld zelforganisaties of tijdelijke activiteiten van buurtbewoners. Vrijwillige inzet wordt dus steeds meer divers.

'Ook voor het vrijwilligerswerk geldt: men kiest vaak niet voor het restaurant, maar voor de afzonderlijke gerechten.' (Centraal Plan Bureau, 2007)

Holstvoogd noemt 4 typen vrijwilligers (Holstvoogd, 2006):

- Individuele vrijwilligers die incidenteel iets doen.
- Individuele vrijwilligers die regelmatig actief zijn.
- Georganiseerde vrijwilligers vanuit een vrijwilligersorganisatie.
- Door een instelling georganiseerde vrijwilligers.

Het Verwey-Jonker Instituut komt met een indeling die nog uitgebreider is en meer betrekking heeft op wat de civil society vraagt en specifiek ingaat op jeugd en gezin.

- Individuele burgers die zich niet verbonden tonen met de pedagogische civil society.
- Individuele burgers die op eigen initiatief incidenteel informele sociale steun aan jeugd, ouders of gezin geven.
- Individuele burgers die op uitnodiging van een organisatie incidenteel (informele) steun geven aan jeugd, ouders of gezin.
- Individuele burgers(ouders, buurtbewoners, jongeren etc.) die op eigen initiatief regelmatig actief zijn.
- Individuele burgers die op uitnodiging van een organisatie regelmatisch actief zijn.
- Georganiseerde vrijwilligers van een vrijwilligersorganisatie, met een vrije rol bij de ondersteuning van jeugd en gezin.
- Georganiseerde vrijwilligers van een beroepsorganisatie, met een vrije rol bij de ondersteuning van jeugd, ouders en gezin.
- Georganiseerde vrijwilligers met een vaste taakomschrijving bij een vrijwilligersorganisatie.
- Georganiseerde vrijwilligers met een vaste taakomschrijving bij een professionele instelling. (Verwey Jonker instituut, 2011)

Zoals eerder genoemd, is er een nieuw, ander type vrijwilliger in opkomst. De vrijwilliger die een losse band met organisaties onderhoudt, die gedurende een bepaalde periode tijd in bepaalde activiteiten steekt, die meer informeel en individueel participeert en waar niet het belang van de organisatie voorop staat, maar de persoonlijke bevrediging en ambities van de vrijwilliger.

‘De nieuwe vrijwilligersidentiteit houdt in dat de vrijwilliger moeilijker te binden is voor langere tijd en door één organisatie, sterker geleid wordt door de persoonlijke interesse en actuele agenda, mondiger is en vaker redeneert vanuit een ruilrelatie, met een periodieke kosten-batenanalyse.’
(Centraal Plan Bureau, 2007)

Niet alleen de vrijwilliger, ook de organisaties spelen een rol in de verschuiving van het begrip vrijwilligerswerk naar vrijwillige inzet. Het Verwey-Jonker instituut heeft een indeling gemaakt van de vormen van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Ze heeft daarvoor informatie uit andere relevante onderzoeken gebruikt en kwam tot de volgende vormen (Verwey Jonker instituut, 2011):

1. **Informeel hybride vrijwilligerswerk:** vrijwillige inzet waarbij professionals vrijwilligersfuncties creëren voor kwetsbare mensen, om hen op die manier bij hen te houden, hen te bewaken en behoeden voor verdere uitval en ze de kans te bieden hun eigen plek in te nemen in de buurt of samenleving. Het gaat om de betrokken buurtbewoner die op uitnodiging zijn inzet levert voor de buurt, op grond van zijn natuurlijke rol in de buurt. En de vrijwilliger die op grond van zijn gewone, menselijke goedheid en zorg zijn bijdrage levert in de buurt. De vrijwilliger is zich er niet van bewust dat hij vrijwilligerswerk doet.
2. **Bottom-up samenwerking:** het initiatief voor vrijwillige inzet komt uit de doelgroep zelf, zij gaan duurzame contacten aan met professionals. Het initiatief is ontstaan om gaten in de zorg te dichten en vrijwilligers zo een rol te laten spelen in de overbrugging tussen de vraag en het reguliere aanbod van instanties. Zij brengen behoeften, vragen en noden van doelgroepen onder de aandacht. De Gruijter (Gruijter, 2009) noemt hen frontliniewerkers; door een meer informeel en laagdrempelig aanbod kunnen ze een brugfunctie vervullen tussen doelgroep en professional.
3. **Top-down samenwerking:** vrijwilligers melden zich bewust bij een bestaande organisatie die het kader verzorgt waarbinnen vrijwillige inzet plaatsvindt. De professional coördineert de taken, de vrijwilliger voert ze uit. Het initiatief komt van de professional, maar de vrijwilligers komen vaak wel uit de doelgroep. Op die manier vervullen zij een brugfunctie tussen doelgroep en professional. De vrijwilligers die in deze vorm actief zijn worden paraprofessionals genoemd door de Gruijter (Gruijter, 2009). Zij hebben een hulpfunctie, ze verlenen directe steun en hulp aan de doelgroep. Dit doen zij onder andere door opvoedondersteuning, taallessen, praktische hulp, toezicht in de wijk of huiswerkbegeleiding.
4. **Formele samenwerking:** bij deze vorm gaat het om formele en duurzame bindingen tussen professional en vrijwilliger. De vrijwilliger heeft zich bewust aangemeld bij de organisatie en hoeft niet uit de doelgroep te komen. Er is een contract tussen de professional en de vrijwilliger. De vrijwilliger krijgt verantwoordelijkheden, maar de professional is eindverantwoordelijk voor de hulp aan de cliënt. De vrijwilliger verleent de steun die de cliënt nodig heeft, een luisterend oor, praktische hulp, tijd en aandacht of ondersteuning. Van de organisatie vraagt dit dat zij de vrijwilligers coacht, begeleidt, groepsbijeenkomsten voor vrijwilligers organiseert en trainingen verzorgt. Er is dus sprake van een intensieve samenwerking tussen professional en vrijwilliger. Deze samenwerking vraagt van de vrijwilliger dat hij minder ‘gewone mens’ is en meer professional wordt.

Vrijwillige inzet wordt steeds meer divers, in dit hoofdstuk werd gesproken over vier typen vrijwilligers. Dit zijn vrijwilligers die, incidenteel iets doen, regelmatig actief zijn, vanuit een vrijwilligersorganisatie actief zijn of door een instelling georganiseerd zijn. Veelal staan de persoonlijke bevrediging en ambities van de vrijwilliger voorop. Om op deze diversiteit door te gaan zijn er vier vormen van vrijwillige inzet aan het licht gekomen. Hier gaat het dan om het informele hybride vrijwilligerswerk, waarbij vrijwillige inzet meer gaat over de 'gewone' buurman die zijn plek inneemt in de buurt en van betekenis wil zijn. Bij de bottom-up samenwerking ligt het initiatief bij de doelgroep zelf en wordt er samengewerkt met professionals, er wordt een brug geslagen tussen doelgroep en professionals. Maar bij de top-down samenwerking gaat het weer andersom, de professional komt met het initiatief en zoekt daar vrijwilligers bij die uit de doelgroep komen. En de meest georganiseerde vorm van vrijwillige inzet is de formele samenwerking. Hierbij meldt de vrijwilliger zich bij een organisatie en er ontstaat een intensieve samenwerking tussen professional en vrijwilliger.

Geconcludeerd kan worden dat er per vorm van vrijwillige inzet een ander type vrijwilliger wordt gevraagd. Bij de ene vorm is het een 'gewone' buurman en bij de ander een hoger opgeleide die veel samenwerkt met de professional.

De volgende deelvraag zal ingaan op de vraag welke bekwaamheden uitvoerders van vrijwillige inzet hebben. Waar zijn ze goed in en waar ligt hun kracht?

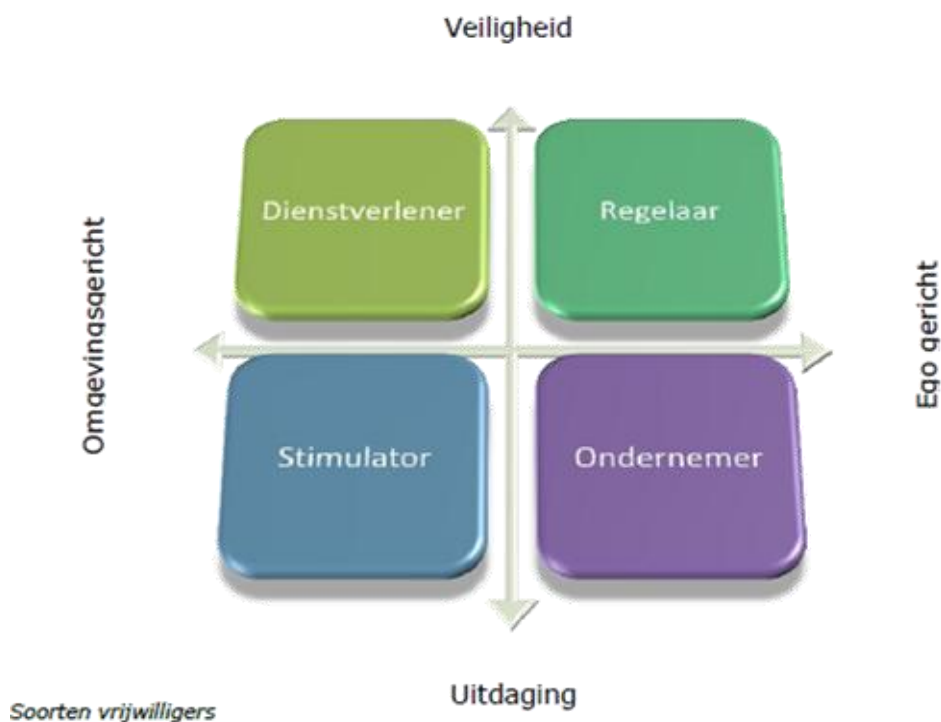
3.2.3 Welke bekwaamheden hebben de verschillende uitvoerders van vrijwillige inzet?

Bij de beantwoording van de vorige vraag, welke vormen van vrijwillige inzet bestaan er, is er een indeling gemaakt in typen vrijwilligers. Dit was de volgende indeling (Holstvoogd, 2006):

- Individuele vrijwilligers die incidenteel iets doen.
- Individuele vrijwilligers die regelmatig actief zijn.
- Georganiseerde vrijwilligers vanuit een vrijwilligersorganisatie.
- Door een instelling georganiseerde vrijwilligers.

Holstvoogd maakt hier een indeling op basis van het verband en de regelmaat waarin een vrijwilliger actief is. Wat dat betreft is het een vrij praktische indeling. Bij de beantwoording van de deelvraag die in dit hoofdstuk centraal staat zal er ook een onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende uitvoerders van vrijwillige inzet, maar dan meer op basis van persoonlijkheid. Door te kijken naar de persoon van de vrijwilliger wordt er een beter beeld van de competenties van deze persoon verkregen.

De indeling die hier gebruikt wordt is gemaakt door CIVIQ. Bij deze indeling wordt er onderscheid gemaakt op twee gebieden. Het eerste onderscheid wordt gemaakt tussen de vrijwilligers die uitdaging zoeken in het doen van vrijwilligers werk, tegenover de vrijwilligers die juist veiligheid zoeken in het vrijwilligerswerk. Het tweede onderscheid wordt gemaakt tussen vrijwilligers die voornamelijk op zichzelf gericht zijn, tegenover vrijwilligers die voornamelijk op hun omgeving zijn gericht (SCP, 2005). Het onderstaande kwadrant laat het onderscheid, gemaakt door CIVIQ, schematisch zien (Hanekamp, 2012).



Zet je de vier onderscheidende kenmerken tegenover elkaar, dan vloeien daaruit de volgende vier typologieën van een vrijwilliger voort:

- De dienstverlener
- De regelaar
- De stimulator
- De ondernemer

Omschrijving verschillende typen vrijwilligers door CIVIQ
<i>Dienstverleners</i> doen vrijwilligerswerk omdat ze op zoek zijn naar zinvol werk in een rustige en zekere omgeving. Sociale acceptatie is hierbij belangrijk. Zij 'doen graag goed' voor anderen. Haalbare doelen, een duidelijke structuur en een duidelijke taakafbakening bieden dienstverleners de zekerheid die zij nodig hebben. Dit is een trouw type vrijwilliger, maar grote veranderingen, verantwoordelijkheden of vage opdrachten kunnen leiden tot vertrek.
<i>Regelaars</i> hebben behoefte aan rust en veiligheid, maar zijn hierbij meer op zichzelf gericht dan op de sociale omgeving. Regelaars doen graag werk waarbij ze van zichtbaar belang zijn voor de organisatie. Hierdoor trekken ze verantwoordelijkheid en controle naar zich toe. Zij zijn vaak erg betrokken bij de organisatie. Duidelijke afspraken, regels en het uitoefenen van invloed biedt de regelaar wat hij belangrijk vindt in het vrijwilligerswerk. Regelaars zijn voor de continuïteit van een organisatie van belang. In periodes van grote verandering werken ze soms als een rem.
Voor <i>stimulators</i> is de vrijwilligersorganisatie een omgeving vol kansen. Acceptatie en erkenning van de omgeving zijn echter van groot belang. Samenwerking, begeleiding en feedback in het vrijwilligerswerk zijn belangrijke begrippen. Zij 'doen graag goed' voor anderen en werkzaamheden moeten concrete resultaten opleveren. Een sterk competitieve sfeer en klaaggedrag maken dat een stimulator afhaakt.
<i>Ondernemers</i> zien het vrijwilligerswerk als een uitdaging en zoeken naar een manier om zichzelf te ontwikkelen. Ze zijn meer gericht op zelfbevestiging dan op acceptatie door anderen. Ondernemers nemen een actieve en initiatiefrijke houding aan. Openheid, ruimte om te groeien en inspraak zijn belangrijke zaken in het vrijwilligerswerk. Ondernemers moet je werven met uitdagende klussen. In een omgeving met veel regels, procedures en hiërarchie zijn ze niet op hun plaats.

De verschillen in persoonlijkheid en voorkeuren leiden automatisch tot verschillen in bekwaamheden bij de verschillende uitvoerders van vrijwillige inzet. Naast de bekwaamheden die ieder mens als vanzelfsprekend bezit door aanleg, rijping en milieu-invloeden waar in hoofdstuk 1 over gesproken is, bezitten mensen ook een aantal specifieke bekwaamheden passend bij het type mens dat zij zijn. Dit zijn bijvoorbeeld...

... voor de dienstverlener: Gericht zijn op het belang van de ander, betrouwbaar, afspraken nakomen, aandacht en begrip tonen, ethisch en integer handelen.

... voor de regelaars: Afspraken nakomen, stabiel, verantwoordelijkheid nemen, samenwerken en overleggen, plannen en organiseren.

... voor de stimulators: Zich kunnen richten op de behoeften van de ander, ondersteunen, positief waarderen en respect tonen.

... voor de ondernemers: Vernieuwen, creëren, innoveren, plannen en organiseren.

Naast de bekwaamheden van de verschillende soorten uitvoerders van vrijwillige inzet zijn er een aantal voordelen die een vrijwilliger bezit. Het zijn voordelen die bij een organisatie kunnen zorgen voor voldoende motivatie om met vrijwilligers te gaan werken. Ruud Holstvoogd noemt de volgende voordelen (Holstvoogd, 2006):

- Zonder vrijwilligers is het werk niet uit te voeren, door gebrek aan financiën en menskracht.
- Vrijwilligers kunnen datgene doen waar beroepskrachten niet aan toe komen.
- Vrijwilligers werken zonder beroepsmatige ballast en staan daardoor in gelijkwaardige relatie met de cliënten.
- Vrijwilligers kunnen in direct contact meer tijd en aandacht aan de cliënten besteden dan beroepskrachten.

Opvallend, want het tweede en vierde punt zijn voor hulpverlening Jeugd en Gezin uitgangspunten geweest om onderzoek te doen naar de invoering van vrijwillige inzet.

Ook in de interviews met externe organisaties, Al Amal, Home-Start, NIM Maatschappelijk werk en Bureau Jeugdzorg Utrecht, die al met vrijwilligers werken, kwamen deze voordelen naar voren. Zij zien dit als de kracht van de vrijwilliger. Home-Start benoemt het als volgt:

“De kracht van de vrijwilliger is, dat zij meer tijd heeft en laagdrempeliger is. Ik denk dat dat de twee meest essentiële dingen zijn. Bij een professional aan een bureau zitten schept afstand. Het zijn prachtige professionals, ik kan niet anders zeggen, maar het voelt zo anders of die professional op de bank zit en met moeder praat of er zit een vrijwilliger op de bank die met moeder praat. Tussen een moeder en een vrijwilliger ontstaat iets, iets wederkerigs.” (26GS2)

Home-Start gaat hier in op de tijd die een vrijwilliger heeft en de gelijkwaardige, wederkerige relatie die er ontstaat. Daarnaast benoemt Home-Start ook dat de tijd die een vrijwilliger in een gezin steekt ook in zijn geheel aan het gezin wordt besteed. Waar een professional nog allerlei tijdrovend papierwerk moet afhandelen, hoeft een vrijwilliger dit minder te doen.

Naast de hierboven genoemde punten, haalt Holstvoogd ook nog een aantal punten aan die het verschil tussen vrijwilligers werk en beroepsmatig werk aangeven. Bij de deelvraag, wat is vrijwillige inzet, zijn deze verschillen reeds aangehaald. Het gaat om de volgende punten:

- Een vrijwilliger heeft minder te maken met functionele opstelling, identificatie met cliënt kan daardoor sterker zijn.
- Een vrijwilliger werkt minder afstandelijk en meer vanuit gelijkwaardigheid.
- Een vrijwilliger is meer gericht op persoonlijke steun, belangstelling en aandacht voor de cliënt.
- de belangen en problemen van de organisatie zijn voor vrijwilligers minder interessant, uitvoering van hulp is belangrijker.
- Een vrijwilliger werkt met deskundigheid die gebaseerd is op eigen ervaring, intuïtie en eventueel aanvullende scholing.

Ook deze punten kunnen worden gezien als voordelig voor de cliënt en indirect ook voor de organisatie. Doordat vrijwilligers minder gebonden zijn aan allerlei regelgeving, meer tijd hebben en het werk doen omdat zij het willen en niet omdat het moet, zijn zij in veel gevallen meer gericht op de cliënt.

Uit de interviews met externe organisaties kwamen enkele van deze punten naar voren. Zo haalde Home-Start het volgende aan:

“ Bij professionele hulpverlening ontstaat er soms een soort afhankelijkheidsrelatie. Werk je met vrijwilligers, dan zit er gewoon iemand bij jou thuis op de bank en dat geeft mensen het gevoel dat ze ook zelf in actie moeten komen. Daarnaast kan de vrijwilliger ook uit eigen ervaring vertellen. Zo van, weet je wat ik laatst eens had met mijn kind of wat mij hielp, misschien is dat ook wat voor jou. Bovendien hebben ze aan de vrijwilliger ook een maatje waarmee ze samen dingen kunnen uitproberen. ”(20R1)

Al Amal spreekt in het interview ook over het feit dat een vrijwilliger echt aandacht en tijd heeft voor de cliënt. Daarnaast spreekt zij nog over de passie en betrokkenheid die haar vrijwilligers hebben.

“ De kracht van vrijwilligers bij Al Amal is passie! Ja passie, ik denk dat dat het belangrijkste is. En dat merk je ook tijdens de trainingen. De vrouwen zijn echt betrokken, zij willen iets, zij hebben een doel voor ogen, zij willen het gaan doen. Zij hebben het gevoel dat zij van deze wijk (Kanalaneiland) een prachtwijk gaan maken.” (38GS1)

De bekwaamheden van een vrijwilliger zijn verschillend per type vrijwilliger. De typen vrijwilligers zijn de dienstverleners, de regelaars, de stimulators en de ondernemers. Deze typen onderscheiden zich door omgevingsgericht of egogericht te zijn en de behoefte aan veiligheid of uitdaging. Daarnaast zijn de voordelen van vrijwilligers genoemd uit de literatuur van Holstvoogd en is dit onderbouwd door de interviews met externe organisaties. De belangrijkste punten die hieruit voortkwamen zijn, dat zij werken vanuit gelijkwaardigheid, tijd en aandacht hebben en werken vanuit eigen ervaring. Bij de volgende deelvraag wordt er gekeken naar wat er gevraagd wordt aan bekwaamheden van een vrijwilliger.

3.2.4 Welke bekwaamheden hebben de uitvoerders van vrijwillige inzet nodig?

In de beantwoording van de vorige deelvraag is gekeken welke bekwaamheden de verschillende typen uitvoerders van vrijwillige inzet hebben. In dit hoofdstuk wordt onderzocht wat verwacht wordt van de uitvoerders, met andere woorden, aan welke eisen moeten zij voldoen om vrijwillige inzet te kunnen uitvoeren?

Movisie heeft een profiel opgesteld van bekwaamheden die vrijwilligers moeten bezitten. Dit model is gebaseerd op de methodiek van EVC: Erkenning van Verworven Competenties, welke bedoeld is om ervaring van mensen in beeld te krijgen en daarop verder aan te sturen, in het belang van de vrijwilligers. Het is een methodiek die niet alleen in Nederland wordt gebruikt voor het werken met vrijwilligers, maar ook in andere landen veel wordt gebruikt, zoals de Verenigde Staten. Daar wordt de methodiek van EVC ook gebruikt om te kunnen voldoen aan toelatingseisen voor bepaalde studies. (Scholten & Teeuwssen, 2001) Door een overzichtelijke lijst te hebben, kan er beoordeeld worden of een vrijwilliger geschikt is of niet. De Algemene Vrijwilligerscompetenties bestaan uit de volgende onderdelen (Movisie, 2007):

Systematisch werken
- de juiste werkvolgorde bepalen - werken volgens het beleid of de aanpak die geldt - werk controleren
Betrouwbaarheid tonen
- doen wat je hebt beloofd - informatie vertrouwelijk behandelen - extra drukte mee opvangen
Omgaan met tijd en tempo
- werk in tijd plannen - zich houden aan momenten dat een bepaalde activiteit klaar moet zijn - het tempo aanpassen aan de situatie
Problemen oplossen
- oplossingen vinden voor dagelijkse, praktische werk vragen - voor- en nadelen van een oplossing tegen elkaar afwegen - om hulp vragen als een activiteit stagneert
Veilig en gezond te werk gaan
- de geldende veiligheid- en gezondheidsregels volgen - ongezonde en onveilige situaties voorkomen - maatregelen treffen met het oog op fysieke mogelijkheden
Communiceren
- overleggen over taken en uitvoering ervan - verbaal en non-verbaal overbrengen wat je wilt - informatie aan anderen overdragen
Presentatie
- zichzelf gedragen op een manier die past bij de situatie - zijn uiterlijk verzorgen op een manier die past bij de situatie - de organisatiefilosofie uitdragen

Bijdragen aan goede werkrelaties
- op een prettige manier aandacht vragen van de leidinggevende - aandacht schenken aan het welzijn van teamgenoten en betrokkenen - omgaan met andere gewoontes, normen en waarden
Samenwerken
- actief bijdragen aan de werkverdeling - actief meedoen aan activiteiten waarbij afstemming nodig is - inspelen op werkproblemen van anderen
Incasseren
- zichzelf na tegenslag of teleurstelling opnieuw motiveren - omgaan met complimenten en kritiek - zijn verwachtingen bijstellen als de omstandigheden dat vragen
Toepassen taal en rekenen
- schrijven van een memo, kort briefje, verslag of formulier - bepalen van benodigde grootte, hoeveelheid of verhouding - benutten van een overzicht, planning of een tabel
Al doende leren
- experimenteren met moeilijke taken of nieuwe situaties - leren van het voorbeeld van anderen - informatie kunnen vinden

Naast het competentieprofiel van de maatschappelijk werker bestaat er dus ook een profiel waarin de vrijwilliger past. Met dit profiel kan gemeten worden in hoeverre een vrijwilliger de bekwaamheden al bezit en waar nog aan gewerkt moet worden. Vanzelfsprekend zullen alle bekwaamheden niet in dezelfde mate aanwezig zijn bij elke vrijwilliger en hoeven ze ook niet in dezelfde mate benut te worden, dit is afhankelijk van de taken die uitgevoerd worden. Movisie geeft een algemeen profiel, welke een lijn schetst voor wat de vrijwilligers moeten kunnen.

In gesprek met externe organisaties, die gebruikmaken van vrijwillige inzet is de vraag gesteld welke bekwaamheden de vrijwilligers nodig hebben. Home-Start noemde dat het vooral van belang is dat de eigen mening van de vrijwilliger niet meteen voorop staat, dat hij dus niet doet alsof hij alles beter weet. Het is belangrijk dat ze open staan voor de ander, goed kunnen luisteren en inleven.

Al Amal sluit op deze opmerking aan en heeft als vuistregel dat de vrijwilliger naast de cliënt moet kunnen staan. Wat zijn zijn normen en waarden en hoe wil de cliënt het leven zien, dat zijn vragen die centraal staan.

Deze bekwaamheden passen bij wat Movisie ook noemt in haar profiel, *omgaan met andere gewoontes en normen en waarden en je gedrag aanpassen aan de situatie*. Hierin zijn dus overeenkomsten te vinden.

In het gesprek met Al Amal kwam vooral de bekwaamheid *betrouwbaarheid* naar voren. De vrijwilligers worden hier ook vertrouwenspersonen genoemd, mensen bij wie de verhalen van cliënten veilig zijn, waar ze worden gezien als mens. Er moet eerst een vertrouwensband worden gecreëerd, door bijvoorbeeld eerst te helpen met praktische zaken, het huis helpen opruimen, schoonmaken of op de kinderen passen om moeder te ontlasten. Doordat je laat zien dat je doet wat je beloofd en er echt bent voor de ander, ontstaat er veiligheid en vertrouwen waardoor de cliënt open kan gaan staan voor verdere hulp. De kracht van de vrijwilliger is daarmee ook dat er een

relatie van mens tot mens ontstaat, gelijkwaardigheid, de één is niet beter dan de ander, maar samen worden de problemen opgepakt.

Ook de bekwaamheid: *leren van het voorbeeld van anderen*, komt terug in de praktijkvoorbeelden. Dit gebeurt dan in de interviews die worden gehouden tussen de vrijwilligers onderling, hier kunnen ze ervaringen uitwisselen en elkaar om tips vragen. Zo leren ze van elkaar en zijn elkaar tot voorbeeld. In het contact met de cliënt kunnen vrijwilligers juist tot voorbeeld zijn voor de cliënt. Ze vertellen over hun eigen ervaringen en wat ze daarin hebben geleerd, dit kan de cliënt weer oppakken voor zijn eigen situatie.

Het beantwoorden van de vraag welke bekwaamheden een vrijwilliger nodig heeft, was voor de organisaties niet zo gemakkelijk. Zij gaven aan dat dit heel erg afhankelijk is van de situatie. Er wordt vooral gekeken naar wat de vrijwilliger wil en wat hij al kan, en daar worden taken bij gezocht. Waar is de vrijwilliger goed in, waar ligt zijn interesse, wat kan hij en waar heeft hij tijd voor? Het matchen van vraag en aanbod is hierin erg belangrijk. Respectievelijk Home-Start en Al Amal omschrijven dit als volgt:

"We proberen de vraag van het gezin zorgvuldig te matchen met het aanbod wat een vrijwilliger kan bieden. Dus stel, we hebben te maken met een zieke depressieve moeder die weinig energie heeft en die eigenlijk wel een handje erbij kan gebruiken in het geven van aandacht aan de kinderen. Die zou goed passen bij een jonge vrijwilliger die gewoon samen met moeder een spelletje doet met de kinderen en die op een gegeven moment zegt: "Weet je wat ik doe, ik neem ze even lekker mee naar buiten." Dat is bijvoorbeeld voor een pedagogiekstudent hartstikke leuk vrijwilligerswerk." (20P1)

"Eigenlijk wordt er bij iedere vrijwilliger gekeken, wat kan jij? Er wordt gekeken naar nou goed, je kan niet lezen, je kan niet schrijven, je spreekt de Nederlandse taal niet. Maar zou je ons kunnen meehelpen om de ruimte hiernaast even op te ruimen? Nou, prima. En een ander die ontzettend goed is met kinderen, nou zou jij af en toe eens willen helpen met oppassen of wat dan ook. We hebben iemand die heel goed is in tuinieren, nou die helpt dan weer met samen tuinieren. Dus dat kan hij mooi doen. Dus er wordt echt gekeken naar wat kan jij, en hoe kun je iets voor ons betekenen?" (35LG1)

De bekwaamheden van uitvoerders van vrijwillige inzet bestaan uit systematisch werken, betrouwbaarheid tonen, omgaan met tijd en tempo, problemen oplossen, veilig en gezond te werk gaan, communiceren, presentatie, bijdragen aan goede werkrelaties, samenwerken, incasseren, toepassen taal en rekenen en al doende leren. Deze bekwaamheden kunnen als richtlijn worden gebruikt bij de selectie van vrijwilligers, werken met vrijwilligers en trainen van vrijwilligers. In de praktijk betekent het echter ook een goede koppeling van vraag en aanbod. Wat heeft een vrijwilliger aan bekwaamheden en hoe kan dat door de organisatie worden benut. Er wordt per situatie gekeken wat er nodig is.

3.2.5 Tussenconclusie

In dit hoofdstuk is het begrip 'vrijwillige inzet' uitgebreid aan bod gekomen. Er is gekeken naar het begrip vrijwillige inzet en de verschillende vormen van vrijwillige inzet die er bestaan. Daarnaast zijn de bekwaamheden in beeld gebracht welke uitvoerders van vrijwillige inzet al bezitten en welke zij nodig hebben, mochten zij aan de slag gaan binnen het werkveld. Veel informatie, maar wat betekent dit nu concreet voor de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn? Om daar achter te komen, zal de informatie uit dit hoofdstuk gefilterd worden, waardoor alleen dat overblijft wat nuttig is voor de organisatie.

Movisie stelt dat vrijwillige inzet maatschappelijke inzet is van mensen op vrijwillige basis, zoals vrijwilligerswerk, informele zorg en burgerinitiatieven. Bij deze laatste vorm, burgerinitiatieven, gaat het om een ongeorganiseerde zorg. Daarom valt deze vorm van vrijwillige inzet voor Cumulus Welzijn af. Vrijwilligerswerk past wel binnen de organisatie, omdat Cumulus Welzijn kan voldoen aan de eisen die de term vrijwilligerswerk met zich meebrengt. Ook informele zorg is passend omdat de vrijwilliger een aanvulling kan bieden op de zorg van de beroepskracht.

Maar wie of wat is dan de vrijwilliger? Volgens Holstvoogd zijn er verschillende typen. Niet al deze typen zijn passend binnen de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn. De individuele vrijwilliger die incidenteel iets doet zal niet de voorkeur genieten, omdat Cumulus Welzijn het gezin waar hulp wordt verleend, structuur en regelmaat wil bieden. Het zal verwarrend zijn voor het gezin als er steeds een andere vrijwilliger op de stoep staat. Een vrijwilliger die op regelmatige basis actief is zal daarom beter passen binnen de organisatie.

Omdat Cumulus Welzijn geen vrijwilligersorganisatie is, maar wel op zoek is naar een specifieke vrijwilliger, een vrijwilliger die geschikt is voor het werk, zal zij moeten werken met door haarzelf georganiseerde vrijwilligers. Kijkend naar de indeling van het Verwey-Jonker instituut gaat het dan om de georganiseerde vrijwilliger met een vaste taakomschrijving bij een professionele instelling.

Omdat de vrijwilliger bij Jeugd en Gezin werkzaam zal zijn binnen een professionele instelling, is samenwerking tussen de vrijwilliger en medewerkers van Jeugd en Gezin noodzakelijk. Het Verwey-Jonker instituut omschrijft verschillende vormen van samenwerking. De vorm die het beste past bij de afdeling Jeugd en Gezin is die van formele samenwerking. Bij deze vorm is er sprake van een intensieve samenwerking tussen de professional en de vrijwilliger. Deze intensieve samenwerking is nodig als de organisatie daadwerkelijk taken die normaliter door de professional wordt uitgevoerd, wil overdragen aan vrijwilligers. De vrijwilliger krijgt daarbij een zekere verantwoordelijkheid, maar doordat de eindverantwoordelijkheid bij de professional blijft liggen, blijft afstemming en nauwe samenwerking noodzakelijk.

Bij de overdracht van taken van de professional naar de vrijwilliger, moet Cumulus Welzijn er vanuit kunnen gaan dat de vrijwilliger beschikt over bepaalde bekwaamheden. CIVIQ heeft een indeling waarin vier typen vrijwilligers genoemd worden. Omdat de dienstverleners en regelaars gebaat zijn bij het werken in een veilige omgeving, lijken zij niet geschikt voor het werken binnen de afdeling Jeugd en Gezin. Het werk van de afdeling Jeugd en Gezin is namelijk dagelijks aan veranderingen onderhevig. Het is immers mensenwerk, waarvoor een zekere flexibiliteit vereist is. Ondernemers en stimulators zijn minder gebaat bij een veilige omgeving, zoeken de uitdaging op en zijn daarom meer geschikt.

Tot slot werd er in dit hoofdstuk gesproken over de bekwaamheden die vrijwilligers moeten bezitten. Ondanks dat het competentieprofiel van Movisie van de vrijwilliger vrij breed is, zal het niet verder worden toegespitst op de afdeling Jeugd en Gezin. Dit, omdat het competenties zijn die binnen een heel breed scala aan taken passen. En de taken die vrijwilligers bij Jeugd en Gezin uit zouden kunnen voeren liggen ook ver uit elkaar.

Hoofdstuk 4. Soortgelijke organisaties

In het vorige hoofdstuk werd aandacht besteed aan wat vrijwillige inzet is, welke soorten vrijwillige inzet er zijn en welke typen vrijwilligers welke bekwaamheden hebben. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag hoe soortgelijke organisaties werken met vrijwillige inzet. Er is gekozen voor een viertal organisaties die reeds werken met vrijwillige inzet. Twee van deze organisaties, te weten Al Amal en Home-Start, draaien vrijwel volledig op vrijwilligers. Één van de andere organisaties, Bureau Jeugdzorg, zet vrijwilligers in binnen het kader van professionele hulpverlening. Zij werkt blended, dat wil zeggen dat professional en vrijwilliger nauw met elkaar samenwerken. In het vorige hoofdstuk viel deze samenwerkingsvorm onder de term: formele samenwerking. Dit type organisatie is momenteel nog vrij uniek en in opkomst. De vierde organisatie, NIM Maatschappelijk Werk is een professionele organisatie met verschillende vrijwilligersprojecten. Zij zijn aan het nadenken over de nauwe samenwerking tussen maatschappelijk werker en vrijwilliger. Dit is nog in de informele sfeer en in de opzetfase.

Professionele hulpverleningsorganisaties zijn dus nog maar weinig bekend met het werken met vrijwillige inzet. In het kader van Welzijn Nieuwe Stijl is het wel de wens dat er meer met vrijwillige inzet gewerkt gaat worden, maar blijkbaar staat dit nog in de kinderschoenen.

In dit hoofdstuk zijn de vier organisatie uitgebreid onderzocht op de wijze waarop zij werken met vrijwillige inzet. De vier organisaties zijn met elkaar vergeleken op basis van doelgroep, werkwijze, taken van de vrijwilliger, de eisen, werving, motivatie en begeleiding. Ook zal er gekeken worden hoe de samenwerkingsvormen tussen vrijwilligers en professionals uit het vorige hoofdstuk, terugkomen binnen de verschillende organisaties.

4.3.1. In hoeverre en op welke wijze werken soortgelijke organisaties met vrijwillige inzet?

Voor de beantwoording van deze vraag is contact opgenomen met Home-Start, Al Amal, NIM Maatschappelijk Werk en Bureau Jeugdzorg. Met behulp van de interviews en documentonderzoek is een antwoord gezocht op de vraag hoe soortgelijke organisaties werken met vrijwillige inzet.

Home-Start

De informatie over Home-Start is afkomstig uit het handboek van Home-Start, geschreven door NIZW, 1998. Daarnaast is informatie afkomstig uit het aanvullend handboek kwaliteitsnormen voor het werken met vrijwilligers, geschreven door Home-Start, 1999. En afkomstig uit het interview met één van de coördinatoren van Home-Start.



Wie is Home-Start?

Home-Start biedt opvoedingsondersteuning, praktische hulp en vriendschap aan gezinnen met ten minste één kind in de leeftijd tot en met zes jaar. Soms hebben gezinnen meer dan anders behoefte aan een luisterend oor of ondersteuning bij de opvoeding, of een helpende hand bij het oplossen van praktische problemen. Doel van Homestart is in zo'n situatie om het zelfvertrouwen van ouders te vergroten en hun sociale relaties te versterken, waardoor ze na enige tijd weer op eigen kracht verder kunnen. De gezinnen worden wekelijks bezocht door een vrijwilliger die zelf ervaring heeft met het ouderschap of met het opvoeden van kinderen. De vrijwilligers bieden emotionele en praktische steun waar het gezin dat vraagt.

Home-Start werkt in 124 gemeenten in Nederland met vrijwilligers. Ruim 2500 gezinnen worden gemiddeld, wekelijks ondersteund door 2450 ervaren en getrainde vrijwilligers.

Doelgroep

Home-Start richt zich niet op de kinderen in een gezin, maar op de ouders. Uitgangspunt is dat goed verlopende eerste levensjaren van kinderen een stevige basis bieden voor de rest van hun leven. Een moeder die goed in haar vel zit, is een betere ouder dan wanneer ze slecht in haar vel zit. Allerlei aspecten van het leven kunnen een bron van stress vormen, die hun weerslag kunnen hebben op de opvoeding. Home-Start heeft oog voor de alledaagse situatie van ouders. Zij wil ouders stimuleren de kracht te hervinden om moeilijke situaties het hoofd te bieden en grip te krijgen op het eigen leven.

Werkwijze

De vrijwilligers van Home-Start worden geworven, getraind en begeleid door coördinatoren. Zij zorgen er ook voor dat gezinnen en verwijzers de weg naar Home-Start kunnen vinden. De coördinatoren worden gesteund en begeleid door het landelijk steunpunt. Home-Start hanteert enkele belangrijke uitgangspunten: vraaggericht, tijd en aandacht, empowerment en gelijkwaardigheid en vertrouwen.

Taken van de vrijwilligers

De vrijwilliger:

- biedt ondersteuning, vriendschap en praktische hulp.
- bezoekt gezinnen in hun eigen huis, waar de waardigheid en identiteit van ieder individu gerespecteerd en beschermd kan worden.
- maakt aan ouders duidelijk dat het niet vreemd is als er moeilijkheden zijn bij het opvoeden van kinderen en legt de nadruk op de positieve kant van het gezinsleven.
- bouwt met een gezin een relatie op, waarin begrip en tijd is voor elkaar.
- versterkt de krachten van ouders en het emotionele welzijn van hun kinderen.
- moedigt de gezinnen aan hun sociale netwerken te verbreden en efficiënt gebruik te maken van de aanwezige ondersteuningsstructuren, diensten en regelingen.

Eisen die aan vrijwilligers worden gesteld

- De vrijwilliger is zelf ouder of heeft ervaring met de opvoeding van kinderen. Op die manier kan hij vanuit zijn eigen ervaring steun bieden aan de moeder.
- Vraaggericht kunnen werken.
- Een dagdeel per week beschikbaar zijn.
- Minimaal één gezin afmaken, dus zich binden voor de periode van een jaar.

Samenwerkingsvorm

In het vorige hoofdstuk werd geschreven over de verschillende samenwerkingsvormen die er kunnen zijn tussen vrijwilligers en professionals. In de manier waarop Home-Start met vrijwilligers werkt is te zien dat zij gebruik maken van de top-downsamenwerking. De vrijwilligers melden zich bewust bij Home-Start die het kader verzorgt waarbinnen vrijwillige inzet plaatsvindt. De professional coördineert de taken, de vrijwilliger voert ze uit. Vaak komen de vrijwilligers uit de doelgroep, in dit geval zijn het moeders, zodat zij een brugfunctie vervullen tussen de doelgroep en de professional. Ook verlenen de vrijwilligers directe steun en hulp aan de doelgroep.

Werving

Home-Start heeft de luxe positie dat ze vrij makkelijk aan vrijwilligers komen. Ze zorgen dat ze op diverse plekken goed zichtbaar zijn, landelijk en lokaal. Ze staan op beroepsmarkten, geven voorlichting aan verwijzers en houden regelmatig contact met de vrijwilligerscentrale. Ze staan in de krant, tijdschriften en natuurlijk profiteren ze van mond-tot-mondreclame. Succeservaringen doen het altijd goed.

Motivatatie om te werken met vrijwilligers

Vrijwilligers hebben de tijd, ze hoeven niet in maximaal een uur alles te weten te komen van de moeders. Ze nemen ruim de tijd, gaan ontspannen met de moeder om en komen bij haar thuis. Dit voelt voor de moeder vaak veel meer laagdrempelig dan wanneer ze ergens op kantoor moet komen. Met professionele hulpverlening is er vaak een afhankelijkheidsrelatie. De relatie is niet gelijkwaardig, er is altijd sprake van een professionele afstand die voor beide partijen te voelen is. Met een vrijwilliger is deze afstand er minder, vaak zijn beide partijen moeder, daardoor kunnen ze zich inleven in elkaar en is de relatie meer gelijkwaardig.

“Vrijwilligers zijn gewoon fijne mensen die zich zomaar voor de maatschappij belangeloos inzetten, dat is grandioos! Maar ook die dankbaarheid bij de eindevaluatie van de gezinnen, daar kom je altijd 9 van de 10 keer blij van terug. Mensen zijn zover gekomen in een jaar, het werkt dus echt!” (21GS2)

Begeleiding vrijwilliger Home-Start

In het Aanvullend Handboek over de kwaliteitsnormen voor het werken met vrijwilligers hebben de Home-Start coördinatoren uit verschillende steden het hele proces van de vrijwilliger van binnenkomst tot vertrek uiteengezet (Home-Start, 1999). Zij beschrijven tien communicatiestappen tussen coördinator en vrijwilliger, dit zijn de volgende tien punten:

1. De vrijwilliger ontvangt algemene informatie over Home-Start.
2. De vrijwilliger heeft een aannamegesprek met de coördinator.
3. De vrijwilliger volgt de voorbereidingscursus.
4. Na afloop van de cursus krijgt de vrijwilliger een evaluatiegesprek.
5. De vrijwilliger ontvangt een certificaat.
6. De coördinator bespreekt een mogelijke koppeling met de vrijwilliger.
7. De coördinator introduceert de vrijwilliger in het gezin.
8. De coördinator toont belangstelling voor de vrijwilliger na het eerste huisbezoek.
9. Een maal per maand heeft de vrijwilliger een begeleidingsgesprek met de coördinator.
10. Eenmaal in de zes weken wordt de vrijwilliger een terugkombijeenkomst aangeboden.

De voorbereidingscursus bestaat in totaal uit vier avonden, zo bleek uit het interview met Home-Start. De invulling van die avonden ziet er als volgt uit:

- De eerste avond is erg algemeen. Het gaat over de vraag wat Home-Start precies is. Daarnaast wordt er een DVD gekeken over een gezin dat gevolgd is. Zo krijgen de vrijwilligers een beeld van de organisatie en het werkveld.
- De tweede avond gaat over opvoeden. Opvoeden in de breedste zin van het woord. Er wordt besproken wat er kan verschillen binnen diverse culturen en wat voor problemen er zich voor kunnen doen.
- De derde avond gaat over communicatie. Hoe communiceer je en wat gebeurt er in communicatie. Daarnaast worden er wat leuke oefeningen gedaan, geoefend met casussen uit gezinnen en krijgen de vrijwilligers wat tips mee.
- Over de vierde avond zegt Home-Start het volgende:

“ De vierde avond vinden we de mooiste avond. (...) Dan krijgen ze een opdracht in groepjes, stel nou dat je terug kon in je leven en je kon een vrijwilliger van Homestart krijgen, op welk moment zou je je moeder of jezelf een vrijwilliger hebben gegund en wat had die persoon dan moeten doen en wat had dat kunnen betekenen in je leven. Dan komt daar zo’n rijtje uit van wat de vrijwilliger had moeten doen. En dan geven ze altijd antwoorden als, begrip voor mijn moeder, gezien dat ik te weinig aandacht kregen en ik had me beter begrepen willen voelen. (...) Dan krijgen ze een casus voorgelegd en de vraag wat zou je hier als vrijwilliger kunnen betekenen. Dan gaan ze in groepjes uiteen en komen ze terug met (...) oplossingen. Beide rijtjes leggen we vervolgens naast elkaar en dan vragen we ze naar overeenkomsten. En soms zit daar dan ook wel een overeenkomst tussen, maar het verschil is het hem, dat aan de ene kant alleen maar oplossingen staan, terwijl wat ze zelf hadden aangegeven als zijnde nodig, een steun in de rug, aandacht, je begrepen voelen, niet genoemd worden. En op het moment dat ze dat ontdekken is het echt, wow. Ik heb net gezegd dat het allerbelangrijkste is dat ik aandacht had willen hebben in die moeilijke situatie en nu zitten die mensen in een moeilijke situatie en kom ik met allemaal oplossingen. Dat is een echte eyeopener. ”
(25LB2)

Het evaluatiegesprek na afloop van de training heeft als doel om de cursus te evalueren en om feedback te geven aan de vrijwilliger op zijn of haar geschiktheid als Home-Start vrijwilliger aan de hand van de werkwijze en uitgangspunten van Home-Start.

De koppeling tussen een gezin en een vrijwilliger vindt altijd plaats in overleg. Als één van de coördinatoren overtuigd is van een passende koppeling tussen een vrijwilliger en het gezin, wordt de vrijwilliger hiervan op de hoogte gebracht. De vrijwilliger mag er vervolgens zelf voor kiezen het contact met het gezin wel of niet aan te gaan.

De introductie van de vrijwilliger in het gezin vindt altijd plaats met een coördinator erbij. De coördinator maakt een afspraak met het gezin om samen met de vrijwilliger te komen kennismaken. De coördinator laat het gezin en de vrijwilliger centraal staan tijdens deze ontmoeting en zorgt ervoor dat er praktische afspraken worden gemaakt tussen vrijwilliger en het gezin.

Telefonisch of persoonlijk contact na het eerste huisbezoek van de vrijwilliger vindt plaats binnen drie dagen. De coördinator vraagt hoe dit eerste bezoek verlopen is. Doel van dit contact vanuit Home-Start is ook het tonen van belangstelling naar de vrijwilliger. Home-Start zegt hierover zelf het volgende in het interview:

“ De gemeente wil het misschien liever niet horen, maar we moeten heel veel tijd besteden aan onze vrijwilligers. Je moet aandacht hebben voor je vrijwilligers. Net zoals die vrijwilligers zeggen dat zij vroeger aandacht hadden gehad, moeten wij hen dat nu ook weer geven. We kunnen ze geen salaris

geven dus je moet het op een andere manier compenseren. Je moet ze het gevoel geven, en dat is helemaal niet zo moeilijk want dat is ook gewoon waar, dat ze fantastisch werk verrichten. En je moet ze blijven voeden. Ze moeten ook zelf het gevoel hebben van, hé, ik word er zelf ook rijker van. Ik groei en ik had niet gedacht dat ik het zou kunnen. ” (27RO1)

Het periodieke begeleidingsgesprek tussen de coördinator en de vrijwilliger vindt maandelijks plaats. De coördinator maakt van al deze gesprekken een kort verslag of aantekeningen. Deze gesprekken hebben de volgende doelen:

1. De vrijwilliger ondersteuning, praktische hulp en vriendschap bieden.
2. Waarborgen van de Home-Start filosofie en uitgangspunten voor en in het gezin.
3. Betrokken blijven bij de ontwikkelingen van het gezin en de vrijwilliger.
4. Het geven van feedback en de mogelijkheid tot reflectie op eigen handelen.
5. Het versterken van de persoonlijke groei van de vrijwilliger.
6. het bewaken van de afhankelijkheid tussen gezin en vrijwilliger.

Bij de start van een vrijwilliger wordt altijd geadviseerd om te werken met een logboek, waarin de persoonlijke ervaringen worden opgeschreven. Dit logboek staat centraal binnen de gesprekken. Daarnaast staan ook de uitgangspunten en de werkwijze van Home-Start centraal. Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- Het bespreken van de praktijk van alledag tussen de vrijwilliger en het gezin.
- Hoe gaat het?
- Is de (hulp)vraag veranderd in het gezin?
- Hoe vind je het? Hoe voelt het?
- Wat zijn valkuilen?
- Kom je problemen tegen?
- Persoonlijke belangstelling van de coördinator voor de vrijwilliger en van de vrijwilliger voor het gezin.
- Wat kan de vrijwilliger bieden voor Home-Start en/of het gezin?
- Wat kan de coördinator bieden?
- Wat zijn de positieve elementen van de vrijwilliger?
- Wat zijn de positieve factoren in het gezin?
- Welke mogelijkheden heeft het gezin voor informele netwerken?
- Eventuele afbouw van Home-Start in het gezin.

Tot slot is de coördinator het aanspreekpunt voor de vrijwilliger. Een vrijwilliger mag op alle momenten dat hij of zij daar behoefte aan heeft vragen om een gesprek.

De terugkombijeenkomsten vinden eens in de zes weken plaats tussen coördinator en verschillende vrijwilligers. De gesprekken hebben verschillende doelen, namelijk:

1. Versterken van de kwaliteiten van de vrijwilligers.
2. Teamvorming
3. Waardering
4. Uitwisseling van ervaringen.
5. Kennismaking met instellingen/organisaties die raakvlakken hebben met Home-Start.

De terugkombijeenkomsten zijn verplicht voor de vrijwilliger. Voor elke bijeenkomst ontvangt de vrijwilliger een schriftelijke uitnodiging met een agenda of programma. De inhoud van de bijeenkomst kan uit verschillende onderdelen bestaan, zoals:

- Een lezing door een gastspreker.
- Het bespreken van een belangrijk thema.
- Een bezoek aan een instelling.
- Het uitwisselen van ervaringen.

Al Amal

De informatie over Al Amal komt is afkomstig uit de methodiek beschrijving van Tussen-In, de website van Al Amal en het interview met een medewerker van Al Amal.



Wie is Al Amal?

Stichting Al Amal zet zich in om de participatie van multiprobleemgezinnen, vrouwen, jongeren en kinderen in de Nederlandse samenleving te verbeteren. De veelvoud aan problemen bestaan uit armoede, laaggeletterdheid, psychische problemen, huiselijk geweld, schulden, verslaving en opvoedingsproblematiek. Al Amal bouwt een vertrouwensband op met de gezinnen, maakt ze bewust van hun situatie, voert concrete acties uit (zoals praktische hulp) en leidt de gezinnen naar passende hulpverlening. Doel is de eigen kracht van gezinnen te vergroten zodat ze zelfstandig verder kunnen in de Nederlandse samenleving. Om deze doelstelling te realiseren biedt Al Amal diverse projecten aan. Deze projecten richten zich op opvoedondersteuning, bemiddeling in multiprobleemgezinnen, activiteiten voor jongeren, educatieve activiteiten zoals taalles en informatiebijeenkomsten voor moeders. Al Amal is actief in de wijk Kanaleneiland in Utrecht. De stichting is opgericht door een Marokkaanse vrouw die passie had voor moeders van de wijk en die door informeel contact de moeders kon helpen. De vragen van moeders werden steeds meer en groter, waardoor ze besloten heeft een stichting op te zetten die op een informele manier gezinnen in Kanaleneiland kan bereiken. De stichting bestaat nu uit vier betaalde krachten en 48 betrokken vrijwilligers en een doelgroep van ruim 800 vrouwen.

Doelgroep

Een groot deel van de doelgroep bestaat uit vrouwen en kinderen met een islamitische achtergrond die wonen in wijken waar veel mensen in een achterstandspositie leven. Naarmate Al Amal groter is geworden, is ze meer open gaan staan voor mensen met een andere culturele of religieuze achtergrond. Door het organiseren van kleinschalige activiteiten voor vrouwen heeft Al Amal het vertrouwen gewonnen van veel moeders die problemen ondervinden bij de opvoeding van hun kinderen. Het aantal organisaties dat contact weet te leggen met deze doelgroep is klein. Voor Al Amal zijn laagdrempeligheid en vertrouwen de sleutelwoorden voor het bereiken van de vrouwen. De gezinnen die deelnemen aan programma's van Al Amal kennen in ieder geval één van de volgende kenmerken:

- Veelvoud aan problemen waar ze zelf onvoldoende grip op hebben.
- Politie, justitie en scholen zijn onevenredig veel tijd kwijt aan deze gezinnen.
- Problemen herhalen zich vaak en gaan van generatie op generatie door.
- Thuisituatie heeft zijn weerslag op de opvoeding.
- De kloof tussen vraag en aanbod is het grootst voor de groep migranten die onderaan de maatschappelijke ladder staat en een grote afstand tot de Nederlandse samenleving ervaren.
- Onbekend met Nederlandse instituties.
- Onvoldoende beheersing Nederlandse taal.
- Wantrouwen jegens hulpverlening.
- Vertraging in de hulpverlening kan leiden tot het verergeren van problemen en een escalatie van de hulpbehoefte.

Werkwijze

De vrouwen die werkzaam zijn voor Al Amal werken op resultaatgerichte wijze vanuit een positieve grondhouding. Het benaderen van de ander op gelijkwaardig niveau en het inzetten van eigen krachten en mogelijkheden van de ander vormen daarbij belangrijke uitgangspunten. Door de inzet van vertrouwenspersonen in de wijk en door de sterke vertrouwensband die ze heeft opgebouwd binnen de Marokkaanse gemeenschap, wil Al Amal een brugfunctie vervullen tussen diverse bevolkingsgroepen en instanties. Een belangrijke methodiek die ze hierbij gebruiken is Tussen-In, de

vertrouwenspersoon gaat tussen de doelgroep en instantie in staan. De doelen bestaan uit enerzijds het gezin toe leiden naar gespecialiseerde hulpverlening door vertrouwen te winnen en aan te sluiten bij het gezin. En anderzijds het wegnemen van risicofactoren zoals een gebrek aan kennis over het voeren van huishouding, het bijhouden van administratie en het geven van informatie over de geldende normen en waarden.

Taken van de vrijwilligers

De meeste vrijwilligers van Al Amal komen uit de wijk Kanaleneiland. Veelal zijn het moeders die zelf hulp hebben gehad van Al Amal en nu iets terug willen doen voor de wijk, dit wordt social return genoemd. De moeders kennen de wijk het beste en weten wat werkt en wat niet werkt voor deze mensen.

“ Er zijn wel eens vrouwen binnen gelopen bij het spreekuur die heel goed geholpen zijn door Al Amal en vervolgens zelf ook vrijwilliger willen worden. Gewoon uit dankbaarheid willen ze zich blijven binden aan Al Amal. Ze weten dat het zo’n positieve kracht is binnen de wijk. En bovendien, is het hier gewoon erg gezellig, vrouwen komen hier om even uit de alledaagse sleur te zijn. ” (31GS1)

De taken van de vrijwilligers zijn heel divers. Er wordt vooral gekeken naar wat kan jij en wat wil je. De kracht van de stichting ligt vooral in het inzetten van ieders talenten op de juiste plek en op het juiste tijdstip. Er zijn vrijwilligers die zich voor langere tijd binden aan de stichting, door vertrouwenspersoon te worden. Ze ondergaan dan trainingen voor de methodiek Tussen In en komen gedurende zes maanden regelmatig bij een gezin thuis. Na deze zes maanden is er nog een nazorgfase waarbij de vertrouwenspersoon op eigen initiatief bij het gezin blijft komen. De taken van de vertrouwenspersoon bestaan uit:

- Contact maken met het gezin.
- De kern van de problematiek achterhalen.
- Het gezin tijdig en adequaat naar reguliere hulpverleningsorganisaties toe leiden.
- Taal en stijl afstemmen op de belevingswereld van het gezin, waardoor vertrouwen van de gezinnen wordt gewonnen.
- Gezin activeren om hulp te accepteren en het gezin informeren over de mogelijkheden bij reguliere instanties.
- Gezin helpen door concrete acties uit te voeren en snel te handelen.
- Vervult een brugfunctie tussen het gezin en de hulpverleningsorganisatie om miscommunicatie en onbegrip te verhelderen.
- Verzorgt een nazorgfase: contact met gezinnen onderhouden en nieuwe problemen kunnen tijdig gesignaleerd worden.

Het is een directe aanpak waarbij betrokken gezinnen op hun verantwoordelijkheid worden gewezen om actie te ondernemen en hun problemen aan te pakken.

Ook zijn er vrijwilligers die elke week taallessen geven, activiteiten organiseren voor meiden en jongens, het spreekuur draaien en zo regelmatig actief zijn voor de stichting. Verder maakt de stichting gebruik van vrijwilligers die op afroep actief willen zijn, bijvoorbeeld door te koken voor een activiteit, even op kinderen te passen, een huis willen schoonmaken of iets dergelijks. De beroepskrachten weten hiervoor de mensen wel te vinden en aan welwillendheid is geen gebrek. Moeders vinden het vaak ook fijn om er even tussenuit te zijn en iets bij te dragen.

Eisen die worden gesteld aan de vrijwilligers

Vrijwilligers van Al Amal moeten aan de volgende eisen voldoen:

- minimaal mbo-niveau
- werkervaring
- levenservaring
- meedoen aan de interne opleiding tot vertrouwenspersoon
- beschikbaar zijn voor een periode van minimaal 6 maanden

Samenwerkingsvorm

De samenwerkingsvorm, uit het vorige hoofdstuk, die het beste past bij de werkwijze van Al Amal is de bottom-up samenwerking. Het initiatief komt uit de doelgroep zelf, zij gaan zelf de contacten aan met professionals. Dit initiatief van de doelgroep is ontstaan om gaten in de zorg te dichten en vrijwilligers zo een rol te laten spelen in de overbrugging tussen de vraag van de doelgroep en het reguliere aanbod. Vaak is het reguliere aanbod niet passend bij de doelgroep van Al Amal en ontstaan daardoor moeilijkheden. De vrijwilligers brengen behoeften, vragen en noden van doelgroepen onder de aandacht. Door een meer informeel en laagdrempelig aanbod kunnen de vrijwilligers een brugfunctie vervullen tussen doelgroep en professional.

Werving

Al Amal werft haar vrijwilligers met dank aan de mond-tot-mondreclame. De wijk is bekend met wat de stichting doet, mensen kennen elkaar en spreken elkaar erop aan. Vrouwen vertellen hun succeservaringen van Al Amal en zorgen zo dat andere mensen ook mee willen helpen.

“ Het voordeel van de roddelcultuur is dat mensen al heel snel weten dat Al Amal hier is en wat ze doet. Daardoor komen ze al snel hier naartoe. En het voordeel van deze doelgroep Marokkaanse vrouwen is, dat ze een grote collectiviteitsgedachte hebben. Ze moeten wat doen voor de ander, elkaar helpen. Dus je kunt ze daar op aanspreken en dan doen ze al snel mee. ” (34GR1)

Motivatie om te werken met vrijwilligers

De kracht van de vrijwilliger is dat er geen belemmering is in het contact met elkaar. Waar instanties het soms moeilijk vinden om een gezin te bereiken door taalbarrières, wantrouwen, onbegrip en culturele drempels, is Al Amal juist heel toegankelijk doordat zij de culturele expertise wel hebben en elkaar zo beter kunnen vinden. Instanties creëren afstand door de beperkte tijd die ze hebben, de dreigingen die ze stellen aan gezinnen en de bezoeken aan kantoor onder vaste werktijden. Dat beangstigt de doelgroep, ze weten niet wat ze moeten doen bij de instanties en haken daarom af.

Begeleiding vrijwilligers

Al Amal zet haar vrijwilligers in op alle fronten, behalve bij de cursus opvoedingsondersteuning. Deze cursus wordt gegeven door een professionele hulpverlener. De begeleiding die vrijwilligers krijgen is bij de meeste projecten en activiteiten gelijk, behalve bij het project ‘Tussen In’.

Bij dit laatstgenoemde project wordt er gewerkt met vertrouwenspersonen, welke vrijwel allemaal werken op vrijwillige basis. Het is van belang dat deze vertrouwenspersonen op een juiste wijze vorm en uitvoering geven aan de methode ‘Tussen In’. Voordat deze vertrouwenspersonen starten in een gezin krijgen zij daarom van Bureau Jeugdzorg een ondersteuningsaanbod/training. Hierin worden belangrijke methodische onderdelen en thema's besproken, zoals het stellen van grenzen.

Naast deze training zijn er regelmatig casuïstiekbesprekingen, waarbij de vertrouwenspersonen, de projectleider ‘Tussen In’, een medewerker van de centrale aanmelding van Bureau Jeugdzorg en eventueel gastsprekers op uitnodiging aanwezig zijn. Het doel van deze bijeenkomsten is het delen van deskundigheden, inzichten en vaardigheden, als ook het signaleren voor eventueel verdere deskundigheidsbevordering.

Verdere begeleiding vindt eventueel nog plaats in het geval van risicovolle bezoeken aan gezinnen.

Hieronder vallen bijvoorbeeld slechtnieuwsgesprekken, het bespreekbaar maken van een gevoelig onderwerp en het beëindigen van het contact. In het geval van een risicogeval wordt er soms voor gekozen om met een achterwacht te werken of om het gesprek in het kantoor van Al Amal te voeren. Dit gesprek kan dan gevoerd worden met een extra persoon erbij.

Bij alle andere projecten en activiteiten vindt begeleiding aan vrijwilligers voornamelijk plaats door het samen doen. Op deze manier leert de vrijwilliger het werk door te kijken naar hoe een ervaren kracht de werkzaamheden uitvoert. Gaat de vrijwilliger werkzaamheden zelfstandig uitvoeren, dan zal deze nooit alleen zijn. Zij kan daardoor altijd de hulp van andere vrijwilligers, stagiaires of werknemers inschakelen. Al Amal omschrijft in het interview hoe het er bij het spreekuur aan toe gaat:

“ Als ze bijvoorbeeld hier als vrijwilliger op het spreekuur werkt, dan wordt ze gewoon begeleid door een collega, die dan aanwezig is. (...) Vrijwilligers worden eigenlijk altijd meegenomen door een ervaren kracht. Een nieuwe vrijwilliger wordt gekoppeld aan iemand die er al langer zit. (...) De ervaren kracht laat zien wat je kan doen en hoe je het het beste kunt doen. Je bent eigenlijk heel vrij in de organisatie om te doen zoals jij het wilt. En dat werkt eigenlijk heel positief, want je ziet dat de vrijwilligers gewoon mens blijven, ze blijven zichzelf.” (37LB1/2)

NIM Maatschappelijk Werk

De informatie is afkomstig uit het Vrijwilligersbeleid NIM 2011-2015, van de website van NIM maatschappelijk werk en uit het interview met de coördinator van het Vitalis project.



Wie is NIM?

NIM staat voor de Nijmeegse Instelling Maatschappelijk werk. NIM biedt de laagdrempelige en eerste ingang tot hulp, informatie of advies. Zij doet dit door het aanbieden van algemeen maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk en bedrijfsmaatschappelijk werk. Tevens behoren schuldhelpverlening, buurtbemiddeling, gezinscoaching en hulp aan jongeren tot het aanbod. Aan NIM zijn 150 professionele medewerkers en 150 vrijwilligers verbonden. Zij bieden via diverse projecten laagdrempelige steun aan kinderen en volwassenen. NIM is actief met verschillende vrijwilligersprojecten, dit zijn: Buddyzorg, Vitalis, Mate for You, Begeleide Omgang, Buurtbemiddeling en InContact.

Het vrijwilligersbeleid van NIM stelt een aantal uitgangspunten voor de vrijwilligersprojecten van de organisatie:

- Het vrijwilligerswerk kan een aanvulling of ondersteuning zijn van het werk van de beroepskrachten, maar is geen vervanging ervan. Vrijwilligers voeren een afgebakende taak uit, die niet wordt gedaan door professionals.
- Vrijwilligers kunnen worden ingezet als onderdeel van begeleiding waar ook professionals bij betrokken zijn, ofwel zelfstandig ingezet voor de deelnemers.
- NIM biedt continuïteit bij haar ondersteuning door vrijwilligers. Er wordt gewerkt met een vast aantal uren per maand voor de periode van minimaal een jaar.
- NIM waardeert haar vrijwilligers doordat zij mensen die bereid zijn hun tijd te geven aan de maatschappij ook passende ondersteuning, training en waardering biedt door een goede coördinatie en persoonlijke begeleiding van het werk door de projectcoördinatoren.
- Vrijwilligers signaleren relevante dingen in wijken en bij deelnemers.
- Vrijwilligers krijgen concrete taken binnen een helder en vooraf vastgesteld kader. Ze zijn geselecteerd op passende competenties om deze taken uit te voeren.
- Vrijwilligers dienen altijd een Verklaring Omtrent Gedrag te overhandigen en de vrijwilligersovereenkomst te tekenen voordat zij kunnen deelnemen aan de training.

Ten behoeve van dit onderzoek is de nadruk gelegd op het vrijwilligersproject Vitalis. Dit is een vrijwilligersproject dat zich bezig houdt met de begeleiding aan kinderen en jongeren tussen de 5 en 16 jaar, die om uiteenlopende redenen extra aandacht nodig hebben.

Doelgroep

Vitalis werkt met kinderen en jongeren uit Nijmegen en omgeving die vanuit de thuissituatie een tekort aan aandacht en begeleiding hebben en daardoor in moeilijkheden dreigen te raken. De aanmeldingen van deze kinderen en jongeren gebeurt door een verwijzing van een externe organisatie of NIM zelf. Zij hebben gesignaleerd dat het kind een steuntje in de rug kan gebruiken en nemen dan contact op met Vitalis.

Werkwijze

De vrijwilliger gaat een vriendschappelijke band aan met het kind, met als primaire doel het kind een leuke middag te geven. De secundaire doelen van de begeleiding richten zich op het vergroten van de beschermende factoren en het verkleinen van risicofactoren in het leven van het kind. Vitalis heeft een preventief karakter, zodat de kinderen uit de hulpverlening kunnen blijven. Wel is het zo dat het gezin van het kind contact heeft met een hulpverlener, opdat er binnen het gezin ook gewerkt wordt aan de problemen.

Regel is dat de vrijwilliger het kind altijd uit zijn thuissituatie haalt, dus dat ze afspreken bij de vrijwilliger thuis of ergens heen gaan. Dit om ervoor te zorgen dat het kind echt los komt van de problemen thuis en exclusieve aandacht krijgt.

Taken van de vrijwilliger

De vrijwilliger onderneemt gedurende een periode van een jaar elke week activiteiten met het kind. Deze activiteiten bestaan onder andere uit: wandelen, naar de speeltuin gaan, knutselen, koken, bakken, een luisterend oor bieden, het kind laten vertellen wat hem bezighoudt, huiswerkbegeleiding of een netwerk opbouwen met het kind.

Eisen die aan de vrijwilliger worden gesteld

Een vrijwilliger moet aan de volgende eisen voldoen:

- Een vrijwilliger moet zich minimaal een jaar kunnen binden en de afspraken met NIM nakomen.
- Een vrijwilliger moet kunnen reflecteren op het eigen handelen en kunnen rapporteren van relevante aandachtspunten.
- Een vrijwilliger dient respect te hebben voor andermans en eigen normen en waarden tijdens de uitvoering van het werk.
- Affiniteit met de doelgroep.

Er wordt van de vrijwilligers verwacht dat ze zelfstandig en ondernemend zijn, dit omdat ze niet samenwerken met collega's en zelf invulling moeten geven aan het dagdeel met het kind. Ook moeten ze contact kunnen maken met het kind en een luisterend oor kunnen bieden waar nodig. Zowel vrijwilligers met veel levenservaring als ook jonge mensen vinden een plek bij Vitalis, afhankelijk van de benodigde kennis, vaardigheden en ervaringen die voor het project nodig zijn.

Samenwerkingsvorm

De samenwerkingsvorm die het meest past bij de manier van werken van NIM is de formele samenwerking. Bij deze vorm gaat het om formele en duurzame bindingen tussen de professional en de vrijwilliger. De vrijwilliger heeft zich bewust aangemeld bij de organisatie en hoeft niet uit de doelgroep te komen, hiermee onderscheid hij zich van de top-downsamenwerking. De vrijwilliger krijgt verantwoordelijkheden en verleent de steun die de cliënt nodig heeft. Deze samenwerkingsvorm vraagt van de organisatie dat zij vrijwilligers coacht, begeleidt en trainingen verzorgt. Bij de formele samenwerkingsvorm hoort ook dat de professional en de vrijwilliger intensief samenwerken. Bij NIM is dit echter niet het geval, want de vrijwilliger krijgt veel verantwoordelijkheden en de professional is de coördinator die van een afstand meekijkt. Ze lopen dus niet met elkaar op. Qua begeleiding die NIM biedt en de manier waarop vrijwilligers binnenkomen bij de organisatie, past de formele samenwerking wel het meest.

Werving

Een deel van de vrijwilligers van Vitalis bestaan uit stagiaires van de opleiding SPH, Pedagogiek of MWD. Dit zijn eerstejaars studenten die één dag per week stage moeten lopen. De andere helft bestaat uit vrijwilligers die zelf op zoek gaan via internet en Vitalis op die manier vinden. Ook heeft Vitalis contact met de Vrijwilligerscentrale, die regelmatig nieuwe vrijwilligers doorstuurt. Werven gebeurt verder nauwelijks, omdat ze op deze manier al aan voldoende vrijwilligers komen.

Motivatie om te werken met vrijwilligers

De coördinator van Vitalis geeft aan dat er niet overal een hulpverlener voor nodig is en dat een kind ook niet altijd een hulpverlener nodig heeft. Een vrijwilliger kan op een mooie manier iets betekenen voor het kind, maar wel op een dusdanige manier dat het niet te ingrijpend is. Je kunt op deze manier heel dicht bij een kind komen te staan, waar een kind veel aan heeft. Er zit geen tijdsdruk op de contacten met het kind, ze krijgen elke week 4 uur lang exclusieve aandacht zonder dat er aan bepaalde eisen moet worden voldaan. Dat kan niet bij de hulpverlening. Er wordt niets verwacht van het kind en er is geen druk, dat voelt het kind ook aan.

“De kracht van een vrijwilliger is dat ze wel echt iets doen vanuit hun eigen ideaal. Dus ik denk dat dat echt een hele mooie motivatie is. Vaak is het ook gewoon om iets te kunnen betekenen voor een ander. Dus dat is eigenlijk de beste motivatie die je kan hebben. En dat ze die betrokkenheid heel erg voelen voor hun cliënt.” (47R1)

Begeleiding

Vitalis wordt gecoördineerd door een projectcoördinator. Zij doet de aanmeldingen van de vrijwilligers, waarin wordt gekeken wat de ervaring van de vrijwilliger is. Hij hoeft geen hulpverleningservaring te hebben, omdat Vitalis geen hulpverlening is. Wel moet de vrijwilliger affiniteit hebben met de doelgroep. Na de aanmelding wordt er gestart met een training van twee dagdelen. Hierin worden thema's besproken als contact maken met het kind, ontwikkelingsfasen, afstand en nabijheid of het signaleren van problemen thuis. Hierna vindt het koppelingsgesprek met het gezin, de projectcoördinator en de vrijwilliger plaats. In dit gesprek wordt uitgelegd wat Vitalis is en worden er concrete afspraken met elkaar gemaakt. Dan kan het contact tussen het kind en de vrijwilliger gaan lopen. Één keer per zes weken vindt er werkbegeleiding plaats met de projectcoördinator en de vrijwilligers. Ze komen dan allemaal bij elkaar en bespreken casuïstiek, of er wordt aandacht besteed aan een specifiek thema. De vrijwilligers krijgen 15,- euro per maand om te besteden in het contact met het kind. Hiervan kunnen ze leuke dingen ondernemen of materiaal kopen.

“Als coördinator heb ik het ook nodig dat ik weet wat de vrijwilliger doet, want het is mijn verantwoording. De vrijwilliger ziet dit niet altijd zo en dan is het soms best trekken om ze te motiveren voor andere dingen naast de begeleiding van het kind.

De begeleiding van vrijwilligers vraagt echt wel heel erg veel, je moet het wel smakelijk maken voor de vrijwilligers. Ze moeten echt de waarde zien om te komen naar zo'n werkbegeleidingsavond. Dus dat betekent ook een keer een vrijwilligersavond doen, met kerst een kerstattentie, een nieuwjaarsborrel, ja je moet echt wel zorgen dat die verbinding blijft.” (47LB1)

Bureau Jeugdzorg Utrecht

De informatie is afkomstig van de website van Bureau Jeugdzorg en uit het interview met een beleidsmedewerker van Bureau Jeugdzorg Utrecht.



Wie is Bureau Jeugdzorg (BJZ)?

Bureau Jeugdzorg Utrecht vormt de toegang tot de jeugdzorg in de provincie Utrecht. Zij zijn er voor kinderen tot achttien jaar en hun ouders/opvoeders in situaties waarin er ernstige problemen zijn bij het opgroeien en de opvoeding. De twee hoofdtaken van BJZ zijn:

- Nagaan welke hulp kinderen en hun ouders nodig hebben en die hulp organiseren en indien nodig deze hulp volgen.
- Nagaan of kinderen in hun ontwikkeling bedreigd worden en mogelijk bescherming nodig hebben.

BJZ verwijst door naar geïndiceerde jeugdzorg, de meer specialistische instanties voor jeugdzorg. Ook is BJZ werkzaam in de jeugdbescherming (OTS en voogdij), jeugdreclassering en het Algemeen Meldpunt Kindermishandeling.

BJZ Utrecht heeft twee projecten waarbij vrijwilligers betrokken zijn. Eén van die projecten is de kindertelefoon, dit wordt in de uitvoering volledig gerund door vrijwilligers. Er zijn wel professionals als achterban, zij zorgen voor de kadering van taken en begeleiding van de vrijwilligers.

Het andere vrijwilligersproject is de begeleide omgang. Het gaat hier om kinderen die uit huis worden geplaatst, maar nog wel regelmatig contact houden met de biologische ouders door middel van begeleid bezoek. De gezinsvoogd maakt deze bezoeken tussen ouder en kind mogelijk. Sinds een jaar is BJZ Utrecht gestart met het inzetten van vrijwilligers bij dit begeleid bezoek. Zij zitten er dan bij, observeren het contact tussen ouder en kind en rapporteren dit naar de gezinsvoogd van het kind.

Het begeleid bezoek is een nieuw project van BJZ Utrecht, wat nog in de testfase zit en wat nu voor het tweede jaar wordt voortgezet.

Doelgroep

Iedereen uit de provincie Utrecht kan terecht bij BJZ voor hulp bij problemen rondom opvoeden en opgroeien. BJZ is er voor kinderen, ouders, familie, vrienden of burens, iedereen die zich zorgen maakt om een kind tot de leeftijd van 18 jaar.

Werkwijze

Het is de taak van de gezinsvoogd om contactmomenten tussen ouder en kind mogelijk te maken. Om de gezinsvoogd te ontlasten is het idee gekomen om het begeleid bezoek te delegeren aan vrijwilligers. De gezinsvoogd levert zijn casus aan bij de vrijwilligerscoördinator van de begeleide omgang. De gezinsvoogd heeft hiervoor een aanmeldingsformulier ingevuld met gerichte vragen over de casus zodat er inzicht gekregen kan worden in de betreffende casus. Deze casus wordt door de coördinator gescreend of het geschikt is voor een vrijwilliger. Het moet dan een stabiele casus zijn, welke een vrijwilliger aan kan. Soms wil de gezinsvoogd zelf het contact tussen ouder en kind beoordelen in het belang van de toekomst van het kind, in dat geval wordt er geen vrijwilliger ingezet. In geval dat de toekomst van het kind stabiel is, kan de vrijwilliger de observatie doen. Vervolgens wordt de casus aan een passende vrijwilliger gekoppeld, deze mag voor het bezoek relevante informatie over het gezin inzien en is dan bij het begeleid bezoek aanwezig. De gezinsvoogd blijft altijd eindverantwoordelijk.

Taken van de vrijwilliger

De taak van de vrijwilliger is heel duidelijk afgebakend. De vrijwilliger bespreekt de casus met de gezinsvoogd, hoe moet het bezoek gaan verlopen en wat zijn aandachtspunten? Tijdens het begeleid bezoek zit de vrijwilliger erbij en observeert op de aandachtspunten. Naderhand wordt de voortgang gerapporteerd naar de gezinsvoogd.

Eisen die aan de vrijwilliger worden gesteld

Vrijwilligers die de begeleide omgang gaan doen moeten voldoen aan de volgende eisen:

- Minimaal hbo-niveau.
- Affiniteit met jeugdhulpverlening.
- Liefst ervaring in de jeugdhulpverlening.
- 4 tot 8 uur per week beschikbaar zijn om ingepland te worden.
- Contract aangaan voor minimaal een half jaar tot een jaar.
- Kennis hebben van gesprekstechnieken.

Met het oog op deze eisen worden de vrijwilligers ook vaak wel professionele vrijwilligers genoemd, enige ervaring wordt immers gevraagd.

Samenwerkingsvorm

Bij Bureau Jeugdzorg is sprake van een formele samenwerkingsvorm. Er is een contract tussen de professional en de vrijwilliger. De vrijwilliger krijgt verantwoordelijkheden, maar de professional blijft eindverantwoordelijk voor het begeleid bezoek met de cliënt. Er is sprake van een intensieve samenwerking tussen de professional en de vrijwilliger, doordat zij regelmatig contact hebben over de voortgang en afspraken maken rondom het begeleid bezoek. De samenwerking vraagt van de vrijwilliger dat hij minder 'gewone mens' is en meer professional wordt. De vrijwilliger wordt bij BJZ dan ook professionele vrijwilliger genoemd.

Werving

Het werven van vrijwilligers gebeurt door een vacature op de website en het houden van contact met de Vrijwilligerscentrales in verschillende steden in de provincie. De aanmeldingen van vrijwilligers gaan erg goed, veel mensen willen iets extra's doen of ervaring opdoen in de jeugdzorg.

Motivatatie om te werken met vrijwilligers

De intentie om met vrijwilligers te werken was om tijd te besparen voor de gezinsvoogden. De gezinsvoogden zijn zelf met het idee gekomen om het begeleid bezoek te delegeren aan vrijwilligers. Een voordeel hiervan is dat vrijwilligers gratis zijn en het de gezinsvoogd tijd scheelt, waardoor zijn tijd beter besteed kan worden. Een bijkomend voordeel dat BJZ aanvankelijk niet verwacht had, is dat de vrijwilliger objectiever is dan de gezinsvoogd. Dit werkt voor de vrijwilliger prettig, maar ook voor het gezin, omdat (zij weten dat) hij niet alles weet van het gezin. De cliënten hoeven niet de druk te voelen van de gezinsvoogd, maar zien nu een neutraal persoon bij het bezoek. Dit kan dan de-escalerend werken.

De beleidsmedewerker van BJZ noemde nog het volgende voordeel van vrijwilligers inzetten:

"En het is ook de vrijwilliger aan de andere kant deelgenoot maken van de problematiek die er heerst en kennis maken met de jeugdzorg. (53GS1) (...) Je moet het ook interessant maken voor de vrijwilligers. Je moet ze vasthouden, dat is heel belangrijk. Ze krijgen vanuit de directie ook wel eens een brief om ze te bedanken, of een kerstpakket doen ze ook in mee. Ja, waardering wordt ook gewoon wel gegeven." (53RO1)

Begeleiding

Er zijn vrijwilligerscoördinatoren aangesteld die de aanmelding, koppeling, training en begeleiding van de vrijwilligers regelen. Deze coördinatoren zijn tevens gezinsvoogden, die er een extra taak bij hebben gekregen. Er is een programma opgesteld om de vrijwilligers bij de start te scholen. Hierin komen thema's aan de orde als informatie over OTS en gezinsvoogdij, zodat ze weten wat het precies inhoudt. Verder worden gesprekstechnieken geoefend en uitgelegd, die ze dan kunnen gebruiken bij het begeleid bezoek. Verder vindt er twee keer per jaar nog een extra training plaats welke gaan over wat de vrijwilligers zelf aangeven te willen leren. Individuele begeleiding vindt plaats tussen de gezinsvoogd, coördinator en de vrijwilliger. Dit is meer in de informele sfeer, waarin wordt besproken hoe het gesprek ging, wat opvallend was en hoe de vrijwilliger ermee om gaat.

4.3.2. Tussenconclusie

In dit hoofdstuk zijn vier organisaties, te weten Home-Start, Al Amal, NIM Maatschappelijk Werk en Bureau Jeugdzorg Utrecht onderzocht op basis van de volgende punten: doelgroep, werkwijze, taken van de vrijwilliger, de eisen, werving, motivatie en begeleiding. Op sommige van deze punten verschillen de organisaties van elkaar, maar er zijn ook zeker overeenkomsten. Om een duidelijk beeld te krijgen van de verschillen en overeenkomsten zijn de organisaties naast elkaar gelegd en vergeleken in de volgende tabel. Tot slot is er een laatste kolom toegevoegd met daarin hetgeen wat Jeugd en Gezin kan leren van de andere organisaties. In de kolom staat wat wenselijk lijkt voor de invoering van vrijwillige inzet bij Jeugd en Gezin.

	Home-Start	Al Amal	NIM (Vitalis)	BJZ	Jeugd en Gezin
Doelgroep	Ouders met ten minste één kind onder de zeven jaar.	Vrouwen en kinderen van islamitische afkomst, die leven in achterstandspositie.	Kinderen en jongeren tussen de vijf en zestien jaar.	Kinderen en hun ouders tot achttien jaar waarbij problemen rondom opvoeden of opgroeien zijn gesignaleerd.	Gezinnen en jongeren
Werkwijze	Moeder begeleidt moeder.	Vertrouwenspersoon begeleidt gezin.	Vrijwilliger begeleidt kind.	Vrijwilliger zit bij begeleid bezoek tussen ouder en kind.	Vrijwilliger begeleidt gezin of jongere in samenwerking met de hulpverlener.
Taken vrijwilliger	Ondersteuning, vriendschap en praktische hulp bieden.	Ondersteuning bieden aan gezinnen.	Wekelijks een leuke activiteit ondernemen met het kind, zoals knutselen, sporten of het bieden van een luisterend uur.	Casus bespreken met gezinsvoogd, aanwezig zijn bij het bezoek, observeren en aandachtspunten rapporteren.	Ondersteuning bieden aan gezinnen en jongeren.
Eisen	- Ervaring hebben met opvoeden - Vraaggericht werken - Eén dagdeel beschikbaar zijn gedurende min. één jaar	- Min. mbo-niveau - Werkervaring - Levenservaring - Interne opleiding volgen - Min. 6 maanden beschikbaar zijn	- Min. één jaar binden - Afspraken nakomen - Reflecteren en rapporteren - Respect	- Min. hbo-niveau - Affiniteit jeugdhv. - 4-8 uur beschikbaarheid per week gedurende 6 – 12 maanden - Gesprekstechnieken - Een pré: ervaring jeugdhv.	- 4 uur per week beschikbaar zijn gedurende een half jaar - Affiniteit met de doelgroep

Hoofdstuk 4. Soortgelijke organisaties

Werving	Voorlichting aan verwijzers, beroepsmarkten en de vrijwilligerscentrale.	Mond-tot-mond reclame.	Vrijwilligers via de vrijwilligerscentrale en stagiaires.	Vacaturen op website en contact met vrijwilligerscentrales in meerdere steden.	Vacature op website en de vrijwilligerscentrale.
Samenwerkings vorm	Top-downsamenwerking	Bottum-up samenwerking	Formele samenwerking	Formele samenwerking	Formele samenwerking (Blended werken)
Motivatie	Tijd, ontspannenheid, gelijkwaardigheid en inlevingsvermogen.	Geen belemmering in het contact, toegankelijkheid en tijd.	Betekenis geven, zonder dat het ingrijpend is en geen tijdsdruk.	Tijdsbesparing gezinsvoogden, objectiviteit en kostenbesparing.	Kwaliteit verhogen door efficiënte inzet van hulpverleningsuren.
Begeleiding	-Voorbereidings-cursus - Periodiek begeleidingsgesprek - Terugkombijeenkomst - Aanspreekpunt	- Training voor start - Casuïstiek-besprekingen - Aanspreekpunt	- Training voor start - Werkbegeleiding	- Training voor start - Extra trainingen - Informele individuele begeleiding tussen gezinsvoogd, coördinator en vrijwilliger.	- Training voor start - Aanspreekpunt - Terugkombijeenkomsten

De verschillende organisaties zijn in bovenstaande tabel naast elkaar uiteengezet. De vier organisaties werken allemaal op een andere manier met vrijwilligers. Voor Jeugd en Gezin zal er ook specifiek gekeken moeten worden naar hoe vrijwillige inzet past bij de hulpverlening aan gezinnen en jongeren. In de kolom van Jeugd en Gezin is hier al kort een beeld van geschetst. In de volgende hoofdstukken zal meer concreet worden ingegaan op de vraag op welke wijze Jeugd en Gezin kan gaan werken met vrijwillige inzet.

Hoofdstuk 5. Begeleiding

Elke werknemer, stagiaire of andere kracht heeft ondersteuning en begeleiding nodig binnen een organisatie. Soms is deze begeleiding alleen nodig bij binnenkomst in een organisatie, maar soms zal begeleiding een terugkerend karakter hebben. Een onderscheid tussen begeleiding en ondersteuning kan gemaakt worden op de volgende manier:

- Begeleiden is gericht op de persoon en het behalen van individuele doelen.
- Ondersteunen is het aandragen van iets, het uit handen nemen van werk en het geven van informatie en uitleg. (Heinsius, 2003)

Begeleiden is dus iets anders dan ondersteunen, maar de term ondersteuning zal in dit hoofdstuk worden ondergebracht onder het begrip begeleiding, waardoor het begrip begeleiden breder wordt. Het gaat dan niet alleen meer om het behalen van individuele doelen, maar ook om een stuk praktische ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld het geven van informatie.

Begeleiden is ook iets anders dan leiding geven. Er is namelijk geen sprake van een hiërarchische verhouding tussen begeleider/leiding gevende en vrijwilliger. De begeleider zal naast de vrijwilliger moeten gaan staan en samen met hem de doelen bepalen in plaats van voor hem. Begeleiden is meer het innemen van een adviserende rol, gericht op het welzijn van de vrijwilliger. (NOV, 1996)

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet welke vormen van begeleiding er zijn en welke van deze vormen de vrijwilliger bij de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn nodig heeft.

5.4.1 Waarin en op welke wijze zouden uitvoerders van vrijwillige inzet begeleiding nodig hebben binnen hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn?

Het begeleiden van de uitvoerders van vrijwillige inzet is belangrijk, omdat het een groot aantal voordelen heeft. De vereniging Nederlandse Vrijwilligers Organisaties zet de voordelen op een rijtje. (NOV, 1996)

- Het uitoefenen van de functie verloopt beter.
- Het aanvaarden van een vrijwilligersfunctie wordt aantrekkelijker.
- Er is minder verloop onder vrijwilligers.
- Vrijwilligers zijn in staat hun eigen situatie te bekijken, mogelijk oplossingen te verzinnen en zelf te bedenken hoe zij situaties kunnen veranderen.
- Vrijwilligers beschikken over de vaardigheden en de motivatie die nodig zijn voor hun functie.
- Kwaliteiten van vrijwilligers komen beter uit de verf.
- Vrijwilligers voelen zich meer betrokken en beleven meer plezier aan hun taken.

Veel van deze voordelen zijn gericht op het belang van de vrijwilliger. Dit is nodig, omdat je als organisatie de vrijwilliger moet weten vast te houden. Je moet het werk en dat wat eromheen hangt, aantrekkelijk maken voor de vrijwilliger. Een manier om dat te doen is het geven van goede begeleiding. Dit begeleiden gebeurt op verschillende gebieden. Er worden vier verschillende gebieden onderscheiden (Heinsius, 2003) (de Gast, Hetem, & Wilbrink, 2009):

Taakgebied	Vormen van begeleiding en taken
Informatie en regeltaken	Nieuws, mededelingen, regelen van lopende zaken, roosters, etc.
Inhoud van het werk	Duidelijkheid geven over inhoud en doel van het werk, signaleren van problemen, etc.
Delen van emoties	Het samen vieren van successen, oog voor het welzijn van medewerkers, etc.
Persoonlijk functioneren	Leren hanteren van situaties die voortkomen uit de vrijwilligerstaak, casusbespreking, etc.

Uit de interviews met externe organisaties is gebleken dat alle organisaties aandacht besteden aan alle vier de vormen van begeleiding. Wel verschilt de mate van begeleiding en de vorm en is de verdeling van aandacht over de verschillende gebieden ongelijk.

Als het gaat om het eerste taakgebied, informatie en regeltaken, dan uit zich dat in taken als; het zorgen voor matching tussen vrijwilliger, professional en cliënt, het geven van informatie over de organisatie en het op de hoogte houden van de vrijwilliger over de gang van zaken binnen de organisatie en bij de cliënt. Bij BJZ kwam dit laatste tot uiting in het wel of niet inzage geven in het dossier van de cliënt:

“ We hebben ook gekeken naar inzagerecht met betrekking tot het dossier. Hoe zit dat juridisch en hoe voeren we dat door. We hebben gezegd, in principe kan de vrijwilliger geen inzage krijgen in het gehele dossier gezien de privacy. Daarom hebben we besloten dat de vrijwilligers alleen dat te weten komen, wat nodig is ten aanzien van het begeleid bezoek. Maar ook dan wordt er nog toestemming gevraagd aan de ouders. ”(51RO3)

Gaat het om het tweede taakgebied, de inhoud van werk, dan komt dit bij de organisaties voornamelijk tot uiting in de training die de vrijwilligers krijgen voordat zij beginnen met hun werkzaamheden. De vrijwilligerscoördinator van NIM omschrijft dit als volgt:

“ We starten altijd met een training van twee dagdelen, voordat het maatjescontact gestart is. In die training gaan we in op een stukje inzicht krijgen in hoe maak je contact met kinderen en waar moet je rekening mee houden, de ontwikkelingsfases van een kind, wanneer is iets opvallend, wanneer niet en wanneer zou je iets moeten melden bij mij, want in de eerste instantie komen ze altijd bij mij terug.” (41LB2)

Het derde taakgebied, het delen van emoties, doen de organisaties met het doel om zicht te houden op de vrijwilliger en zorg te kunnen bieden waar nodig. Doordat er ruimte voor de vrijwilliger is om emoties te delen, kan er persoonlijke begeleiding geboden worden dat past bij de vrijwilliger. De kwaliteit van begeleiden gaat omhoog, door het bieden van maatwerk. Daarnaast is het delen van emoties een manier om vrijwilligers aan de organisatie te binden. Het is een manier van belonen als het gaat om het vieren van successen. NIM Maatschappelijk Werk noemt nog het volgende voorbeeld:

“ Dus dat betekent ook een keer een vrijwilligersavond doen, met kerst een kerstattentie, een nieuwjaarsborrel, je moet wel, ja je moet echt wel zorgen dat die verbinding blijft.” (48RO1)

Bij Home-Start hebben ze er voor gekozen om de vrijwilligers een certificaat en een bloemetje te geven na het voltooien van de training. Het succes van het behalen van de training wordt op deze manier gevierd met een schriftelijke bevestiging en een presentje. Daarnaast proberen ze ook dicht bij hun vrijwilligers te staan door bijvoorbeeld een kaartje te sturen als zij jarig zijn of te vragen hoe het met hen gaat na een overlijden.

Taakgebied 4, het persoonlijk functioneren, komt voornamelijk tot uiting in intervisiemomenten. Home-Start en NIM hebben hiervoor vaste momenten ingepland, waarbij ze met hun vrijwilligers om de tafel gaan zitten en ervaringen met elkaar delen. Bij Al Amal verloopt dit meer tijdens de werkzaamheden. De vrijwilligers wordt geleerd wat zij kunnen doen en hoe zij dit het beste kunnen doen, maar er wordt ook gevraagd wat zij ergens van vinden. Ook bij BJZ is er niets formeel geregeld omtrent intervisie. Toch is deze vorm van begeleiding er wel. BJZ omschrijft het als volgt:

“ Er wordt zeker gestuurd, maar dan meer in de relatie tussen de vrijwilliger, coördinator en de gezinsvoogd, de driehoeksrelatie. In de terugkoppelingen die tussen hen plaatsvinden worden bevindingen besproken en wat daarin goed is gegaan. Daar zit ook een stukje intervisie in, hoe zit je er zelf in en hoe ga ik ermee om. Dat soort zaken worden daar besproken. Intervisie zit dus eigenlijk een beetje geborgen in de terugkoppelingsgesprekken.” (53DB1)

Alle organisaties besteden aandacht aan alle vier de taakgebieden en niet zonder reden. Daarom mag er vanuit gegaan worden dat ook de vrijwilliger bij de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn begeleidt moet worden op alle vier de gebieden. Welke vorm die begeleiding moet gaan aannemen, komt later in dit hoofdstuk aan bod. Eerst zal er gekeken worden naar welke manier van begeleiden de verschillende typen vrijwilligers nodig hebben.

In hoofdstuk 2 is de conclusie getrokken dat de typen vrijwilligers die het meest passend zijn binnen de afdeling Jeugd en Gezin, de ondernemers en de stimulators zijn. Deze verschillende typen hebben allebei iets anders nodig qua begeleiding en motivering. Om erachter te komen met wat voor een vrijwilliger je te maken hebt, heeft Movisie een vragenlijst ontwikkeld, welke is opgenomen in bijlage F. Hieronder is per type vrijwilliger uitgewerkt wat dit van een organisatie vraagt aan de hand

van uitwerkingen van de typologieën in het Basisboek Vrijwilligersmanagement. (de Gast, Hetem, & Wilbrink, 2009)

Ondernemers hebben ruimte nodig, ruimte om te groeien en invloed uit te oefenen. Daarnaast vinden zij openheid prettig. Deze openheid en bewegingsvrijheid motiveert hen. Zij vinden het prettig om te kunnen doorgroeien. Wat betreft begeleiding zien zij veel in trainingen en scholing. Daarnaast zien zij het werk als een manier om zichzelf te ontwikkelen, begeleiding in de vorm van bijvoorbeeld supervisie kan daarbij helpen. Omdat ondernemers graag nieuwe dingen ontwikkelen, heeft een te afgebakende taakomschrijving niet hun voorkeur.

Stimulators vinden het fijn om resultaat van hun werk te zien. Geef hen daarom taken die zichtbare resultaten opleveren. Gemotiveerd raken stimulators door sociale contacten, bijvoorbeeld door samenwerking of een gezamenlijke activiteit. Ook doorgroeimogelijkheden werken voor hen stimulerend. Stimulators hebben behoefte aan acceptatie en erkenning door hun omgeving, daarom is coaching, waardering, erkenning en ondersteuning voor hen belangrijk. Ook het uitreiken van een certificaat is voor hen een voorbeeld van een bevestiging.

De overeenkomst tussen de ondernemers en de stimulators zit vooral in het zoeken naar uitdaging. Beide groepen zijn niet bang voor vernieuwing en een sprong in het diepe. Zij willen zich graag ontwikkelen. Met het oog op training en bijeenkomsten is dit positief, omdat ze hier beiden interesse in hebben. Het verschil is dat de stimulators in dit alles meer op hun omgeving gericht zijn en de ondernemers meer op zichzelf. In de begeleiding kan dit gemerkt worden door een sterkere vraag van de stimulators om bevestiging van de begeleider dan dat de ondernemers dat doen. Daarnaast zal de ondernemer naar alle waarschijnlijkheid een meer zelfstandige houding aannemen, waar de stimulator iets meer afwachtend is of liever samenwerkt.

Ondernemers en stimulators kunnen in principe op gelijke wijze begeleidt worden, zolang bovenstaande kennis maar in het achterhoofd wordt gehouden. De informatie uit de literatuur en de interviews wijzen uit dat de begeleiding van vrijwilliger door Jeugd en Gezin zal moeten bestaan uit de volgende onderdelen:

- Intakegesprek
- Training
- Coachingsgesprekken
- Intervisie
- Themabijeenkomsten
- Exitgesprek

Intakegesprek

Een intakegesprek is een eerste, oriënterend gesprek tussen de vrijwilligerscoördinator en de potentiële vrijwilliger. In dit gesprek wordt besloten of de persoon wel of niet wordt toegelaten tot de organisatie. Het is verstandig om bij dit gesprek het *Vrijwilligersprofiel van Jeugd en Gezin* te pakken, welke is opgenomen in bijlage A. Aan de hand van de daarin genoemde punten, kunnen verwachtingen naast elkaar gelegd worden van zowel de vrijwilligerscoördinator als de potentiële vrijwilliger. De vrijwilligerscoördinator kijkt tevens of hij de persoon geschikt acht om de taken waarvoor hij als vrijwilliger komt te staan, uit te voeren en of de persoon zou passen binnen de organisatie. Dit laatste kan gecheckt worden aan de hand van de Vragenlijst Vrijwilligerskwadrant van Movisie, welke al eerder is aangehaald. In dit gesprek zullen ook de rechten en plichten van de vrijwilliger worden besproken. Afgesproken moet worden binnen welke termijn en op welke manier, de potentiële vrijwilliger te horen krijgt of hij wel of niet is aangenomen.

Training

Voor de start van een vrijwilliger in een gezin, zal deze een training moeten volgen. Een training is nodig om de vrijwilliger kennis te laten maken met Cumulus Welzijn, de doelgroep van de afdeling Jeugd en Gezin en de werkwijze. Daarnaast biedt het de vrijwilligerscoördinator ook de mogelijkheid om een indruk te krijgen van de vrijwilliger, door hem bezig te zien in de groep. De training zal meerdere dagdelen moeten beslaan, zodat alle thema's ruim aan bod kunnen komen. Dit is ook wat de andere organisaties doen. In de praktijk is het zo dat de vrijwilligers, op het koppelingsgesprek na, doorgaans alleen naar de gezinnen gaan. Het is dan noodzaak dat de vrijwilliger goed voorbereid op pad gaat, daarom is een training vereist. Een training kan de volgende onderdelen bevatten:

- Informatie over de organisatie
- Kennismaking met de doelgroep
- Kennismaking met de werkwijze
- Bespreking veelvoorkomende thema's
- Certificering

Het eerste onderdeel, het verschaffen van informatie over de organisatie, heeft als doel dat de vrijwilliger weet voor wie hij werkt en zich uiteindelijk ook makkelijker zal gaan binden aan de organisatie. Als een vrijwilliger geen binding voelt, is de kans op uitval groter.

Het tweede onderdeel, het laten kennismaken met de doelgroep, is nodig om de vrijwilliger een duidelijk beeld te geven van het werkveld. De vrijwilliger kan zo ook bij zichzelf nagaan of zijn beeld klopt en of hij het werk echt ziet zitten. Kennismaking met de doelgroep kan geschieden door bijvoorbeeld het laten zien van een filmfragment, het uitnodigen van een (ex-)cliënt of het voorleggen van verschillende casussen.

Het derde onderdeel bestaat uit het laten kennismaken van de vrijwilliger met de werkwijze van de afdeling Jeugd en Gezin. Ook het werken volgens het format *1 gezin, 1 plan* (zie bijlage C) wordt hier uitgelegd, evenals het werken vanuit de eigen kracht van de cliënt. Door deze kennismaking weet de vrijwilliger wat er van hem verwacht wordt als het gaat om zijn manier van te werk gaan. De kaders worden daardoor duidelijk. Er wordt bij dit onderdeel ook gesproken over de hele procedure van aanmelding en koppeling, de begeleiding waar hij op kan rekenen en bij wie hij moet zijn met welk probleem. Dit onderdeel van de training kan bestaan, allereerst uit het vertellen over de werkwijze, maar ook uit het uitnodigen van een koppel, medewerker en vrijwilliger. Zij kunnen vertellen over hun ervaringen. Hoe werkt de samenwerking en wat is het verschil in taken tussen een hulpverlener en een vrijwilliger voor de cliënt? Belangrijk is dat het onderwerp, taakafbakening, bij dit onderdeel duidelijk aan bod komt. Zo leert de vrijwilliger waar zijn verantwoordelijkheden liggen, maar ook waar deze stoppen.

Daarnaast kan er voor gekozen worden om enkele rollenspellen uit te spelen of casussen te bespreken.

Het vierde onderdeel, het bespreken van veelvoorkomende thema's kan heel vrij worden opgepakt. Wellicht is dit onderdeel bij elke training verschillend. Het gaat erom dat die thema's besproken worden die op dat moment actueel zijn. Het moeten thema's zijn die de vrijwilliger tegen kan komen in het werkveld. Te denken valt aan thema's als afstand-nabijheid, huiselijk geweld, interculturele communicatie en veiligheid. Het besteden van aandacht aan deze thema's kan door middel van filmpjes, gastsprekers (vb. iemand uit een andere cultuur), oefeningen of een groepsgebesprek aan de hand van een casus.

Tot slot, het vijfde onderdeel, is de certificering. Bij het volbrengen van de training ontvangen de vrijwilligers een certificaat. Voor de vrijwilligers is dit een soort mijlpaal, een officieel moment, waarna ze geschikt zijn om aan het werk te gaan. Tevens blijkt hieruit een stuk waardering en erkenning, waar vooral de stimulators veel waarde aan hechten.

Coachingsgesprekken

Omdat de hulpverlener en de vrijwilliger beiden werkzaam zijn in hetzelfde gezin is het van belang om samen afstemming te vinden, zij moeten met elkaar in gesprek gaan. Daarnaast is het belangrijk dat de vrijwilliger altijd met iemand in gesprek kan gaan. Hij is immers geen ervaren beroepskracht. Omdat de hulpverlener het gezin kent, zal hij ook het aanspreekpunt worden voor de vrijwilliger. De hulpverlener kent namelijk de situatie in het gezin of bij de jongere en kan de vrijwilliger daarom het meest efficiënt en effectief helpen.

In de coachingsgesprekken wordt aandacht besteed aan de ervaringen van de vrijwilliger. Deze gesprekken zijn ook een mooie plaats om de vrijwilliger van feedback te voorzien. Ondernemers geeft dit de mogelijkheid om zichzelf verder te ontwikkelen. Ook stimulators zijn gebaad bij feedback, omdat zij bevestiging zoeken bij de ander.

Intervisie

Intervisie vindt plaats in groepen vrijwilligers plus de vrijwilligerscoördinator, welke op zal treden als voorzitter. In een intervisiebijeenkomst kunnen problemen waar vrijwilligers tegenaan lopen worden ingebracht. Samen wordt er dan gezocht naar oplossingen, zodat de vrijwilliger verder kan. Doordat er samen wordt gekeken naar een probleem, verbeterd de kwaliteit van het werk. Zowel voor ondernemers als stimulators is dit een goede vorm van begeleiding. Voor de ondernemers omdat zij zich graag willen ontwikkelen. Zowel het meedenken met anderen, als het mee laten denken, kunnen leiden tot zelfontwikkeling, door het krijgen van nieuwe inzichten. Voor de stimulators is het een fijne manier van begeleiden omdat zij erg gericht zijn op hun omgeving. Ze werken graag samen en dat kan bij intervisie. Samen wordt er nagedacht en gezocht naar een oplossing. Daarnaast is dit ook een plek waar zij waardering en bevestiging kunnen geven en krijgen, door het contact met andere vrijwilligers. En het is een plek waar zij even hun ei kwijt kunnen.

De intervisiebijeenkomsten zullen plaats moeten vinden op vrij regelmatige basis, omdat het contact dat een vrijwilliger met een gezin of jongere heeft vaak niet langer dan drie maanden duurt. Een vrijwilliger kan daarom niet twee maanden wachten totdat hij zijn werkprobleem in kan brengen. Intervisie zal daarom maandelijks moeten plaatsvinden.

Themabijeenkomsten

Het kan gebeuren dat meerdere vrijwilligers ergens tegenaan lopen of behoefte hebben aan meer informatie over eenzelfde thema. Een themabijeenkomst zal dan de juiste vorm van begeleiden zijn. Het is de taak van de vrijwilligerscoördinator om te signaleren of er behoefte is aan een bijeenkomst over een bepaald thema. Een bijeenkomst is belangrijk om de kennis van vrijwilligers op peil te houden, maar ook om de vrijwilligers binding te laten blijven voelen met de organisatie en om hen te blijven uitdagen om zich te verdiepen in thema's. Uitdaging is voor zowel de ondernemer als de stimulator een belangrijke reden om überhaupt aan vrijwilligerswerk te beginnen.

Exitgesprek

Een exitgesprek vindt plaats als het contact tussen de vrijwilliger en de organisatie ophoudt. Het kan zijn dat de vrijwilliger heeft besloten met het werk te stoppen of dat de organisatie de vrijwilliger niet langer geschikt acht. Het exitgesprek heeft tot doel om het contact goed af te sluiten. Belangrijk is dat nogmaals waardering uitgesproken wordt naar de vrijwilliger voor het werk dat hij gedaan heeft. Het exitgesprek vindt plaats tussen de vrijwilliger en de vrijwilligerscoördinator.

5.4.2 Tussenconclusie

Het begeleiden van vrijwilligers heeft een aantal voordelen voor organisaties. Zo motiveert het vrijwilligers, maar zorgt het er ook voor dat vrijwilligers beter in staat zijn om zelf problemen die ze zijn tegengekomen op te lossen en is er minder verloop onder vrijwilligers.

Begeleiding bieden is dus belangrijk, ook voor de afdeling Jeugd en Gezin. Maar op welke punten dienen zij hun begeleiding in te zetten en voor welke vorm van begeleiding moeten zij uiteindelijk gaan?

Kijkend naar de andere organisaties, dan bleek dat alle vier de organisaties begeleiding bieden aan vrijwilligers op vier taakgebieden, namelijk informatie en regeltaken; inhoud van het werk, delen van emoties en persoonlijk functioneren. De afdeling Jeugd en Gezin zal dit ook moeten gaan doen. In het kiezen van een vorm zijn zij echter wel vrij, want ook de verschillende organisaties geven er hun eigen invulling aan. Waar de afdeling Jeugd en Gezin rekening mee dient te houden is het type vrijwilliger dat past binnen de organisatie. Zoals uit hoofdstuk twee bleek zijn dit de ondernemers en de stimulators.

Wat betreft taakgebied 1, informatie en regeltaken, betekent dit voor de afdeling Jeugd en Gezin dat zij een vrijwilligerscoördinator moeten aanstellen, welke zorgt dat alles netjes geregeld is. Daarnaast zullen de vrijwilligers in de training de nodige informatie moeten krijgen.

Wat betreft taakgebied 2, inhoud van het werk, betekent dit tevens het organiseren van een goede training. Een training waarin de stimulators en ondernemers ook worden uitgedaagd. Daarnaast zijn intervisiebijeenkomsten een plek om met elkaar te praten over het wel en wee op de werkvloer.

Wat betreft taakgebied 3, delen van emoties, betekent dit dat de afdeling Jeugd en Gezin haar vrijwilligers ook dient te belonen en te waarderen, door bijvoorbeeld een certificering na de training of het organiseren van een uitje. Zeker voor de stimulators is dit erg belangrijk, zij hebben bevestiging van buitenaf nodig. Dit kan plaatsvinden in de coachingsgesprekken.

Wat betreft taakgebied 4, persoonlijk functioneren, biedt intervisie een plaats om de vrijwilligers te laten nadenken over hun handelen en hun ontwikkeling. Zij krijgen alternatieven aangedragen en nieuwe inzichten waarmee ze aan de slag kunnen. Ook het aanspreekpunt, de hulpverlener, die de vrijwilliger van iets dichterbij meemaakt, kan de vrijwilliger feedback geven, zodat deze zich kan ontwikkelen.

In dit hoofdstuk is gebleken dat begeleiding nodig is om samenwerking tussen professional en vrijwilliger te bewerkstelligen. Begeleiding is daarom één van de randvoorwaarden voor het werken met vrijwillige inzet. In het volgende hoofdstuk worden de andere randvoorwaarden toegelicht.

Hoofdstuk 6. Randvoorwaarden

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag wat de randvoorwaarden zijn voor het werken met vrijwillige inzet. Om dit te kunnen doen zal de term randvoorwaarde eerst nader uitgelegd worden.

Volgens het woordenboek van van Dale betekent randvoorwaarde: *de voorwaarde die het kader vormt waarbinnen een bepaald proces zich gaat of kan gaan afspelen. Of, de voorwaarde waaraan voldaan moet zijn, wil het beoogde doel ooit bereikt kunnen worden.*

Dus aan welke voorwaarden moet het team Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn voldoen om het doel, het werken met vrijwillige inzet, te kunnen bereiken? Binnen welke kaders kan dit plaatsvinden en wat is ervoor nodig?

In de vorige hoofdstukken is gesproken over welke taken een vrijwilliger kan uitvoeren en op welke wijze dit moet gaan gebeuren. Het doel is dus al uitvoerig besproken. Maar waar verandering is, is aanpassing nodig. Het doel kan niet worden bereikt zonder dat het gefaciliteerd wordt door de organisatie. Daarom wordt in dit hoofdstuk een overzicht geboden van de randvoorwaarden die nodig zijn om vrijwillige inzet te realiseren binnen de hulpverlening aan Jeugd en Gezin.

Joost Heinsius (CIVIQ, 1998), die het boek Vrijwilligersmanagement schreef, gaf de volgende uitleg over het werken met vrijwilligers dat passend is voor dit hoofdstuk:

‘Werken met vrijwilligers is ervoor zorgen dat de vrijwilligers willen blijven. Wanneer willen vrijwilligers blijven? Als ze werk doen, dat naar hun gevoel zinnig is en dat bij hen past, als ze sociale contacten hebben waar ze wat aan hebben, als ze bij een organisatie actief zijn, die naar hun gevoel zinnig werk doet. Kortom, als ze gemotiveerd zijn en blijven. Werken met vrijwilligers is daarom management van motivatie: het doelbewust inspelen op de motieven van de vrijwilligers, hen gemotiveerd houden en hen dankzij die motivatie laten werken aan het bereiken van de doelen van de organisatie.’

6.5.1. Wat zijn de randvoorwaarden voor het werken met vrijwillige inzet?

In hoofdstuk 4 is gesproken over de begeleiding die nodig is voor de uitvoerders van vrijwillige inzet. Dit is één van de randvoorwaarde voor het werken met vrijwillige inzet. Maar welke randvoorwaarden zijn er nog meer? Hieronder volgt een overzicht van de randvoorwaarden met daarop een toelichting hoe dit er concreet uit gaat zien voor de afdeling Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn.

Heldere taakbeschrijving

Om een persoon vrijwillig te binden aan een organisatie is het nodig dat er een heldere taakbeschrijving bestaat, volgens het boek Vrijwilligersmanagement (de Gast, 2009). De vrijwilliger moet weten waar hij aan toe is, wat er van hem wordt verwacht en welke taken hij zal uitvoeren. Is deze beschrijving niet concreet, dan zullen de vrijwilligers sneller afhaken en minder gemotiveerd zijn om te blijven komen. Ze moeten het belang van hun werk kunnen zien en er moeten succeservaringen zijn waaruit nieuwe energie gehaald kan worden. In de taakbeschrijving moeten zaken terugkomen als het doel, het gewenste resultaat, de werkwijze en de taken. Omdat de taken binnen Jeugd en Gezin uiteen lopen, is een heldere taakbeschrijving bij aanmelding van de vrijwilliger niet mogelijk. Er zal per casus gekeken moeten worden welke taken worden overgedragen aan de vrijwilliger. De hulpverlener werkt met het format *1 gezin, 1 plan*, hierin worden de doelen voor het gezin vastgesteld en wordt daaraan een actieplan gekoppeld. In dit plan wordt verdeeld wie wat doet, wat doet de hulpverlener en wat doen de gezinsleden. Kijkend naar deze taakverdeling kan de hulpverlener samen met het gezin beslissen welke taken de vrijwilliger kan gaan doen. Wat kan een vrijwilliger en hoeft de hulpverlener dus niet te doen. Vervolgens kunnen deze taken wel duidelijk gekaderd worden en weet de vrijwilliger wat er van hem wordt verwacht. Voor de stimulator en de ondernemer werkt dit prettig, omdat zij de uitdaging zoeken en op deze manier steeds iets anders te doen krijgen binnen de gezinnen.

Bij het samenstellen van takenpakketten moet er gelet worden op (de Gast, 2009):

- Aansluiting en motivatie: sluiten de gecombineerde taken voldoende aan op het type vrijwilliger dat je hebt of wilt hebben en zijn de takenpakketten voldoende uitdagend en motiverend?
- Het doel van de taken
- Deskundigheid en ervaring: verschillende taken vereisen ook andere deskundigheden, wat kan iemand wel en wat niet?
- Tijd: hoeveel tijd vergen de taken en op welke tijdstippen moet eraan gewerkt worden?
- Plaats van uitvoering van de taken
- Benodigde middelen voor de taken

“Je moet een tijdje samen oplopen in een gezin, losse taken doen gaat niet werken. Ik kan me voorstellen dat je als hulpverlener een gezinsplan gemaakt hebt en gezien hebt wat er in het gezin nodig is, dat je dan met het gezin kan bespreken van: “ nou u wilt allemaal dingen, die ik ook heel belangrijk vind, maar uw sociaal netwerk blijkt te beperkt om dat te doen. Zullen we een vrijwilliger vragen?” (Saskia van Valkenhoef, teamleider Jeugd en Gezin)

Vrijwilligersbeleid

In een organisatie is het belangrijk om taken, verantwoordelijkheden, rechten en plichten van vrijwilligers vast te leggen. Het doel hiervan is om duidelijkheid te scheppen en het functioneren van zowel de vrijwilligers als de hele organisatie te verbeteren. Cumulus Welzijn heeft een vrijwilligersbeleid opgesteld. Een vrijwilligersbeleid is het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers in een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelen na te laten streven op een zodanige manier dat ook de doelstellingen van de organisatie worden gerealiseerd. (Cumulus Welzijn, 2008) Dit vrijwilligersbeleid van Cumulus Welzijn betreft de volgende onderwerpen:

- Werving, selectie en aanname van vrijwilligers
- Taakafbakening vrijwilligers en beroepskrachten
- Inwerken en begeleiden van vrijwilligers
- Scholing en deskundigheidsbevordering
- Organisatorische regelingen
- Inspraak en medezeggenschap (Cumulus Welzijn, 2008)

Cumulusbreed is dus al het één en ander vastgesteld met betrekking tot het werken met vrijwillige inzet. Dit is voor de verschillende afdelingen toepasbaar. Aan Jeugd en Gezin daarom de taak om dit beleid als leidraad te houden bij de start met het werken met vrijwillige inzet.

Vrijwilligersovereenkomst

Voordat de vrijwilliger begint met het werk, is het verstandig om alle afspraken, rechten en plichten vast te leggen in een overeenkomst, die door beide partijen wordt ondertekend. Een vrijwilligersovereenkomst staat niet op zichzelf, maar ligt in lijn met het vrijwilligersbeleid van de organisatie. In een overeenkomst staan de volgende dingen:

werkzaamheden, aanvang en einde van overeenkomst, begeleiding, informatie en scholing, inspraak, medezeggenschap, onkostenvergoeding, verzekeringen, conflicten, vertrouwelijkheid. (de Gast, 2009)

Vrijwilligerscoördinator

Uit onderzoek bij andere organisaties die werken met vrijwillige inzet, is gebleken dat alle organisaties met een vrijwilligerscoördinator werken. Dit is een professional binnen de organisatie die als extra taak heeft om de vrijwillige inzet te coördineren. Deze functie is nodig, opdat het voor de organisatie en voor de vrijwilliger duidelijk is wie aanspreekpunt is en wie op de hoogte is van alle vrijwilligers. De vrijwilligerscoördinator is de spin in het web tussen organisatie, medewerkers en vrijwilligers. In een training van Edu'Actief over het begeleiden van vrijwilligers wordt een beknopte functieomschrijving gegeven voor vrijwilligerscoördinatoren (Edu'Actief, 2012). Deze kan als leidraad fungeren voor de vrijwilligerscoördinator van team Jeugd en Gezin:

1. Vrijwilligers werven, selecteren en introduceren
 - Wervingsacties voor middel van advertenties en dergelijke.
 - Geeft voorlichting over de functie van vrijwilliger aan potentiële vrijwilligers.
 - Voert selectiegesprekken met kandidaten en beoordeelt de geschiktheid van kandidaten.
 - Verzorgt de introductie van vrijwilligers.
2. Vrijwilligers begeleiden
 - Adviseert en ondersteunt de vrijwilligers.
 - Organiseert groeps- en themabijeenkomsten voor de vrijwilligers.
 - Fungeert als aanspreekpunt voor de vrijwilligers.
3. Beleid mede ontwikkelen
 - Ontwikkelen van voorstellen om de inzet van vrijwilligers in de organisatie te verbeteren.

De vrijwilligerscoördinator moet deskundig zijn op het terrein van het werken met vrijwilligers en van het vrijwilligersbeleid. Ook moet hij kunnen motiveren en stimuleren en zicht houden op de vrijwilligers en het werk wat zij verrichten.

De professionals

Het werken met vrijwillige inzet vraagt ook iets van de professionals binnen team Jeugd en Gezin. Het is aan de professional de taak om per casus te kijken welke taken hij kan delegeren. Hij zal dit moeten beschrijven en aandragen bij de vrijwilligerscoördinator. Deze zal de casus met de betreffende taak koppelen aan een bijpassende vrijwilliger. Het vraagt van de professional een

andere mindset, van niet meer alles zelf hoeven doen naar ook mogen delegeren. Dit zal voor het team best even wennen zijn. Daarom is het verstandig om ook het team te scholen in het omgaan met vrijwilligers, het delegeren van taken en het blended werken. Vervolgens hebben de vrijwilliger en de professional van de casus contact met elkaar door coachingsgesprekken. Ze houden elkaar op de hoogte van de voortgang door middel van reflecties van de vrijwilliger na elk bezoek bij het gezin. Saskia van Valkenhoef zegt over reflecteren het volgende:

‘De vrijwilliger moet wel kunnen reflecteren op wat hij gedaan heeft. Dat kun je ook leren natuurlijk, maar ik denk dat het heel belangrijk is dat je die verwachting vooraf aan die vrijwilligers meegeeft. Dat je moet reflecteren, om ook die verantwoordelijkheid als organisatie te kunnen dragen. Maar ook om het proces, wat het gezin doorloopt, om dat inzichtelijk te maken. Want je moet wel met z’n allen, en daarom vind ik 1 gezin 1 plan weer mooi, je moet met z’n allen naar het doel toewerken.’

Waardering

Zoals eerder genoemd is het belangrijk om de vrijwilligers aan de organisatie te laten binden. Ze moeten merken dat hun werk ertoe doet en de waarde ervan inzien. Hoe de vrijwilligers willen worden gewaardeerd, kan afhangen van het type vrijwilliger dat aanwezig is. Er vanuit gaande dat bij Jeugd en Gezin stimulators en ondernemers als vrijwilliger aanwezig zijn, zullen zij worden toegelicht. Voor ondernemers is een vrijwilligersbeleid met een uitgebreid opleidingsaanbod en een niet te afgebakende functieomschrijving een blijk van erkenning. En voor stimulators is een compliment over hun inzet een goede vorm van waardering. Activiteiten die dienen om contacten op te doen, doen het altijd goed (de Gast, 2009). In het algemeen vinden vrijwilligers het prettig als ze door de professionals gezien worden, zij zijn meer gericht op de immateriële kant van het waarderen, erkennen en belonen. Ook zijn teamuitjes om de band met elkaar te verstevigen gewild.

De vrijwilliger krijgt inspraak in de organisatie

Het is belangrijk dat vrijwilligers binnen de organisatie inspraak hebben. Het bevordert de betrokkenheid bij de organisatie en levert de organisatie informatie op over ideeën, wensen en gevoelens van de vrijwilligers en draagt daarmee bij aan behoud van vrijwilligers.

Met de inzet van vrijwilligers, komt er een ander soort mensen in de organisatie. Het zijn geen werknemers die hun werk doen waar loon en verplichting tegenover staan. Het zijn mensen die vanuit individuele belangen iets willen bijdragen binnen een organisatie. Zij hebben andere belangen en kijken anders naar de organisatie. Als organisatie kan daarvan geprofiteerd worden. Dit kan doordat vrijwilligers met een nieuwe, frisse blik de organisatie binnenkomen en wellicht dingen opvallen waarvan de organisatie zich niet bewust is. De vrijwilliger kan signaleren op organisatieniveau waarvan de organisatie kan leren. Ook kan de vrijwilliger een signalerende functie hebben op gezinsniveau, dus binnen de casus waarbij hij betrokken is. Hij ziet wellicht meer of andere dingen dan de hulpverlener. Net zoals de hulpverleners inspraak hebben in de organisatie, is het belangrijk dat vrijwilligers dit ook hebben, dat zij een stem hebben en net zo belangrijk zijn. Dit kan gerealiseerd worden in de gesprekken die de vrijwilliger met de hulpverlener of de vrijwilligerscoördinator heeft. Het is van belang dat zij open staan voor de inbreng van de vrijwilliger.

Vergoeding

In de vrijwilligersovereenkomst moet worden opgenomen, welke door de vrijwilliger gemaakte kosten vergoed worden door de organisatie. Er moet een budget afgesproken worden, zodat de vrijwilliger eventueel activiteiten kan ondernemen met het gezin. Het moet niet zo zijn dat deze kosten gedragen worden door het gezin dat begeleid wordt, maar dat de organisatie hierin verantwoordelijkheid neemt.

Veiligheid

De veiligheid van de vrijwilliger moet door de organisatie zoveel mogelijk gewaarborgd worden. Dit betekent dat de vrijwilliger getraind moet worden in hoe om te gaan met onveilige situaties.

Wanneer moet 112 gebeld worden, hoe zorg ik voor mijn eigen veiligheid en wanneer bel ik de achterwacht? Omdat de hulpverlener van het gezin eindverantwoordelijk is, zal hij ook de achterwacht zijn voor de vrijwilliger. Hij moet te bereiken zijn voor de vrijwilliger en kunnen ingrijpen als de situatie te onveilig wordt.

VOG en referenties

Net als bij het aannemen van nieuwe medewerkers is het ook bij het aannemen van nieuwe vrijwilligers van belang om een Verklaring Omtrent Gedrag te eisen. Dit omdat er met mensen gewerkt wordt en de veiligheid voor de cliënten zoveel mogelijk gegarandeerd moet worden. Ook moet de organisatie weten wie de vrijwilliger is, voordat hij verantwoordelijkheden krijgt. Daarom is een screening door de vrijwilligerscontactpersoon van groot belang. Deze kan nog verstevigd worden door de vrijwilliger te vragen twee referenties mee te nemen naar het aanmeldgesprek.

‘Vertrouwen is goed, controle is beter.’ (Saskia van Valkenhoef, teamleider Jeugd en Gezin)

6.5.2. Tussenconclusie

In dit hoofdstuk zijn de randvoorwaarden voor het werken met vrijwillige inzet op een rij gezet. Er zijn verschillende partijen betrokken bij de uitvoering van vrijwillige inzet.

Allereerst zijn er de vrijwilligers zelf. Wat is ervoor nodig om deze uitvoerders van vrijwillige inzet te motiveren binnen de organisatie? Volgens de literatuur is dit een heldere taakbeschrijving, zodat de vrijwilliger weet wat het belang van zijn werk is en succeservaringen inzichtelijk worden. Ook wordt waardering genoemd, de vrijwilliger moet zich kunnen binden aan de organisatie. Dit kan door complimenten, uitjes en attenties op speciale momenten. De vrijwilligers doen het werk vanuit persoonlijke motivaties, ze zijn geen medewerkers die betaald worden, maar ze zijn wel onderdeel van de organisatie. Ze dragen iets bij en daarom moeten ze ook inspraak krijgen binnen de organisatie. Het is aan de professionals en de vrijwilligerscoördinator de taak om hier zorg voor te dragen.

Daarnaast zijn ook de cliënten betrokken. Om hun veiligheid zoveel mogelijk te kunnen garanderen is het belangrijk dat de vrijwilliger een Verklaring Omtrent Gedrag inlevert en enkele referenties kan aantonen. Op deze manier weet de organisatie wie zij hebben binnengehaald.

Een andere betrokken partij is de aan te stellen vrijwilligerscoördinator. Zonder deze persoon kan het werken met vrijwillige inzet geen doorgang vinden. De coördinator zorgt voor de werving, screening, matching en begeleiding van vrijwilliger. Hij is de spin in het web op het gebied van vrijwillige inzet. Ook zal hij op organisatieniveau meedenken over een vrijwilligersbeleid, vrijwilligersovereenkomst en regelingen omtrent vergoeding voor de vrijwilliger.

Als laatste partij worden de professionals genoemd. Om blended te kunnen werken tussen vrijwilliger en professional is een goede afstemming nodig. De professional moet geschoold worden in het samenwerken met vrijwilligers, het overdragen van taken en het coachen van vrijwilligers. Ook is de professional altijd eindverantwoordelijke en moet hij garant staan voor de veiligheid van de vrijwilligers.

Met deze randvoorwaarden kan team Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn aan de slag met het werken met vrijwillige inzet.

Hoofdstuk 7. De medewerkers

Omdat de medewerkers van Jeugd en Gezin de mensen zijn die met vrijwillige inzet moeten gaan werken, is ervoor gekozen om de medewerkers te vragen naar hun mening over het plan. Zien zij het zitten om blended te gaan werken, wat zou het hun opleveren en wat gaat het betekenen voor de organisatie? In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op deze vragen vanuit het oogpunt van de medewerkers.

De drie medewerkers van Jeugd en Gezin hebben het plan van tevoren kunnen doornemen en in het interview werd de eerste reactie hierop gevraagd. Opvallend genoeg bleken deze reacties allemaal positief te zijn, de medewerkers zagen het plan wel zitten en waren enthousiast. Een voorbeeld van één van de opmerkingen was:

“Ik denk dat het zeker zinvol kan zijn om soms heel goed te kijken naar het onderscheid tussen wat je echt als professional moet doen en wat misschien ook niet perse door een professional gedaan hoeft te worden. En wat dan door iemand uit het netwerk opgepakt kan worden, dan wel iemand van een vrijwilligersorganisatie.” (74R1)

In dit onderzoek is veel aandacht besteed aan vrijwillige inzet; wat zijn de voordelen van vrijwilligers, wat zijn hun competenties en wat kunnen zij meer dan wat de hulpverleners nu doen? Deze vragen zijn beantwoord vanuit de theorie en vanuit de praktijkverhalen van externe organisaties. De medewerkers werd deze vraag ook gesteld, zij hebben nog geen of weinig ervaring met vrijwilligers en moeten dus inschatten wat de meerwaarde zou zijn van vrijwillige inzet. Veelal werden tijd en aandacht als belangrijke meerwaarde genoemd. Maar de medewerkers kwamen ook met de volgende reacties:

“In Overvecht is er zoveel vraag naar. Bij hulp bij administratie of gewoon gezinnen, bijvoorbeeld vrouwen die gescheiden zijn en 4 kinderen hebben, die het echt af en toe gewoon niet meer zien zitten. En dat een vrijwilliger dan even iets met de kinderen gaat doen om zo even wat ruimte te geven aan die vrouw om even bij te komen. Ja dat zou echt prachtig zijn. Het zijn echt van die kleine dingetjes, maar het heeft zoveel waarde voor de ouder om weer wat energie te krijgen. Ja en dat kunnen wij nu helaas niet bieden.”(83RO1)

“Je kunt stellen dat een vrijwilliger gemotiveerd is, want als hij zich vrijwillig inzet heeft hij er zin in. Ook levert het mij op dat ik me als hulpverlener meer kan terugtrekken, ik hoef minder tijd te besteden aan het gezin en de vrijwilliger krijgt de ruimte om de praktische zaken op te pakken. En wat nog een bijkomend voordeel is, is dat een gezin ook eens met een ander soort mensen in aanraking komt en andersom voor de vrijwilliger natuurlijk ook. ” (87RO3/4))

In de gesprekken werd duidelijk dat het nog wel per wijk kan verschillen of de vraag naar vrijwilligers beantwoord kan worden. Zo spraken twee medewerkers over het verschil tussen de bewoners van de wijken Binnenstad en Oost in Utrecht en de wijk Overvecht. In de eerstgenoemde wijken vinden de mensen het al moeilijk om reguliere hulpverlening te accepteren, omdat ze liever naar specialistische hulp gaan. Dus als hier vrijwilligers ingezet gaan worden zullen de hulpverleners wel op weerstand van deze gezinnen gaan stuiten. Ook is de problematiek anders, in de wijk Overvecht spelen ook veel praktische problemen en problemen op meerdere gebieden. De inzet van vrijwilligers zou volgens de medewerkers dan een zeer welkome aanvulling zijn op de hulpverlening. Dit omdat er zoveel speelt en zoveel blijft liggen wat de hulpverlener niet kan doen, maar wat uitstekend zou passen bij een vrijwilliger.

Blended werken is een term die bij het dit onderzoek is genoemd om de nauwe samenwerking tussen de professional en de vrijwilliger uit te leggen. De medewerkers werd gevraagd hoe zij tegen deze samenwerking aankijken. Hier werd nog wel verschillend tegenaan gekeken. De ene medewerker zag de nauwe samenwerking positief in en noemde dan ook de term samenwerkingspartners, samen zet je je in voor het gezin en werk je naast elkaar. (Sabah, geel) Ook ben je als professional en vrijwilliger samenwerkingspartner met het gezin. Met elkaar pak je de problemen op volgens de werkwijze van 1 gezin, 1 plan. De andere medewerker zou de vrijwilliger meer vrijheid geven, één keer samen kennismaken bij het gezin en vervolgens de taken verdelen. Dit zorgt ervoor dat de hulpverlener zich sneller kan terugtrekken uit het gezin en de vrijwilliger meer kan doen. (Randi, geel) De verwachting is dat er per situatie gekeken moet worden wat bij de vrijwilliger en het gezin past, kan er veel vrijheid gegeven worden of is nauwe samenwerking nodig. Één van de medewerkers kon blended werken als volgt toelichten:

“Je moet ook even wat afstand kunnen nemen van een cliënt of van een bepaald systeem om even heel goed te kijken van oké wat heeft het gezin nodig en wie doet wat. Nu hebben heel veel hulpverleners de neiging om erin te duiken met al onze goede bedoelingen dat we willen helpen. Dat is ook met de eigen kracht wat nu veel meer aandacht krijgt, om zelf eerder een stapje terug te doen om te kijken wat kan de cliënt allemaal zelf en wat kunnen mensen om de cliënt heen. In plaats van zelf meteen van alles te willen oplossen en oppakken. Het is haast een natuurlijk instinct van de meeste hulpverleners. Dus dat zal een beetje afgeleerd moeten worden. Maar ik denk dat als je eenmaal begint met vrijwilligers en je ervaart de meerwaarde ervan, dan denk ik dat die verandering van mind-set wel heel snel gemaakt kan worden.” (77G1))

Het werken met vrijwillige inzet vraagt de nodige aanpassingen van de organisatie. Zoals in de vorige hoofdstukken begeleiding en andere randvoorwaarden werden genoemd, werd bij de medewerkers gepeild hoe zij dit voor zich zagen en hoe de organisatie erop kan aansluiten. Alle gesproken medewerkers gaven aan dat er een duidelijke afbakening van de taken moet zijn. Dit om duidelijkheid te scheppen naar het gezin toe wie welke taken uitvoert, maar ook om een goede match te kunnen maken tussen de vrijwilliger en het gezin. Waar is de vrijwilliger goed in en waar kunnen deze kwaliteiten een plek krijgen? Met een goede taakafbakening wordt ook duidelijk wanneer het werk van de vrijwilliger klaar is. Het kan namelijk een gevaar zijn dat gezinnen het wel prettig vinden als een vrijwilliger betrokken blijft bij hun gezin en dat ze zo afhankelijk blijven. Dit moet voorkomen worden door een duidelijke (smart)taakafbakening met het gezin en de vrijwilliger af te spreken.

Verder zagen de medewerkers de rol van de vrijwilligerscoördinator als zeer belangrijk. Deze moet zorgen voor de aansturing van de vrijwilligers, overzicht bewaren en de vrijwilligers de begeleiding bieden die ze nodig hebben. Intervisie voor de medewerkers is een goede plek om ervaringen te delen over het werken met vrijwilligers.

“Een duidelijke aansturing is wel nodig, want anders gaat iedereen maar een vrijwilliger inzetten en is er geen overzicht. Ook kan de coördinator contact houden met het gezin, dus hoe gaat het met de vrijwilliger, zijn beide partijen tevreden, maken ze geen misbruik van die vrijwilliger.” (88LB2)

Er zijn in totaal acht medewerkers van Jeugd en Gezin gesproken over het onderwerp vrijwillige inzet en hulpverlening. Vijf medewerkers hebben voordat het onderzoek klaar was hun mening gegeven over dit onderwerp en hier had maar één iemand haar twijfels. Drie medewerkers hebben het plan gezien en konden toen ook zeggen gemotiveerd te zijn om aan de slag te gaan met vrijwilligers. Dat ze er positief tegenover staan, geeft aan dat de medewerkers zich bewust zijn van de nood om de hulpverlening anders in te richten. Er kan meer kwaliteit en tijd geboden worden aan de cliënten en vrijwillige inzet is hier een goed middel toe.

Hoofdstuk 8. Conclusie

Door de hoge werkdruk kan de hulpverlener bij Jeugd en Gezin de cliënt niet altijd de tijd geven die hij nodig heeft. Taken moeten snel en binnen korte tijd gedaan worden, dit kan ten koste gaan van de kwaliteit van het hulpverlening. Om te zorgen dat deze kwaliteit toch gewaarborgd wordt, wil hulpverlening Jeugd en Gezin bepaalde taken gaan overdragen aan vrijwillige inzet, zodat de organisatie kwaliteit kan blijven leveren door de efficiënte inzet van hulpverleningsuren. De hoofdvraag die hieruit voortvloeide is de volgende:

Voor welke taken en op welke wijze kan de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruikmaken van vrijwillige inzet?

Deze hoofdvraag valt uiteen in twee onderdelen. Het ene onderdeel gaat over de taken die de vrijwilliger kan gaan doen en het tweede onderdeel over de wijze waarop dit georganiseerd moet worden. Wat betreft het eerste onderdeel, *voor welke taken kan de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruik maken van vrijwillige inzet*, kan het volgende geconcludeerd worden:

Voor de taken die de vrijwilliger kan gaan uitvoeren, liggen de bekwaamheden die daarvoor nodig zijn in het grijze gebied, waar de standaard bekwaamheden en de professionele bekwaamheden elkaar overlappen. Uitvoering van taken door een professional waar deze overlappende bekwaamheden voor nodig zijn, is dus niet perse nodig. Het zijn deze taken die overgenomen zouden kunnen worden door een vrijwilliger, die deze bekwaamheden ook bezit of gaat bezitten (na bijvoorbeeld een training of door goede begeleiding).

Het grijze gebied brengt de professional en de vrijwilliger bij elkaar. Maar, wat typeert nou een professional en wat typeert een vrijwilliger? In dit onderzoek is gebleken dat de professional bekwaamheden bezit die hij in de opleiding geleerd heeft en verder heeft leren te ontwikkelen. Hij is bekend met de problemen die kunnen spelen in gezinnen en weet hoe hij de hulpverlening kan bieden die nodig is. Te denken valt dan aan het hebben van bepaalde gespreksvaardigheden, multidisciplinair kunnen werken en het bieden van psychosociale hulp. De professional wordt geacht een professionele afstand te bewaren ten opzichte van de cliënt, de verhouding is niet gelijkwaardig. Het typerende van de vrijwilliger is dat hij tijd en aandacht heeft en op een meer gelijkwaardig niveau naast de cliënt kan staan. Daarnaast bezit hij bekwaamheden die ieder mens kan bezitten of ontwikkelen. Doordat hij deze bekwaamheden bezit, kan een vrijwilliger ingezet worden voor bepaalde taken. Kijkend naar het soort taken, dan zijn dit voornamelijk taken die vallen onder kerntaak 1, het werken met en namens cliënten. Voorbeelden van taken zijn het op orde brengen van de administratie, het zoeken van een dagbesteding, het helpen opbouwen van het eigen netwerk en een stuk nazorg.

Echter, niet elke vrijwilliger kan deze taken zomaar uitvoeren. Hiervoor is een zekere selectie van vrijwilligers nodig. De eisen die gesteld moeten worden aan de vrijwilligers staan in het *Vrijwilligersprofiel Jeugd en Gezin* (bijlage A). Daarnaast zijn er ook bepaalde randvoorwaarden. Zo komen we bij het tweede onderdeel van de hoofdvraag, *op welke wijze kan de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruik maken van vrijwillige inzet?*

In gesprek met externe organisaties die benaderd zijn, blijkt dat er altijd een zekere selectie vooraf plaatsvindt. De vrijwilliger moet aan bepaalde competenties voldoen en zich voor een bepaalde tijd willen en kunnen binden. Voor Jeugd en Gezin is het daarnaast van belang dat er geselecteerd wordt op basis van het type vrijwilliger dat iemand is. De types regelaars en dienstverleners hebben behoefte aan veiligheid. Door het complexe werkveld kan Jeugd en Gezin deze veiligheid niet bieden en daarom vallen deze types af. De types ondernemers en stimulators daarentegen zijn juist gebaad bij een stukje uitdaging en passen daardoor beter binnen de organisatie.

De intensieve samenwerking tussen informele en formele hulpverlening wordt blended werken genoemd. Het gaat hier om de formele vorm van samenwerking, waarbij de professional en de vrijwilliger nauw met elkaar samenwerken. Deze intensieve samenwerking is nodig als de organisatie daadwerkelijk taken die normaliter door de professional wordt uitgevoerd, wil overdragen aan een vrijwilliger. Een deel van deze samenwerking bestaat uit coachingsgesprekken, waarin afstemming wordt gevonden tussen de hulpverlener en de vrijwilliger. Daarnaast is dit ook de plek waar de vrijwilliger sturing ontvangt en waar hij terecht kan met vragen.

Coachingsgesprekken is niet de enige vorm van begeleiding die een vrijwilliger nodig heeft. Net als alle andere organisaties zal ook Jeugd en Gezin begeleiding moeten aanbieden op vier verschillende gebieden, te weten: informatie en regeltaken; inhoud van het werk, delen van emoties en het persoonlijk functioneren. Andere plekken waar de vrijwilliger deze begeleiding zal moeten ontvangen naast de coachingsgesprekken, is in de training die voorafgaat aan de start als vrijwilliger, intervisie bijeenkomsten en eventuele extra themabijeenkomsten.

Al deze vormen van begeleiding moeten zorgvuldig uitgevoerd worden. Daarom zal de afdeling Jeugd en Gezin een vrijwilligerscoördinator moeten aanstellen, welke zorg draagt voor de training, intervisie en themabijeenkomsten. Daarnaast zal deze coördinator ook verantwoordelijk zijn voor de matching van een vrijwilliger met een hulpvrager, als ook voor de werving en selectie.

Selectie, samenwerking en begeleiding zijn belangrijke randvoorwaarden voor Jeugd en Gezin. Maar er zijn meer randvoorwaarden waar de organisatie aan moet voldoen eer zij gaat werken met vrijwillige inzet. Zo moet er een heldere taakbeschrijving en een vrijwilligersovereenkomst komen. Daarnaast moet het vrijwilligersbeleid gevolgd worden, waarin onder andere regelingen rondom vergoedingen staan vermeldt. Ook heeft een vrijwilliger inspraak, waardering en veiligheid nodig. Voor de hulpverlener binnen Jeugd en Gezin is het van belang dat ook zij een scholing krijgt over het blended werken. Dit is immers nieuw voor deze professionals.

Wat betreft de gezinnen is het belangrijk dat de vrijwilligers die binnen komen te vertrouwen zijn. Een manier om dit te waarborgen is door het vragen naar een Verklaring Omtrent Gedrag en enkele referenties. Daarnaast leert de vrijwilligerscoördinator de vrijwilliger kennen tijdens de training en het intakegesprek en kan hij inschatten of hij met een betrouwbaar persoon te maken heeft.

Naar aanleiding van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat er zeker mogelijkheden zijn voor de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn om te gaan werken met vrijwillige inzet. Wel zal dit de nodige veranderingen vragen op organisatorisch niveau. Maar na doorvoering zal het meer efficiënte inzet van hulpverleningsuren betekenen en een kwaliteitsverbetering voor de cliënt. In de aanbeveling zal inzichtelijk worden gemaakt hoe er concreet gewerkt moet worden met vrijwillige inzet en welke aanpassingen dit vraagt van de organisatie.

Hoofdstuk 9. Aanbeveling

‘Voor welke taken en op welke wijze kan de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruikmaken van vrijwillige inzet?’

Aanvankelijk is dit onderzoek gestart met de vraag van de opdrachtgever Saskia van Valkenhoef, teamleider van Jeugd en Gezin. Haar vraag was hoe hulpverleningsuren efficiënt kunnen worden ingezet en hoe daarmee meer kwaliteit geboden kan worden aan de cliënten van Jeugd en Gezin door gebruik te maken van vrijwillige inzet. Daarom aan ons de opdracht om te onderzoeken in hoeverre de hulpverlening Jeugd en Gezin gebruik kan gaan maken van vrijwillige inzet. Dit in het kader van Welzijn Nieuwe Stijl, waarin meer vanuit de burgerkracht moet worden gedacht, want wat de burger zelf kan, hoeft de hulpverlener niet te doen.

Uit de conclusie is gebleken voor welke taken en op welke wijze de hulpverlening Jeugd en Gezin met vrijwillige inzet kan gaan werken. Dit vraagt echter wel enkele aanpassingen. Daarom bevelen wij de organisatie het volgende aan. De organisatie moet...

....gaan werken met vrijwilligers.

Door vrijwilligers in te zetten bij de hulpverleningstaken met behulp van het format *1 gezin, 1 plan* worden de taken tussen de hulpverlener, het gezin en de vrijwilliger verdeeld. De vrijwilliger zal op regelmatige basis gedurende het hulpverleningstraject zelfstandig bij de gezinnen thuis komen.

Een bijkomend voordeel dat het werken met vrijwilligers met zich meebrengt, is dat het social return op gang kan brengen. Gezinnen die worden geholpen door vrijwilligers, kunnen hierover enthousiast raken en er zelf voor gaan kiezen om als vrijwilliger aan de slag te gaan. De organisatie Al Amal is hierin een voorbeeld. Doordat de cliënten het effect van de hulpverlening zijn gaan zien, willen zij iets terug doen.

....op zoek gaan naar de volgende soorten vrijwilligers:

- Ondernemers: op zoek naar uitdaging, binnen het werk moet er ruimte zijn om te groeien en inspraak te hebben, zij willen zichzelf ontwikkelen.
- Stimulators: op zoek naar kansen, werkzaamheden moeten concrete resultaten opleveren, zij hebben behoefte aan begeleiding en feedback.

Om erachter te komen met wat voor een vrijwilliger je te maken hebt, heeft Movisie een vragenlijst ontwikkeld, welke is opgenomen in bijlage F.

De eisen waaraan de vrijwilligers van team Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn moeten voldoen, staan beschreven in het *Vrijwilligersprofiel Jeugd en Gezin*. Deze hebben wij geschreven naar aanleiding van de informatie uit het onderzoek en is een onderdeel van de aanbeveling. Het profiel kan als leidraad fungeren bij de werving en matching van vrijwilligers. Zie hiervoor bijlage A.

....uren beschikbaar stellen voor een vrijwilligerscoördinator zodat hij de volgende taken kan gaan uitvoeren:

- Vrijwilligers werven, selecteren, introduceren en matchen.
- Vrijwilligers begeleiden door training (minimaal drie avonden) en intervisie (één keer per maand).
- Beleid mede ontwikkelen.

....de medewerkers scholen in het blended werken.

De medewerkers worden coach van de vrijwilligers, zij houden de voortgang bij en bespreken leerpunten van de vrijwilliger. Onderwerpen die hierbij aan bod komen zijn; het contact tussen de vrijwilliger en het gezin, is de hulpvraag veranderd in het gezin, wat zijn valkuilen, hoe motiveert de vrijwilliger de eigen kracht van het gezin, is er ontwikkeling te zien en hoe zit de vrijwilliger er zelf bij. Door middel van een plenaire scholing voor de medewerkers, bij de start van het werken met vrijwillige inzet, kan aandacht besteed worden aan leren delegeren en de omgang met de vrijwilliger. Halverwege kan in de intervisies met de medewerkers gesproken worden over de samenwerking met de vrijwilligers.

....zorgen voor een training voor de vrijwilligers die uit de volgende onderdelen zal bestaan:

- informatie over de organisatie
- kennismaking met de doelgroep
- kennismaking met de werkwijze
- bespreking veel voorkomende thema's
- certificering

In bijlage B is een trainingsformat *Vrijwilligers Jeugd en Gezin* opgenomen dat meegenomen kan worden in de uitvoering van de trainingen. De training hebben wij op zodanige manier geschreven dat het past bij de ondernemers en de stimulators. Dit omdat de training hen laat stappen uit hun comfortzone en hen laat meedenken over de thema's die besproken worden.

De training zal drie avonden moeten beslaan, zo kan er per avond twee uur besteed worden aan de bovengenoemde onderdelen die van belang zijn om te kunnen starten als vrijwilliger.

....zorg dragen voor de veiligheid van de cliënt en de vrijwilliger.

De vrijwilliger moet gescreend worden om zo de veiligheid van de cliënt te kunnen waarborgen. Daarom is het verstandig om een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) en minimaal twee referenties van de vrijwilliger op te vragen.

De organisatie is tevens verantwoordelijk voor de veiligheid van de vrijwilliger. Daarom zal er in de training aandacht besteed moeten worden aan de veiligheidsrisico's bij huisbezoeken en zal de professional van het gezin als achterwacht voor de vrijwilliger fungeren.

....de vrijwilliger belonen en waarderen.

Om de vrijwilligers te binden aan de organisatie hebben de twee typen vrijwilligers het volgende nodig:

- Ondernemers: een niet te afgebakende functieomschrijving en ruimte om zich te kunnen ontwikkelen als een blijk van erkenning.
- Stimulators: een compliment over hun inzet en het organiseren van teamuitjes laten zien dat ze belangrijk gevonden worden door de organisatie.

Verder moet de organisatie denken aan een vrijwilligersbeleid en een vrijwilligersovereenkomst waarin duidelijk wordt wat de plek van de vrijwilliger binnen de organisatie is.

.... de hulpvragers zorgvuldig koppelen aan de vrijwilligers.

Hiermee wordt bedoeld dat er gekeken wordt in welke wijken vrijwilligers vooral nodig zijn. Uit de interviews met medewerkers is gebleken dat in de rijke wijken de hulpvraag anders is dan in de kwetsbare wijken. In de kwetsbare wijken hebben mensen meer praktische hulpvragen, problemen op meerdere gebieden en staan ze meer open voor hulp van buitenaf. Een vrijwilliger zou hier goed aan de slag kunnen.

In de rijke wijken staan de mensen minder open voor hulpverlening, een hulpverlener komt hier al moeilijk binnen, laat staan een vrijwilliger. Hier is meer professionele bekwaamheid nodig bij het oppakken van de hulpvragen. In de rijke wijken is het dus nog maar de vraag of er taken zijn die een vrijwilliger mag en kan doen.

....moet bij de invoering van vrijwillige inzet de volgende vervolgstappen zetten:

- Zich aanmelden bij de Vrijwilligerscentrale om erkend te worden als officiële organisatie die werkt met vrijwilligers en zo vrijwilligers te krijgen van de centrale.
- Vacatures voor vrijwilligers plaatsen.
- Aandacht geven aan PR om vrijwilligers te werven.
- Het geschreven *trainingsformat Vrijwilligers Jeugd en Gezin* (bijlage B) verder uitwerken, zodat de training gegeven kan worden.
- Een scholingsbijeenkomst voor medewerkers vormgeven.

Hoofdstuk 10. Discussie

Naar aanleiding van een vraag vanuit de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn is dit onderzoek gestart. Door de hoge caseload kan de hulpverlener bij Jeugd en Gezin die cliënt niet altijd de tijd geven die hij nodig heeft. Er is maar weinig tijd voor de taken die moeten worden uitgevoerd. Dit kan ten koste gaan van de kwaliteit van het hulpverlening. Om te zorgen dat deze kwaliteit toch gewaarborgd blijft, is onderzocht of hulpverlening Jeugd en Gezin bepaalde taken kan gaan overdragen aan vrijwillige inzet, zodat de organisatie kwaliteit kan blijven leveren door de efficiënte inzet van hulpverleningsuren. De hoofdvraag die hieruit voortvloeide was de volgende:

Voor welke taken en op welke wijze kan de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn gebruikmaken van vrijwillige inzet?

Voor de start van het onderzoek hebben wij onze verwachtingen over de uitkomst van het onderzoek genoteerd. Onze hypothese was als volgt:

“Wij verwachten dat de hulpverlening Jeugd en Gezin voornamelijk op het gebied van praktische hulpverlening kan gaan werken met vrijwilligers. We verwachten dat er voor vele taken op dit gebied geen professionele bekwaamheid vereist is. Wel kosten deze taken de maatschappelijk werker veel tijd. Overdracht van deze taken op de vrijwilliger zullen er toe leiden dat de maatschappelijk werker meer tijd kan investeren in bijvoorbeeld de psychosociale hulpverlening, waarvoor wel professionele bekwaamheid vereist is.

De medewerkers van de hulpverlening Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn zullen naar verwachting wisselend aankijken tegen het werken met vrijwilligers. Sommigen zullen positief zijn, omdat het tijd bespaart. Anderen zullen er meer vraagtekens bij stellen. Zij zien de praktische hulpverlening als een binnenkomer in het gezin. Het wegvallen daarvan maakt het voor de maatschappelijk werker moeilijker om een relatie op te bouwen, welke er voor zorgt dat de cliënt welwillend is.”

Het eerste gedeelte van de hypothese is kloppend. Uit het onderzoek is inderdaad gebleken dat vrijwilligers voornamelijk op het gebied van praktische hulpverlening kunnen worden ingezet. Voor veel van deze taken is geen professionele bekwaamheid vereist. Uit het onderzoek is ook gebleken dat het breder is dan alleen de praktische hulpverlening. Er zijn namelijk meer taken die uitgevoerd kunnen worden door een vrijwilliger, die niet op het praktische vlak liggen. Voorbeelden hiervan zijn het bieden van een luisterend oor en het verzorgen van de nazorg.

De reden dat deze hypothese bevestigd is, zou kunnen liggen in het feit dat wij beide studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening zijn met allebei de nodige ervaring in het coördineren en aansturen van vrijwilligers. Blijkbaar hebben wij een reëel beeld gehad van de praktijk door onze ervaring.

Het tweede gedeelte van de hypothese is niet geheel kloppend. Uit het onderzoek bleek dat het overgrote deel van de medewerkers enthousiast is over het eventuele werken met vrijwillige inzet. Voordelen voor de cliënt waren volgens hen voornamelijk dat zij meer tijd en aandacht kunnen krijgen van de vrijwilliger. Voor de medewerkers zelf betekent het dat zij zich wellicht sneller terug kunnen trekken uit het gezin. Voor aanvang van het onderzoek hadden wij verwacht op meer weerstand te stuiten in verband met praktische taken die eventueel voor de hulpverlener komen te vervallen, terwijl deze taken juist een binnenkomer kunnen zijn. In de interviews hebben we dit ook voorgelegd aan de medewerkers. Zij gaven echter aan dat dit het probleem niet is. Zij vonden het bij bepaalde gezinnen wel eens makkelijk om eerst iets praktisch te doen, maar het was niet noodzakelijk. Op de opleiding leer je bijvoorbeeld ook hoe je binnen komt in een gezin zonder eerst de muren te hoeven verven. Hulpverleners die dit wel menen nodig te hebben, moeten leren op een

andere manier te denken. Het is wel mogelijk voor hulpverleners die het prettig vinden om eerst iets praktisch te doen, om dit eenmalig te doen. Zij zouden bijvoorbeeld een paar brieven met het gezin kunnen doornemen en de rest van al de achterstallige post aan de vrijwilliger kunnen overdragen. Zo hebben zij toch even een binnenkomer, maar blijven zij niet wekenlang hangen in het uitvoeren van een dergelijke taak.

De reden waarom deze hypothese niet geheel kloppend is geweest, ligt mogelijk aan het feit dat het werken volgens Welzijn Nieuwe Stijl al meer geland is dan wij verwacht hadden. Voor hulpverleners is het informele werken, het werken met bijvoorbeeld vrijwilligers, geen nieuw gegeven meer. Zij weten dat er veranderingen gaan komen en staan er, zoals is gebleken, open voor.

Een zwak punt hierbij in ons onderzoek is wel dat we slechts acht medewerkers hebben gesproken. Deze acht hebben wij willekeurig gekozen. Het kan zijn dat wij per toeval voornamelijk het gesprek zijn aangegaan met medewerkers die positief zijn over het concept en dat ons beeld, over de mening van de medewerkers, niet reëel is.

Erg opvallend was het bij het doen van ons onderzoek dat we geen goed vergelijkingsmateriaal hebben kunnen vinden. Het blended werken is een nieuw concept. De organisaties die wij hebben gesproken, doen iets met vrijwilligers, maar niet geheel op de wijze zoals wij dat voor ons zien voor Jeugd en Gezin. We hebben wel veel ideeën op kunnen doen bij de andere organisaties en van hen kunnen leren, maar we moeten voor de specifieke situatie van Jeugd en Gezin nog wel degelijk het wiel zelf uitvinden. Van de organisaties die we hebben gesproken, vingen we wel veel geluiden op van deze en andere organisaties die wel op deze manier willen gaan werken. Organisaties die dus al wel bezig waren met het opzetten of het nadenken over dit concept, maar nog niet zo ver waren dat zij ook al met de uitvoering daarvan bezig waren. Bij dit onderzoek hebben we daardoor niet verder kunnen bouwen op een al eerder gedaan onderzoek of deze mee kunnen nemen in onze overwegingen.

Het signaal wat we opvingen van andere organisaties, die zoeken naar iets soortgelijks, leidt ertoe dat wij kunnen zeggen dat dit onderzoek een maatschappelijk belang dient. Door Welzijn Nieuwe Stijl wordt er steeds meer gevraagd van organisaties om op een andere manier te gaan werken. Zo ook om een goede balans te vinden in het formele en informele bieden van hulp aan cliënten. Het informele ligt daarbij op het vlak van bijvoorbeeld vrijwilligers. Dit onderzoek kan ook voor andere organisaties, soortgelijk aan Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn, helpend zijn. Wel is het belangrijk dat er dan nog verder onderzoek wordt gedaan naar de werving van vrijwilligers. Van de vier andere organisaties hoorden we dat het voor hen geen probleem was om aan voldoende vrijwilligers te komen. Toch moet hierin niet te gemakkelijk gedacht worden. Deze vier organisaties hebben namelijk al een behoorlijke naam en zijn bekend binnen de wereld van vrijwilligers. Voor Jeugd en Gezin van Cumulus Welzijn is dit echter een nieuw concept. Zij zal moeten gaan nadenken over de vraag hoe zij haar werk onder de aandacht brengt bij vrijwilligers.

Naast enkele wat zwakkere punten aan ons onderzoek, zijn er ook positieve punten die meegenomen mogen worden. Zo hadden wij te maken met medewerkers en andere organisaties die bereidwillig waren. De mensen die we spraken dachten mee en gaven goede input. De gesproken organisaties waren daarnaast ook niet terughoudend in het delen van informatie.

Het punt, dat er nog geen eerder onderzoek is gedaan, was enerzijds lastig door het gebrek aan vergelijkingsmateriaal, maar tegelijkertijd ook een positief punt. Doordat er nog niks bekend was, konden wij heel blanco beginnen aan het onderzoek. Hierdoor hebben wij het onderzoek niet in een bepaalde richting kunnen duwen, maar heeft het een natuurlijk pad uitgesneden met uiteindelijk een mooi en vernieuwend resultaat. De afdeling Jeugd en Gezin kan, rekeninghoudend met de in het onderzoek beschreven begeleiding en randvoorwaarden, met een gerust hart beginnen aan het zogenoemde blended werken. Op de plekken waar het kan zal zij vrijwilligers in gaan zetten en professionals op de plekken waar het moet.

Bronnenlijst

Boeken:

Baarda. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*, blz. 96-97 en 230-231. Groningen: Wolters-Noordhoff bv.

Birnie, G. e. (2011). *Basiswerk maatschappelijk werk en dienstverlening, methodiek MWD*. Houten: Bohn Staflei van Loghum.

CIVIQ. (1998). *Basisboek Vrijwilligersmanagement*. Utrecht: Coutinho.

Edu'Actief. (2012). *Werven, coördineren en begeleiden van vrijwilligers*. Meppel: Edu'Actief.

de Gast, H. W. (2009). *Basisboek Vrijwilligersmanagement*. Bussum: Coutinho.

Hoofdstuk 7: blz. 134

Hoofdstuk 10: blz. 195

Hoofdstuk 9: blz. 167

de Gast, W.-J., Hetem, R., & Wilbrink, I. (2009). *Basisboek vrijwilligersmanagement: Werven, sturen en motiveren*. Bussum: Coutinho.

Holstvoogd, R. (2006). *Maatschappelijk Werk in Kerntaken*. Bohn Stafleu, van Loghum.

Van der laan, G. (2006) *Maatschappelijk werk als ambacht, inbedding en belichaming*. SWP

Landelijk Opleidingsoverleg. (2009). *Herkenbaar en toekomstgericht, opleidingsprofiel en opleidingskwalificaties Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. landelijk opleidingsprofiel voor de hbo-bacheloropleiding MWD*. SWP.

NOV-publicaties. (1996). *Als je er niet uit komt, hoor ik het wel? Ondersteunen en begeleiden van vrijwilligers*. Utrecht.

Verwey Jonker instituut. (2011). *Professionals en vrijwilligers(organisaties) rond jeugd en gezin. Literatuur over samenwerken in de pedagogische civil society*. ZonMw-programma vrijwillige inzet voor en door jeugd en gezin.

Rapporten:

Al Amal. *Het project Tussen In van Stichting Al Amal, een belangrijke schakel tussen multiprobleemgezinnen en reguliere hulpverlening*. Utrecht: ZonMW.

Centraal Plan Bureau. (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag.

CIVIQ, Klein Hegeman P. (2004). What's in a name? Een onderzoek naar de naam- en betekenisgeving aan de eigen vrijwillige inzet tegen de achtergrond van het huidige begrip 'vrijwilligerswerk'. *VIO*.

Cumulus Welzijn. (2008). *Vrijwilligersbeleid Cumulus Welzijn*. Utrecht: Cumulus Welzijn.

Cumulus Welzijn. (2008). *Procedure uitvoering van dienstverlening Jeugd en Gezin*. Utrecht: Jeugd en Gezin.

Cumulus Welzijn. (2013) Regipro uitdraai JHV

Gruijter, M. (2009). *De frontlinie versterken: Vernieuwende initiatieven in het voorportaal van de jeugdzorg*. Utrecht: Verwey-Jonker instituut.

Hanekamp, M. e. (2012). *Vrijwilligers in educatieve trajecten. Rollen, taken en competenties*. CINOP.

Heerwaarden, v. Y. (2009). *Tussen In een stem geven aan Marokkaanse gezinnen. Methodiek van Al Amal*. Utrecht: Al Amal.

Home-Start. (1999). *Aanvullend handboek kwaliteitsnormen voor het werken met vrijwilligers*. Home-Start.

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

NIM. (2011). *Vrijwilligersbeleid NIM 2011-2015*. Nijmegen: NIM.

NIZW. (2002). *Onderzoeksrapportage Sterk in vrijwilligerswerk in welzijn*. Utrecht: NIZW.

Plempers, E, Wentink, M, Broenink, N. (2005) *Vrijwillig beloond, een onderzoek naar het erkennen en waarderen van vrijwilligers*. Verwey-Jonker instituut

Scholten, A. M., & Teuwsen, R. (2001). *Accreditation of prior learning, a background report*. Nuffic.

Terpstra, L. e. (1998). *Handboek Home-Start*. NIZW.

Documenten van websites:

Al Amal. (sd). *Multiprobleem gezinnen*. Opgeroepen op maart 14, 2013, van Al Amal: <http://www.al-amal.nl/wat-zijn-onze-activiteiten/voor-multi-problem-gezinnen/>

Al Amal. (sd). *Werkwijze Al Amal*. Opgeroepen op maart 2013, van Al Amal: www.al-amal.nl

Bureau Jeugdzorg Utrecht. (sd). *Info over BJZ*. Opgeroepen op april 2, 2013, van <http://www.bjzutrecht.nl/sf.mcgi?216&cat=50>

Cumulus Welzijn. (2009). *Jeugd en Gezin*. Retrieved december 2013, from Cumulus Welzijn: <http://www.cumuluswelzijn.nl/AdviesHulp/JeugdGezin.aspx>

Dale, v. (sd). *Randvoorwaarden, woordenboek*. Opgeroepen op april 4, 2013, van woordenboek: <http://www.woorden-boek.nl/woord/randvoorwaarden>

Movisie. (2010). *Begrippenlijst: Vrijwillige inzet*. Retrieved februari 2013, from Movisie: <http://www.movisie.nl/begrippenlijst/vrijwillige-inzet>

Movisie. (2010). *Het experiment Vernieuwend Welzijn*. Retrieved november 2012, from Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl

Movisie. (2007). *Handleiding organisaties algemeen, EVC Algemene vrijwilligerscompetenties*.

Opgeroepen op maart 14, 2013, van Movisie:

http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/handleiding%20organisatie%20algemeen.pdf

NIM. (sd). *over NIM*. Opgeroepen op april 2, 2013, van NIM Maatschappelijk Werk:

<http://www.nim.nl/over-nim>

NIZW. (2009). *Maatschappelijk Werker*. Retrieved februari 2013, from Movisie:

<http://www.movisie.nl/search/content/Publicaties%20NIZW%20maatschappelijk%20werker%20pdf>

NVMW. (2011). *De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers*. Retrieved februari 2013, from nvmw: <http://www.nvmw.nl/studenten/beroepscode-mw-inzien.html>

NVMW. (2011). *Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers*. Retrieved februari 2013, from nvmw beroepsprofiel: <http://www.nvmw.nl/studenten/beroepsprofiel-inzien.html>

Rijksoverheid. (2010). *Bakens Welzijn Nieuwe Stijl, invoering WMO*. Retrieved november 30, 2012, from invoering WMO: <http://www.invoeringwmo.nl/onderwerpen/bakens-welzijn-nieuwe-stijl>

uwiki. (2010). *Civil Society*. Retrieved februari 2013, from uwiki:

http://www.uwiki.nl/wiki/Civil_society

Woorden-Boek. (sd). *Bekwaamheid*. Opgeroepen op 4 maart, 2013, van Woorden-Boek:

<http://www.woorden-boek.nl/woord/bekwaamheid>

Bijlage A.

Vrijwilligersprofiel Jeugd en Gezin

Doel

Meer kwaliteit leveren voor de cliënt door efficiënte inzet van de professional. Door taken waarvoor geen professionele bekwaamheid vereist is over te dragen aan vrijwilligers, kan de tijd van de professional volledig ingevuld worden met taken waarvoor deze bekwaamheid wel vereist is. Op deze manier kan er meer aandacht en tijd besteed worden aan de taken die uitgevoerd moeten worden ten behoeve van de cliënt, dit geldt zowel voor de taken van de professional en die van de vrijwilliger. Uitgangspunt blijft dat de cliënt de hulp geboden wordt die hij nodig heeft.

Taken

Door de diversiteit aan problemen in de gezinnen of met de jongeren, waarmee de hulpverlener en de vrijwilliger te maken kan krijgen, is het niet mogelijk een standaard takenlijst op te stellen. De taken die de vrijwilliger zal uitvoeren zal steeds worden afgestemd met het gezin/de jongere en de hulpverlener. Dit gebeurt met behulp van het format *1 gezin, 1 plan*. Voorbeelden van taken die een vrijwilliger zou kunnen doen zijn: helpen bij administratie, meegaan naar instanties, zoeken van vrijetijdsbesteding, opbouwen van netwerk en het verlenen van nazorg.

Eisen

- Affiniteit met de doelgroep jeugd en gezin
- Minimale beschikbaarheid van 4 uur per week
- Beschikbaar voor een periode van minimaal 6 maanden
- Voldoende beheersing Nederlandse taal mondeling en schriftelijk
- In staat om te rapporteren en reflecteren over de werkzaamheden

Bekwaamheden

- Systematisch werken
- Betrouwbaarheid tonen
- Omgaan met tijd en tempo
- Oplossingsgerichte benadering
- Veilig en gezond te werk gaan
- Goed kunnen communiceren
- Representatief zijn
- Bijdragen aan goede werkrelaties
- Kunnen incasseren
- Samenwerken
- Al doende leren
- Ondernemende instelling

Wat kan de organisatie de vrijwilliger bieden?

- Begeleiding: training, coachingsgesprekken en intervisie
- Relevante informatie over de casus
- Aanwezigheid van een aanspreekpunt: hulpverlener en vrijwilligerscoördinator
- Waardering
- De mogelijkheid tot ontwikkeling van vaardigheden

Bijlage B.

Trainingsformat vrijwilligers Jeugd en Gezin

Training 1

Doelen:

- *De vrijwilligers kennis laten maken met elkaar.*
- *De vrijwilligers leren kennen.*
- *De vrijwilligers kennis laten maken met de organisatie.*
- *De vrijwilligers kennis laten maken met de werkwijze van de organisatie.*

Onderdelen van deze training:

- Inloop en welkom
- Kennismakingsspel
- Informatie over de organisatie geven
- Uitleg en kennismaking met de werkwijze
- Afsluiting

Benodigdheden: lokaal, koffie en thee, fluitje, stopwatch, flap-over, stift, format *1 gezin, 1 plan*.

Inloop en welkom

Start: 19:45 uur

De vrijwilligers komen binnen en krijgen een kopje koffie of thee aangeboden.

Kennismakingsspel

Start: 20:00 uur

Speeddaten: De vrijwilligers lopen door de zaal, zodra de vrijwilligerscoördinator op een fluitje blaast, zoeken de vrijwilligers de dichtstbijzijnde persoon op. Met deze persoon gaan zij een minuut in gesprek. Als het fluitje opnieuw gaat, moeten de vrijwilligers weer door de zaal gaan lopen.

Kennismaking rondje in de groep: De vrijwilligers zitten rondom een tafel en om beurten vertellen zij kort wie zij zijn, wat hun achtergrond is en waarom ze vrijwilligerswerk willen gaan doen bij Cumulus Welzijn.

Informatie over de organisatie

Start: 20:30 uur

De vrijwilligerscoördinator geeft informatie over de organisatie. De volgende punten komen sowieso aan bod:

- De afdelingen van de organisatie
- Personen met wie zij te maken gaan krijgen
- De plek in de wijk

Uitleg en kennismaking met de werkwijze

Start: 21:00 uur

De vrijwilligerscoördinator geeft informatie over de werkwijze van de organisatie. De volgende punten komen aan bod:

- *Format 1 gezin, 1 plan*
- Werken vanuit de eigen kracht van de cliënt
- De procedure hulpverlener/cliënt
- Blended werken

Na een stuk uitleg door de vrijwilligerscoördinator zal een koppel, hulpverlener en vrijwilliger, haar ervaring delen. Er is hier ook ruimte voor het stellen van vragen.

Tot slot zullen nog enkele casussen besproken worden in de groep, waarin de rol van de hulpverlener en de vrijwilliger duidelijk naar voren komen.

Afsluiting

Start: 21:50 uur

De vrijwilligers wordt gevraagd of zij nog vragen hebben met betrekking tot deze training.

Tot slot worden zij eraan herinnerd wanneer, waar en hoe laat de volgende training plaatsvindt.

Training 2 vrijwilligers Jeugd en Gezin

Doelen:

- De vrijwilliger kennis laten maken met de doelgroep.
- De vrijwilliger laten kennismaken met interculturele communicatie.
- De vrijwilliger bewust maken van aspecten rondom afstand-nabijheid.

Onderdelen van deze training

- Inloop en welkom
- Uitleg en kennismaking met de doelgroep
- Introductie geven in de interculturele communicatie
- Bespreken van het thema afstand-nabijheid
- Afsluiting

Benodigdheden: lokaal, koffie en thee, beamer, laptop, flap-over, stift.

Inloop en welkom

Start: 19:45 uur

De vrijwilligers komen binnen en krijgen een kopje koffie of thee aangeboden.

Uitleg en kennismaking met de doelgroep

Start: 20:00 uur

De vrijwilligerscoördinator schetst een beeld van de doelgroep waarmee de vrijwilligers te maken gaan krijgen. Wat zijn kenmerken van deze doelgroep en waar dient de vrijwilliger rekening mee te houden in het contact met deze doelgroep.

De vrijwilligerscoördinator kan er voor kiezen om een filmfragment te laten zien, welke betrekking heeft op de doelgroep. Dit kan een filmpje zijn van Youtube over bijvoorbeeld een multiprobleemgezin.

Naast het laten zien van een filmfragment wordt er een (ex)cliënt uitgenodigd, welke wil vertellen over zijn ervaringen met (vrijwilligers van) Cumulus Welzijn. Deze cliënt spreekt vanuit zijn eigen ervaring over wat een vrijwilliger kan betekenen in een gezin, wat hij hieraan waardeert en wat hij lastig vindt.

Introductie geven in de interculturele communicatie

Start: 20:40 uur

De vrijwilligerscoördinator deelt zijn kennis met betrekking tot interculturele communicatie. De volgende punten zullen aan bod komen:

- De verschillende culturen waarmee vrijwilligers te maken kunnen krijgen.
- Verschil van gebruiken binnen de verschillende culturen (bv. wel/geen hand geven).
- Hoe om te gaan met een taalbarrière.

Na deze uitleg komt er een gastspreker langs, welke afkomstig is uit een andere cultuur. Deze gastspreker zal kort zijn ervaringen delen met betrekking tot het thema. Vervolgens is er ruimte voor het spelen van een rollenspel met deze gastspreker. Er zullen casussen gebruikt worden, waarin duidelijk een verschil in manieren van communiceren naar voren komt.

Bespreken thema afstand-nabijheid

Start: 21:25 uur

De vrijwilligerscoördinator zal ingaan op het thema afstand-nabijheid. Hij zal uitleg geven over de voor en nadelen van zowel afstand als nabijheid en tips geven met betrekking een professionele

houding hierin.

Na deze uitleg, legt de vrijwilligerscoördinator de groep wat vragen voor, welke in een groepsgesprek besproken worden. Het gaat hierbij om vragen als, wat doe je als je wordt uitgenodigd op een verjaardag van de cliënt?

Afsluiting

Start: 21:50 uur

De vrijwilligers wordt gevraagd of zij nog vragen hebben met betrekking tot deze training. Vervolgens wordt er geïnventariseerd waar de vrijwilligers nog behoefte aan hebben met betrekking tot de volgende training. Deze thema's zullen worden meegenomen in de volgende training.

Tot slot worden de vrijwilligers eraan herinnerd wanneer, waar en hoe laat de volgende training plaatsvindt.

Training 3 vrijwilligers Jeugd en Gezin

Doelen:

- De vrijwilliger weet hoe hij moet handelen in onveilige situaties.
- Een beeld krijgen van hoe de training ervaren is.
- De vrijwilliger voelt zich gewaardeerd.

Onderdelen van deze training:

- Inloop en welkom
- Leren hoe te handelen in onveilige situaties
- Thema's aangedragen vanuit training 2
- Vragen stellen/beantwoorden
- Evaluatie training
- Afsluiting

Benodigheden: lokaal, koffie en thee, evaluatieformulieren, certificaten.

Inloop en welkom

Start: 19:45 uur

De vrijwilligers komen binnen en krijgen een kopje koffie of thee aangeboden.

Leren hoe te handelen in onveilige situaties

Start: 20:00 uur

De vrijwilligerscoördinator geeft uitleg over de vraag hoe de vrijwilligers dienen te handelen in onveilige situaties. Duidelijk moet worden dat de veiligheid van de vrijwilliger altijd voorgaat. Hem moet geleerd worden hoe hij zijn eigen veiligheid zoveel mogelijk garant kan stellen. Daarnaast moet de vrijwilliger weten in welke gevallen hij de achterwacht moet bellen en wanneer hij 112 moet bellen. Door het bespreken van enkele casussen in de groep, moet dit duidelijk worden.

Thema's aangedragen vanuit thema 2

Start: 20:30

In training 2 is er de ruimte gegeven voor het aandragen van thema's, welke in deze training besproken worden. Daar is hier de ruimte voor. De invulling hiervan is vrij.

Vragen stellen/beantwoorden

Start: 21:00 uur

De vrijwilligerscoördinator vraagt de vrijwilligers of zij nog vragen hebben. Zijn er vragen dan worden deze beantwoord door de vrijwilligerscoördinator of de vraag wordt samen met de groep onder de loep genomen.

Evaluatie training

Start: 21:30 uur

De vrijwilligerscoördinator geeft elke vrijwilliger een evaluatieformulier, welke zij terplekke moeten invullen. Na het invullen bedankt hij de vrijwilligers hiervoor en neemt hij de formulieren in.

Afsluiting

Start: 21:45 uur

De vrijwilligerscoördinator bedankt de vrijwilligers voor hun inzet bij de training. Als blijk voor het afronden van de training geeft hij elke vrijwilliger een certificaat. Tot slot wordt er samen nog wat gedronken.

Bijlage C.

Format 1 gezin, 1 plan

Gezinsplan Familie : _____

Toelichting:

Dit gezinsplan is een middel om samen te werken met gezinnen waarbij meerdere instanties betrokken zijn.

Het gezinsplan biedt houvast en overzicht aan de gezinsleden, de mensen uit hun netwerk en de betrokken hulpverleners en dienstverleners.

De zorgcoördinator zorgt er samen met de gezinsleden voor dat het gezinsplan wordt ingevuld:

1. **Gezinsdoelen:** namen van de gezinsleden en de belangrijkste doelen die zij met het plan willen bereiken
2. **Betrokkenen:** gegevens van mensen uit hun netwerk, hulpverleners en dienstverleners die samenwerken met het gezin. En **ook:** de gegevens van de zorgcoördinator en afspraken over de wijze waarop de onderlinge afstemming is geregeld (per mail of telefoon, afstemmingsoverleg of anders)
3. **Afsprakenlijst:** wie doet wat en wanneer

Het gezin en alle andere betrokkenen krijgen een exemplaar van het ingevulde gezinsplan (per mail of uitgeprint)

Gezinsdoelen	
Namen van de gezinsleden en de leeftijden van de kinderen:	Belangrijkste doel(en) van het gezin:
Telefoon Mailadres	

Betrokkenen

Naam	Relatie tot het gezin en/of werkzaam bij welke instantie:	Op welke dagen goed bereikbaar:	Telefoonnummer	Mailadres
Afspraken over afstemming:				

Afsprakenlijst

Doel:	Wie doet:	Wat:	Start datum	Geplande einddatum	Voortgang?	Doel bereikt?

Bijlage D.

Regipro: registratiegegevens hulpverlening Jeugd en Gezin

Rapportage: Jeugd 2012 Traject J&G

Valt in periode: 01-01-2012 t/m 31-12-2012

Problematiek		Procent
(Andere) opvoedingsproblematiek	1	0,7%
`Financieel / schulden	16	10,9%
Arbeid/werkloosheid	6	4,1%
Conflict	2	1,4%
Conflicten tussen ouder en kind	9	6,1%
Crimineel gedrag	2	1,4%
Dakloos	4	2,7%
Echtscheiding	4	2,7%
Eenzaamheid/psychisch	6	4,1%
Gedrag	2	1,4%
Gedragsproblemen op school	9	6,1%
Gedragsproblemen op straat	15	10,2%
Gedragsproblemen thuis	8	5,4%
Gezin/geweld	1	0,7%
Huiselijk geweld	4	2,7%
Huisvesting	5	3,4%
Identiteitsproblematiek	1	0,7%
Ingrijpende gebeurtenis	4	2,7%
Lichamelijke gezondheid	4	2,7%
Ontwikkelingsprobleem	1	0,7%
Opvoed	2	1,4%
Overigen	6	4,1%
Politiecontact / strafrecht	5	3,4%
Problemen met schoolkeus	5	3,4%
Psychosociaal functioneren jeugdige	1	0,7%
Relatieproblemen	1	0,7%
Rouwproblemen	1	0,7%
Seksualiserend gedrag	2	1,4%
Sociaal emotioneel welbevinden	1	0,7%
Sociaal emotionele ontwikkeling	4	2,7%
Sociaal-emotioneel	1	0,7%
Sociale Vaardigheden	3	2,0%
Spel- en vrije tijdsbesteding	1	0,7%
Stoornis (bv ADHD/autist) etc.	1	0,7%
Trauma	1	0,7%
Verslaving	1	0,7%
Verstandelijk / Cognitief	1	0,7%
Verwijderd / geen school	4	2,7%
Woon	1	0,7%
ZZWeg Arbeid/scholing	1	0,7%
Totaal	147	100%

Bijlage E. Eindkwalificaties MWD, landelijk opleidingsprofiel

Herkenbaar en toekomstgericht -|| Opleidingsprofiel en opleidingskwalificaties Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, Herkenbaar en toekomstgericht 2.0, Landelijk opleidingsprofiel voor de hbo-bacheloropleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, Uitgeverij: SWP, 2010 (vastgesteld op 30 oktober 2009), inzage: februari 2013

Sociaal –agogische beroepsmatige taken

Deze taken voert de sociaal-agoog voornamelijk uit in de domeinen: primaire leefsituatie, de directe sociale omgeving en het functioneren in de samenleving, ofwel hulp- en dienstverlening aan, met, namens en voor cliënten

A. Werken met en namens cliënten

Verkennen, analyseren, definiëren	1. De maatschappelijk werker legt contact met de cliënt of het cliëntsysteem en streeft naar een samenwerkingsrelatie met de cliënt, ook in situaties gekarakteriseerd door drang of dwang. 2. De maatschappelijk werker vormt zich samen met de cliënt een beeld van de aard van de vraag van de cliënt – of problemen in de situatie waarin de cliënt verkeert.
Sociaal-agogisch handelen in engere zin	3. De maatschappelijk werker maakt een hulpverleningsplan of dienstverleningsplan in samenspraak met de cliënt, verantwoordt dit plan op toegankelijk wijze voor betrokkenen en spreekt daarmee de ontwikkelingsmogelijkheden van de cliënt aan. 4. De maatschappelijk werker verleent hulp en diensten op methodische en reflectieve wijze. Hij of zij handelt volgens de regulatieve cyclus en vangt, afhankelijk van de situatie, op verschillende punten in deze cyclus aan. Deze hulp- en dienstverlening neemt, afhankelijk van de situatie de verschillende vormen aan. 5. De maatschappelijk werker verleent op resultaatgerichte wijze hulp en diensten volgens een breed spectrum van methodische benaderingen (eclectisch integratief, methodisch niet eenkennig en evidence based als dat mogelijk en gezien de situatie geëigend is) en verantwoordt de inzet ervan. Ontwikkeling van het zelfregulerend vermogen, en empowerment van de cliënt, binnen de reële mogelijkheden, vormen daarbij uitgangspunten. Ten minste de methodische benaderingswijzen, beschreven in de body of knowledge and skills maken onderdeel uit van zijn of haar methodische handelingsvermogen. 6. De maatschappelijk werker kan verwijzen naar netwerkpartners, evalueert en sluit af.

B. Werken voor cliënten en potentiële cliënten

Sociaal-agogisch handelen in engere zin	1. De maatschappelijk werker signaleert probleemveroorzakende of probleemversterkende factoren in de maatschappelijk context (van cliënt, cliëntsysteem), zoals wetten, regels, voorzieningen, situaties die voor bepaalde groepen in de samenleving nadelig werken en handelt gericht op cliënt, cliëntsysteem en/of samenleving. 2. De maatschappelijk werker voorziet probleemveroorzakende of probleemversterkende factoren en handelt preventief. 3. De maatschappelijk werker bevordert interculturele communicatie 4. De maatschappelijk werker begeleidt vrijwilligers, die betrokken zijn bij hulpverlening aan cliënten, op adequate wijze en gaat om met het spanningsveld tussen de (persoonlijke) doelen van de vrijwilligers, betrokken cliënt(en) en die van de organisatie.
---	---

Organisatorische en bedrijfsmatige taken Het werken in en vanuit een bedrijf of arbeidsorganisatie bevat het vermogen tot het ondernemend denken en handelen en het bijdragen aan het functioneren van bedrijf of arbeidsorganisatie ook in afstemming naar andere bedrijven en organisaties.	
C. Werken in de eigen instelling of organisatie	
Werken in en vanuit een bedrijf of organisatie	1. De maatschappelijk werker voert taken uit in en vanuit een organisatie en is daarbij proactief sociaal ondernemer die belang stelt in het welzijn van mensen in de samenleving. 2. De maatschappelijk werker maakt deel uit van een organisatie, is als professional loyaal aan die organisatie, maakt zich missie, beleid, doelstellingen en cultuur van de organisatie eigen en levert vanuit 'maatschappelijk werk'-perspectief een bijdrage aan de uitvoering en ontwikkeling van missie, beleid, doelstellingen en cultuur. 3. De maatschappelijk werker initieert intercollegiaal overleg en samenwerking en werkt in teamverband. Hij neemt deel aan voortgangs- en beleidsoverleg, projectgroepen, intervisiegroepen, signaleringsgroepen en werkbegeleiding. 4. De maatschappelijk werker (bege)leidt zo nodig vrijwilligers in of vanuit de organisatie. 5. De maatschappelijk werker levert een actieve bijdrage aan diverse vernieuwingsprojecten die binnen de organisatie in gang zijn of worden gezet of initieert, indien nodig, vernieuwingsprojecten en acquireert daarbij eventueel subsidiegelden. 6. De maatschappelijk werker werkt volgens en rapporteert conform het kwaliteitsborgingsysteem van de organisatie. De maatschappelijk werker verantwoordt de effectiviteit en efficiëntie van het functioneren naar collega's en leidinggevendenden vanuit de bestaande kaders van de eigen organisatie. 7. De maatschappelijk werker levert een bijdrage aan beheersmatige aspecten van de organisatie. Beheer valt daarbij op te vatten als het richting geven aan alle processen die zich in een organisatie afspelen met het oog op de gestelde doelen. De maatschappelijk werker voedt de informatiesystemen met gegevens uit de eigen portefeuille en gebruikt (ICT)-hulpmiddelen voor het registreren van deze werkzaamheden. Hij is zich bewust van financiële afrekening en verantwoording.
D. Werken in externe samenwerkingsverbanden	
Werken in en vanuit een bedrijf of organisatie	1. De maatschappelijk werker draagt de in het beroep vigerende waarden en normen uit. 2. De maatschappelijk werker organiseert en coördineert multidisciplinair overleg en samenwerking ten behoeve van cliënten, cliëntsystemen en situaties waarvoor dat nodig is en neemt daaraan deel. 3. De maatschappelijk werker voert de werkzaamheden uit die voortvloeien uit de samenwerking en levert een proactieve bijdrage aan het optimaal functioneren van externe samenwerkingsverbanden waarin hij of zij participeert. 4. De maatschappelijk werker kan het beroep maatschappelijk werk profileren en zijn taakuitvoering volledig verantwoorden. 5. De maatschappelijk werker kan andere professionals consulteren, adviseren en coachen. 6. De maatschappelijk werker kan een andere professional aanspreken op het uitvoeren van zijn taken in het externe samenwerkingsverband.
Professionaliseringstaken Het werken aan persoonlijke professionaliteit en professionalisering omvat taken die bijdragen aan de ontwikkeling van een eigen beroepsidentiteit en het vermogen een bijdrage te leveren aan de	

beroepsontwikkeling, onderzoek en innovatie en het ontwerpen van diensten en methodieken voor klanten en klantgroepen, ofwel de professionele ontwikkeling van het beroep en de beroepsgroep in bredere zin.

E. Zichzelf ontwikkelen in het beroep

Leren	1. De maatschappelijk werker reflecteert op het eigen handelen en stuurt de eigen competentieontwikkeling.
De persoon van de professional als persoon	2. De maatschappelijk werker handelt: normatief-ethisch volgens de grondslagen van het beroep; ondernemend en innovatief; met bewustzijn van de eigen grenzen; betrokken; empatisch; assertief; integer; doel- en resultaatgericht; kwaliteitsgericht.

F. Bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep

Onderzoek en ontwikkelen	1. De maatschappelijk werker hanteert de beroepscode en leert werken volgens de beroepscode; hij kan omgaan met ethische dilemma's. 2. De maatschappelijk werker levert een bijdrage aan de opleiding van maatschappelijk werkers, bijvoorbeeld door het begeleiden van stagiairs. 3. De maatschappelijk werker draagt bij aan innovatie en beroepsontwikkeling.
--------------------------	---

Vragenlijst Vrijwilligerskwadrant

Wat voor type vrijwilliger ben ik?

Onderstaand vind je steeds twee stellingen. Kies de stelling uit die, in het doen van vrijwilligerswerk, het meest op jou van toepassing is. Omcirkel de letter voor de stelling die het meest op jou van toepassing is in het doen van vrijwilligerswerk.

1. A. Ik werk het liefst in een organisatie die strak/formeel georganiseerd is.
B. Ik werk het liefst in een organisatie die niet strak/informeel georganiseerd is.
2. A. Ik vind het belangrijk feedback te krijgen als ik met een klus/taak bezig ben.
B. Ik geef er de voorkeur aan mijn eigen baas te zijn.
3. A. Ik ben altijd op zoek naar verandering en/of verbetering binnen mijn organisatie.
B. Ik ben tevreden met de gang van zaken binnen mijn organisatie en hoef niet persé verandering.
4. A. Ik krijg liever orders dan dat ik ze geef.
B. Ik geef liever orders dan dat ik ze krijg.
5. A. Als ik mij veilig voel binnen de organisatie schept dat ruimte om op een rustige en ontspannen manier mijn werkzaamheden uit te voeren.
B. Als ik mij veilig voel binnen de organisatie geeft dat mij ruimte te experimenteren en dingen/vaardigheden uit te proberen.
6. A. Ik vind het leuk andere mensen te laten leren en te begeleiden in hun leerproces.
B. Ik werk het liefst aan mijn eigen dingen en doe deze zo goed mogelijk.
7. A. Ik vind het leuk samen met anderen tot een gemeenschappelijke oplossing te komen.
B. Ik vind het leuk invloed te hebben en anderen mee te krijgen met mijn eigen ideeën.
8. A. Ik neem graag verantwoordelijkheid op me.
B. Ik hoef niet persé verantwoordelijkheid te hebben om lekker te kunnen werken.
9. A. Ik vind het niet zo belangrijk dat iedereen precies weet wat hij/zij moet doen, dat regelt zich vanzelf wel binnen mijn organisatie.
B. Ik vind het belangrijk dat iedereen in mijn organisatie precies weet wat en wanneer hij/zij iets moet doen.
10. A. Ik ben het liefst mijn eigen baas zodat ik ook de eindverantwoordelijkheid heb van een taak en/of project.
B. Ik werk het liefst onder iemand zodat diegene de eindverantwoordelijkheid houdt en ik me daar niet druk over hoef te maken.
11. A. Vrijwilligerswerk neemt een hele belangrijke plaats in mijn leven in.
B. Vrijwilligerswerk is iets dat ik ernaast doe.

- 12. A. Ik vind het belangrijk dat anderen zien dat ik een centrale rol vervul in de organisatie.
B. Ik vind het belangrijk dat ik op een prettige manier mijn werkzaamheden uit kan voeren.
- 13. A. Ik vind het belangrijk dat anderen me aardig vinden en me accepteren.
B. Ik vind het belangrijk dat mijn ideeën en plannen geaccepteerd worden.
- 14. A. Ik geef graag uitvoerende taken uit handen.
B. Ik geef liever geen uitvoerende taken uit handen.
- 15. A. Ik houd het liefst vast aan mijn eigen idee.
B. Ik ben over het algemeen bereid mijn eigen idee op te geven om daarmee tot consensus binnen de groep te komen.
- 16.A. Ik houd me voornamelijk bezig met de taken waar ik verantwoordelijk voor ben.
B. Ik ben zowel in als naast mijn werkzaamheden steeds op zoek naar nieuwe kansen en mogelijkheden, zowel voor de organisatie als voor mezelf.

Als je alle vragen hebt ingevuld, kun je de scores overnemen op het scoreformulier.

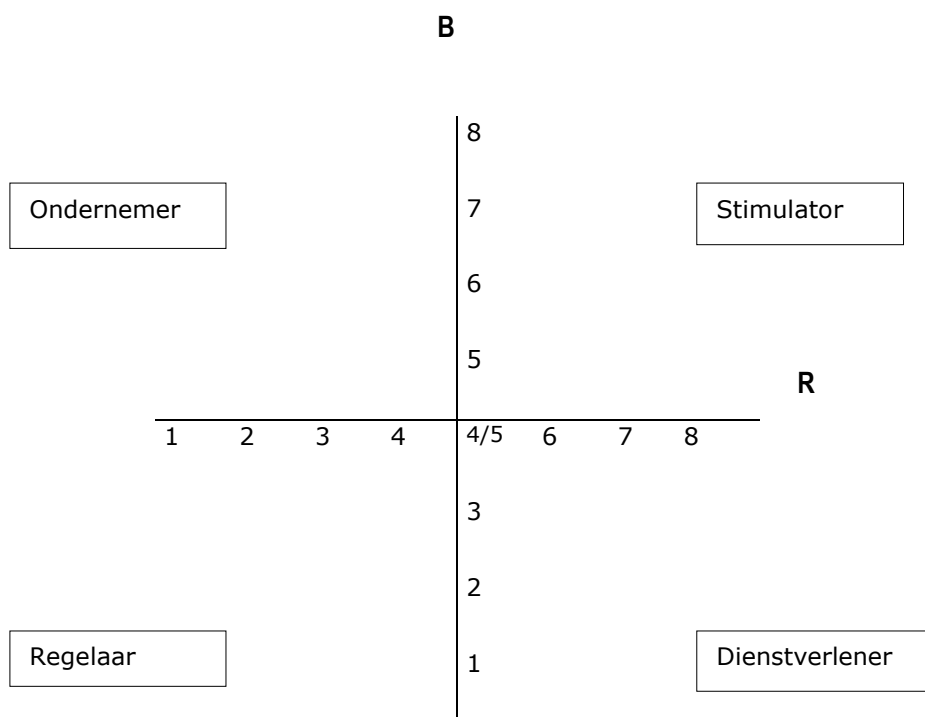
Scoreformulier CIVIQ Vrijwilligerskwadrant

Welk type vrijwilliger ben jij?

Omcirkel per vraag de letter die jij hebt gekozen. Tel vervolgens de totalen van de kolommen **B** en **R** bij elkaar.

Vraag	O	B	L	R
1	A	B		
2			B	A
3	B	A		
4			B	A
5	A	B		
6	B	A		
7			B	A
8			A	B
9	B	A		
10			A	B
11	B	A		
12			A	B
13			B	A
14	B	A		
15			A	B
16	A	B		
Totaal	**		**	

Neem de scores uit kolom **B** en **R** over op de desbetreffende as (**B** of **R**) in het onderstaande figuur. De twee scores samen geven je een plaats in onderstaand model en geven aan welk type vrijwilliger je bent.



Bijlage G.

Vragenlijsten semigestructureerde interviews

Vragen interview medewerkers Jeugd en Gezin Cumulus Welzijn

1. Wat is je functie binnen Jeugd en Gezin?
2. Waar bestaan je werkzaamheden uit?
3. In welke taken gaat de meeste tijd zitten?
4. Kun je eens een dag uit je werk beschrijven?
5. Voor welke van de taken die je uitvoert, heb je naar jouw idee geen vooropleiding nodig? (En zijn dit dan taken die door vrijwilligers gedaan kunnen worden?)
6. Stel dat Cumulus Welzijn gaat werken met vrijwilligers. Waar zou jij deze vrijwilligers dan inzetten? En waarom?

Vragen interview externe organisaties

1. Kunt u iets vertellen over de organisatie?
2. Wat is uw taak binnen de organisatie?
3. Op welke manier werkt uw organisatie met vrijwilligers?
4. Vanuit welke motivatie werkt uw organisatie met vrijwilligers?
5. Hoe komen jullie aan vrijwilligers?
6. Welke taken voeren vrijwilligers uit?
7. Welke competenties hebben vrijwilligers? En welke hebben ze nodig?
8. Hoe worden vrijwilligers begeleid?
9. Wat zijn jullie randvoorwaarden voor het werken met vrijwilligers? (beleid, protocol, professionalisering, etc.)
10. Wat is volgens u de kracht van vrijwilligers?

Vragen interview met medewerkers Jeugd en Gezin aan eind onderzoek

1. Terugkoppeling tussenconclusie
2. Wat was je eerste reactie toen je hoorde van het idee om te gaan werken met vrijwilligers?
3. Zie jij dit in de praktijk gebeuren? En hoe?
4. Waarom zie je dit wel/niet zitten?
5. Wat is volgens jou de meerwaarde van het werken met vrijwilligers?
6. Gaat het weerstand oproepen bij jou, cliënten, collega's?
7. Wat heb jij nodig van de organisatie om met vrijwilligers te kunnen werken?

Procedure uitvoering Jeugd en Gezin

Procedure Aanmelding, Intake, Uitvoering, Afsluiting en Nazorg van Jeugd & Gezin.

Portefeuillehouder: Manager Overvecht, vakgroep Advies en Informatie
 Proceseigenaar: Teamleiders J&G
 Status: Vastgesteld door proceseigenaar
 Versie: 1104
 Actualisatiedatum: 1304
 Rubriek: Intranet/Kwaliteit/Rubriek 1 Jeugd&Gezin

In dit document bevinden zich de procedures voor aanmelding, intake, uitvoering, afsluiting en nazorg van de verschillende vormen van hulpverlening vanuit team Jeugd & Gezin. Hieronder valt het aanbod van de Oudercoaching (OC), Outreachende Hulpverlening (OH), Intensief Outreachende Hulpverlening (IOH) en de Bloemaanpak, deze procedure is van toepassing op al deze hulpverleningsvormen met hun verschillende doelgroepen. De werkwijzen van staan beschreven verschillende handleidingen: o.a. Opleidingshandleiding, Programma- en Theoriehandleiding en de Managementhandleiding van OC en IOH, en de methodiekbeschrijving van de Bloemaanpak. Hierin zijn ook de verschillende formulieren terug te vinden die tijdens het traject worden gebruikt.

In dit document staat de hulpverlening van de start tot het eind beschreven op hoofdlijnen en minimale te ondernemen stappen. Per aanbod worden de stappen op een verschillende manier en volgend verschillende methodieken uitgevoerd. De signalering en de contactlegging zijn in deze beschrijving niet meegenomen. Hiervoor verwijzen wij naar de werkwijze van de verschillende projecten. Alle contacten met of over de cliënt worden geregistreerd in Rpnnet, dit is het cliëntvolgsysteem waarmee Cumulus Welzijn werkt. Er wordt gewerkt volgens de beroepscode van de Maatschappelijk Werker.

Tot slot wordt er in dit document gesproken over "cliënt", hiermee kan de ouder, het kind of het systeem bedoeld worden. Dit hangt af van de doelgroep en om welk aanbod het gaat.

NR.	Resultaat	Verantwoordelijk	Werkwijze/criteria	Registratie en andere hulpmiddelen
1.a	Cliënt meldt zichzelf aan	Hulpverlener/achterwacht	- Hulpverlener neemt informatie op van de cliënt. - Hulpverlener/achterwacht vult het integrale aanmeldingsformulier of screeningsformulier in. - Er wordt een afspraak met de cliënt gemaakt.	- Rpnnet - screeningsformulier van OC, OH en IOH
1.b	Client wordt aangemeld door derden. De aanmelding gebeurt op diverse wijze, zowel intern als extern.	Hulpverlener/achterwacht	- Verwijzer vult het integrale aanmeldingsformulier of screeningsformulier in. - Hulpverlener neemt informatie op van derden of achterwacht als vooraanmelding en screent of de verwijzing naar hulpverlening terecht is. - Besluitvorming met derden over vervolgspraken: - cliënt neemt zelf contact op of - Hulpverlener neem contact op met cliënt.	- Integraal aanmeldingsformulier - Screeningformulier van OC, (I)OH - Aanmeldformulier OC - Aanmeldformulier Bloemaanpak - Rpnnet. - Achterwachtrooster - Folder voor verwijzer
3	Cliënt weet dat hij is aangemeld	Hulpverlener/verwijzer	De cliënt wordt door de aanmelder of de hulpverlener geïnformeerd over zijn aanmelding bij J&G Cumulus Welzijn. - De cliënt wordt ingevoerd in Rpnnet (Opnemen van de cliënt binnen het traject Intake OC, Intake IOH, OH traject, of Bloemaanpak traject) - Indien het traject niet direct gestart kan worden wordt de cliënt op 'wacht' zetten in Rpnnet - Cliënt informeren over een eventuele wachtlijst/wachttijd - Bij wachtlijst wordt de cliënt besproken in de 2 wekelijkse cliëntbespreking.	- Wachtlijst protocol - Rpnnet
2	Cliënt is besproken in de cliëntbespreking indien er sprake is van een wachtlijst.	Hulpverlener	Bij wachtlijst wordt de cliënt besproken in de 2 wekelijkse cliëntbespreking.	- Wachtlijst protocol - Rpnnet

NR.	Resultaat	Verantwoordelijk	Werkwijze/criteria	Registratie en andere hulpmiddelen
4.	Eerste contact /afspraak met cliënt is gemaakt	Hulpverlener	In overleg met de aanmelder wordt afgesproken hoe de kennismaking plaatsvindt. Hierin wordt maatwerk geleverd: • Telefonisch • Introductie door aanmelder • Brief of mail • Huisbezoek • Of anders... Administratief: Eerste contact wordt geregistreerd in RpNet.	RpNet
5.	Veilige ambulante hulpverlening is geregeld. (geldt voor alle huisbezoeken).	Hulpverlener	Voor het huisbezoek zorgt de hulpverlener ervoor dat de eigen veiligheid geregeld is. De afspraken en werkwijze hiervoor zijn geregeld in het veiligheidsbeleid van Cumulus Welzijn.	Veiligheidsprotocol Cumulus: - Protocol huisbezoeken - Protocol outreachend werken (moet nog ontwikkeld worden)
6.	1 st gesprek met klant is gehouden	Hulpverlener	Doel (en) van het gesprek is om ingang te krijgen en/of goede relatie aan te gaan met de cliënt. De volgende items zijn van belang: • Relatieopbouw • Informatie over Cumulus Welzijn • Informatie over hulpverleningsaanbod • Motivatie van de cliënt • Hulpvraag / verwijzing bespreken • Uitleg van hulpaanbod • Bespreken vervolg acties (deelname of geen deelname)	RpNet Checklist (moet nog gemaakt worden)

NR.	Resultaat	Verantwoordelijk	Werkwijze/criteria	Registratie en andere hulpmiddelen
			Bij geen deelname volgt een mogelijke doorverwijzing - Dossier wordt gesloten - Er wordt teruggekoppeld aan de melder	
7.	Begeleiding gestart	Hulpverlener	Met de klant wordt een start gemaakt voor een traject. De hulpverlener informeert over de duur en frequentie van afspraken, en: - Uitleg privacy -en klachtenreglement. - Uitleg dossiervorming - Toestemming bespreken en invullen formulier indien van toepassing	- RpNet - Flyer - Klachten/ privacy - Toestemmingsformulier
8.	Er is zicht op cliëntsituatie	Hulpverlener	- Informatie verzamelt en analyse gemaakt - Bij geen deelname aan de hulpverlening volgt er een mogelijke doorverwijzing	- Gesprek met en rondom klant/derden Mogelijke instrumenten: - Sociale omgevingsanalyse - Genogram - Ordeningskader - 1 gezin 1 plan Leefgebiedenschema
9.	Hulpverleningsplan is opgesteld	Hulpverlener	De doelen waaraan gewerkt gaat worden en de bijbehorende acties zijn helder voor de cliënt. hulpverleningsplan wordt SMART opgesteld en besproken met de cliënt.	- Hulpverleningsplan - RpNet
10.	Hulpverleningsplan wordt uitgevoerd	Hulpverlener	Het tijdsplan voor ogen te houden en dit regelmatig op de agenda te zetten met cliënt: - De behaalde tussentijdse doelen en resultaten regelmatig te bespreken;	RpNet

NR.	Resultaat	Verantwoordelijk	Werkwijze/criteria	Registratie en andere hulpmiddelen
			- Het Hulpverleningsplan als leidraad te nemen tijdens de begeleiding; - Betrekken van steunbronnen uit de omgeving van de cliënt - De cliënt zoveel mogelijk verantwoordelijkheid geven en taken zelf laten uitvoeren.	
11.	Hulpverleningsplan wordt tussentijds geëvalueerd met cliënt Dit vindt minimaal 1x na 7 gesprekken plaats.	Hulpverlener	- Tussentijdse veranderingen/bijstellingen van het hulpverleningsplan bespreken en opnieuw valideren	- RpNet - hulpverleningsplan
12.	Voortgang hulpverlening wordt besproken met professionals		Team/Cliëntbespreking: - Het doornemen van nieuwe aanmeldingen en beoordeling van intakecriteria - Vragen rondom uitvoeren van hulpverleningsplan - Cliënt minimaal na 7 gesprekken inbrengen	RpNet
13.	Eindgesprek met cliënt is gevoerd	Hulpverlener	<i>Gespreksagenda voor het eindgesprek</i> Tijdens dit gesprek kijkt de hulpverlener samen met de cliënt terug op de begeleiding maar ook naar de toekomst. Er wordt o.a. teruggekeken op: - Het verloop van de begeleiding (lastige zaken en successen die door ouder(s) geboekt zijn); - Hoe de cliënt de samenwerking met de hulpverlener beleefd heeft; - Hoe de hulpverlener de samenwerking met de cliënt beleefd heeft. Er wordt ook vooruit gekeken naar: - De doelen waaraan cliënt in nabije toekomst samen verder gaan werken; - De afspraken die gemaakt zijn rondom eventuele vervolghulp; - Verwachtingen, kansen en eventuele zorgpunten van cliënt voor de toekomst;	RpNet

NR.	Resultaat	Verantwoordelijk	Werkwijze/criteria	Registratie en andere hulpmiddelen
			- Verwachtingen, kansen en eventuele zorgpunten van de Hulpverlener voor de toekomst; - Nazorg (doel van de nazorgfase, de rol van de Hulpverlener, afspraken over mogelijke invulling van de nazorgfase). - Traject afsluiten - Terugkoppelen naar verwijzer	
14.	Nazorg indien nodig	Hulpverlener	<i>Doelen van nazorg</i> - Op afstand volgen van verloop van gemaakte afspraken tijdens het traject. - Het bieden van lichte ondersteuning waar nodig (herinneren aan afspraken die met de cliënt gemaakt zijn tijdens de begeleiding) - Tijdelijk volgen van de eventueel ingezette hulp na het hulpverleningstraject. - de hulpverlener volgt, signaleert en motiveert de ouders op momenten dat dit nog nodig blijkt. - Definitieve afronding	RpNet