

17 MEI 2016



INSPIRATIENETWERK
TijdVoorActie



**HART
VOOR
ZWOLLE**



#PIONIERENMETGOUD

INZET VAN JONGE VRIJWILLIGERS IN EEN KANTELENDE SAMENLEVING

RICK SCHOEN & JOHAN TIMMER

AFSTUDEERSCHRIJF IN OPDRACHT VAN TIJDVOORACTIE
Stationsweg 109 | 6711 PN EDE

Praktische informatie

Afstudeerbegeleider:	Jaap de Jong
Docentbeoordelaar:	Adriana de Ridder
Opdrachtgever:	Inspiratienetwerk TijdVoorActie
Werkbegeleider:	Eelke Dekens
Hogeschool:	Christelijke Hogeschool Ede
Opleiding:	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Naam student 1:	Rick Schoen (121347)
Naam student 2:	Johan Timmer (110858)
Inleverdatum:	17 mei 2016

VOORWOORD

#PIONIERENMETGOUD. Inspiratienetwerk TijdVoorActie werkt met goud. Wie de jongeren weet te bereiken, heeft driemaal goud in handen. Een jongeren neemt ervaringen die hij nu opdoet, zijn hele leven mee (d.i. als jongere, als volwassene en als oudere). De hashtag is een teken uit de leefwereld van jongeren. TijdVoorActie is een jongeren vrijwilligersnetwerk die aansluiting weet te vinden bij de jongeren. Dit doen ze door een hele eenvoudige laagdrempelige manier te zijn waar de jongeren ook zijn en hen daar te inspireren en faciliteren.

Deze scriptie is geschreven in het kader van ons afstuderen aan de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening in opdracht van TijdVoorActie. Persoonlijk zijn wij verbonden met TijdVoorActie door te pionieren in de gemeente Amersfoort met Netwerk Sociale Gasten. Het onderzoek heeft plaatsgevonden van januari 2016 tot en met mei 2016.

In samenwerking met TijdVoorActie en hun lokale netwerken hebben wij een poging gewaagd om woorden te geven aan de manier van werken van elk lokaal netwerk. In de wandelgangen van de Christelijke Hogeschool Ede werden positieve berichten opgevangen over Netwerk Dien je Stad. Ook over de andere lokale netwerken werden positieve berichten vernomen. Maar wat doet zo'n lokaal netwerk nou precies? Hoe ziet zo'n werkwijze eruit en op basis van welke theorie worden de werkzaamheden uitgevoerd? Lastige vragen die niet op papier vastgelegd waren. Wij zijn de uitdaging aangegaan om langs te gaan bij elk lokaal netwerk en het gesprek aan te gaan met de pionier(s) die leiding geven aan dit netwerk.

Vanuit de Christelijke Hogeschool heeft Jaap de Jong gefungeerd als afstudeerbegeleider. Door zijn kritische analyse heeft hij ons scherp gehouden en geholpen met het verwerven van nieuwe inzichten. Eelke Dekens was vanuit TijdVoorActie betrokken als opdrachtgever. Hij en zijn collega's hebben ook onze scriptie voorzien van feedback. Met beide partijen hebben verschillende begeleidingsgesprekken plaatsgevonden.

Wij bedanken onze begeleiders voor de begeleiding en ondersteuning tijdens ons onderzoek. Wij hebben de ondersteuning en begeleiding als aangenaam beschouwd. De begeleiders reageerden daadkrachtig op mailtjes of telefoontjes met betrekking tot het onderzoek. Onze dank gaat uit naar de pioniers die zich open en kwetsbaar opgesteld hebben door hun (persoonlijke) verhaal met ons te delen, ten dienste van de samenleving.

Wij wensen u nieuwe inzichten toe en een verbreding van uw visie op de samenleving zoals deze nu vormgegeven wordt.

Johan Timmer & Rick Schoen

SAMENVATTING

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Inspiratienetwerk TijdVoorActie. Zij inspireren jongeren om initiatief te nemen in het vormgeven van een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. Iedereen kan meedoen. Concreet zoekt TijdVoorActie jonge mensen die in hun woonplaats een jongeren vrijwilligersnetwerk op willen zetten. Deze jongeren zijn de pioniers die leiding geven aan zo'n lokaal vrijwilligersnetwerk. Het lokale netwerk biedt hulp en netwerk aan mensen die zelf weinig of geen netwerk hebben.

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning in werking getreden. De wet is erop gericht dat mensen kunnen participeren. Volgens Klamer et al., gaan we steeds meer van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving (Klamer, H., Dolsma, G. & Braak, J.W. van den, 2005 p. 21). De invoering van de Wmo 2015 is onderdeel van een kanteling in de gehele breedte van de samenleving. Volgens Jan Rotmans (VPRO, 2015) zitten we niet in tijden van verandering, maar in een verandering van tijd. Tegelijkertijd zorgt de kanteling in de zorg er voor dat er een groter appel gedaan wordt op het inzetten van vrijwilligers binnen het welzijnswerk in Nederland. Vanuit de Wmo 2015 is er meer behoefte aan vrijwilligers (Scheffers, 2015 p.34). Hierdoor stijgt het aantal hulpvragen dat bij de pioniers terecht komt.

Op dit moment ontbreekt er binnen deze werkwijze een duidelijk gefundeerde onderbouwing vanuit het sociaal werk. Dit terwijl volgens betrokkenen de netwerken uitstekend passen binnen het beleid van de Wmo 2015.

Dit onderzoek richt zich dan ook op de werkwijze van de lokale pioniers. De doelstelling is om een heldere beschrijving te geven van de werkwijze van de pioniers, waarna de koppeling gemaakt kan worden tussen deze werkwijze en hetgeen de literatuur vanuit het sociaal werk hier over zegt. Dit alles om een basis te leggen voor het uitschrijven van een methode voor de werkwijze van de pioniers. Dit is een kwalitatief onderzoek waarbij gebruik gemaakt is van informatie verzameling door middel van interviews.

De hoofdvraag die hierbij geformuleerd is luidt: *Op welke manier geven de pioniers van TijdVoorActie invulling aan het methodisch (d.i. systematisch, procesmatig, doelgericht) werken en welke elementen uit de literatuur sluiten ook inhoudelijk aan bij die werkwijze?*

De belangrijkste bevindingen van het onderzoek zijn dat er grote raakvlakken zijn tussen de werkwijze van de pioniers en de literatuur vanuit het sociaal werk. Zowel met de reeds gevestigde als met recent ontwikkelde theorieën. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de werkwijze van de lokale netwerken goed aansluit bij de recente ontwikkelingen binnen het sociaal werk. De pioniers gaan dus wel degelijk methodisch te werk. Zelf zijn ze zich hier echter nauwelijks bewust van. Een extra punt van aandacht hierbij is de rol die de pionier heeft ten opzichte van de verantwoordelijkheden en de positie richting vrijwilliger, hulpvrager en hulpverlener. Dit vraagt om een herdefiniëring van een sleutelrol binnen een samenleving die kantelt. Zie hoofdstuk 5 voor een verdere uitwerking van de conclusies en aanbevelingen.

Inhoudsopgave

VOORWOORD.....	2
SAMENVATTING	3
HOOFDSTUK 1 INITIATIE ONDERZOEK TIJDVOORACTIE	6
1.1 ACHTERGRONDSCHETS VAN HET PROJECT	6
1.2 VERHELDERING VAN DE HANDELINGSVERLEGENHEID.....	8
1.3 KERNBEGRIPPEN IN DE VRAAGSTELLING.....	10
1.4 VRAAGSTELLING EN RICHTINGGEVENDE ONDERZOEKSVRAGEN.....	11
1.5 DOELSTELLINGEN, DOELGROEP EN RESULTATEN.....	11
1.6 BESCHRIJVING EN VERANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSMETHODEN	12
1.6.1 LITERATUURSTUDIE	12
1.6.2 INTERVIEWS.....	12
1.6.3 DATA ANALYSE.....	13
1.7 SAMENVATTING	15
HOOFDSTUK 2 THEORETISCHE KADER.....	16
2.1 VISIE EN MISSIE.....	16
2.2 LITERATUURSTUDIE	16
2.2.1 DICHTERBIJ.....	17
2.2.2 OPLOSSINGSGERICHTE HULP- EN DIENSTVERLENING.....	18
2.2.3 STERK MET EEN VITAAL NETWERK	20
2.2.4 PRESENTIEBENADERING	21
2.2.5 HET VOORUITVINDERSKOMPAS	22
2.2.6 NATUURLIJK EEN NETWERKCOACH	23
2.2.7 DIVERSIFICATIE VRIJWILLIGERSORGANISATIES	25
2.2.8 QUICKSCAN	25
2.3 VERBINDING LITERATUUR EN PRAKTIJK	25
2.4 TUSSENCONCLUSIE	28
HOOFDSTUK 3 VISIE EN MISSIE IN DE PRAKTIJK.....	28
3.1 HET LOKAAL NETWERK IN DE PRAKTIJK.....	28
3.1.1 WERKWIJZE.....	28
3.1.2 VERANTWOORDING	36
3.1.3 PIONIER.....	40
3.1.4 HULPONTVANGERS.....	44
3.1.5 VRIJWILLIGER.....	46
3.1.6 ROL LOKAAL NETWERK	51

3.1.7 TRANSITIE	54
3.1.8 POSITIONERING LOKAAL NETWERK.....	57
3.2 HET LOKAAL NETWERK EN METHODISCH WERKEN	60
3.3 TUSSENCONCLUSIE.....	63
HOOFDSTUK 4 CONTRASTEN EN TOESPITSING	64
4.1 CONTRAST LITERATUUR EN PRAKTIJK	64
4.2 TOESPITSING METHODISCH VERANTWOORDEN.....	67
4.3 TUSSENCONCLUSIE	67
HOOFDSTUK 5 CONCLUSIE, AANBEVELING & DISCUSSIE	69
5.1 CONCLUSIE.....	69
5.2 AANBEVELING	71
5.3 DISCUSSIE EN EVALUATIE	72
NAWOORD	75
BRONNENLIJST	76
BEGRIPPENLIJST.....	78
BIJLAGE 1 VISIE EN MISSIE	81
BIJLAGE 2 TOPIC EN SUBTOPIC.....	85
BIJLAGE 3 ZOEKTERMEN	91
BIJLAGE 4 INTERVIEW PROTOCOL	93
BIJLAGE 5 LABELSYSTEEM.....	96
BIJLAGE 6 LABELS EN VINDPLAATS	100
BIJLAGE 7 BRONNENBOEK INTERVIEW.....	110

HOOFDSTUK 1 | INITIATIE ONDERZOEK TIJDVOORACTIE

Elk onderzoek kent een achtergrond en een aanpak. In dit hoofdstuk zal eerst de achtergrondschemen beschreven worden. Nadat deze is uitgelegd wordt duidelijk gemaakt wat de handelingsverlegenheid is. Deze twee hoofdstukken vormen samen de aanleiding voor de formulering van de vraagstelling en richtinggevende onderzoeksvragen. Aansluitend worden de doelstellingen en de doelgroep beschreven. Dit hele geheel vormt het fundament van het onderzoek. Tot slot wordt een beschrijving en verantwoording van de onderzoeksmethoden geven.

1.1 | ACHTERGRONDSCHETS VAN HET PROJECT

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning in werking getreden. De wet is erop gericht dat mensen kunnen participeren. Volgens Klamer et al., gaan we steeds meer van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving (Klamer, H., Dolsma, G. & Braak, J.W. van den, 2005 p. 21). Meedoen is het sleutelbegrip. In de Wmo 2015 is te zien dat de verantwoordelijkheid voor de zorgtaken is verschoven van de landelijke overheid naar de gemeenten (www.rijksoverheid.nl). De overheid heeft afgelopen jaren twee essentiële taken uitgevoerd. In de eerste plaats zijn er door de hoge zorgkosten bezuinigingen doorgevoerd binnen de sociale sector. In de tweede plaats heeft er op 1 januari 2015 een decentralisatie plaatsgevonden, waarbij de overheidstaken overgeheveld werden naar de gemeenten. Deze twee veranderingen hebben geresulteerd in onzekerheid voor zowel de burger als wel voor de hulpverlener (Scheffers, 2015, P.30). Als professional ben je binnen de Wmo 2015 gericht op het creëren van sociale samenhang en het bevorderen van participatie. De bezuinigingen zorgen ervoor dat er meer met vrijwilligers gewerkt gaat worden, om zo een gedeelte van de zorgtaken op te vangen (Scheffers, 2015 p.34).

De invoering van de Wmo 2015 is onderdeel van een kanteling in de gehele breedte van de samenleving. Volgens Jan Rotmans (VPRO, 2015) zitten we niet in tijden van verandering, maar in een verandering van tijd. Jorn Bruining en Tom de Haas (2016, p.19) stellen dat we langzaam bewegen richting een samenleving waar de waarden als eigen kracht, doe het samen zelf, duurzaamheid, tijdelijke verbindingen en vertrouwen een centrale plaats in gaan nemen.

Deze kanteling in de zorg, zorgt ervoor dat er een groter appel gedaan wordt op het inzetten van vrijwilligers binnen het welzijnswerk in Nederland. Hierdoor zijn er veel vrijwilligersorganisaties ontstaan. Voor deze kanteling was er al een organisatie die met de doelgroep jongeren als vrijwilliger werkte. Dit is Inspiratienetwerk TijdVoorActie (dat in het vervolg van dit document TijdVoorActie wordt genoemd). Zij is tevens de opdrachtgever van dit onderzoek. TijdVoorActie bestaat anno 2016 uit drie medewerkers. Dit zijn Eelke Dekens (directeur), Maries van der Hek (netwerkcoördinator) en Johanna Hoving (coördinator van het programma Vrijwillig Dichtbij¹).

Inspiratienetwerk TijdVoorActie inspireert jongeren om initiatief te nemen in het vormgeven van een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. Hierbij richten de jongeren zich op wat zij vandaag in hun directe omgeving kunnen doen. Dit gaat verder dan hier en daar een project uitvoeren. De jongeren maken dit tot levensstijl. Concreet zoekt TijdVoorActie jonge mensen die in hun eigen woonplaats een jongeren vrijwilligersnetwerk op willen zetten. Deze jongeren zijn de pioniers die een lokaal netwerk oprichten en leiden in de vorm van een stichting.

¹ Vrijwillig Dichtbij; dit is een landelijk samenwerkingsprogramma van vrijwilligersorganisaties dat wordt uitgevoerd door het NOV (Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk) in opdracht van het ministerie van VWS (ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport).

TijdVoorActie is in 2001 ontstaan vanuit het initiatief van een aantal Edese jongeren die zich vrijwillig gingen inzetten voor hun medemens. Eind 2003 werd de landelijke stichting TijdVoorActie opgericht met als doel: jongeren enthousiast maken om zich actief in te zetten voor de medemens. In 2009 ontstond in de plaats Ede vanuit een conferentie het lokale jongeren vrijwilligersnetwerk Dien je Stad. Deze jongeren wilden de bereidheid delen om de stad te dienen als levensstijl. De uitkomst van deze conferentie was dat er veel draagvlak onder jongeren is om deze levensstijl op te pakken. De inspiratiebron van de medewerkers van TijdVoorActie is Jezus. Zoals Hij op aarde was om anderen te dienen, zo willen de betrokkenen van TijdVoorActie zich inzetten voor hun omgeving. TijdVoorActie bestaat uit drie medewerkers die voor de stichting werken en een bestuur dat stuurt op afstand. Hierdoor ligt veel beleids- en visievorming bij het medewerkersteam. Het uiteindelijke doel is een omslag van cultuur in Nederland. Hiermee doelen zij op een cultuur waarin jongeren met elkaar het samenleven vorm geven. TijdVoorActie wordt op haar beurt gefinancierd door diverse fondsen, bijdragen van samenwerkingspartners en met een bijdrage vanuit het ministerie van VWS door deelname aan het landelijke programma Vrijwillig Dichtbij 2015-2018.

Wanneer wij spreken over het begrip pioniers, bedoelen wij de netwerkcoördinatoren die eigen lokaal netwerk zijn begonnen en die al actief hulp en netwerk bieden. Dit zijn Eelke Dekens en Maries van der Hek in Ede met Netwerk Dien je Stad. In Arnhem is dit Bert Jan Reefhuis met Netwerk Samen Arnhem. In de gemeente Veenendaal zijn dat Henrieke Segers en Christa Doornenbal met Netwerk voor Jou. In Zwolle zijn dit Ard ten Brinke en Egbert Jan Tijssen met Stichting Hart voor Zwolle. In totaal zijn er dus zeven verschillende pioniers en vier lokale netwerken. Op dit moment zijn er ook nog vijf lokale netwerken die in de opstartfase zitten. Wanneer wij spreken over een netwerk met het oog op de pioniers, dan hebben wij het over de lokale organisatie met een jongeren vrijwilligersnetwerk die jongeren inzet om mensen met weinig of geen netwerk te voorzien van hulp en netwerk. Het lokale netwerk is gericht op het bieden van hulp en netwerk aan mensen die zelf weinig of geen netwerk hebben. Daarbij werken zij servicegericht en iedereen kan meedoen. Een netwerk bestaat uit lokale maatschappelijke- en welzijnsorganisaties, scholen, bedrijven, studentenverenigingen, kerken, de pioniers, de hulpontvangers, de vrijwilligers en het coördinatieteam en een bestuur. Het lokale netwerk richt zich op jonge vrijwilligers van 15 tot 30 jaar. Het bieden van hulp en netwerk kan bestaan uit verschillende interventies. Dit kunnen zijn: meer structurele hulpprojecten zoals maatjesprojecten, of een eenmalige praktische klus zoals een tuintje onkruidvrij maken, of sociale ondersteuning.

Door startbijdragen vanuit landelijke fondsen, lokale fondsenwerving, gemeentelijke subsidie en bijdragen van o.a. bedrijven, kerken en donateurs creëren pioniers een parttime baan binnen hun eigen stichting. De pioniers krijgen ondersteuning vanuit TijdVoorActie bij o.a. het aangaan van samenwerkingsverbanden binnen de gemeente, het werven van fondsen, het samenstellen van het bestuur, het reilen en zeilen binnen de stichting en een stukje persoonlijke inspiratie en ontwikkeling. TijdVoorActie heeft hier een adviserende rol en kader scheppende functie. De besluitvorming ligt volledig bij de pionier en zijn bestuur.

De startpositie van de pioniers wordt gebaseerd op de visie, kwaliteiten, de persoonlijke inspiratie en intrinsieke motivatie die zij hebben om de samenleving te dienen. TijdVoorActie heeft graag dat de pionier in de plaats woont, waarin het lokale netwerk gesticht wordt. Men kijkt allereerst naar de behoefte en samenwerkingsmogelijkheden in de huidige woonplaats van de pioniers. Bij voldoende draagvlak wordt er een begin gemaakt met het bouwen van het netwerk. Een lokaal jongeren vrijwilligersnetwerk sluit aan bij bestaande structuren en organisaties.

Netwerk Dien je Stad is het eerste lokale jongeren vrijwilligersnetwerk. Dit lokale netwerk is in 2009 ontstaan. Binnen dit lokale netwerk is in 2010 een eenmalig onderzoek gedaan naar het activeren van studenten aan de Christelijke Hogeschool Ede tot vrijwillige maatschappelijke dienstbaarheid. De resultaten uit dit onderzoek zijn geweest dat jongeren persoonlijk geraakt en benaderd moeten worden

om ze te activeren. Men moet inzetten op persoonlijke inspiratie, motivatie en confrontatie met de nood in hun directe omgeving (Agteres en Heemskerk van, p.5).

1.2 | VERHELDERING VAN DE HANDELINGSVERLEGENHEID

De lokale pioniers werken volgens een basisconcept waarbij ze uitgaan van onderlinge hulp, vrijwilligerswerk, mensen die voor elkaar van betekenis zijn en mensen die samenleven. Het gevolg hiervan is dat netwerken op laagdrempelige wijze structureel opgebouwd kunnen worden. Het gemeenschappelijke doel en de ervaring van de adviseurs binnen TijdVoorActie zorgen voor structuur.

Op dit moment ontbreekt er binnen deze werkwijze een duidelijk gefundeerde onderbouwing vanuit het sociaal werk. Dit terwijl volgens betrokkenen de netwerken uitstekend passen binnen het beleid van de Wmo. Het aantal jaarlijkse projecten neemt significant toe.

Vanuit de Wmo 2015 is er meer behoefte aan vrijwilligers (Scheffers, 2015 p.34). Hierdoor stijgt het aantal hulpvragen dat bij de pioniers terecht komt. Hulpvragers worden veelal aangedragen bij de pioniers vanuit de professionele hulpverlening. Meestal gaat het om taken waar de professionele hulpverlening geen tijd meer voor krijgt op basis van de afgegeven indicatie. Deze taak kan door een vrijwilliger opgepakt worden. De pioniers zoeken vervolgens een geschikte vrijwilliger om de hulpvraag op te lossen en begeleiden dit proces.

Er beweegt veel binnen het sociaal werk en TijdVoorActie neemt volgens directeur Eelke Dekens een steeds meer opvallende samenwerkingspositie in binnen het vrijwilligerswerk. Deze positie vraagt meer en meer om een goede onderbouwing vanuit het sociaal werk om de werkwijze naar andere partijen uit te kunnen leggen. Hij realiseert zich dat als er nu een partij is die vraagt naar hun werkwijze, er eigenlijk slechts een concept ligt. Er is wel een visie, missie en doel van waaruit gewerkt wordt, maar geen theoretisch gefundeerde en schriftelijk uitgewerkte werkwijze. Stelt een samenwerkingspartner dit als voorwaarde, dan kan dat volgens Eelke Dekens een blokkade opleveren waardoor de samenwerking niet tot stand kan komen. Deze theoretisch gefundeerde en schriftelijk uitgewerkte methodiek brengt met zich mee dat TijdVoorActie duidelijk kan verantwoorden wat de netwerken doen, waarmee ze meer samenwerkingen aan kunnen gaan en partners kunnen vinden in het uitdragen en ondersteunen van de visie.

Het deel wat om onderzoek vraagt, is de werkwijze van de pioniers. Namelijk de werkwijze in het aangaan van samenwerkingen en het oplossen en begeleiden van hulpvragen (hulpontvangers en vrijwilligers). Dit onderzoek wordt uitgevoerd bij de pionier die het lokale netwerk begeleidt. Het onderzoek levert een duidelijk advies op waaruit TijdVoorActie een methode kan ontwikkelen, met een duidelijke theoretische onderbouwing die aansluit bij de Wmo 2015.

Voor TijdVoorActie is het van belang dat het innovatieve concept kan groeien in Nederland. Met een goede onderbouwing van de werkwijze levert dat de volgende voordelen op:

1| *Samenwerking met veel partijen als lokale overheid, zorg- en welzijnsorganisaties, scholen etc.*

De Wmo 2015 binnen de participatiemaatschappij zoals deze er nu uit ziet, vraagt iets anders van vrijwilligers dan de oude manier van werken (lees: verzorgingsstaat). Vanuit de methode kunnen zij vrijwilligers optimaal toerusten in het nieuwe werken en zal voor veel partijen de samenwerking met een lokaal netwerk uiterst aantrekkelijk zijn.

2| *De lokale netwerken kunnen beter onderbouwd (nieuwe) subsidie aanvragen doen.*

Door de eerder beschreven stijgende vraag naar vrijwilligers, hebben de netwerken meer middelen nodig om hierin te voorzien. Hier wringt de schoen op dit moment. Doordat een gefundeerde onderbouwing nog ontbreekt, kan het soms lastig zijn om bij lokale bestuurders en fondsen aanspraak te maken op subsidie.

3| *Door op een theoretisch onderbouwde manier te blijven innoveren, blijf je als organisatie vooraan de ontwikkeling staan.*

Dit is nodig om de cultuurverandering te realiseren die TijdVoorActie voor ogen heeft. TijdVoorActie heeft visie voor een samenleving waarin jongeren het verlangen hebben om naar elkaar om te zien. Zij zet zich in voor een Nederlandse samenleving waarin mensen naar elkaar omzien.

Eelke Dekens heeft in het kennismakingsgesprek benoemd dat de pioniers wel degelijk methodisch te werk gaan. Methodisch werken is in essentie gewoon werken volgens een bepaalde manier. Om helder te hebben wat er precies onder methodisch werken verstaan wordt, is er kort onderzoek gedaan naar wat er in de literatuur geschreven is over methodisch werken. Opvallend is dat er in veel documenten geschreven wordt vanuit bepaalde voorkennis over wat methodisch werken is, waardoor het begrip methodisch werken niet expliciet uitgewerkt wordt.

Wij hebben vier definities gevonden van methodisch werken. Er zijn meerdere definities te vinden, maar wij hebben ervoor gekozen om vier definities naast elkaar te kunnen leggen. Met vier definities kunnen wij een goed beeld geven van wat elementen zijn van methodisch werken. De volgende definities zijn gevonden in de literatuur.

Gerritsen & Birnie (2011) noemen vier aspecten bij methodisch werken. In de eerste plaats is het letterlijk werken volgens een bepaalde methode. In de tweede plaats wordt ordelijk en volgens een bepaald systeem gewerkt. Dit betekent werken volgens een logisch geordende werkvolgorde waarmee de hulpverlening vorm wordt gegeven. In de derde doelgericht gewerkt aan de hand van een op voorhand gesteld plan met daarin een aantal doelen. Tot slot noemen Gerritsen & Birnie (2011) het procesmatig werken waarin je je bewust bent van alles processen die er in het hulpverleningsproces spelen. Expliciet worden er drie genoemd. De interactieontwikkeling heeft betrekking op de omgang met elkaar, de actie en reactie op elkaar. Cliëntontwikkeling is het proces wat de cliënt ondergaat om de oplossing tot zijn probleem te bereiken. En als derde proces wordt de probleemontwikkeling genoemd, waarbij het draait om het proces hoe het probleem opgelost is of hoe de cliënt zo min mogelijk van het probleem last kan ervaren. (Gerritsen & Birnie, 2011, pp. 67-73).

In het boek *Methodisch werken in de gezondheidszorg* (2015) noemen de zeven auteurs methodisch werken een weldoordachte manier van handelen om een bepaald doel te bereiken of een probleem op te lossen. Een voorwaarde van methodisch werken is het stellen van een doel. Een methode helpt om het doel te bereiken. De methode kan gezien worden als het proces en het doel kan gezien worden als het product. Wanneer er van meerdere methoden gebruikt wordt gemaakt, dan is volgens de auteurs sprake van een methodiek. Methodiek is een systematisch werkwijze om helder in kaart te brengen hoe er te werk wordt gegaan. (Coussens, A. et al., 2011 p.16).

Volgens Meindersma (2015) bestaat methodisch werken niet uit dichtgetimmerde protocollen, maar juist uit algemene werkprincipes en globale stappen. Een methode is een middel om gewenste resultaten te behalen. Een methode is geen doel op zich. Belangrijke kwaliteiten voor een professional zijn kennis, intuïtie en improvisatietalent. De kennis van een professional kan helpen om in te zien wat wel en niet werkt bij de toepassing van een methode. (Meindersma, 2015, p.2).

In *Methodisch werken met zorgleefplan, ondersteuningsplan of begeleidingsplan* (z.d.) bevat methodisch werken een aantal logische stappen. In deze stappen draait het om het verzamelen van informatie en vaststellen van de problematiek. Er wordt gekeken naar een planning en deze wordt uitgevoerd. Tot slot wordt er geëvalueerd en waar nodig wordt de planning bijgesteld. De stappen die ondernomen worden, worden allemaal gerapporteerd in een begeleidingsplan. (Methodisch werken met zorgleefplan, ondersteuningsplan of begeleidingsplan, z.d.).

Opmerkelijk is dat volgens Meindersma (2015) andere facetten belangrijk zijn, dan bij de andere genoemde definities. Meindersma (2015) noemt expliciet de kennis, intuïtie en het improvisatietalent van de professional bij het methodisch werken. In de andere definities is methodisch werken meer dichtgetimmerd en draait het om procesmatig, systematisch en doelgericht werken.

1.3 | KERNBEGRIPPEN IN DE VRAAGSTELLING

In de handelingsverlegenheid zoals eerder omschreven, is terug te lezen dat er op het moment geen eenduidig document is wat de handelingswijze van de pioniers van TijdVoorActie representeert. In het onderzoek is gezocht naar hoe betrokkenen (lees: pioniers) de huidige werkwijze op een methodische manier verantwoorden. TijdVoorActie zegt op hun website het volgende over jonge pioniers: “Wat kun je vandaag voor de mensen om je heen betekenen? Jonge pioniers zijn het antwoord op deze vraag. Ze zien mensen in hun omgeving in hun nood of behoefte en reageren hier direct op. Door zelf de handen uit de mouwen te steken op een manier die aansluit bij hun leefwereld, tijd en talenten. Samen met andere jongeren zien pioniers nieuwe mogelijkheden om van betekenis te zijn voor mensen. Dit kan dichtbij in het klein en ook in het groot door de krachten van jongeren samen te bundelen. TijdVoorActie inspireert jongeren om hun leven te delen.” (www.tijdvooractie.nl).

Letterlijk betekent methodisch volgens een bepaalde methode, ordelijk. Methodisch werken betekent ook dat je gebruikt maakt van een bepaalde, of meerdere methodieken (Gerritsen & Birnie, 2011, p. 67). Methodisch werken kent drie elementen: doelgerichtheid, procesmatig werken en systematisch werken. Doelgerichtheid betekent niets meer en niets minder dan dat je gericht bent op het behalen van gestelde doelen. Procesmatig werken betekent dat je gericht bent op de verschillende processen in de hulpverlening en dat de hulpverlening gefaseerd vorm wordt gegeven. Het begrip systematisch gaat over het gegeven dat er gewerkt wordt vanuit een logisch geordende werkvolgorde waarmee het werk in de hulpverlening vorm wordt gegeven, bijvoorbeeld de regulatieve cyclus (Gerritsen & Birnie, 2011, pp. 68-73). De pioniers gebruiken niet het begrip cliënt, maar spreken van het begrip hulpontvangers. De term hulpontvangers is een synoniem voor cliënt.

De visie en missie van de lokale netwerken staan niet los van de visie en missie van TijdVoorActie. In bijlage 1 kunt u de verschillende visies en missies lezen en het doel van elk lokaal netwerk. Het doel vloeit voort uit de visie en de missie. Het doel van TijdVoorActie is: “Jongeren die zich inzetten voor de mensen om zich heen.” (www.tijdvooractie.nl). Het doel van elk lokaal netwerk is gerelateerd aan dit doel, namelijk burgers met weinig of geen netwerk voorzien van hulp en netwerk. Dit vindt plaats door het inzetten van jongeren. Zo zijn er dus verschillende lokale netwerken met elk hun eigen omschreven doel, visie en missie, die wel gelinkt is aan TijdVoorActie. Op het moment dat een jongere zich inzet voor mensen om zich heen, is er sprake van een realisatie van het doel van TijdVoorActie. Volgens hoogleraar Jan Willem Duyvendak vraagt elke wijk om zijn eigen specifieke aanpak (www.zeeburgnieuws.nl). Elk netwerk gaat op een eigen manier te werk, omdat elke stad (en elke wijk) vraagt om een eigen aanpak en een eigen benadering. De wijze waarop er gewerkt wordt om vorm te kunnen geven aan de doelstelling, is voor elk lokaal netwerk authentiek, maar er zijn volgens directeur Eelke Dekens wel degelijk raakvlakken.

Wij zijn in gesprek gegaan met de verschillende pioniers. Zodoende kon er een beeld gevormd worden over hoe zij in de praktijk vorm geven aan hun werkzaamheden. Uit de bestudering van de literatuur en de praktijk zijn er conclusies getrokken.

Een professional wordt geacht om verantwoording af te kunnen leggen over het nut, de noodzaak en effectiviteit van zijn werk. Het advies wat geschreven is aan TijdVoorActie komt voort uit de vergelijking van de literatuur en de praktijk. Het advies is gericht op onderbouwing en de aanscherping van de methodische verantwoording met het oog op progressie. Het doel is geweest om een innovatieve bijdrage te leveren aan de professionalisering van TijdVoorActie.

1.4 | VRAAGSTELLING EN RICHTINGGEVENDE ONDERZOEKSVRAGEN

Naar aanleiding van de handelingsverlegenheid zoals omschreven in hoofdstuk 1.2 zijn wij gekomen tot de volgende hoofdvraag voor ons onderzoek:

Op welke manier geven de pioniers van TijdVoorActie invulling aan het methodisch (d.i. systematisch, procesmatig, doelgericht) werken en welke elementen uit de literatuur sluiten ook inhoudelijk aan bij die werkwijze?

Hieronder volgen een drietal deelvragen die een bijdrage hebben geleverd aan het beantwoorden van de hoofdvraag.

- 1| *Wat zijn bruikbare elementen uit de literatuur voor de realisatie van de visie en missie van het eigen lokale netwerk van de verschillende pioniers?*
- 2| *Wat is de huidige werkwijze van de pioniers en sluit dit aan bij methodisch werken?*
- 3| *Welke verschillen zijn er tussen de literatuur en de praktijk en wat betekent dit voor een aanscherping van de methodische verantwoording?*

1.5 | DOELSTELLINGEN, DOELGROEP EN RESULTATEN

De doelstellingen van dit onderzoek zijn:

1. Er is een helder beschreven verhaal van hoe elk lokaal netwerk vorm geeft aan de werkwijze.
2. Door middel van het interviewen van de pioniers is er een heldere analyse gemaakt van de werkwijze van de vier netwerken.
3. De koppeling tussen de literatuur en de praktijk resulteert in een methodische onderbouwing van de huidige werkwijze.

Onze doelgroep van het onderzoek is de pioniers van de lokale vrijwilligersnetwerken. Zij geven namelijk leiding aan de netwerken en zijn verantwoordelijk voor de invulling van de werkwijze.

Ons advies heeft als uitgangspunt om op een theoretisch gefundeerde wijze een handreiking te doen voor het aanscherpen en verantwoorden van de werkwijze. In onze conclusies en aanbevelingen komen handreikingen naar voren die gebruikt kunnen worden voor nader onderzoek. De conclusies en aanbevelingen worden gegeven aan TijdVoorActie en hun medewerkers. Tevens zullen de pioniers hierin betrokken worden. Zij kunnen deze conclusies en aanbevelingen gebruiken om de werkwijze aan te

scherpen. De medewerkers van TijdVoorActie kunnen de conclusie en aanbeveling gebruiken om een eigen methodiek te ontwikkelen.

1.6 | BESCHRIJVING EN VERANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSMETHODEN

Er is gekozen voor een kwalitatief beschrijvend onderzoek in de vorm van een casestudy. Hierbij worden de pioniers van de lokale netwerken als experts gezien. Vanuit het perspectief van de pioniers is gekeken naar hoe zij vorm geven aan de werkwijze. Vanuit de literatuur is er gekeken of dit aansluit bij methodisch werken. Tevens is er gekeken naar welke bruikbare elementen uit de literatuur toepasbaar zijn op de lokale netwerken. Er is gezocht naar het verband tussen de literatuur en de werkwijze van de pioniers. In dit onderzoek is sprake van een verkennende onderzoeksvraag. De werkwijze is verklaard aan de hand van de literatuur.

1.6.1 | LITERATUURSTUDIE

Vanuit de literatuur zijn de bruikbare elementen onderzocht die toepasbaar zijn op de visie en missie van de lokale netwerken van TijdVoorActie. Het doel van de organisatie is hierin ook meegenomen. In de literatuur zijn bruikbare elementen gevonden. Bruikbare elementen zijn gedeelten uit de literatuur die toepasbaar zijn op de organisatie TijdVoorActie en de netwerken van de pioniers gericht op het methodisch werken. In de literatuur is er gekeken naar methodieken die aansluiten bij de Wmo en bij de werkwijze van de pioniers. Voor de literatuur zijn de criteria:

1. Het dient aan te sluiten bij:
 - a. De Wmo 2015
 - b. Het versterken van de eigen kracht van de burger
 - c. Ondersteuning van het sociale netwerk
2. Is gericht op:
 - a. Participatie van de burger
 - b. Het inzetten van vrijwilligers
3. Levert een bijdrage aan de eerder genoemde overeenkomsten van de definities van methodisch handelen.

Om gericht op zoek te gaan naar de literatuur zijn er verschillende zoekmethoden toegepast. In eerste instantie is gebruik gemaakt van de literatuur die aangereikt is tijdens de opleidingsjaren van Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Daarnaast is er gericht gezocht via o.a. Google Scholar met gerichte zoektermen. Deze zoektermen zijn te vinden in bijlage 3. Er is gebruik gemaakt van de databanken MOVISIE en HBO Kennisbank. In het zoeken naar de literatuur is er gebruik gemaakt van BOLAS. Dit is een effectieve projecttool waarmee je gemakkelijk bronnen vindt, bewaart en deelt. Met deze projecttool kan er slimmer gezocht worden op internet.

1.6.2 | INTERVIEWS

De meest passende onderzoeksmethode is de casestudy. Het onderzoek concentreert zich namelijk op de pioniers in hun context en hun werkwijze. Alleen de vier draaiende lokale netwerken zijn geselecteerd. Hierbij richt het onderzoek zich op de pioniers, omdat zij vorm geven aan deze werkwijze. Er zijn een aantal startende pioniers, maar deze zijn niet representatief voor ons onderzoek. Zij moesten namelijk nog vorm geven aan hun werkwijze. Het onderzoek heeft een beschrijvend karakter waarin de pioniers ingaan op hoe er binnen het eigen lokale netwerk gewerkt wordt. In totaal zijn er op dit moment zeven pioniers werkzaam. Dit zijn:

1. Netwerk Dien je Stad Ede | Eelke Dekens & Maries van der Hek | Ede
2. Netwerk Samen Arnhem | Bert Jan Reefhuis | Arnhem
3. Netwerk Samen voor Jou | Henrieke Segers & Christa Doornenbal | Veenendaal
4. Hart voor Zwolle | Ard ten Brinke & Egbert Jan Tijssen | Zwolle

De pioniers zijn de waarnemingseenheden. Drie van de vier netwerken werken in duo's. Iedere pionier wordt gezien als een expert omdat zij vorm en inhoud geven aan de lokale netwerken. In het Plan van Aanpak werd er geformuleerd dat elke pionier afzonderlijk geïnterviewd zou worden, zodat zij elkaar niet kunnen aanvullen of beïnvloeden. Echter na overleg met de opdrachtgever en de afstudeerbegeleider is ervoor gekozen om de pioniers zoveel mogelijk in hun eigen context te interviewen, dus ook in de context van duo's. Wanneer de pioniers afzonderlijk van elkaar geïnterviewd worden, zullen zij in principe dezelfde informatie geven alleen dan anders geformuleerd, aangezien het gaat over de dagelijkse werkwijze. In totaal zijn er vier interviews af genomen waarin alle pioniers hun verhaal hebben gedaan. Er is dus sprake van een volledige dekking als het gaat om de vraag of het onderzoek representatief is.

Er is gekozen voor een half-gestructureerd interview en gebruik gemaakt van een topiclijst. Dit is een mondeling interview geweest. De keuze voor een half-gestructureerd interview is omdat we wilden doorvragen aan de hand van een aantal topics.

De topics zijn gedefinieerd vanuit de eerder bestudeerde literatuur en de verkenning van de organisatie. De topics leiden ons tot beantwoording van deelvraag 2. Het onderwerp dat in de interviews centraal staat is de werkwijze van de pioniers en de manier waarop deze aansluit bij methodisch werken.

De topics zijn weer onderverdeeld in een aantal subtopics die met name gericht zijn op de literatuur. We hebben de pioniers vrijgelaten in het beantwoorden van de vraag omtrent het topic. Naderhand is er navraag gedaan naar de subtopics wanneer deze nog niet aan bod zijn gekomen. Deze werkwijze is tot stand gekomen om enerzijds de pionier vrij te laten in zijn antwoord en anderzijds de relevante eerder bestudeerde literatuur aan bod te laten komen.

Om een zo volledig mogelijk beeld te kunnen schetsen van de werkwijze van de pioniers hebben we de volgende topics geformuleerd: werkwijze, legitimering, pionier, hulpontvangers, vrijwilligers, het netwerk, transitie en positionering. Een uitwerking van de topics en de subtopics zijn terug te vinden in bijlage 2.

In hoofdstuk 3 is de informatie vanuit de interviews geanalyseerd. Voor deze analyse is zijn de interviews volledig uitgeschreven en vervolgens gelabeld. Aan deze labels zijn fragmenten gekoppeld. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. Dit vormt de basis voor de beschrijving van de werkwijze die wordt beschreven in hoofdstuk 3. Hierin worden steeds verwijzingen gemaakt naar het bronnenboek (bijlage 7). De naam verwijst naar de geïnterviewde persoon. De datum verwijst naar de dag waarop het interview is afgenomen. Vervolgens staat er een verwijzing naar het tekstfragment achter de naam en datum. Het eerste getal verwijst naar het interview. Wat na de punt volgt, verwijst naar het fragment. Bijvoorbeeld: Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.64. Soms worden er twee namen genoemd, bijvoorbeeld Van der Hek & Dekens. In drie van de vier gevallen zijn de interviews in duo's opgenomen. Wanneer er twee namen staan bij de verwijzing, betekent dit dat beide personen iets gezegd hebben wat over dit onderwerp gaat.

1.6.3 | DATA ANALYSE

Na het afnemen van de interviews zijn de volgende stappen gezet om tot een goede data analyse te kunnen komen. Hieronder een weergave en uitleg van deze stappen.

1. Interviews transcriberen

Er is gekozen om de interviews letterlijk uit te schrijven om een zo exact mogelijke weergave te krijgen van wat de pioniers in de interviews hebben ingebracht.

2. Fragmenteren

Als vervolg is er een eerste indeling gemaakt van de interviews in fragmenten waarbij ieder fragment zich concentreert rondom één onderwerp. Hierbij is alle niet relevante tekst in de uitgewerkte interviews geschrapt.

3. Labelen (Iteratief proces)

Om op een goede manier van start te gaan met het verwerken van de informatie is het literatuuronderzoek als basis genomen voor het open coderen van de fragmenten. Deelvraag 2 vormt hierbij het uitgangspunt. Namelijk, de werkwijze van de pioniers. Hoe geven zij hier invulling aan? De interviewtopics zijn direct afgeleid uit het literatuuronderzoek. Deze worden daarom ook als basis genomen voor het open coderen. Hierbij is het van belang om dit zo neutraal mogelijk uit te voeren om open te blijven staan voor de input van de pioniers. Om deze reden is gekozen om de interviewtopics weliswaar als basis te nemen, maar niet leidend te laten zijn. Ze worden op losse wijze gehanteerd. Op deze wijze zijn een tweetal interviews gecodeerd. Hieruit is een lijst met labels ontstaan bestaand uit interviewtopics en steekwoorden uit de diverse fragmenten. Deze labels zijn bediscussieerd en geordend. Zowel de bestaande interviewtopics als de nieuwe labels zijn ingepast in een structuur. Op deze manier zijn geen essentiële aspecten uit de interviews over het hoofd gezien. Na het synthetiseren is kort gereflecteerd op de uitkomst.

Hierbij zijn de volgende afwegingen gemaakt:

- o Het interviewtopic legitimering wordt in het labelsysteem omgezet naar verantwoording. Dit omdat de term verantwoording beter bekend is bij de pioniers. Men lijkt zich met het woord legitimering niet altijd raad te weten.
- o Het interviewtopic coördinator wordt in het labelsysteem omgezet naar pionier. Dit omdat de taak van pionier breder is dan die van coördinator. De term coördinator lijkt niet genoeg dekkend te zijn voor de werkzaamheden van de respondenten.
- o Het interviewtopic netwerken wordt in het labelsysteem omgezet naar rol lokaal netwerk. Dit omdat de netwerken een te algemene omschrijving is. Men kan spreken van het netwerk van de hulpontvanger of het netwerk van het lokale vrijwilligersnetwerk. Er is gekozen om binnen dit topic de rol van het lokale vrijwilligersnetwerk te scharen en het netwerk van de hulpontvanger onder te brengen onder het kernlabel hulpontvanger.

De overige topics uit de interviews vormen de andere kernlabels, namelijk: werkwijze, hulpontvangers, vrijwilligers, transitie en positionering lokaal netwerk. Onder de kernlabels vallen een aantal labels die leiden tot een zo compleet mogelijk inzicht in de werkwijze van de pioniers. De uitwerking van het complete labelsysteem is terug te vinden in bijlage 5. Met de ontstane structuur zoals hierboven beschreven zijn de eerste twee interviews opnieuw gelabeld. Tegelijkertijd is er een overzicht gemaakt van de vindplaatsen van de labels om zo overzichtelijk te houden hoeveel fragmenten er onder specifieke labels vallen en of er geen overlap is.

Tijdens dit proces is er nog wat bijgestuurd aangaande de labels. Zo kwam het label 'hulpvraag' terug onder zowel 'hulpontvangers' als onder 'werkwijze'. Er is gekozen om het label 'hulpvraag' onder het kernlabel 'hulpontvangers' te veranderen in 'richtlijnen', omdat het hier specifiek gaat over voorwaarden om een hulpvraag aan te nemen. Deze voorwaarden liggen bij de hulpontvanger. Bij de werkwijze wordt meer ingegaan op het omgaan van het lokale netwerk met een hulpvraag. De laatste twee interviews zijn gecodeerd aan de hand van het stevig staande theoretische concept. Er is geen nieuwe input meer

ontdekt waardoor het concept opnieuw aangepast moest worden. Alle informatie uit de laatste twee interviews past binnen de bestaande labels.

1.7 | SAMENVATTING

Door de invoering van de Wmo 2015 is meedoen het sleutelbegrip geworden. De overheid heeft zorgtaken overgeheveld naar gemeenten. Tegelijkertijd zijn er bezuinigingen doorgevoerd. Door de bezuinigingen wordt er een groot appel gedaan op vrijwilligers. Hierdoor zijn er veel vrijwilligersorganisaties ontstaan. Inspiratienetwerk TijdVoorActie is in 2001 al ontstaan en richt zich specifiek op de doelgroep jongeren. TijdVoorActie inspireert jongeren om initiatief te nemen in het vormgeven van een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. Hieruit ontstaan lokale jongeren vrijwilligersnetwerken die opgezet worden door pioniers. Deze lokale netwerken bieden hulp en netwerk aan kwetsbare mensen die zelf of geen netwerk hebben. Deze lokale netwerken (en TijdVoorActie) worden gefinancierd vanuit fondsen, door subsidies of giften.

De handelingsverlegenheid is dat de pioniers werken volgens een basisconcept waarbij ze uitgaan van onderlinge hulp, vrijwilligerswerk, mensen die voor elkaar van betekenis zijn en mensen die samenleven. Op dit moment ontbreekt er binnen deze werkwijze een duidelijk gefundeerde onderbouwing vanuit het sociaal domein terwijl volgens betrokkenen het lokale netwerk uitstekend past binnen het beleid van de Wmo. Het vrijwilligersnetwerk krijgt een steeds meer opvallende positie binnen het vrijwilligerswerk. Deze positie vraagt om een goede onderbouwing vanuit het sociaal domein, om zo de manier van werken te kunnen verantwoorden. Om hier een antwoord op te kunnen geven, worden de literatuur en de praktijk onderzocht. Dit is een kwalitatief beschrijvend onderzoek. Een belangrijk gegeven is methodisch werken. Eerst wordt de literatuur bestudeerd vanuit het sociale domein die aansluit bij de visie en missie van de lokale netwerken. Vanuit deze literatuur worden de pioniers geïnterviewd. De informatie die hieruit voortkomt, wordt met elkaar vergeleken. Uiteindelijk is het doel om een helder verhaal te schrijven hoe elk lokaal netwerk vorm geeft aan de werkwijze. Het doel is om de koppeling te maken tussen de literatuur en de praktijk, wat resulteert in een methodische onderbouwing van de huidige werkwijze. Het volgende hoofdstuk vormt de basis voor de interviews. In dit hoofdstuk wordt de literatuur bestudeerd en beschreven die aansluiten bij de visie en missie van de lokale netwerken.

HOOFDSTUK 2 | THEORETISCHE KADER

In dit hoofdstuk staat de eerste deelvraag centraal. Deze vraag is: Wat zijn bruikbare elementen uit de literatuur voor de realisatie van de visie en missie van het eigen lokale netwerk van de verschillende pioniers? Eerst wordt er een duidelijk beeld geschetst van de visie en de missie van elk lokaal netwerk. Dit beeld wordt gebruikt als vertrekpunt van waaruit de koppeling met de literatuur gemaakt kan worden. Hierin volgt eerst een uitleg over hoe er gezocht is naar de literatuur. Vervolgens wordt de koppeling tussen de onderzochte literatuur en de visie en missie van de lokale netwerken gemaakt. Dit is uitgeschreven per theorie. De laatste paragraaf bevat de conclusie. Hierin zal een antwoord gegeven worden op deelvraag 1 van dit onderzoek en wordt de basis neergezet van de topics waar het interview op gebouwd is. Vanuit hier wordt de stap gemaakt naar deelvraag 2.

2.1 | VISIE EN MISSIE

Om een helder beeld te krijgen waar we het over hebben, wordt er eerst een overzicht gegeven van de visie en missie van de lokale netwerken. Dit vormt namelijk ons vertrekpunt voor de literatuurstudie op zoek naar bruikbare elementen. In ons onderzoek naar de visie en missie zagen wij bij elk lokaal netwerk expliciet het doel terugkomen. Het doel is inherent verbonden met de visie en missie. Het doel vloeit voort uit de visie en missie. Om dicht bij de deelvraag te blijven, spreken we in dit hoofdstuk steeds over visie en missie, maar impliceert dit tevens het doel.

De overkoepelende organisatie is TijdVoorActie. Zij heeft als uitgangspunt om jongeren te bereiken die zich inzetten voor de mensen om zich heen. Jongeren gaan in hun eigen leven en omgeving vorm geven aan het samenleven. Dit vindt plaats op vrijwillige basis. TijdVoorActie wil dat jongeren samenwerken met andere jongeren. Het is een levensstijl die zij ontwikkelen. Jongeren delen hun leven met anderen en inspireren elkaar. TijdVoorActie helpt instellingen zoals scholen, maatschappelijke organisaties en kerken met het inspireren en ondersteunen van jongeren in het samenleven. Het is de visie van TijdVoorActie om een netwerk te zijn van een generatie jongeren die zelf de verandering is (www.tijdvooractie.nl).

De lokale netwerken bestaan uit jongeren die geïnspireerd zijn door TijdVoorActie. Zij werken mee om op hun manier weer jongeren te bereiken die zich inzetten voor de samenleving. Wanneer de visie en missie van elk lokaal netwerk op elkaar gelegd worden kan geconstateerd worden dat er veel raakvlakken zijn. Het algemene doel is bij elk lokaal netwerk hulp en netwerk bieden aan kwetsbare medebewoners van de stad. De algemene visie is gericht op een samenleving die vormgegeven wordt door jongeren. De algemene missie is het verlangen van een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. Het middel om dit te realiseren is de inzet van jongeren. Hierboven staan de visies en missies van de lokale netwerken kort samengevat. Deze zijn van de websites van het eigen lokale netwerk gehaald. Voor een uitgebreide versie van de visie en missie van elk lokaal netwerk, verwijzen we u als lezer door naar bijlage 1.

2.2 | LITERATUURSTUDIE

In dit hoofdstuk wordt de literatuur gekoppeld, die voornamelijk geschreven is voor de hulpverlening, aan de visie en missie van de lokale netwerken.

Nu helder is wat het gemeenschappelijke deel is in de visie en missie, wordt er gezocht naar bruikbare elementen voor de realisatie van deze visie en missie. In hoofdstuk 1.3 zijn al kort wat kaders genoemd waaraan de literatuur in ieder geval moet voldoen om in aanmerking te komen voor ons onderzoek. Om dicht bij onze deelvraag te blijven is er gekozen om de literatuur steeds te verbinden met de visie en missie van het lokale netwerk.

2.2.1 | DICHTERBIJ

Na het invoeren van de Wmo 2015 heeft de sociaal werker een andere rol gekregen binnen de samenleving. Van Deur et al. (2013) spreken hier over in het boek DichtErBij. Deze nieuwe rol brengt een aantal competenties met zich mee die voor de sociaal werker steeds meer van belang worden. Het belangrijkste is dat de sociale professional zich in een sleutelpositie bevindt. Zij zijn geacht te zorgen voor evenwicht in de zorg. Zij zijn meer en meer gericht op vroeg en licht ingrijpen en bevordering van de onderlinge samenhang. Zij bouwen aan een stevige basis voor de kwetsbare burger en voeren hierin de regierol.

Terug naar de visie en missie van de lokale netwerken. De hierboven beschreven rol van de sociaal werker geeft de netwerken alle mogelijkheden om het samen leven vorm te geven met jonge vrijwilligers. Voor de netwerken is het van belang dat zij nauw samenwerken met deze sociaal werkers. Zeker nu zij een sleutelrol vervullen en inzetten op de onderlinge samenhang. In de literatuur wordt gesproken over het nabije, alledaagse karakter van hulp, de simpele klusjes en het luisterend oor. Deze zijn uitermate geschikt voor jonge vrijwilligers (Van Deur et al., 2013, pp. 22-23). Het schept ruimte voor de jongeren om naar mensen in hun buurt om te zien. Dit kan prima georganiseerd worden door een lokaal netwerk, mits zij een goede samenwerking hebben met de sociaal werker.

Daarbij is de moderne professional volgens Van Deur et al. (2013) op zoek naar verborgen omgevingskracht van de cliënt (lees: hulpontvanger²). Vrijwilligers zijn onderdeel van deze verborgen omgevingskracht. Een jonge vrijwilliger kan een mooie aanvulling zijn op die punten waar het netwerk van de hulpontvanger te kort schiet.

De methodiek DichtErBij is gestoeld op een drietal bouwstenen, namelijk: empowerment, wederkerigheid en moreel handelen (Van Deur et al., 2013, pp. 29-31). Voornamelijk empowerment en wederkerigheid krijgen vorm binnen het lokale netwerk. Dit is tijdens de kennismaking met de opdrachtgever al kort ter sprake gekomen. Bij empowerment is er tegelijkertijd aandacht voor kwetsbaarheid alsmede unieke talenten die ieder individu bezit. Deze benadering schept de mogelijkheid voor jongeren om daar bij te springen waar mensen kwetsbaar zijn en samen met de unieke talenten die ze hebben aan de slag te gaan. Met deze instelling is enerzijds de vrijwilliger er om de hulpontvanger te helpen in zijn kwetsbaarheid. Anderzijds kan de hulpontvanger daar bijdragen waar hij kan en wordt hij niet als een hulpeloos mens gezien, maar als een mens die ook zijn eigen talenten heeft. De derde belangrijke bouwsteen is moreel handelen. Aan moreel handelen is geen norm te stellen aangaande dominante beleidstaal zoals 'eigen kracht'. In welke mate de cliënt afdoende ondersteunt is in de eigen kracht, heeft te maken met de eigen perceptie van de hulpverlener. De ruimte tussen beleidstaal en de perceptie van de hulpverlener wordt omschreven als moreel handelen. Dat moreel handelen is binnen DichtErBij de ruimte voor de professional om zelf goed te kunnen handelen.

Van Deur et al. (2013) wijzen naar wederkerigheid richting de hulpontvanger die iets terug geeft aan de maatschappij. Enerzijds ontvangt deze hulpontvanger hulp, anderzijds betekent deze hulpontvanger bijvoorbeeld iets voor de buurt. Binnen de visie van de netwerken waarin zij dromen van een samenleving die door jongeren wordt vormgegeven kan wederkerigheid een mooie plaats innemen. Jonge hulpontvangers kunnen iets terug doen en vrijwilliger worden. Zeker wanneer men binnen het begrip empowerment ervan uit gaat dat iedereen zijn eigen talenten heeft. Het enige wat je als lokaal netwerk hoeft te doen is ontdekken wat de talenten van deze hulpontvangers zijn en ze de kans bieden om deze voor iemand anders in te zetten. Dan krijgt deze bouwsteen een mooie plaats in het lokale netwerk.

² Het lokale netwerk gebruikt de term hulpontvanger. Om aansluiting te vinden met de visie en missie van het lokale netwerk, zal er in het vervolg ook gesproken worden van een hulpontvanger i.p.v. een cliënt.

De vijf werkprincipes in DichtErBij (Van Deur et al., 2013, p.34) geven het lokale netwerk ruim de mogelijkheid vorm te geven aan hun missie en visie. Het eerste werkprincipe is gericht op ondersteuning dicht bij de leefwereld van de hulpontvanger. Een jonge vrijwilliger uit de buurt past uitstekend in dit plaatje. Het tweede werkprincipe is gericht op empowerment. Dit is in het gedeelte hiervoor al eerder beschreven. Het derde werkprincipe zegt ons dat de sociaal werker begint met eenvoudige, lichte en korte acties. Bij dit soort interventies kan een jonge vrijwilliger goed van dienst zijn. Het vijfde werkprincipe stelt dat de sociaal werker aan de hand van een cyclisch proces werkt. Dit stelt de vrijwilliger in staat om een deel van de hulpvraag op te lossen en te evalueren aan het einde van de cyclus wat er alsnog moet gebeuren.

Het is voor de pionier van het netwerk ook erg nuttig om middels een cyclisch proces te werken. Een cyclisch proces zoals Van Deur et al. (2013) deze weergeven, stelt de hulpbieder in staat om telkens een deel van de hulpvraag op te lossen zonder dat alles tegelijk aangepakt moet worden. Zo maakt men voor de vrijwilliger en de hulpontvanger de druk minder groot. Voor de realisatie van de visie is het van belang dat voor zowel hulpbieder als hulpontvanger het proces niet te zwaar is. De jongere blijft op deze manier gemotiveerd om zich voor zijn medemens in te zetten.

Als lokaal netwerk is het goed om in te haken op de online community's waar jongeren zich nu in begeven. Hier ben je niet afhankelijk van geografische factoren. De sociaal werkers worden volgens Van Deur et al. (2013) geacht om hier op in te zetten. Sluit je hier bij aan als lokaal netwerk dan kan er bijvoorbeeld een lokale online community ontstaan waarbij hulpvragen sneller worden opgelost.

2.2.2 | OPLOSSINGSGERICHTE HULP- EN DIENSTVERLENING

Deze manier van hulpverlening is een praktische contact- en vraaggerichte methode van werken. In plaats van te onderzoeken wat er allemaal niet goed gaat, richt deze manier van werken zich op de unieke krachten en sterkten van de hulpontvanger. Het gaat om de kortste weg naar het doel. Dit maakt oplossingsgericht werken eenvoudiger, effectiever en korter dan traditionele vormen van hulpverlening. Oplossingsgericht hulpverlening is een methodische manier van hulpverlening wat systematisch, doelgericht en procesmatig gebeurt. In de methode staat de samenwerking tussen cliënt en hulpverlener centraal (Joosen & Van der Vaart, 2012, p. 15). Binnen de lokale netwerken staat de relatie tussen de jongeren (d.i. vrijwilliger) en de hulpontvanger (d.i. cliënt) centraal. Het doel is om hulp en netwerk te bieden en dat doel wordt gerealiseerd door jongeren hulp en netwerk te laten bieden door praktische klussen.

In het oplossingsgericht hulpverlening zijn empowerment en systeemdenken twee essentiële begrippen. Het begrip empowerment streeft naar betrokkenheid van het individu met zijn sociale context te vergroten en te verstevigen. Onderdeel zijn van een groep, een gezin of een familie geeft niet alleen erkenning als persoon, maar geeft ook steun, verbondenheid en betekenis aan het leven (Joosen & Van der Vaart, 2012, p. 18). Het begrip betekenis komt meerdere keren terug in de visie en missie bij TijdVoorActie en bij Hart Voor Zwolle. Jongeren die hulp en netwerk bieden zijn van betekenis voor de ander en ervaren dat zij betekenisvol zijn. De jongeren worden betrokken in een groter geheel. Tevens wordt de hulpontvanger voorzien van netwerk. Wanneer er in de theorie van oplossingsgericht werken wordt gesproken over empowerment, betekent dat men alle bronnen voor verandering aan probeert te spreken en dat zijn in bijna alle gevallen ook hulpbronnen in de context van de cliënt. Volgens de visie en missie biedt het lokale netwerk juist netwerk aan hen die weinig of geen netwerk hebben. Op deze manier heeft het begrip empoweren zoals dat binnen het oplossingsgericht werken wordt genoemd, dus werking aan twee kanten. Aan de kant van de jongere en aan de kant van de hulpontvanger. Overigens wordt er in de literatuur benoemd dat de nadruk ligt op de wisselwerking tussen personen en hun

onderlinge samenwerking. Dit kan niet bevestigd worden wanneer er alleen gekeken wordt naar de visie en missie.

In de manier waarop er binnen oplossingsgericht werken naar problemen gekeken wordt, vallen problemen en mensen niet samen: mensen zijn niet het probleem, maar mensen hebben een probleem (Joosen & Van der Vaart, 2012, p. 23). Ieder mens beschikt over unieke krachten, talenten en verantwoordelijkheden die hem in staat stellen zich te ontwikkelen en keuzes te maken in het leven. Vanuit die optimistische mensvisie gaat men uit vanuit een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie met de ander. In de ontmoetingsgesprekken met de opdrachtgever kwam dit al sterk naar voren. Eelke Dekens heeft in onze ontmoetingen verteld dat de jongeren en hulpontvangers naast elkaar staan. De pioniers staan ook niet boven de jongere of hulpontvanger, maar zij staan naast elkaar.

De visie van oplossingsgericht werken is sterktegericht, doel- en resultaatgericht, samenwerkingsgericht en kortdurend. Sterktegericht wil zeggen, gericht op positieve gedragsverandering. Het is gericht op het ontdekken van wat de krachten of talenten van de ander zijn. De focus wordt gelegd op verantwoordelijkheid en het probleemoplossend vermogen dat ieder mens heeft. Doordat de invloed van de ander op de omstandigheden toeneemt, neemt daarmee ook zijn zelfredzaamheid toe. Hulp en netwerk bieden, is voor jongeren iets wat zij kunnen doen voor een ander. Zij zetten hun talenten en kwaliteiten in om iets voor de ander te kunnen betekenen in hun probleem.

In de oplossingsgerichte methodiek komen een aantal basisvaardigheden terug. Een aantal hiervan zijn relevant voor een lokaal netwerk. Door het geven van complimenten neemt het zelfvertrouwen van de ander toe (Joosen & Van der Vaart, 2012, p. 28). Met normaliseren wordt de ander gerustgesteld met het besef dat deze niet de enige is die dit doet of heeft. Zo kan de jongeren bijgebracht worden dat het normaal is om vrijwilligerswerk te doen. Dit zien we ook terugkomen in de uitgebreide versie van de visies in bijlage 3. Daarin wordt genoemd dat het een levensstijl is onder jongeren.

Een andere basisvaardigheid is aanschuiven van de werkelijkheid. In de literatuur wordt dit als volgt omschreven: "Hiervan kan gebruik gemaakt worden als de cliënt nog geen ideeën heeft omtrent de oplossing van zijn probleem, maar wel beslissingen neemt die voor hem en zijn omgeving schadelijk zijn. Confronteren is dan niet nuttig, omdat daar meestal geen mandaat voor bestaat en het de hulpverlener in een bovenpositie plaatst. Vragen stellen omtrent de consequenties van zijn gedrag geeft de cliënt de mogelijkheid te onderzoeken wat zijn gedrag hem oplevert. Door het aanschuiven van de werkelijkheid blijft de hulpverlener dicht bij de cliënt, zonder een oordeel uit te spreken over diens gedrag en kan de cliënt onderzoeken wat hij met de situatie wil." (Joosen & Van der Vaart, 2012, p. 31). Wanneer dit positief omgedraaid wordt, dan wordt er dus een bewustzijn gecreëerd van het positieve effect van vrijwilligerswerk. In de visie van Hart Voor Zwolle lezen we ook terug dat jongeren zich bewust worden van het belang van participeren.

Vanuit de oplossingsgerichte methodiek (Joosen & Van der Vaart, 2012) worden er een aantal richtlijnen gegeven hoe om te gaan met psychische problematiek. Hoewel deze richtlijnen in eerste instantie bedoeld zijn voor de sociale professional zijn deze richtlijnen niet geheel onbelangrijk voor de vrijwilligers van de lokale netwerken. Deze vrijwilligers krijgen door de invoering van de Wmo 2015 steeds vaker te maken met zware- en psychische problematiek. Dit is een logisch gevolg doordat de Wmo 2015 er op is gericht dat mensen langer thuis blijven wonen. Voor de vrijwilligers houdt dit in dat zij bij mensen thuis kunnen komen met relatief zware problematiek. Voor de lokale netwerken is het van belang dat zij hun vrijwilligers hier op voorbereiden.

Een nieuwsgierige en niet oordelende houding is volgens Joosen & Van der Vaart (2012) van groot belang. Daarbij wijzen zij op een vriendelijke, duidelijke en vasthoudende houding vanwege het claimende gedrag

die sommige mensen met psychische problematiek vertonen. Het is voor een vrijwilliger van belang dat hij erkenning geeft aan de hulpontvanger en stimuleert tot activiteit. Daarbij combineer je taak- en relatiegericht werken. Als netwerk kan je je vrijwilligers een aantal handvatten geven waarmee je ze goed voorbereid en waarmee je ze de waarde van contact meegeeft. Soms gaat het in een dergelijk geval niet zo zeer om de taak die je samen uitvoert, maar nog meer om het kopje koffie wat je achteraf drinkt.

Wanneer we het voorgaande feit in ogenschouw nemen, komt bij ons de vraag naar boven hoe de netwerken vrijwilligers kunnen voorbereiden in het contact met psychiatrische patiënten. Vanuit de humanistische psychologie wijst men op de basishouding die hierin van belang is. Het gaat hier om de onvoorwaardelijke positieve waardering; de waardering van mensen dat ze een fundamentele waarde hebben die los staat van hun gedrag. Als pionier is het van belang dat je je vrijwilligers hier wat van mee geeft. Dit zodat zij beter bestand zijn tegen bepaald gedrag van de hulpontvangers met psychiatrische problematiek.

Met een goede voorbereiding kunnen jonge vrijwilligers wel degelijk een bijdrage leveren aan de hulpvraag van mensen met psychiatrische problematiek. We kunnen hierbij denken aan terugvalpreventie met een buddy of simpelweg mensen weer mee laten doen binnen het 'normale'. De vrijwilliger is op dat moment onderdeel van de systeemgerichte benadering.

2.2.3 | STERK MET EEN VITAAL NETWERK

De Wmo 2015 is er sterk op gericht om mensen langer thuis te laten wonen (Scheffer, 2015, p. 25). Tegelijkertijd zijn er bezuinigingen doorgevoerd, waaronder een bezuiniging op de thuiszorg. Hiermee doen er zich kansen voor, voor jongeren die iets voor een ander willen betekenen in de samenleving. Zij hebben hiermee alle ruimte om het samenleven vorm te geven. Een manier om op de juiste plaats terecht te komen is het lokale netwerk.

Een andere achtergrond van de Wmo 2015 zijn de noodzaak tot kostenbesparing, de vermaatschappelijking van de zorg en dat er aanvankelijk geen transparant aanbod was voor wonen, zorg en welzijn op lokaal niveau (Scheffer, 2015, p.25). Het netwerk wil vooral dat jongeren omzien naar anderen in hun eigen omgeving. Het lokale netwerk sluit dus goed op dit aanbod



Figuur 1 | Piramide van verantwoordelijkheden

aan. Hieruit kunnen we concluderen dat een lokaal netwerk uitstekend binnen de Wmo 2015 past. Er zou mede hierdoor vanuit de Wmo 2015 voldoende ruimte moeten zijn voor de realisatie van de visie en missie van de lokale netwerken. Er wordt door Scheffer (2015) gewezen op een samenhang in voorzieningen voor kwetsbare mensen in de directe omgeving, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen functioneren. De vrijwilligers van de lokale netwerken zouden hier een ondersteunende rol in

kunnen spelen. Een extra kans voor het lokale netwerk om op in te spelen. De vrijwilligers ondersteunen de tweede laag in de piramide van verantwoordelijkheden binnen de Wmo (Scheffers, 2015, p.26). Deze laag is gericht op mensen die voor elkaar zorgen. Dat is wat binnen de visie van het lokale netwerk past en wat de jongeren doen.

Terug naar de welzijnsorganisaties. Wat vraagt de Wmo van hen? Scheffer (2015) stelt o.a. dat welzijnsorganisaties zich zouden moeten richten op een optimale verhouding tussen formeel en informeel. De uitdaging voor het lokale netwerk is om de balans te vinden tussen formele en informele zorg. De competentie die deze aanpak van de organisatie vraagt is het intensief en proactief contact houden met divers partijen binnen het sociaal domein (Scheffers, 2015, pp. 34-39). Als pionier ben je hier voor verantwoordelijk. Wil je hier bij aansluiten dan zal je jezelf op dit gebied moeten opstellen als spin in het web.

Ook binnen deze theorie heeft empowerment een rol. Scheffers (2015) spreekt naast het begrip empowerment ook over community empowerment. Voor het lokale netwerk is deze vraag uiterst relevant. Willen zij dat jongeren laten zien wat samen leven betekent dan moeten zij deze jongeren weten te activeren. Om de jongeren als community te activeren, wordt er als pionier het een en ander van je gevraagd. Je zult moeten inzetten op een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet. Daarnaast moet je je opstellen als bruggenbouwer tussen verschillende groepen.

Als laatste vorm van empowerment spreekt Scheffers (2015) over organisatie empowerment. Dit betekent voor de netwerken een bepaalde manier van omgaan met mensen binnen het netwerk. Scheffers (2015) noemt hier het stimuleren van leiderschap, het betrekken van medewerkers in de besluitvorming en iedereen deel maken van het team.

Dat de Wmo 2015 een groter beroep doet op vrijwilligers is een conclusie die ook Scheffers (2015) trekt. Zij worden het cement van de samenleving. De beroepen op vrijwilligers komen voornamelijk vanuit de gemeente, organisaties en professionals en vrijwilligersorganisaties. Aan het lokale netwerk de taak om deze vrijwilligers te werven en succesvol aan de vraag te koppelen.

Scheffers (2015) noemt diverse behoeften die mensen hebben ten opzichte van netwerk. Zij noemt: affectieve behoefte, behoefte van aansluiting, materiële behoefte, behoefte aan sociale zekerheid, praktische behoefte, behoefte om van betekenis te zijn en persoonlijke ontwikkeling. Als lokaal netwerk is het goed om hiervan op de hoogte te zijn en je vrijwilligers hier op voor te bereiden. Dit zodat zij goed voorbereid de hulpvraag gaan uitvoeren.

2.2.4 | PRESENTIEBENADERING

De presentiebenadering wijkt af van de doorsnee-hulpverlening. Dat komt omdat degenen die gebruik maken van de presentiebenadering radicaal aansluiten bij en vaak ook meeleven met de zwaksten. Er zijn de volgende methodische kenmerken (Baart & Carbo, 2013, p 11-12):

Presentiebeoefening start vanuit het zijn mét de ander om er vervolgens vóór de ander te kunnen zijn. De zorgverlening draait om het zoeken en aangaan van een relatie die zowel weldadig is als richting geeft aan de benodigde hulp en steun (eerder dan oplossingen). De presentiebenadering zoekt de aansluiting bij en nauwgezette afstemming op de leefwereld, levensloop en persoon van de ander. Vanuit die afstemming ontstaat een praktisch en moreel idee over wat voor deze mensen, op dit moment, in deze situatie goed, behulpzaam en steunend zou kunnen zijn en wat in overeenstemming is met diens verlangens en zinbeleving. Presentiebeoefening biedt trouwe hulp, steun en zorg in de vorm van een werkzame bekommernis die het verhaal en het leven van de ander verder wil brengen. De presentietheorie stimuleert de systematische en institutionele context om deze bekommernis te faciliteren en dus niet zo

verstrikt te raken in eigen logica waardoor de zorgvrager buiten beeld raakt. De presentiebenadering heeft een sterke voorkeur voor alledaagse werkvormen; daarom zoekt zij afstemming op het tempo, de taal, de eigen wijsheid, de ruimte en de netwerken van de zorgdrager. De presentiebeoefenaar zorgt ervoor dat hij vindbaar, aanspreekbaar, eenvoudig te onderbreken is en gemakkelijk aan de mouw getrokken kan worden. De presentiewerker is niet alleen gevoelig voor de hulpvraag, maar ook voor het onhoorbare appel. Dat vergt een voorzichtige traagheid van werken die ruimte geeft aan wat zich niet zo een-twee-drie laat maken of afdwingen.

De presentiebeoefening bevordert zo dat de ander zich mag tonen; het gaat de presentietheorie om de waardigheid van de ander en om het bieden van de basale erkenning dat de ander – hoe gek, lastig, complex, hoe anders ook – voluit in tel is. Presentiebeoefenaars wakkeren tegelijk processen aan van empowerment en onafhankelijker worden waarin de persoonlijke en maatschappelijke ontplooiing van de zorgvrager centraal staat. De presentiebenadering is er diep van doordrongen dat problemen soms vakkundig en afdoende kunnen worden verholpen, maar dat hulp en zorg minstens zo vaak betrokken zijn op wat nooit meer goed kan komen: de presentiebeoefening is bereid het zo nodig uit te houden met mensen van wie het leven niet lukt en die weinig of geen perspectief hebben.

Samenvattend draait het dus bij de presentiebenadering om er te zijn voor mensen, ongeacht hun omstandigheden. In plaats van alles snel afhandelen wordt er de tijd genomen voor mensen. Het draait om kwalitatieve relaties. “In de presentiebenadering blijft een werker bij iemand, ook als er geen oplossing (meer) is.” (Baart & Carbo, 2013, p 12). Het draait om echtheid en vanuit de relatie wordt er gekeken naar wat er nodig is. Hulp kan eenmalig plaatsvinden, maar in de visie staat duidelijk een verandering van mentaliteit. Vanuit hulp bieden kan voor kortere en langere termijn netwerk worden gerealiseerd. Omzien naar anderen wordt een levensstijl. Een levensstijl is geen methodiek, maar dat betekent identiteit. Jongeren die hun tijd inzetten voor een ander, die zijn er voor die persoon. Niet omdat het moet, maar omdat het vrijwillig is: de ander wil het.

Een terugkerend begrip in de visie en missie is kwetsbaarheid. De presentiebenadering gaat ervan uit dat ieder mens kwetsbaar is. Dus niet zozeer alleen de hulpontvanger, maar ook de vrijwilliger, de pionier of u als lezer. Ieder mens is in zekere zin kwetsbaar (Baart & Carbo, 2013, p 26). Vanuit de presentiebenadering is het belangrijk om te beseffen dat kwetsbaarheid geen etiket is dat je zomaar op mensen plakt om hen in een hokje te kunnen plaatsen. Kwetsbaarheid blijkt te maken te hebben met hoe mensen al dan niet in relatie staan tot elkaar, wat daarbinnen gebeurt, en tot welke definities, beoordelingen en maatschappelijke positionering die relaties leiden (Baart & Carbo, 2013, p 42). De begrippen kwetsbaar zijn en anders-zijn, zijn inherent verbonden. Het vertrekpunt in de relatie is dus essentieel. Is de ander kwetsbaar, of ben jij net zo kwetsbaar en mag de ander en jij anders-zijn?

Relationeel werken is de kern van goede zorg binnen de presentiebenadering. “Zorg, hulp en steun relationeel inrichten betekent dat de mens, ook als hij zorg vraagt en ontvangt, behouden blijft als een relationeel wezen en dus niet benaderd wordt als consument zonder context, geschiedenis of waardigheid. Het betekent dat iemand voor zijn (geslaagde) leven afhankelijk is van anderen en dat hij, in de keuzen die hij maakt, ook anderen treft.” (Baart & Carbo, 2013, p 56). Het gaat om een ontmoeting van mens tot mens en zoals in de visie gesproken wordt, kwetsbare mensen. Zoals in de visie staat van Samen Arnhem dat mensen elkaar ontmoeten, naar elkaar omzien en elkaar helpen.

2.2.5 | HET VOORUITVINDERSKOMPAS

Jorn Bruining en Tom de Haas hebben samen Het Vooruitvinderskompas geschreven. De theorie die hier in beschreven staat, lijkt goed aan te sluiten bij het werk wat de pioniers op dit moment doen. Steeds meer initiatieven zetten in op lokale energieopwekking, los van grote producten (Bruining & de Haas,

2016, p.11). Net als de netwerken. In de visie en missie is terug te lezen dat het netwerk zich richt op de eigen plaats. De rol van professional beperkt zich tot het coachen en faciliteren. De uitvoering van het werk doen burgers zelf (ibidem). De jongeren bieden hulp en netwerk in uitvoerende zin.

Door de transitie in de zorg is er veel spanning ontstaan. In de samenleving zijn helden opgestaan die gewoon aan de slag zijn gegaan, omdat ze merkten dat het nodig was. Dwars door alle ongemak, gevestigde belangen en weerstand heen (Bruining & de Haas, 2016, p.12). Op internet is er weinig te vinden over jongeren vrijwilligersnetwerken, zoals die vormgegeven worden door de pioniers. Dit lijkt een vrij nieuwe manier van werken en een nieuw initiatief. De verandering van de maatschappij vraagt om een andere manier van denken, anders kijken en anders handelen. Een verandering in de samenleving neemt ook nieuwe waarden met zich mee. Het vraagt om de uitwerking van de nieuwe waarden. Wat is hierin belangrijk? De nieuwe waarde terugkomt in de visie en missie is steeds dat jongeren het samenleven vorm geven. Mensen zien vanzelfsprekend naar elkaar om. Dit is niet altijd zo geweest. TijdVoorActie is met deze nieuwe waarden al jaren geleden begonnen en nu zien we dat de samenleving ook langzaam kantelt. Een besluit op macroniveau resulteerde in een transitie van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij. Mensen moeten weer meedoen en zorg vragen vanuit hun eigen netwerk. Nieuwe waarden die opkomen zijn eigen kracht, doe-het-samen-zelf, duurzaamheid, tijdelijke verbindingen en vertrouwen. De vraag die gesteld mag worden is of er ook daadwerkelijk sprake is van nieuwe waarden, of dat dit gemoderniseerde begrippen van voor de verzorgingsstaat zijn.

In de literatuur worden drie punten aangehaald waarom oude waarden het afleggen tegen nieuwe waarden. In de eerste plaats is er de wet van de enkelingen. Enkelingen kunnen het verschil maken. Dit zijn voorvechters die de nieuwe wereld schetsen en daarin geloven. In de tweede plaats is er de plakfactor. De boodschap die verkondigd wordt blijft hangen. En als derde speelt de context een belangrijke rol. Door alle technologische ontwikkelingen is het steeds makkelijker om snel te schakelen in een netwerk, om samen te ontwikkelen en om duurzame oplossingen betaalbaar te maken. (Bruining & de Haas, 2016, p.18). Denk bijvoorbeeld maar aan het inzetten van social media onder jongeren.

Het Vooruitvindingskompas kent een bron. Dat vormt het hart van het kompas. Bij de bron stelt men zichzelf de vraag: waarom doen we wat we doen, wat willen we met ons initiatief op aarde neerzetten en waarom? (Bruining & de Haas, 2016, p.29). Dit ligt heel dicht bij de visie van elk lokaal netwerk. Wat is onze droom? Deze is gericht op jongeren, hoe zij de samenleving straks vorm geven. Een nieuwe vanzelfsprekendheid: een ander helpen.

Vanuit de Bron zijn er vier bakens. Persoonlijk leiderschap heeft alles te maken met de vraag wat jouw oproep is. Canvas business model gaat over hoe er vorm gegeven kan worden aan de nieuwe waarden in de samenleving. Teams en teamontwikkelingen gaat over het werken in kleine teams die veel verantwoordelijkheid hebben. Leidinggevend zijn daar steeds minder bij betrokken. En de vierde baken is netwerken en coöperaties. Nieuwe ondernemingen bestaan voornamelijk uit los-vaste netwerken van zelfstandige ondernemingen of organisaties. Kleinschaligheid keert weer terug. (Bruining & de Haas, 2016, pp.32-33).

2.2.6 | NATUURLIJK EEN NETWERKCOACH

Het hoofddoel van Natuurlijk, een netwerkcoach is het netwerk van een kwetsbare burger versterken en/of uitbreiden (Storms, 2011). Deze methode bestaat uit een tien-stappenplan die samen met de vrijwillige netwerkcoach en de hulpontvanger doorlopen wordt. In de methode wordt de term cliënt gebruikt, maar wij prefereren de term hulpontvanger, omdat dit aansluit bij de visie en missie van de lokale netwerken. Aan de hand van deze tien stappen wordt het netwerk versterkt en/of uitgebreid. In deze methode wordt er gebruikt gemaakt van een individuele één-op-één benadering. De eerste drie

stappen gaan over oriënteren. De eerste stap is dat de vrijwilliger kennismaakt met de hulpontvanger en zijn omgeving (Storms, 2011, p. 12). Tijdens deze kennismaking wordt de werkwijze uitgelegd en kijkt men samen naar welk netwerk de hulpontvanger wenst. In stap twee wordt het netwerk systematisch in kaart gebracht. Als laatste stap in de oriëntatiefase, wordt de waarde van het netwerk ingeschat. Samen wordt er kritisch gekeken naar ondersteuningskracht van het huidige netwerk.

De volgende drie stappen staan in het teken van denken. “Het samen bekijken en bedenken van mogelijkheden om het netwerk op te bouwen staat centraal.”(Ibidem). In stap 4 worden de mogelijkheden onderzocht om contacten te leggen en gaat de hulpontvanger nadenken over het belang van sociale vaardigheden. Stap 5 is een rondje positief waarbij er gesproken wordt over interesses, talenten, positieve eigenschappen en vaardigheden van de hulpontvanger. Totaal worden er 25 positieve feiten op een rij gezet. Door dit te doen wordt ‘het probleem’ tijdelijk naar de achtergrond verplaatst en komen de andere kanten van de hulpontvanger naar boven. De laatste stap in de fase van het denken is meedenkers zoeken en inschakelen. De vrijwillige netwerkcoach en hulpontvanger schakelen anderen in om mee te denken over de wens van de hulpontvanger.

De stappen 7, 8, 9 en 10 gaan over doen. In stap 7 wordt gereflecteerd op de voorgaande zes stappen. Er wordt nu een top drie gemaakt van acties. Deze acties worden in de volgende stap opgenomen in een persoonlijk effectief actieplan. Na het maken van een persoonlijk actieplan wordt in stap 9 het plan uitgevoerd. De hulpontvanger onderneemt zelf stappen en de vrijwilliger kan meegaan naar een afspraak. In de laatste stap van het doen, wordt gekeken naar het effect van de uitgevoerde actieplannen. Samen wordt er gekeken naar de inzet en de (tussen)resultaten. Tijdens deze stap kan er ook besproken worden of er in de nabije toekomst iemand uit het eigen netwerk de functie van de vrijwilliger overneemt. Mocht het goed gaan, dan kan er ook een terugkom moment afgesproken worden voor bijvoorbeeld een half jaar later.

Deze vrijwillige netwerkcoach wordt aangesteld vanuit een organisatie. Binnen de organisatie moet een netwerkcoördinator aangesteld worden om de netwerkcoaches te selecteren en te ondersteunen. De coördinator heeft de volgende taken (Storms, 2011, pp. 11-12):

- Werven van vrijwilligers die netwerkcoach willen worden
- Trainen of laten trainen van vrijwilligers
- Hulpontvangers werven
- Vrijwilligers koppelen aan hulpontvangers
- Ondersteunen van vrijwilligers en hulpontvangers.

Het opzetten van dit aanbod gebeurt gefaseerd. De matching tussen de vrijwillige netwerkcoach en een hulpontvanger begint met een kennismakingsgesprek, wat vervolgens met elkaar wordt geëvalueerd. Op basis hiervan neemt de coördinator de beslissing of er een match plaats zal vinden. Om een hulpontvanger goed te kunnen begeleiden, zijn er drie basisregels (Storms, 2011, p. 14):

1. De hulpontvanger kiest de acties en bepaalt het tempo
2. De stappenvolgorde en de werkbladen zijn hulpbronnen
3. De coach verbindt, assisteert en versterkt de eigen kracht van de hulpontvanger en het netwerk.

De taken van een netwerkcoach kunnen uiteindelijk samengevat worden in drie kernwoorden: verbinden, assisteren en coachen.

Er zijn veel raakvlakken tussen deze methode en de visie en missie van de lokale netwerken. Beide zijn erop gericht om hulp en netwerk te bieden en spreken van een netwerkcoördinator. Deze methode richt

zich nog meer op de uitbreiding van het sociaal netwerk om eenzaamheid te voorkomen. De lokale netwerken bieden ook netwerk door eenmalige praktische klusjes.

2.2.7 | DIVERSIFICATIE VRIJWILLIGERSORGANISATIES

Bridges Karr (2009) stelt in Diversificatie vrijwilligersorganisaties dat sociale cohesie en saamhorigheid in de multiculturele samenleving een groeiend probleem is. De lokale netwerken bevorderen juist de sociale cohesie door jongeren hulpvragen te laten oplossen binnen diverse lagen en bevolkingsgroepen uit de samenleving.

Uit onderzoek blijkt (Bridges Karr, 2009, p. 7) dat er in het veld van vrijwillige inzet een kloof bestaat tussen de theorie en de praktijk. Er is nagenoeg geen empirisch onderzoek naar vrijwillige inzet. Het begrip vrijwilligerswerk is vaag en verschilt sterk, afhankelijk van specifieke contextuele factoren. Er bestaat nagenoeg geen wetenschappelijke literatuur waar de effecten van vrijwillige inzet aan getoetst kunnen worden (ibidem).

Hoe wordt er dan vaak vorm gegeven aan vrijwilligerswerk? Hier beschrijft Bridges Karr (2009) het proces van pilot projecten waar 'best practises' uit ontstaan. Deze projecten zijn gericht op de output en moeilijk in te zetten op andere plaatsen, omdat daar de omstandigheden weer anders zijn.

Ook bij de lokale netwerken is dit het geval. Aan de pioniers de taak om desondanks een aantal basisprincipes te gaan hanteren die aansluiten bij het nastreven van de visie en missie.

2.2.8 | QUICKSCAN

In de zoektocht naar literatuur kwamen wij ook de QuickScan (MOVISIE, 2008) tegen. Het vinden en binden van vrijwilligers is een regelmatig terugkerend actiepunt. Met de QuickScan kan er stap voor stap nagegaan worden hoe een organisatie vrijwilligers vindt en bindt en hoe dit verbeterd kan worden. Deze QuickScan kan ingevuld worden, waardoor er meteen een praktische checklist is voor het vrijwilligersbeleid en een concreet actieplan. De QuickScan is bedoeld voor vrijwilligers en professionals die zich bezighouden met het vinden en binden van vrijwilligers. (MOVISIE, 2008, p. 3). Deze methode kan vooral gebruikt worden wanneer er een tekort aan vrijwilligers is en de wervingsinspanningen tot nu toe onvoldoende opleveren. Tevens wanneer er nieuwe vrijwilligers binnenkomen, maar niet lang blijven. Ook kan de methode ingezet worden wanneer de organisatie een wervingscampagne wil opzetten of na wil gaan hoe ze omgaat met het vinden en binden van vrijwilligers. Gezien de expliciete groei van de lokale netwerken, lijkt deze methode op dit moment niet van meerwaarde voor de organisatie, maar kan het wel helpen om goed in kaart te brengen waar het lokale netwerk het over heeft.

2.3 | VERBINDING LITERATUUR EN PRAKTIJK

De visie en missie zijn als ijkpunt genomen voor de literatuurstudie en vormen de brug voor het interview over de werkwijze van de pioniers. Kijkend naar de literatuur dan kan geconcludeerd worden dat er in totaal acht topics zijn die belangrijk zijn om iets te kunnen schrijven over de manier van werken, het methodische aspect en de visie en missie. De bestudeerde literatuur schetst voor ons een opbouw voor het af te nemen interview. Hieronder volgt een beschrijving per topic.

Werkwijzer

Hoe ziet de werkwijze er binnen het lokale netwerk uit? Dit topic is gericht op de interne processen en concrete handelingen van de pioniers binnen het lokale netwerk.

Met dit begrip staat of valt methodisch werken. Handelen vanuit een visie en missie impliceert dat er op een bepaalde manier gewerkt wordt. In de werkwijze komt naar voren wat voor de pionier essentieel is voor realisering van de visie en missie. Vanuit de methodiek DichtErBij (Van Deur et al., 2013) kan het

belang gezien worden voor de samenwerking met sociaal werkers. De inzet op onderlinge samenhang wordt gedaan door het nabije, alledaagse karakter van hulp, de simpele klusjes en een luisterend oor zijn. Het wel of geen netwerk bieden aan een hulpvrager is afhankelijk van het moreel handelen. Het is interessant om met de pionier in gesprek te gaan over welke overweging deze maakt in het wel of geen netwerk bieden aan een hulpvrager. Daarmee wordt ook de link gelegd met het tweede topic, namelijk legitimering.

Legitimering

Op welke manier legitimeer jij je keuzes binnen het lokale netwerk? Dit topic is van belang om te achterhalen op welke manier de pioniers hun handelen legitimeren. Hiermee wordt achterhaald wat er schuilt achter de concrete stappen die in topic 1 aan bod zijn gekomen.

In de Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening (Joosen & van der Vaart, 2012) gaat het om de kortste weg naar het doel. Dit zorgt ervoor dat er daadkrachtig aan het werk gegaan kan worden. De kortste route in het hulp en netwerk bieden. Daadkrachtig werken betekent dat er snel gehandeld wordt, zonder lange procedures. In de kennismaking met TijdVoorActie is verteld dat de pioniers snel handelen en dat een hulpvraag zo snel mogelijk opgelost wordt. Wanneer er gekeken wordt naar de hulpverlening in Nederland, dan is de ervaring dat de bureaucratische rompslomp er juist voor zorgt dat er niet snel gehandeld kan worden. De hamvraag bij deze topic is hoe de pionier zijn werk legitimeert ten overstaan van gemeenten (Wmo), de praktijk (Social Workers), vrijwilligers (informele zorg) en de hulpontvanger (cliënt).

Pionier (hulpverlener)

Welke rol heb jij als pionier binnen het lokale netwerk? Hier wordt ingegaan op de rol van de pioniers binnen het lokale netwerk om een beter beeld te scheppen van hun taken, verantwoordelijkheden en de daarbij behorende competenties.

In *STERK met een vitaal netwerk* (Scheffers, 2015) staat geschreven dat door de Wmo 2015 mensen steeds langer thuis blijven wonen. Dit wordt bevestigd door DichtErBij en oplossingsgericht werken. Het feit is dat mensen steeds langer thuis wonen en een beroep moeten doen op hun eigen netwerk. Dit is een uitgelezen kans om netwerk te bieden aan mensen die weinig of geen netwerk hebben. Daarnaast stelt Scheffers (2015) dat welzijnsorganisaties zich moeten richten op een optimale verhouding tussen formele en informele zorg. De pioniers vormen in principe de brug tussen de formele en informele zorg. De vraag is hoe de pionier zelf vorm geeft aan zijn rol. Tevens is het interessant om te kijken wat zijn rol is ten opzichte van de hulpontvanger en de vrijwilliger.

Hulpontvangers (cliënt)

Welke rol hebben de hulpontvangers binnen het lokale netwerk? Dit topic gaat in op de positie van de hulpontvangers en de rol die zij binnen het lokale netwerk vervullen.

In de methode van *Natuurlijk, een netwerkcoach* (Storms, 2011) is het hoofddoel het netwerk van een kwetsbare burger versterken. Maar wat is dan precies de rol van de hulpontvanger? In DichtErBij (2013) wordt onder andere gesproken over empowerment en wederkerigheid van de cliënt en de methodiek Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening veronderstelt dat ieder mens op zijn manier kwetsbaar is en dat ook mag zijn, maar tegelijkertijd beschikt over krachten, talenten en verantwoordelijkheden die hem in staat stellen zich te ontwikkelen en keuzes te maken in het leven. Welke positie heeft de hulpontvanger vanuit deze invalshoek? Dan is ook de link te leggen met de volgende topic, namelijk die van vrijwilligers.

Vrijwilligers (jongeren)

Welke rol hebben de vrijwilligers binnen het lokale netwerk? Hier wordt ingegaan op rol van de vrijwilligers binnen het lokale netwerk om een beter beeld te scheppen van hun taken, verantwoordelijkheden en de daarbij behorende competenties.

De literatuur bevestigt dat de Wmo 2015 een groter beroep doet op vrijwilligers. Scheffers (2015) zegt dat zij het cement worden van de samenleving. Gezien de visie en missie kan dus gesteld worden dat het lokale netwerk bouwt met het cement van de samenleving. In de presentiebenadering (Baart & Cargo, 2013) gaat het om onvoorwaardelijke presentie. Er wordt radicaal aangesloten bij en meegedeeld met de zwaksten. Ook wanneer er geen perspectief meer lijkt te zijn. Een professional is vaak afhankelijk van targets, waarbij hij doelen moet halen en zijn uren moet verantwoorden. Een vrijwilliger kan er onvoorwaardelijk voor iemand zijn, zonder dat deze iets moet. Nu is het zo dat de presentiebenadering zowel toepasbaar is op de vrijwilliger en ook op de pionier. Belangrijk is om in te gaan op de rol van een vrijwilliger en hier een helder beeld van krijgen. De vraag die steeds gesteld kan worden: is de vrijwilliger of de pionier er voor de ander ongeacht hun omstandigheden?

Het netwerk (eigen netwerk en functie lokaal netwerk)

Hoe wordt gebruik gemaakt van zowel het eigen netwerk alsmede het netwerk van de hulpontvanger? Hier wordt in gegaan op de inzet en de eigenschappen van het lokale netwerk in samenspel met het netwerk van de hulpontvangers.

De sociale cohesie en saamhorigheid is in de multiculturele samenleving een groeiend probleem, zo stelt Bridges Karr (2009). Een van de sleutelwoorden in de visie en missie van Hart Voor Zwolle is verbinden. Het lokale netwerk wil juist jongeren verbinden aan kwetsbare mensen. Het feit is dat mensen steeds langer thuis wonen en een beroep moeten doen op hun eigen netwerk. Hoe wordt er gebruikt gemaakt van het eigen netwerk van de hulpontvanger en hoe wordt het eigen netwerk van de pionier ingezet om netwerk te bieden en te bouwen?

Transitie

Welke effect heeft de transitie op jouw organisatie? Een topic gericht op de omgeving waarbij stilgestaan wordt bij de invloed van de transitie in de samenleving op het lokale netwerk.

In *STERK met een vitaal netwerk* (Scheffers, 2015) staat geschreven dat door de Wmo 2015 mensen steeds langer thuis blijven wonen. Daarnaast stelt Scheffers (2015) dat welzijnsorganisaties zich moeten richten op een optimale verhouding tussen formele en informele zorg. Wat betekent de transitie voor de visie en missie van het lokale netwerk? Het feit is dat er meer werk gedaan moet worden met minder geld. Hiermee kan de brug ook gelegd worden met de laatste topic, namelijk de positionering van het lokale netwerk.

Positionering

Hoe positioneert het lokale netwerk zich in de samenleving? Met dit topic wordt verhelderd wat de positie van het lokale netwerk is in de samenleving.

Jorn Bruining en Tom de Haas (2016) laten in hun recente boek zien dat pionieren iets van deze tijd is. Er ontstaan meer initiatieven die gericht zijn op lokale energieopwekking. Iets wat de pioniers doen met hun netwerk zoals dat terug te lezen is in de visie en missie. Met deze topic wordt er gekeken naar hoe de pionier zelf woorden geeft aan de positionering van het eigen netwerk in de participatiemaatschappij.

2.4 | TUSSENCONCLUSIE

In de introductie van dit hoofdstuk is er gekeken naar de visie en missie van het lokale netwerk. Zoals in hoofdstuk 2.1 beschreven staat richt de visie en missie zich op een samenleving waar mensen naar elkaar omzien en jongeren die hulp en netwerk bieden aan kwetsbare mensen. Er is veel literatuur wat aansluit bij de visie en missie van het lokale netwerk. Echter is er weinig literatuur te vinden over vrijwilligerswerk met specifieke doelgroep jongeren. De literatuur heeft het in het bijzonder over de verhouding tussen hulpverlener en cliënt, terwijl er in het netwerk gesproken wordt over pionier, vrijwilliger en hulpontvanger.

Op basis van de bestudeerde literatuur zijn er een achttal topics naar voren gekomen die de basis vormen voor het interview. De topics zijn; werkwijzer, legitimering, pionier, hulpontvangers, vrijwilligers, het netwerk, transitie en positionering. In hoofdstuk 2.3 zijn deze topics nader toegelicht. Hiermee is een eerste aanzet gedaan om te komen tot de beantwoording van deelvraag 2.

HOOFDSTUK 3 | VISIE EN MISSIE IN DE PRAKTIJK

Dit hoofdstuk vormt de beantwoording van deelvraag 2: Wat is de huidige werkwijze van de pioniers en sluit dit aan bij methodisch werken? In paragraaf 3.1 worden een aantal kernbegrippen toegelicht die relevant zijn voor de werkwijze van het lokale netwerk. Er wordt ingezoomd op de werkwijze, de verantwoording en de verschillende rollen die betrokkenen en het lokale netwerk hebben. Aan het einde van deze paragraaf wordt op macro- en mesoniveau gekeken naar de positie van het lokale netwerk. In paragraaf 3.2 worden de conclusies getrokken uit de vergelijking van het lokale netwerk en methodisch werken.

3.1 | HET LOKAAL NETWERK IN DE PRAKTIJK

In deze paragraaf is de informatie geanalyseerd die uit de interviews naar voren zijn gekomen.

3.1.1 | WERKWIJZE

Vraag- en aanbodgericht

Uit de interviews blijkt dat de pionier vanuit de basis vraaggericht werkt, maar dat door het stijgende aanbod van vrijwilligers ook steeds vaker aanbodgericht wordt gewerkt. Van der Hek (2016, 10 maart, tekstfragment 3.37) zegt hierover dat de basis vraaggericht werken is, maar dat hij het met beide handen aanpakt wanneer er aanbod komt.

De verschuiving van vraaggericht naar gedeeltelijk aanbodgericht heeft te maken met het aanmelden van vrijwilligers. Op het moment dat een vrijwilliger zich meldt, wordt er voor hem of haar een passende klus gezocht. Dat is aanbodgericht werken. Het aanbod neemt toe doordat vrijwilligers elkaar verhalen vertellen en enthousiast worden om iets te gaan doen, aldus Dekens (2016, 10 maart, tekstfragment 3.112).

In Arnhem en Zwolle zijn de vraag en aanbod naar eigen zeggen redelijk in balans. Enerzijds melden hulporganisaties zich met hulpvragen, anderzijds melden jongeren zich met de behoefte om iets te doen. Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.36) heeft een voorkeur voor meer vraag dan aanbod. Wanneer er meer vraag is dan aanbod is de kans aanwezig dat er een wachtlijst ontstaat. Het hebben van een wachtlijst houdt Reefhuis gemotiveerd om actief jongeren te blijven werven. Hij geeft aan zelf liever wat meer vraag dan aanbod te hebben. Als reden hiervoor geeft hij de motivatie om de wachtlijst weg te werken zodra die ontstaat. In Veenendaal werkt men zo'n 80% vraaggericht (Segers, 2016, 14 maart,

tekstfragment 4.23) terwijl in Zwolle zowel vraag als aanbod extreem groeien (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.16).

Social media

De pionier zet social media vooral in bij het oplossen van de hulpvragen. De verschillende netwerken gebruiken Facebook om hulpvragen op te lossen. Zij zetten deze hulpvraag dan online, waarna mensen hierop reageren. Ten Brinke (2016, 7 maart, tekstfragment 2.6) noemt dat Facebook de primaire werkwijze is voor het oplossen van de hulpvraag.

Naast het oplossen van de hulpvragen wordt Facebook ook gebruikt voor het delen van verhalen. Er komt een mooi verhaal op Facebook te staan na een geslaagd project waarin de vrijwilligers getagd worden. Dit om de connecties van de vrijwilligers te laten lezen wat deze persoon doet (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.80). Tegelijkertijd is dit een vorm van werving via Facebook. Hierdoor melden zich via Facebook ook vrijwilligers aan die zich in willen zetten. Ten Brinke (2016) geeft aan mensen actief te stimuleren om hen te volgen op Facebook. Facebook Messenger wordt voornamelijk gebruikt om contact te houden met jongeren en een enkele keer om een hulpvraag aan te nemen. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.7, 2.10). WhatsApp wordt vooral gebruikt om snel te kunnen schakelen, voornamelijk in het contact met vrijwilligers maar ook in het contact met andere organisaties (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.31). Onderling houden vrijwilligers ook contact met elkaar via WhatsApp om met elkaar af te stemmen. Als voorbeeld noemt Tijssen (2016, 7 maart, tekstfragment 2.45) een WhatsApp groep die is opgericht door vrijwilligers waar zij onderling afstemmen wie en wanneer voor een mevrouw de hond uit laat. Twitter en Instagram worden minder gebruikt. Waar Twitter wel gebruikt wordt is dit vooral gericht aan partner organisaties, (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.8). Instagram moet vooral nog geëxploreerd worden (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.9). In Veenendaal werkt men al meer met Instagram.

Van der Hek & Dekens (2016) wijzen op het feit dat zij social media alleen gebruiken ter ondersteuning van face to face contact. Social media is slechts aanvullend voor deze basis. Daarbij zijn zij niet gericht op het online contact onderhouden tussen vrijwilliger en hulpontvanger. (Van der Hek & Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.39, 3.40, 3.41). Doornenbal (2016, 14 maart, tekstfragment 4.24) geeft aan Facebook alleen te gebruiken voor het eerste contact, daarna schakelt ze zo snel mogelijk over op de mail of een telefoongesprek.

Ten Brinke (2016) geeft aan dat hij en zijn collega bijna altijd binnen vijf minuten reageren als iemand hen een berichtje stuurt via social media. Daarbij geeft hij aan dat zij profiteren van Facebook en Google. Dit zijn twee partijen die hen veel opleveren en daar afhankelijk van zijn. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.46, 2.263).

Fasering

Hulpvragen komen meestal via organisaties binnen bij de pionier. Als eerste is er een intakegesprek waarin de hulpvraag goed in beeld wordt gebracht. Daarna gaat de pionier op zoek naar een vrijwilliger. Dit kan zijn in de database vrijwilligers of hij zet de hulpvraag uit in het netwerk. Wanneer nodig, volgt eerst een intake van de vrijwilliger. Wat volgt, is de kennismaking en koppeling met na een tijdje de evaluatie met de betrokken partijen (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.2).

Wanneer een vrijwilliger zich aanmeldt om iets te gaan doen, zonder specifieke hulpvraag, gaat de pionier op zoek naar een passende hulpvraag. Via deze route volgt er vaak snel een match. Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.3) geeft aan dat er altijd genoeg vraag is. Daarbij vermeldt hij ook dat het van belang is om de hulpvraag goed uit te vragen wanneer deze binnenkomt via de hulpvrager of een organisatie. Dit zodat je over de juiste informatie beschikt (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.7).

Bij structurele trajecten gaat de pionier altijd mee om de kennismaking te begeleiden. De hulpontvanger, de vrijwilliger en eventueel een betrokken hulpverlener zijn hierbij aanwezig. Er worden afspraken gemaakt over het contact en er wordt een inschatting gemaakt of er een klik is tussen de hulpontvanger en de vrijwilliger. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.7, 1.9, 1.11). De evaluaties gaan niet altijd middels een fysieke afspraak. Vaak belt de pionier even met de hulpontvanger en de vrijwilliger de evaluatie vindt plaats drie weken na de kennismaking (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.70, 2.71).

De kennismaking met de vrijwilliger is soms fysiek en soms via de telefoon. Dit ligt volgens Van der Hek aan het type hulpvraag. Bij langdurige sociale hulpvragen wil hij wel de vrijwilliger eerst ontmoet hebben. Bij eenmalige praktische klussen hoeft dit niet altijd. Dan kan het ook telefonisch (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.7). Bij een kennismaking vindt de pionier het belangrijk om een ontmoeting van mens tot mens te hebben. Hij wil weten wat de vrijwilliger beweegt om dit te gaan doen. De focus ligt bij ontmoeting en niet bij standaardisering. Het is een ontmoeting op missieniveau. Dit komt ook terug bij de evaluatie. Vaak is er om de twee maanden even, bij voorkeur telefonisch, contact. Het gaat erom dat de vrijwilliger gesproken wordt. Het draait om relatie en betrokkenheid. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.51, 3.119).

Ten Brinke (2016) wijst op de stappen inspireren, samenwerken en verbinden. Allereerst inspireren de pioniers jongeren om vrijwilligerswerk op te pakken. Met diverse organisaties wordt samengewerkt in het oplossen van de hulpvragen. Uiteindelijk worden de jonge vrijwilligers verbonden aan de kwetsbare Zwollenaren. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.70, 2.5).

Visie en missie

Reefhuis (2016) geeft aan dat het in de kern gaat om hulp en netwerk bieden aan kwetsbare mensen. De samenleving wordt mooier wanneer jongeren zich in gaan zetten voor kwetsbare mensen. Dat zijn de beweegredenen voor de pionier. In die kern bevinden zich de hulpvragen, die gaan altijd voor. Dat is belangrijker dan bijvoorbeeld rapporteren. Het bieden van hulp en netwerk wordt gedaan door de vrijwilligers, zij geven het netwerk vorm en dragen het uit. Zij zijn de wegwijzers. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.44, 1.63, 1.76, 1.77)

Het individualistische in de maatschappij is volgens Reefhuis (2016) een gevolg van het ontbreken van de stip op de horizon. Na de oorlog is het land weer opgebouwd, dat is klaar, het gezamenlijke doel ontbreekt omdat daar niets voor in de plaats is gekomen. Hij wijst daarbij op het belang van het loslaten van de naar binnen gerichte blik en in transitie naar de ander te kijken. Daarbij ziet hij het lokale netwerk als mogelijk begin van een nieuwe positieve samenleving. In die nieuwe samenleving zien mensen naar elkaar om. Daarbij haalt hij aan dat bezuinigingen de reden zijn voor de invoering van de participatiesamenleving. Tegelijkertijd vindt hij dat je er in kunt blijven hangen of de medaille omdraaien en er het beste van kan maken. Dit doe je vervolgens door te laten zien hoe mooi het is als je anderen helpt. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.94, 1.96, 1.101, 1.102, 1.1010).

De pionier is gericht op contact, het bij elkaar brengen van partijen, het regisseren van ontmoetingen. Ten Brinke (2016) omschrijft zijn rol hierin als aanjager van het contact tussen mensen. Ze zoeken jongeren op en maken ze enthousiast om zich in te zetten voor de kwetsbare mensen in de stad. Hierbij komen ze juist op de plekken waar de jongeren zelf zijn. Wanneer mensen elkaar van hart tot hart ontmoeten ontstaan er hele mooie dingen. Hierbij gaat het om pure medemenselijkheid. Dit gaat verder dan het af en toe doen van een project, het gaat hier namelijk om het ontwikkelen van een levensstijl, waarin mensen naar elkaar omzien. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.1, 2.74, 2.103, 2.269).

Dekens (2016) onderstreept dat het gaat om de basis waar je begonnen bent. Nood is er altijd maar tegelijkertijd moet je je daar nooit helemaal aan overgeven. Op een gezonde manier blijven aansluiten is

hierin van belang. Hij wil dat mensen weer mee gaan doen in de samenleving en is hierbij gericht op de ontmoeting, het face-to-face contact. Een mens wordt mens door andere mensen. Samen leven is samen zijn en dit kan dichtbij tot stand komen. In de samenleving ziet men genoeg waar het niet kan en dat is de reden waarom de pionier zich richt op waar het wel kan. De participatiemaatschappij versnelt de realisatie van de missie en de visie alleen maar. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.21, 3.38, 3.44, 3.47, 3.55, 3.97, 3.134).

Segers (2016, 14 maart, tekstfragment 4.41) stelt dat het vooral leuk is om iets voor een ander te betekenen en het niet moeilijk is. Dat kan dichtbij, in je directe omgeving. Jongeren zijn waardevol om zich in te kunnen zetten. Om iets voor een ander te kunnen betekenen, hoeft je geen volwassenen te zijn. Ieder mens heeft talenten, dus ook jongeren en die kunnen ingezet worden om iets voor een ander te betekenen.

Werving

De pionier werft jongeren door ze op te zoeken op de plaatsen waar ze komen en met ze in gesprek te gaan. Reefhuis (2016) vindt het hierbij belangrijk dat ze ontdekken wat hun kracht is, dat ze er zelf achter komen hoe relevant ze zijn voor de samenleving. Een stukje werving gebeurt online. Hier komen potentiële vrijwilligers in aanraking met het netwerk en kunnen ze reageren op hulpvragen. Aan de andere kant zoekt de pionier de jongeren op bij studentenverenigingen, buurthuizen, jeugdverenigingen en wijkcentra. Het in gesprek gaan met jongeren is niet het probleem, dat gaat bijna vanzelf. De uitdaging zit hem in het bereiken van de jongeren op de plaats waar ze zijn. De pionier gaat actief op zoek naar de jongeren buiten de bestaande structuren om. Andere organisaties waarderen dat volgens Reefhuis. De pionier vertelt bijvoorbeeld op een kampvuur avond wat het netwerk doet. Niet dat daar direct veel vrijwilligers uit voort komen, maar de jongeren maken wel kennis met het lokale netwerk. (Reefhuis 2016, 2 maart, tekstfragment 1.54, 1.78, 1.79, 1.108).

Ten Brinke (2016) vertelt dat men in Zwolle bijvoorbeeld niet meer actief een studentenvereniging gaat benaderen, maar dat ze als pionier steeds meer gevraagd worden om ergens te spreken. Hierbij stimuleren ze jongeren het lokale netwerk op Facebook te gaan volgen. Tijdens een van de eerste bezoeken bij een studentenvereniging is er een warme groep aan mensen ontstaan die heel erg betrokken is. Die pakken nog steeds veel trajecten op. Op de lange termijn wil hij toch weer actiever andere verenigingen gaan benaderen omdat die nu nauwelijks worden betrokken. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.7, 2.25, 2.28, 2.29).

Van der Hek (2016) vertelt dat men in Ede probeert te spreken op plaatsen waar de jongeren aanwezig zijn. Hij haakt aan bij het idee dat het gaat om je gezicht te laten zien. Soms gewoonweg present zijn zoals nu op de CHE. Daar is Dien je Stad present zonder dat er actief wordt geflyerd. Men is daar twee dagdelen aanwezig om het gesprek met studenten aan te gaan. Daarbij erkent Van der Hek (2016) ook dat er nog veel potentie zit in nieuwe samenwerkingen, maar dat het aanwezig zijn in de leefwereld van jongeren een aantal jaren geleden meer was dan nu. Aanwezigheid heeft ook te maken met kunnen aansluiten, gezien het feit dat ze zelf wat ouder zijn geworden, hebben de pioniers bewust gekozen om een jonger iemand aan te nemen. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.90, 3.91, 3.92, 3.93, 3.116). Als extra middel worden persberichten in de krant ingezet. Niet zozeer om jongeren te bereiken maar meer hun ouders. Via ouders komen soms jongeren binnen die zelf ook wat nodig hebben. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.94).

Daadkrachtig

Daadkracht is voor de pionier een terugkerend begrip. De snelheid waarmee hulpvragen worden opgelost valt op bij andere organisaties. Snel reageren richting betrokken partijen en met een hulpvraag aan de

slag gaan heeft dan ook prioriteit. Daarbij komt dat het bereik van een netwerk relatief groot is. Om deze redenen zetten organisaties hulpvragen uit bij Netwerk Voor Jou. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.8, 4.9, 4.63).

Vooral wanneer een vrijwilliger zich meldt, is deze snel gekoppeld zegt Reefhuis (2016). Meldt een vrijwilliger zich maandag dan is er donderdag een match. Er is namelijk altijd wel hulpvraag. Wat betreft het oplossen van de hulpvragen, ook dat gaat erg vlot. Sommige hulpvragen zijn al binnen een kwartier opgelost. Belangrijk hierbij is wel dat je snel kunt schakelen en prioriteit geeft aan het oplossen van de hulpvraag zodra deze binnen komt. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.3, 1.33, 1.62). Ten Brinke en Tijssen (2016) wijzen op de instelling van de pionier. Lukt het niet linksom dan wel rechtsom. Belangrijk hierin is binnen vijf minuten reageren op een bericht. Het blijkt soms voor te komen dat er binnen een kwartier drie vrijwilligers zijn geregeld terwijl de hulpvrager ineens zelf al wat heeft geregeld. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.19, 2.32, 2.34, 2.47).

Projectclusters

Er worden binnen de netwerken meerdere projectclusters gebruikt. Er zijn huiswerkbegeleiding, maatjescontact, mentorprojecten, praktische klussen en ondersteuningsvragen. Bij ondersteuningsvragen kan gedacht worden aan bijvoorbeeld boodschappen doen of de hond uit laten. Op alle fronten is er veel vraag op dit moment, zeker de langdurige vragen nemen enorm toe volgens Van der Hek (2016). In Ede is er voor het mentorproject een aparte coördinator aangenomen. (Van der Hek & Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.7, 3.8, 3.18)

In Arnhem benadrukt Reefhuis (2016) dat hij alles aanneemt. De grote pijlers in zijn lokale netwerk zijn de praktische, vaak eenmalige hulpvragen en de structurele hulpvragen. Onder structurele vragen wordt verstaan iemand bijvoorbeeld één keer per week bezoeken. Praktische klussen en maatjescontacten zijn doorgaans goed te faciliteren. Moeilijke hulpvragen zijn specifieke hulpvragen waarbij een appel gedaan wordt op specifieke vaardigheden van de vrijwilliger. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.7, 1.19, 1.21, 1.37). In Zwolle is de grootste pijler die van eenzame ouderen. Ouderen hebben het nodig dat er iemand is die met hen koffie drinkt, of voor hen boodschappen doet of de tuin opknapt. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.35, 2.42, 2.45, 2.58).

Maatwerk

De pionier is gericht op het potentieel van de mensen waar hij mee werkt. Wanneer zich een vraag aandient, wordt er een potentiële vrijwilliger gezocht voor het oplossen van deze hulpvraag. Andersom doen zich ook situaties voor waarbij een vrijwilliger zich aanmeldt met de vraag of deze iets kan doen. Op het moment dat er iemand met een idee komt, wat in eerste instantie niet past binnen de visie en missie, dan wordt er met hem of haar meegedacht naar een oplossing om dit toch te kunnen inzetten. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.4, 1.10, 1.23).

Van der Hek (2016) benadrukt dat de projectclusters zijn ontwikkeld op basis van het type hulpvragen wat binnen komt, maar dat dit puur is om het proces voor de pionier zelf te vergemakkelijken. De hokjes die daarmee gebouwd worden, hebben eigenlijk heel weinig muren. Komt er een vraag binnen die niet binnen één van deze hokjes past, dan is dat geen probleem. Mits de vraag wel redelijkerwijs door een jongere is op te lossen. Anders wordt de vraag doorgezet naar een andere lokale partij. Er wordt gekeken naar de kwaliteit, mogelijkheden en interesses van de vrijwilliger die iets wil betekenen voor de ander. Van der Hek (2016) vindt het leuke aan maatwerk dat je daar weer de persoon echt kan zien en iets passends voor hem kan organiseren. Door de veranderingen van de zorg is het soms zoeken naar nieuwe vormen van vrijwilligerswerk. Het is maatwerk. Wat past wel? Wat past niet? Dat hangt af van de complexiteit van de hulpvraag en de kwaliteiten van de vrijwilliger. Daar ligt een grens waarbij je jezelf de

vraag moet stellen tot hoe ver je wilt gaan als informele zorg (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.9, 3.15, 3.16, 3.61)

Empowerment

De pioniers geven aan dat er binnen het netwerk veel ruimte is voor kwetsbaarheid van de hulpontvanger. Reefhuis (2016) geeft aan dat binnen het netwerk iemand gewoon kwetsbaar mag zijn zonder dat deze persoon iets terug hoeft te doen. Deze mensen hebben namelijk weinig eigen kracht en weinig netwerk. Hij ziet het meer als de rol van de hulpontvanger om aan de vrijwilliger te laten zien dat hij nodig is. Dit doet onbewust wat met de vrijwilliger. Als netwerk faciliteert men juist netwerk en aandacht. Reefhuis ziet dit als een kans voor het lokale netwerk. Mensen helpen in iets wat zij niet hebben. Tegenover de vrijwilliger kijkt hij juist naar het potentieel, hij kijkt naar de individuele talenten van de vrijwilliger (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.66, 1.83)

Ten Brinke en Tijssen (2016) sluiten hier bij aan door te pleiten voor kwetsbaarheid. Zij geven aan veel meer diaconaler georiënteerd te zijn dan empowerment. Zij willen veel meer een dienstbetoon aan kwetsbaarheid geven. Het stukje mensen in hun kracht zetten, vinden zij van minder belang. Het gaat bij hen veel meer om medemenselijkheid. Ze werken op basis van gelijkwaardigheid, maar niet per se evenwichtig. De een biedt gewoon hulp en de ander ontvangt. (Tijssen & Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.228, 2.229).

Wanneer het gaat om vrijwilligers dan staan de persoonlijke capaciteiten en talenten centraal bij de pionier. Van der Hek (2016) geeft aan hier bij de koppeling rekening mee te houden. Zelfs wanneer hij weinig mogelijkheden ziet bij de vrijwilliger, zoekt hij toch naar een passende klus voor de vrijwilliger. Er melden regelmatig jongeren als vrijwilliger, die zelf ook ondersteuning nodig hebben. Van der Hek (2016) geeft aan dat hij dan geen nee zegt, maar twee kwetsbare mensen aan elkaar verbindt. Op deze manier probeert hij een win-win situatie voor beide partijen te creëren. Hij benadrukt dat er voor iedere vrijwilliger iets te doen is. Wanneer je op talent gaat zitten bij de jongeren, dan schep je de ruimte om zichzelf te ontdekken. (Van der Hek & Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.16, 3.17, 3.113, 3.114). Segers (2016, 14 maart, tekstfragment 4.45) geeft aan te zien dat vaak mensen die hulp willen bieden, zelf de behoefte aan gezelschap hebben. Die behoefte kan ingezet worden om bijvoorbeeld burens aan elkaar te verbinden, die elkaar voorzien van netwerk en gezelschap.

Relatie- en taakgericht werken

Reefhuis (2016) steekt erg in op persoonlijk contact met de samenwerkingspartners. Hij wil weten wie de mensen zijn waar hij mee samenwerkt. Met het bestuur worden targets besproken, maar daar draait het niet om. Targets zijn een middel om de droom die hij voor de samenleving heeft te bereiken. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.104, 1.106)

Het relatiegericht werken is ook terug te vinden bij het contact wat Ten Brinke & Tijssen (2016) hebben met de jongeren binnen hun netwerk. De persoonlijke aandacht komt bij hen naar eigen zeggen voort uit de diaconale werkwijze. Ze zetten zich in voor het feit dat mensen naar elkaar omzien en ondersteunen. Iedereen doet mee en is gelijkwaardig aan elkaar (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.10, 2.100).

Segers & Doornenbal geven aan vooral taakgericht te werken. Het netwerken en het bouwen aan relaties is vooral gericht op het koppelen van hulpvragen. Hierdoor vinden zij dat ze taakgericht werken, het is altijd met een doel. (Segers & Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.53, 4.75).

Bereikbaarheid

De pionier geeft elk zijn eigen invulling aan de bereikbaarheid. Zo geeft Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.30) aan altijd zijn telefoon op zak te hebben en wanneer het kan, reageert hij op een telefoontje of een WhatsApp bericht. In Zwolle zijn Ten Brinke & Tijssen (2016) eigenlijk altijd bereikbaar. Zelf noemen ze het extreem bereikbaar en eigenlijk te gek. Ze hebben voor zichzelf de regel gesteld dat ze altijd binnen vijf minuten willen reageren op een telefoontje of een berichtje. Desnoods met de boodschap dat ze later inhoudelijk reageren. Ze onderscheiden kantoortijden en bereikbaarheidsdienst er is 24 uur per dag, zeven dagen in de week iemand bereikbaar, ook in het weekend. Toch vragen ze zichzelf af of dit verstandig is. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.43, 2.44, 2.45, 2.47, 2.48, 2.49).

Van der Hek & Dekens (2016) zijn vooral bereikbaar op kantoortijden. Vaak hebben ze daarbuiten wel hun telefoon in de buurt, maar reageren ze daar niet altijd direct op. Zo kan het zijn dat er niet opgenomen wordt wanneer je op zaterdag belt, tenzij er die dag een project is. Dan zorgen ze dat er wel iemand bereikbaar is zodat deze persoon ondersteuning kan bieden als dat nodig is. Dekens geeft aan dat hij niet bewust wil creëren dat mensen 's avonds en in het weekend gaan bellen. In het begin zijn zij heel veel bereikbaar geweest maar na verloop van tijd is daar meer structuur omheen gezet. Met het oog op dat het niet altijd 24 uur per dag hoeft. Daarbij geeft hij wel aan dat hij voor een noodlijn is. Wanneer er iemand bijvoorbeeld in de kerstvakantie met nood zit dat deze persoon wel ergens terecht kan. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.20, 3.22, 3.24, 3.25).

Segers & Doornenbal (2016) kiezen er voor om op kantoortijden bereikbaar te zijn, als ze vanuit huis werken of als ze weten of er een project loopt. Wanneer er niets gepland staat dan staat de telefoon uit. (Segers & Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.8, 4.18, 4.19).

Outreaching werken

Over outreachend werken zegt Van der Hek (2016) dat ze daar zeker op zijn ingesteld. In contact met de hulpverleners, maar ook in het zelf opzoeken van de hulpvragen. Wanneer de pionier vanuit aanbod werkt, wanneer een vrijwilliger zich heeft aangemeld, gaat de pionier actief hulpverleners benaderen. Op het moment dat je dat als pionier aanbiedt dan zie je dat je vaak een stukje beweging brengt om het zelf weer op te gaan pakken. In het verleden zijn de pioniers in Ede ook zelf wel eens rond gaan fietsen, maar dat was alleen in de opstartfase van het lokale netwerk. Men fietste rond om de buurten te verkennen. Van der Hek (2016) vindt dit ook niet de taak van het lokale netwerk. Er zijn nu wijkregisseurs en hulpverleners vanuit het sociaal team die echt gericht zijn op de wijk en daar aanwezig zijn. De pionier zoekt juist aansluiting bij de wijkteams. Dekens (2016) voegt hier aan toe dat de passie er wel is om meer in de wijk te zijn, maar dat daar simpelweg de uren niet voor beschikbaar zijn. Tegelijkertijd gebeurt het dat jongeren enthousiast raken en zelf gaan om kijken naar anderen in de wijk. (Van der Hek & Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.27, 3.28, 3.29, 3.30, 3.32). Ten Brinke (2016, 7 maart, tekstfragment 2.55) omschrijft het als 70% op kantoor werken en 30% buiten de deur. Segers en Doornenbal (2016) zeggen open te staan voor ideeën van vrijwilligers, wanneer zij iets signaleren dat de pionier hier dan actie op onderneemt. In de praktijk gebeurt dit echter nooit. Doornenbal (2016) omschrijft het als dat ze haar voelsprietten heeft uit staan. De praktijk wijst echter uit dat het qua hulpvragen toch veel afwachten is tot het hun kant op komt. (Segers & Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.20, 4.22).

Hulpvraag

Reefhuis (2016) benadrukt het belang van het goed uitvragen van een hulpvraag. Wanneer de hulpvraag duidelijk is, kan men snel schakelen en de vraag anoniem uitzetten in het lokale netwerk. Naar de vrijwilliger toe wordt dan een helder beeld geschetst over wat er van hen verwacht wordt. In beginsel had

Reefhuis (2016) hier moeite mee. Het goed uitvragen van een hulpvraag is een proces wat langzaam ontwikkelt. Een hulpvraag doorzetten zonder deze goed uitgevraagd te hebben, zorgt voor een moeizame koppeling. Het is lastig om de vrijwilliger dan goed te instrueren. Reefhuis neemt nu de tijd om eerst even rustig te overleggen op het moment dat een hulpvraag binnen komt. Hierbij geeft hij geen garantie voor het oplossen van de vraag, alleen de garantie om zijn uiterste best te doen. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.5, 1.31, 1.32, 1.38).

Bij het aannemen van de hulpvraag sluit Van der Hek (2016) zo veel mogelijk aan bij de vraag, ook wanneer het niet past zoekt hij een geschikte andere plaats voor de hulpvraag. Door de veranderingen in de zorg veranderen de hulpvragen ook in complexiteit. Het is hierbij zaak om samen met de betrokken partijen daar een goede weg in te vinden. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.12 3.15). Doornenbal (2016) neemt hulpvragen die direct bij hen binnenkomen wel aan, maar kiest er dan in sommige gevallen voor om de hulpvrager eerst op kantoor uit te nodigen om een goed beeld te krijgen. Dit in tegenstelling tot wanneer de hulpvraag via een andere organisatie komt, dan gebeurt dit niet. (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.15, 4.42).

Ten Brinke & Tijssen spreken over een wachtlijst van 15 hulpvragen. Ze kiezen er voor om deze niet allemaal tegelijkertijd online te zetten, maar om het een beetje te doseren. Wanneer een jongere zich aanmeldt, kunnen ze de lijst er bij pakken en snel een koppeling maken. De voorwaarde die zij stellen aan het aannemen van een hulpvraag, is dat deze binnenkomt via een professionele organisatie. Hiervoor hebben zij gekozen omdat ze niet als sociaal werker zijn opgeleid en het daardoor te complex kan zijn om een hulpvraag goed in te schatten. Dan kunnen de pioniers zich puur richten op het bieden van informele steun. Daarbij stellen ze als richtlijn dat een hulpvrager weinig eigen netwerk en weinig financiële mogelijkheden moet hebben. De hulpvraag moet daarbij ook enigszins door een jongere uitgevoerd kunnen worden. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.32, 2.59, 2.61, 2.79, 2.91).

Privacy

De vragen worden anoniem door de pionier in het netwerk uitgezet. Dit om de privacy van de hulpvragers te garanderen. Anderzijds wordt er wel voor gekozen een schets van de situatie uit te zetten om de vrijwilliger een goed beeld van de hulpvraag te geven. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.5, 1.31). Tijdens het contact tussen hulpvrager en vrijwilliger geeft Ten Brinke (2016, 7 maart, tekstfragment 2.71) eigenlijk nooit de gegevens van de vrijwilliger aan de hulpontvanger. Altijd andersom zodat het initiatief van contact nemen bij de vrijwilliger ligt. Doornenbal (2016, 14 maart, tekstfragment 4.43) benadrukt de voorzichtigheid waarmee zij omgaat met de gegevens van de hulpontvanger. De hulpvraag wordt volledig geanonimiseerd als hij online wordt gezet, zelfs de wijk noemt zij liever niet. Alleen als het niet anders kan wanneer vrijwilligers er om vragen.

Laagdrempelig

De pionier werkt niet met een Verklaring Omtrent Gedrag voor een vrijwilliger. Dit betekent dat hij de situatie zelf goed in moet schatten. Reefhuis (2016) zegt hierover dat hij eigenlijk alleen de ontmoeting faciliteert en dat de vrijwilliger en hulpontvanger eigenlijk heel vrij zijn in wat daarna gebeurt. Hij wil het zo laagdrempelig mogelijk houden zodat jongeren makkelijk kunnen kiezen om vrijwilligerswerk te gaan doen. Want kom je met formulieren aan dan wordt het officieel, dat wil Reefhuis (2016) voorkomen. Hij gelooft in een laagdrempelige manier van vrijwilligerswerk, zodat de jongeren de kans krijgen om te ruiken aan vrijwilligerswerk waardoor de motivatie echt uit henzelf komt. Het is een ander verhaal wanneer de samenwerkingspartners in verband met doelgroep wel om een Verklaring Omtrent Gedrag vragen. Des te meer reden om het zelf niet te doen, dat zou dubbelop zijn en haalt echt de spontaniteit van vrijwilligerswerk af, aldus Reefhuis. (2016, 2 maart, tekstfragment 1.9, 1.24, 1.42, 1.47, 1.50, 1.500).

Van der Hek (2016) zegt over laagdrempelig werken dat het echt zijn bedoeling is om voor de jongeren zo veel mogelijk de drempels weg te halen. Door echt in de leefwereld van de jongeren te zitten hoopt hij dit te bereiken. Ze kennen je dan van een netwerkvond of via social media. Dit is toch anders dan dat ze naar een vrijwilligerscentrale moeten bellen. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.3, 3.36). Dekens (2016) voegt hier aan toe dat ze met het lokale netwerk echt aan willen sluiten bij de jongeren. Er zijn veel jongeren die iets willen doen en nood is er ook altijd. Door in de leefwereld van deze jongeren te zijn, neem je de drempels weg. De vraag voor het lokale netwerk is hoe je dat stukje creëert dat jongeren ook echt in actie komen. De keuze hierin is: ga je het dan allemaal heel professioneel aanpakken of geloof je dat jongeren zoveel gegeven is dat ze dat kunnen en er dingen gaan gebeuren. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.38, 3.117, 3.121)

Doornenbal (2016, 14 maart, tekstfragment 4.43) heeft het over het perspectief van de hulpontvanger. Zij proberen zo veel mogelijk een hulpvraag te normaliseren. Dit om de drempel voor de hulpvrager minder hoog te maken en te benadrukken dat het oké is om hulp te vragen.

3.1.2 | VERANTWOORDING

Methodiek

De vraag naar methodisch werken vanuit andere organisaties is volgens Reefhuis (2016) niet aanwezig. Hij omschrijft zijn eigen methodiek als het stimuleren van de intrinsieke motivatie door het zo laagdrempelig mogelijk houden van het vrijwilligerswerk. De boodschap die hij daarbij predikt zijn de succesverhalen. Daarbij noemt hij ook de Golden circle. Deze bestaat uit: What, How and Why. Wat doe je? Hoe doe je het? Waarom ben je er? Daarbij deelt hij zijn eigen ervaring met de jongeren (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.50, 1.55, 1.56)

Doornenbal (2016, 14 maart, tekstfragment 4.27) legt uit dat zij niet vanuit een bepaalde methodiek werkt, maar dat er wel elementen hiervan te herkennen zijn in haar manier van werken. Zo maakt zij in de gesprekken met vrijwilligers en hulpontvangers gebruik van oplossingsgerichte technieken en empowerment.

Binnen de diverse gesprekken ziet Van der Hek (2016) dit ook terug. Hij wijst op zijn studie SPH en zijn ervaring in de hulpverlening. Hier heeft hij diverse gesprekstechnieken geleerd die hij binnen zijn rol als pionier weer in zet. Dekens (2016) haakt hier op in, maar benadrukt ook het belang van de persoon die tegenover hem zit. Dat is voor hem de eerste basis. Daarbij gebruikt hij naar eigen zeggen gewoon zijn gezonde verstand. Hij heeft geen sociale opleidingsachtergrond, maar zet in wie hij als mens is. Bovendien moet je wel op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het sociale domein. Daarbij vormen zich volgens Dekens (2016) toch drie elementen die je als methodiek zou kunnen aanmerken. Ten eerste ben je dicht bij de mensen vanuit de presentiebenadering. Ten tweede start je bij hoe de pionier naar de samenleving kijkt en je laat dit schuren met de algemene opinie over de samenleving. Ten derde heb je een inspiratiebron, een voedingsbron. Van Der Hek (2016) noemt deze bron de Jezus-methodiek. Dekens (2016) haalt aan dat een bron kernwaarden creëert. Je komt daar elke keer weer bij terug. De antwoorden zijn volgens hem te vinden bij Jezus. (Van der Hek & Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.54, 3.55, 3.56, 3.57, 3.58, 3.59, 3.60).

De levensstijl zoals de pionier dit uitvoert, kun je volgens Dekens (2016) ook methodiek noemen. Dienstbaarheid is hierin een kernwoord. In de samenwerking nodigen wij anderen en onszelf uit om boven het eigen belang er voor de medemens te zijn. Uiteindelijk wil je als pionier dat mensen in de samenleving weer zo veel mogelijk zelf kunnen doen. Daar zijn geen modules op ontwikkeld, maar je kijkt als pionier samen met de jongere die iets wil doen, hoe hij dat uit kan voeren. Hier bied je dan een stukje coaching en begeleiding voor die jongere. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.64, 3.70). De kern is

volgens Van der Hek (2016, 10 maart, tekstfragment 3.145) dicht bij mensen zijn. Heel weinig met voorwaarden en kaders werken en zo goed mogelijk aansluiten bij de jongeren.

Ten Brinke & Tijssen sluiten aan bij deze manier van werken, maar leggen zelf veel meer de nadruk bij diaconaat. Zij werken vooral pastoraal en omschrijven het zelf als de Koninkrijkmethode. Er worden geen sociale methodieken gehanteerd. Zij houden ontzettend van informele zorg waarbij persoonlijke aandacht centraal staat. Dienstbetoon en kwetsbaarheid hoort hier bij. Dit koppelen zij aan hun theologisch, diaconale denkwijze. Zo weinig mogelijk protocollen en zo veel mogelijk menselijkheid. Zij onderstrepen dat zij op het niveau van methodisch werken, zich nog nooit hebben hoeven verantwoorden. Ten opzichte van de samenleving zetten ze in op samenwerken en vernieuwen. De hele zorg in de participatiesamenleving vraagt om vernieuwing. Nieuwe methodieken, nieuwe aanpak en misschien wel juist minder methodieken. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.95, 2.97, 2.98, 2.100, 2.101, 2.106, 2.225, 2.228, 2.230, 2.231, 2.256).

Intuïtief werken

Doordat de pionier niet standaard met een Verklaring Omtrent Gedrag werkt, speelt intuïtief werken een belangrijke rol. Om het contact goed te laten verlopen, is de pionier fysiek aanwezig bij de kennismaking. Op deze manier kan hij aanvoelen hoe het contact verloopt en een goede inschatting maken, om het zo veilig mogelijk te houden voor de vrijwilliger. Als het even kan heeft het de voorkeur dat er buiten de pionier ook een hulpverlener aanwezig is die de hulpvrager begeleidt. Juist bij de koppeling speelt intuïtie een rol. Dit helpt de pionier om een goede koppeling te kunnen maken. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.7, 1.9, 1.43, 1.46).

Ten Brinke & Tijssen (2016) onderstrepen dit. Zij gaan het gesprek aan en taxeren op intuïtie wat voor type jongere de vrijwilliger is. Toch zou hierin een formulier helpend zijn. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.66, 2.84, 2.86).

Ook Doornenbal & Segers (2016) doen veel in overleg omtrent intuïtief werken. Zo begeleiden ze de kennismakingen en kijken ze of het klikt tussen hulpvrager en vrijwilliger. Daarbij speelt het gevoel wat ze er zelf bij hebben een rol. Bij het aanmelden van een vrijwilliger wordt soms het Facebook profiel van deze persoon gebruikt om een inschatting te maken. Doornenbal denkt zelf regelmatig aan het feit om toch meer met een Verklaring Omtrent Gedrag te gaan werken, om meer de veiligheid te kunnen waarborgen. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.2, 4.4, 4.24, 4.25).

Van der Hek (2016) geeft aan dat na het werken vanuit intuïtie het stellen van de juiste vragen een grote rol speelt tijdens de intake. Het gaat erom dat de pionier dingen bespreekbaar durft te maken (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.147).

Rapportage

Rapporteren is voor de pionier een vast onderdeel van het werk. Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.45) geeft aan een document te hebben waar hij alles in registreert. Welke hulpvragen zij er gedaan? Via welke instanties kwam de hulpvraag binnen? Wie zijn er geweest? Om welke hulpvrager ging het en hoe vaak is het bezoek geweest? Ten Brinke & Tijssen (2016) lopen tegen het feit aan dat ze door drukte niet altijd aan rapporteren toe komen. Toch is het verlangen om op deze manier kwalitatief goed werk af te leveren er wel. Men weet zelf precies hoe het met een hulpvraag gesteld is. Echter zit dit grotendeels in het hoofd opgeslagen en staat dit niet of nauwelijks op papier. Er is wel een Excellijst met contactgegevens en een vakje met bijzonderheden. Van welzijnsorganisaties krijgen ze soms een compliment dat ze niet te veel administratie met zich mee brengen. (2016, 7 maart, tekstfragment 2.74, 2.75, 2.80, 2.88, 2.90, 2.108).

Van der Hek & Dekens (2016) werken met een registratiesysteem. Daarin worden alle hulpvragen die plaatsvinden bijgehouden. De cijfers die daar uit komen zijn weer terug te vinden in de jaarrapportage. Het gaat dan om het aantal opgeloste hulpvragen, vrijwilligers en uren. Omdat ze als organisatie zijn gegroeid en meer subsidie ontvangen, zitten ze daar weer in een verbeteringsplan om het nog inzichtelijker te maken. Als team zijnde, willen ze graag weten wat er rondom een bepaalde persoon gebeurt en welke fases er uiteindelijk zijn doorlopen om goede zorg te verlenen. Het voordeel hiervan is dat je weet wat er heeft plaatsgevonden als er een keer iets mis gaat. Dekens (2016) wil dit gewoon vastgelegd hebben. Dat eenvoudig terug te vinden is wie, wanneer, waarheen is geweest. Maar ook alle ondernomen acties worden geregistreerd. Dit zijn telefoongesprekken, emailcontacten en gesprekken. Toch wijst Dekens (2016) er ook op dat het wel functioneel moet zijn. Simpel en smart, geen uitgebreide rapportages. Om nog beter relevante informatie in kaart te brengen, wordt er een nieuw registratiesysteem ontwikkeld, wat voor elk netwerk beschikbaar is. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.71, 3.72, 3.75, 3.77, 3.78, 3.79, 3.82, 3.112).

Protocollen

Eerder is al gebleken dat de pionier regelmatig werkt op basis van intuïtie. Er wordt weinig gebruik gemaakt van protocollen. De invulling van het werken met protocollen verschilt per netwerk. Ten Brinke & Tijssen (2016) vertellen dat er nog geen negatieve ervaringen zijn geweest door het ontbreken van protocollen. Zij hebben geen werkwijze op papier staan, maar zij ontwikkelen deze wel voortdurend. Bijvoorbeeld over hoe om te gaan met stagiaires en met de koppeling tussen vrijwilliger en hulpontvanger. Zij verantwoorden hun manier van werken naar elkaar. Deze werkwijze is mondeling afgestemd. Het voornemen is; zo weinig mogelijk protocollen, zo veel mogelijk menselijkheid. Je komt pas in aanraking met protocollen als er een serieus probleem ontstaat. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.66, 2.72, 2.77, 2.80, 2.86, 2.101).

Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.500) vindt dat veel protocollen de glans een beetje van het vrijwilligerswerk af halen. Doornenbal & Segers (2016) spreken over een gedragscode voor hulpbieder en hulpvrager. Deze wordt bij kennismakingsgesprekken mee gegeven met de vraag of men dit wil doornemen. Daar staan zaken in als vergoeding, het aannemen van cadeaus, intimidatie, agressie en seksuele intimidatie. De kern is eigenlijk bij alle punten dat de vrijwilliger of de hulpontvanger contact opneemt met de pionier, zodra er zich iets voordoet (Segers & Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.30).

Van der Hek (2016) maakt wat meer gebruik van protocollen zoals gedragscode, vrijwilligersbeleid, evaluatieformulieren en intakeformulieren. De intakeformulieren hebben een aantal onderwerpen die laten zien wat bij een gesprek aan bod moeten komen. Toch gelooft hij niet direct in standaardisering, ook niet binnen intakegesprekken. De ontmoeting, waar we eerder al over spraken, blijft centraal staan. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.50, 3.51, 3.148).

Bron

De bron van waaruit de pionier werkt, is van belang voor het goed uitvoeren van zijn taken. Doornenbal & Segers (2016) omschrijven het als een punt, waar ze soms even naar terug moeten om te bedenken waarom ze ook al weer gepassioneerd waren voor het lokale netwerk. Je moet het vanuit een bepaalde visie doen anders werkt het niet. Ze zien het werk dan ook als een manier om zonder te evangeliseren liefde uit te spreiden over de stad. Ze proberen de houding te vinden tegenover anderen, die Jezus ook had. Dat is de bron van waaruit Doornenbal & Segers (2016) werken. Dat is Jezus en daaraan gekoppeld de Bijbel. Hij kwam naar de aarde om te dienen en hij is hun inspiratiebron. Soms bidden ze ook samen wanneer de situatie daar om vraagt. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.38, 4.77, 4.78)

Een samenleving waar mensen naar elkaar omzien. Dat is wat het vroeger was en daar wil Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.101) graag weer naar terug. Iemand is niet voor zichzelf gemaakt, maar om in een relatie tot anderen te leven.

Ten Brinke & Tijssen (2016) brengen de boodschap dat men om moet zien naar elkaar. Zie om naar kwetsbaarheid en geef met elkaar vorm aan een mooie samenleving waarin mensen oog voor elkaar hebben. Waar liefde en zorgzaamheid zijn, daar is God. Daarbij is het essentieel om neutraal hulp te bieden. De persoonlijke drijfveer van de pionier is de liefde van Jezus en het verlangen om dat uit te dragen naar anderen. Het kerkelijke verhaal, de boodschap van het Evangelie, moet in de praktijk gebracht worden. Een koninkrijk van dienstbaarheid, zorgzaamheid en gelijkwaardigheid. Ten Brinke en Tijssen (2016) halen het feit aan dat ze als theologen zijn geschoold. Ze geloven in de kracht van mensen met een christelijke levensovertuiging die vanuit de liefde van Jezus werken en dat laten zien in de samenleving. Tegelijkertijd kan iedereen binnen het netwerk meedoen. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.61, 2.111, 2.222, 2.223, 2.224, 2.226).

Dekens (2016) geeft aan dat de antwoorden, over hoe met elkaar om te gaan, beschikbaar zijn vanuit de inspiratiebron. Volgens hem creëert dat kernwaarden voor het lokale netwerk. Dat is de bron waar ze iedere keer weer bij terug komen. De kernwaarden, waar het bij de vrijwilliger om draait, kunnen geïnspireerd zijn vanuit het geloof of humane principes. Het gaat er om dat de vrijwilligers op deze manier intrinsiek gemotiveerd worden. Een cruciale vraag die je jezelf hierbij moet stellen is of je echt bij de ander aan kunt sluiten. Durf je echt te zijn of probeer je de persoon te transformeren tot hoe jij hem graag ziet. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.59, 3.60, 3.138, 3.139, 3.141).

Storytelling

De jongeren zijn de wegwijzers van het lokale netwerk volgens Reefhuis (2016). De succesverhalen zijn onderdeel van de boodschap die de pionier predikt. Je laat zien wat jongeren kunnen betekenen voor kwetsbare mensen en hoe rijk dat is. Onder die succesverhalen deelt Reefhuis (2016) ook zijn eigen verhaal. Wat vrijwilligerswerk persoonlijk met de pionier heeft gedaan. Dat is wat jongeren aanspreekt. Door het delen van deze verhalen komt de boodschap aan bij de jongeren. Zij proeven dat het geen nep verhaal is, maar dat het echt is. Dat er beleving in zit. Om deze reden deelt Reefhuis (2016) niet alleen verhalen als hij moet spreken, maar ook online. Is er een succesvolle match geweest, dan deelt hij dit met toestemming van de betrokkenen op Facebook. Hiermee laat hij zien dat er jongeren zijn die bewust de keuze maken om de ander te dienen. Dit werkt aanstekelijk voor zijn netwerk. Reefhuis (2016) hoopt op deze manier het stoffige imago van vrijwilligerswerk af te kunnen poetsen. (2016, 2 maart, tekstfragment 1.29, 1.55, 1.56, 1.57, 1.81, 1.84, 1.109).

Het valt de pionier op dat jongeren zelf het verhaal verder vertellen. Wanneer een jongere uit een studentenhuis bijvoorbeeld een project heeft gedaan, dan komt het vaak voor dat zijn huisgenoten zich ook aanmelden. De pioniers zien om zich heen jongeren enthousiast worden en opbloeien. Zij horen enthousiaste verhalen en zijn zelf vaak overdonderd door de liefde die jongeren geven aan een kwetsbaar mens. Wanneer een jongere iets doet, krijgt zijn netwerk daar iets van mee. Wanneer mensen elkaar echt van hart tot hart ontmoeten, ontstaan er mooie dingen en dat zorgt voor het verhaal volgens Ten Brinke en Tijssen (2016). Mooie foto's en mooie verhalen, dat is een onderdeel van de manier waarop zij zich verantwoorden tegenover derde partijen. Getallen en verhalen is een gouden combinatie. De insteek richting jongeren is alleen het communiceren van positiviteit, proberen te inspireren door positieve verhalen te laten horen. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.27, 2.103, 2.106, 2.107, 2.231, 2.238).

Van der Hek & Dekens (2016) vinden het ook winst als jongeren buiten het lokale netwerk om, hulpvragen van buurtbewoners oppakken. Dit gebeurt naar aanleiding van het delen van verhalen. Het ontstaat echt nadat ze geïnspireerd zijn door een pionier of een vrijwilliger. Daarbij willen ze graag dat anderen positief over het lokale netwerk praten. Niet te veel over jezelf praten, maar juist het goede voorbeeld geven. Zo zijn de pioniers continu op zoek naar nieuwe storytellers, die het lokale netwerk gaan vertolken binnen de groep waar ze zich bewegen. Dan verandert de samenleving. Niet als ze het verhaal van het lokale netwerk gaan vertellen, maar hun eigen persoonlijke verhaal. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.32, 3.34, 3.96, 3.97, 3.107, 3.108).

3.1.3 | PIONIER

Taken

De pionier is de spil in het netwerk. Doordat hij in de kern staat, hoort er bij zijn functie een veelheid aan taken. Hij doet alles omtrent het lokale netwerk van fondsenwerving tot koppeling. Hij begeleidt en faciliteert vrijwilligers en brengt verbindingen tot stand. Hij geeft leiding aan het netwerk en de vrijwilligers. Zo gaat de pionier mee bij kennismakingen tussen hulpverlener en vrijwilliger. Tijdens deze kennismaking moet hij inschatten of er voldoende veiligheid is en of er een klik is om het contact door te zetten. Daarbij functioneert de pionier als vangnet voor de vrijwilliger wanneer er iets mis gaat. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.7, 1.11, 1.14; Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.110, 2.112, 2.113, 2.111, 2.221).

Daarbij is het de taak van de pionier langs te gaan bij (studenten)verenigingen om te vertellen over het netwerk. Het gaat hier om het creëren van naamsbekendheid voor het lokale netwerk. Aan de ene kant laat de pionier zien waarom het netwerk er is. Aan de andere kant wil hij jongeren werven, ontmoeten en laten ontdekken wat hun kracht is. Onderdeel hiervan is het geven van gastlessen over de participatiemaatschappij en vrijwilligerswerk. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.54, 1.59, 1.61). Ten Brinke (2016, 7 maart, tekstfragment 2.7) sluit hier bij aan. Hij wordt steeds meer gevraagd om ergens te spreken. Segers (2016, 14 maart, tekstfragment 4.32) vindt dat het belangrijk is, wanneer zij de jongeren ontmoet, een stukje inspiratie mee te geven en bewustwording te creëren.

Reefhuis (2016) stelt dat het als pionier uiterst belangrijk is, dat je agenda's van diverse partijen bij elkaar weet te krijgen om bijvoorbeeld een kennismaking in te plannen. Dat je de betrokken partijen op een goede manier de juiste kant op krijgt (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.18).

De begeleiding van vrijwilligers vraagt ook om af en toe eens te horen hoe het was, belangstelling tonen. Betrokkenheid laten zien richting vrijwilligers is voor Reefhuis (2016) een belangrijke taak. Bij de kennismaking met de vrijwilliger, bereidt Reefhuis (2016) de vrijwilliger direct voor op de situatie waar hij of zij in terecht komt bij de hulpontvanger. Dit voorbereiden en instrueren is een belangrijke taak van de pionier (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.25, 1.28, 1.82). Buitenom het begeleiden van vrijwilligers die de projecten uitvoeren, is de pionier bezig met het begeleiden van stagiairs en studenten die onderzoek doen. Wanneer er zich een probleem voordoet dan is de pionier het aanspreekpunt van de jongere. Het is de taak van pionier om goed uit te vragen wat de vrijwilliger wil doen, waar zijn talenten liggen. Je bent als pionier bezig met talentontwikkeling. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.63, 2.53, 2.64, 2.65, 2.85, 2.233).

In Ede heeft het lokale netwerk cursusaanbod en deels verplichte intervisie voor mentorprojecten, om duidelijkheid te creëren rondom complexe problematiek. Dit wordt door de pionier uitgevoerd (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.14).

De belangrijkste taak van de pionier is het oplossen van de hulpvragen die binnen komen (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.63). Wanneer een hulpvraag binnenkomt, dan koppelt hij daar een jongere aan en dan begeleidt hij dat. Doordat er veel online matches worden gemaakt, lijkt het soms voor buitenstaanders of het allemaal vanzelf gaat. Dit terwijl er voor de pionier veel uren in zitten van inventarisatie tot koppeling. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.2, 2.248). Onderdeel van dit proces zijn: het contact opnemen met alle betrokken partijen, het in kaart brengen van de hulpvraag, het zoeken naar een vrijwilliger en iedereen op de hoogte houden (Dekens & Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.6).

Al eerder spraken we over het registreren van projecten. Voor de pionier is ook deze taak een onderdeel van zijn functie. Hij registreert de projecten en evalueert met alle betrokken partijen. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.45; Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.70).

De financiën worden in Zwolle gedaan door een financieel team zodat de pionier op dit gebied ontlast wordt (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.266). Dit in tegenstelling tot de andere netwerken waar de pionier zelf de fondsenwerving doet. In Veenendaal schrijven de pioniers diverse fondsen, kerken en bedrijven aan om de begroting rond te krijgen (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.33).

Dekens (2016) legt de nadruk op het verbinden van mensen. Dat is volgens hem echt een basistaak van de pionier. Mensen verbinden op een manier waarop iedereen zich gezien voelt. Daarbij komt het aan op kunnen coördineren, coachen en communiceren al dan niet via de media. De eerstejaars stagiairs in Ede krijgen een apart begeleidingstraject door een team van praktijkbegeleiders. Dit team wordt door de pionier aangestuurd. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.128).

Competenties

De diversiteit aan taken brengt met zich mee dat de pionier ook een diversiteit aan competenties nodig heeft om een goede invulling aan zijn rol te geven. Zo noemt Reefhuis (2016) het belang van mensenkennis en het kunnen inschatten wat er gebeurt in het contact tussen twee mensen. Zeker omdat je (mede)verantwoordelijk bent voor de koppeling van vrijwilliger en hulpvrager. Daarnaast stipt hij het feit aan dat je naamsbekendheid moet kunnen verwerven voor het lokale netwerk. Dit betekent dat je communicatief vaardig moet zijn en je richting anderen moet kunnen verantwoorden waar het netwerk voor staat en wat voor waarde het voor de samenleving heeft. Het is van belang dat je dit kunt richting andere organisaties en potentiële vrijwilligers. Daarbij moet je in staat zijn jongeren te inspireren tot het zich inzetten voor de samenleving. Een andere competentie die volgens Reefhuis (2016) van belang is, is de zakelijke kant. Het houden van het overzicht en het goed kunnen rapporteren. Het belangrijkste voor een pionier is volgens Reefhuis (2016) het hebben van passie voor wat je doet, zonder die passie is het nauwelijks vol te houden. Omdat je veel spreekt voor groepen, is het jezelf presenteren voor groepen een competentie die je als pionier moet beheersen. Juist door de veelzijdigheid aan taken in de rol van pionier is het van belang dat je kunt doorpakken en snel kunt schakelen. Omdat je als pionier veel contact hebt met andere organisaties, is het kunnen onderhouden van relaties van belang. Reefhuis (2016) doet dit op een hele persoonlijke manier. Voor hem is het van belang dat hij weet wie de persoon is die hij tegenover zich heeft. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.43, 1.54, 1.56, 1.58, 1.59, 1.60, 1.61, 1.62, 1.106).

In Zwolle voegen de pioniers nog toe dat je een verbinding tussen twee werelden tot stand moet kunnen brengen. Dit proces moet je kunnen begeleiden en faciliteren. Het gaat hier om de wereld van de jongere en de wereld van de hulpvrager. Tevens ben je als pionier een soort bewustwordingscoach voor de jongere. Daarbij voegen ze dat je zelfstandig moet kunnen functioneren als pionier. Net als in Arnhem wijzen zij ook op het belang van het kunnen coördineren, coachen, en communicatief vaardig zijn.

Proactief en initiatiefrijk zijn, is volgens Ten Brinke & Tijssen (2016) ook een onmisbare competentie als pionier zijnde. Vervolgens benadrukken ze leiderschap. Als pionier geef je leiding aan het lokale netwerk. Onderdelen van dit leiderschap zijn het hebben van visie en kunnen begeleiden van de transitie. De overheid doet hierin te weinig volgens Ten Brinke & Tijssen (2016). De pionier is steeds jongeren bewust aan het maken van de kwetsbaarheid van mensen en ze zodanig faciliteren dat ze daar hulp aan kunnen gaan bieden. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.111, 2.116, 2.117, 2.118, 2.119, 2.220, 2.247, 2.269).

Dekens (2016) vindt het uiterst belangrijk dat je als pionier in staat bent mensen te zien en ze ook het gevoel te geven dat ze gezien worden. Hij spreekt hier over als zijnde het basisproces van de pionier. Daar voegt hij nog bij dat je sociaal gevoelig moet zijn. Een ander belangrijk punt vindt hij het netwerken; het onderhouden van de contacten met andere organisaties. Als pionier ben je het visitekaartje van de organisatie. Gastvrijheid speelt hier een grote rol in. Hoe gastvrij ben je tegenover anderen? (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.85, 3.86, 3.87, 3.88).

Als pionier moet je, volgens Dekens & Van der Hek (2016), juist in staat zijn om iedere keer weer een win-win situatie te creëren voor meerdere partijen. Dit om samenwerkingsvormen te creëren met diverse partijen. Net als in Arnhem benadrukken ook Dekens & Van der Hek (2016) het belang van het ondersteunen van de vrijwilliger. Zeker wanneer de hulpvragen door de transitie steeds complexer lijken te worden. Belangrijk in deze is dat de pionier in staat is de jongeren mee te nemen in een proces, maar tegelijkertijd open blijven staan om dingen van anderen te leren. (Dekens & Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.93, 3.133, 3.143).

In Veenendaal beamen Doornenbal & Segers (2016) het belang van jezelf kunnen presenteren, kunnen coördineren en het creëren van bewustzijn, zoals bij de andere netwerken ook al naar voren kwam. Daar voegen zij nog aan toe dat je als pionier echt doorzettingsvermogen moet hebben. Soms is het van belang dat je als pionier even terug gaat naar de basis om jezelf opnieuw te herpakken. Daadkracht en overzicht vinden Doornenbal & Segers (2016) belangrijke competenties. Dit omdat er veel taken tegelijk moeten gebeuren. In de samenwerking met anderen heb je soms veel geduld nodig. Een belangrijke eigenschap die in de andere interviews niet terug kwam is lef. Doornenbal en Segers (2016) noemen het feit dat je je visie tegenover andere partijen moet durven verdedigen. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.32, 4.38, 4.39).

Waarden

Net als de taken en competenties zijn waarden belangrijk voor een pionier. De kerngedachte bij Hart voor Zwolle is dat men ontzettend gesteld is op informele zorg. Persoonlijke aandacht is hierin een belangrijk waarde. Het intermenselijk contact juist niet professionaliseren. Mensen dienen en naar elkaar om zien. Elkaar ondersteunen en gelijkwaardig aan elkaar zijn. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.100). Doornenbal noemt gelijkwaardigheid ook als waarde. Iedereen kan het overkomen dat hij of zij een keer hulp nodig heeft, zowel de hulpbieder als de hulpontvanger (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.71). Een nieuwe waarde is, volgens Reefhuis, bewustwording van het samenleven (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.93). De boodschap vanuit Zwolle is dat men naar elkaar gaat omzien in elkaars kwetsbaarheid. Aandacht hebben voor elkaar is de kern van de boodschap. Het gaat om medemenselijkheid. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.222, 229). Dankbaarheid en een dienende levensstijl behoren ook tot één van die waarden. Segers verklaart dat men gewoon mens moet zijn en naar elkaar dient om te zien. (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.71). Reefhuis noemt het werken vanuit je passie als waarden. Werken vanuit jouw unique selling point, zodat het jouw eigen verhaal wordt. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.60).

Van der Hek (2016) geeft aan dat zij met name gericht zijn op face-to-face contact. Er kunnen ook ontmoetingen plaatsvinden via internet, door middel van een tool als Skype, maar de voorkeur gaat uit naar real life contact. Er is een keer een experiment geweest waarbij ouderen via een tablet konden bellen en hun hulpvraag aan een medewerker van Netwerk Dien je Stad konden stellen. Hier is een pilot mee gedraaid, maar daar is uiteindelijk uit geconcludeerd dat face-to-face contact belangrijk is. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.40). De kracht van een lokaal netwerk is dat de basis persoonlijk contact is.

Er wordt gewerkt vanuit vertrouwen. Op basis van vertrouwen wordt er een samenwerking aangegaan en niet op basis van contracten (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.72). Tijssen geeft aan zo min mogelijk protocollen en zo veel mogelijk menselijkheid (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.101). Wil je echt mensen helpen, dan is vertrouwen erg belangrijk. Van der Hek vindt het in ieder geval cruciaal dat je als intaker betrokken blijft bij de persoon (d.i. hulpvrager en vrijwilliger). Heel veel zaken gebeuren op basis van vertrouwen, wat het overigens ook laagdrempelig maakt. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.122, 3.123).

In Veenendaal legt men uit dat men soms bewust probeert te bedenken wat hun inspiratiebron Jezus zou doen. De vraag wordt dan gesteld hoe zijn houding was ten opzichte van alle mensen. Hij kwam op de aarde om te dienen. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.78). Ten Brinke (2016) geeft aan dat het geloof in Jezus en zijn liefde willen uitstralen naar de mensen om hen heen de persoonlijke drijfveer is geweest. Het is meer vanuit een dienstbetoon aan kwetsbaarheid, iets wat diaconaler georiënteerd is dan de participatiegedachte of het empoweren van mensen. Het is een dienstbare liefde waarin men spreekt over termen als opofferingsbereidheid. Ten Brinke (2016) gelooft in medemenselijkheid, maar dat gaat net een laag dieper. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.221, 2.229, 2.251). Dekens (2016, 10 maart, tekstfragment 3.138) gelooft in een Koninkrijk op aarde, waarin mensen naar elkaar omzien.

Het komt regelmatig terug bij de lokale pioniers. Men wil het werken zo laagdrempelig mogelijk houden. De ontmoeting wordt gefaciliteerd en wat daarna ontstaat, wordt vrij gelaten (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.24). Wanneer mensen elkaar van hart tot hart ontmoeten en oog voor elkaar krijgen, dan gebeuren er hele mooie dingen. Het gaat om een stukje echte medemenselijkheid. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.103).

In Zwolle werkt men in duo. Onderling verantwoorden de pioniers zich naar elkaar en stemt men af hoe een casus aangepakt wordt. De pioniers noemen zichzelf de linker- en rechterhartkamer van Hart voor Zwolle. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.67, 2.78, 2.110). Tijssen (2016) beseft dat uiteindelijk iedereen kwetsbaar is. Het vraagt om bewustwording. Het gaat niet zozeer om de praktisch klus, het gaat om mensen zien en aandacht geven. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.236, 2.254, 2.259). Aan de ene kant wil men gewoon hulp bieden en aan de andere kant wil men ook de jongeren een levensstijl aanleren. Een levensstijl waarbij ze niet eenmalig een actie of een project doen, maar juist een stijl ontwikkelen waarin het normaal is om naar mensen om te zien. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.33). Volgens Dekens (2016) is het dicht bij de missie blijven en zelf ook de levensstijl ontwikkelen. Hij wil het zelf leven en dat vormt de basis van leiderschap. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.102). Ondanks het gegeven dat de pioniers gelovig zijn, wil men neutraal hulp bieden. Jongeren met verschillende achtergronden kunnen via het lokale netwerk aan iedereen in de samenleving hulp bieden. Iedereen kan zich via het lokale netwerk inzetten voor anderen. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.224).

Het principe is 'vrij om te geven' (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.252). Niet iedereen hoeft getraind te zijn om iets te kunnen doen. Wanneer het over samenleven gaat, is de basis dat iemand al veel heeft ontvangen en daarvan kan uitdelen. Als iemand iets wil betekenen voor een buurman, dan hoeft de persoon geen training te volgen. Dan mag hij er gewoon zijn. Uiteindelijk gaat het om het normale leven en hoe men daarin met elkaar omgaat. Daarin is de bagage die is meegegeven vanuit de opvoeding, de opleiding of het werk afdoende. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.129, 3.131).

3.1.4 | HULPONTVANGERS

Doelgroep

In de visie en missie komt terug dat er hulp en netwerk geboden wordt aan kwetsbare mensen met weinig of geen netwerk. Jongeren worden enthousiast gemaakt om vrijwilligers iets voor anderen te doen, voor kwetsbare mensen in de stad. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.64; Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.1, 2.41, 2.234; Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.43).

Er komen mooie projecten voorbij, waar het soms voorkomt dat een hulpontvanger uiteindelijk zelf een vrijwilliger wordt. Zoals in Arnhem waar een Syrisch gezin hulp kreeg van een Nederlands gezin. Het Nederlandse gezin ondersteunde in alledaagse dingen. Sinds begin 2016 is de vrouw uit het Syrische gezin nu zelf vrijwilliger. Zij wil uit dankbaarheid iets terugdoen voor alles wat ze zelf heeft ontvangen en wil meer in het Nederlandse komen om de taal nog beter te leren. Zij werkt in een buurthuis en schenkt daar koffie in voor de bezoekers. Veel bezoekers spreken Arabisch, maar zij praten bewust onderling Nederlands. Wanneer Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.53) naar deze ontwikkeling kijkt, dan kan hij constateren dat zoiets echt heel gaaf is. Maar ook andersom, waarin Segers (2016, 14 maart, tekstfragment 4.46) vertelt dat een vrijwilliger eigenlijk zelf behoefte heeft aan sociale contacten.

Men komt heel veel eenzame ouderen tegen en die hebben op allerlei manier hulp nodig. Dat kan zijn in een vorm van aandacht, maar ook praktisch in de vorm van boodschappen doen of een tuinklus. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.70; Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.35).

Ten Brinke noemt naast de doelgroep (eenzame) ouderen, ook vluchtelingen, daklozen, gehandicapten, kwetsbare vrouwen die te maken hebben gehad met huiselijke geweld en de groeiende doelgroep gezinsondersteuning of alleenstaande moeders met kinderen (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.36, 2.37, 2.38, 2.39, 2.40, 2.240, 2.271). Er wordt ook gewerkt met psychiatrische patiënten (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.73; Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.133; Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.16). De verantwoording van zware problematiek wordt zoveel mogelijk bij de hulpverlener gelegd (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.62; Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.11). In Veenendaal heeft men een gesprek gehad met een vrouw die een vorm van autisme heeft. Deze vrouw wil graag twee dagdelen meehelpen op het kantoor. Samen met die vrouw is er gekeken naar de mogelijkheden om bijvoorbeeld administratieve werkzaamheden te doen voor Netwerk Voor Jou (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.47). Al met al heeft het lokale netwerk dus te maken met een breed publiek en wordt er gezocht naar de verbinding.

Richtlijn

Er wordt gewerkt met kwetsbare mensen die weinig of geen netwerk hebben. In principe is de richtlijn voor het aannemen van een hulpvraag dat iemand geen netwerk heeft en ook niet de financiële middelen heeft om een hulpvraag op te lossen. En dat gebeurt op basis van goed vertrouwen. De pionier vraagt bijvoorbeeld niet om bankafschriften om aan te duiden dat iemand echt geen financiële middelen heeft. Tevens wordt er gevraagd of er iemand in de eigen omgeving is die kan helpen. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.87; Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.79; Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment

4.10, 4.11, 4.56). Een andere voorwaarde in bijvoorbeeld Zwolle is dat de hulpvraag via een professionele maatschappelijke organisatie binnenkomt. Dit is niet bij elk netwerk het geval, maar in Zwolle merkt men dat steeds meer particulieren hen gaan benaderen. Het is niet zo dat men helemaal geen particuliere hulpvragen oppakt, alleen in sommige gevallen is de situatie te complex om te inventariseren en in te schatten of er echt hulp nodig is. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.61). De pioniers in Zwolle zijn opgeleid als theologen en niet als Social Workers. De richtlijn is dat een vrijwilliger ondersteunend is ten opzichte van de hulpverlening (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.16).

In Veenendaal worden dezelfde richtlijnen gehanteerd. Doornenbal & Segers (2016) geven aan dat in principe alles wat binnen de doelgroep past opgepakt wordt, al moet het wel behapbaar zijn. Zo deed zich een situatie voor waarbij er een hulpvraag binnenkwam met daarin het verzoek of iemand een bed wilde ophalen in Houten wat via Marktplaats gekocht werd. Dan is het verzoek van de pionier om een bed dichterbij te kopen. Men wil geen vrijwilliger inzetten om naar Houten op en neer te rijden voor een bed, terwijl deze ook in de eigen omgeving gekocht kan worden. (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.6, 4.7, 4.15).

In Zwolle begint er een wachtlijst te ontstaan. De richtlijn voor het online zetten van een hulpvraag is dat dit gedoseerd gebeurt. In sommige gevallen meldt een jongere zich dat deze iets wil doen, zonder op een hulpvraag gereageerd te hebben. In dat geval wordt de wachtlijst erbij gepakt en gekeken aan welke hulpvrager de jongere gekoppeld kan worden. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.32). De hele gedachte is hoe men zo laagdrempelig mogelijk jongeren in kan zetten (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.3).

Persoonlijke doelen

Het draait om netwerk bieden aan kwetsbare mensen, zodat zij netwerk hebben. Onder het kopje doelgroep is al geschreven over het voorbeeld van een Syrische vrouw die van hulpontvanger naar vrijwilliger ging. Deze vrouw heeft zich ontwikkelt, wat bijzonder mooi is om te zien. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.53). In de ontmoeting met de hulpvrager geeft Doornenbal aan dat zij het belangrijk vindt om in het gesprek ruimte te laten voor wat de ander nu prettig vindt en graag zou willen (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.44).

In Arnhem hebben ze een nieuw maatjesproject, waar het idee is om mensen met een beperking te koppelen aan mensen die zelf ook een beperking hebben. Bijvoorbeeld twee jongeren met Asperger aan elkaar te koppelen, omdat ze elkaar ergens wel begrijpen. Op die manier kunnen kwetsbare mensen ook mee doen in het helpen. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.65). In Ede ziet men dit al, dat er mensen komen met een beperking die zich zelf willen inzetten als vrijwilliger. Zij willen zich graag inzetten en de vraag is hoe er een mooie win-win situatie gecreëerd kan worden. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.16).

Er worden in principe geen expliciete persoonlijke doelen opgesteld. Wel kan het zo zijn dat er een bijdrage wordt geleverd aan een persoonlijk doel van iemand om bijvoorbeeld meer te bewegen (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.70). Persoonlijke doelen komen voornamelijk vanuit de formele zorg. Een wijkcoach bijvoorbeeld stelt met de hulpontvanger (d.i. cliënt) doelen op. Doordat de pioniers dat niet doen, hoeven zij ook geen behandelplannen te schrijven. Het netwerk levert een bijdrage aan de realisatie van persoonlijke doelen (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.52). Wanneer iemand opbloeit, omdat iemand hem aandacht geeft, kan iemand weer mens zijn (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.230). Het idee is om hulpontvangers te betrekken in het proces met de vrijwilliger. Dat kan zich uiten in het ondersteunen van de vrijwilliger bij een praktische klus, of heel eenvoudig even de

vrijwilliger een bakje koffie geven. De hulpontvanger erbij betrekken en mee laten doen. Dat is het uitgangspunt. (Dekens & Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.68, 3.69, 3.104).

Netwerk hulpontvanger

Men merkt dat het netwerk van de hulpontvanger vaak in beeld gebracht wordt door de hulpverlening. Er wordt dan gekeken naar hoe het netwerk eruit ziet. In de praktijk is een netwerk van mensen heel kwetsbaar. Mensen komen vaak bij het lokale netwerk terecht, omdat ze een heel beperkt netwerk hebben. Men zet juist in op netwerkverbreding, ondersteuning en uitbreiding. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.87, 1.91; Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.241).

Men gaat er dus vooral van uit dat wanneer een hulpvraag bij het lokale netwerk terecht komt, de hulpverlener al het eigen netwerk van de hulpontvanger onderzocht heeft. De pionier heeft niet de tijd om uit te pluizen of de hulpvrager daadwerkelijk geen eigen netwerk heeft. En daar komt bij dat wanneer een pionier dit wel doet, het laagdrempelige er van af gehaald wordt. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.91). Segers (2016) benadrukt, dat men wel probeert om altijd te vragen of er toch niet iemand is uit de omgeving van de hulpontvanger die kan aansluiten, bijvoorbeeld een buurvrouw of een familielid. In een enkel geval gebeurt het dat iemand dan toch de buurvrouw gaat vragen. Soms wordt er een combi gemaakt van het eigen netwerk met een aanvulling van een vrijwilliger. (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.56, 4.57, 4.58).

3.1.5 | VRIJWILLIGER

Jongeren

De doelgroep waar de pionier mee werkt zijn jongeren en dan voornamelijk die rond de leeftijd van de 20 jaar zijn (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.9, 3.116). Het lokale netwerk is een organisatie die jongeren probeert vrijwillig in te zetten (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.257, 2.258). Zij zijn de vrijwilligers van het lokale netwerk. Mensen vinden het leuk om te horen dat er een jongeren netwerk is. Jongeren komen op deze manier in aanraking met cliënten en lossen voor hen ook vragen op. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.1). Andere vrijwilligers zijn al meer richting de 50 of zelfs 60+. Doordat er met jongeren gewerkt wordt, is de kans groter dat een hulpvraag opgelost wordt (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.63).

Jongeren zijn enthousiast en nemen hun verantwoordelijkheid om iets te betekenen voor een ander. Sommige zijn zelfs zo enthousiast, dat ze voor hun gevoel een 'nieuwe' opa erbij hebben (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.84). Jongeren zijn enthousiast en vertellen de verhalen aan elkaar door. Wanneer bijvoorbeeld een jongere uit een studentenhuus een hulpvraag heeft gedaan, ziet Tijssen (2016, 7 maart, tekstfragment 2.25) bij het uitzetten van een nieuwe hulpvraag dat huisgenoten gaan reageren.

Primair gezien wordt er veel gewerkt met studenten. Zij zijn flexibel en daarom probeert het lokale netwerk ook flexibel te zijn, waardoor er aansluiting gevonden wordt bij de doelgroep (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.145). De lokale netwerken werken ook met stagiaires. Dit komt terug in alle interviews. Zo zijn er in Zwolle vier tweedejaarsstudenten bezig met een onderzoek binnen Hart voor Zwolle en begeleiden zij zeven eerstejaars stagiaires. Ook hebben zij een groep internationale studenten die een keer in de twee weken een activiteit doen. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.53, 2.54). In Ede hebben ze ook derdejaars stagiaires (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.128).

Jongeren bloeien op en dat wordt zichtbaar door de enthousiaste verhalen die ze vertellen. Ten Brinke (2016) is zelf vaak overdonderd door de liefde die jongeren aan iemand geven (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.231). De jongeren zijn de helden die zich uiteindelijk gewoon, zonder daarvoor iets terug te verwachten, geven aan de ander (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.260). Tijssen (2016, 7

maart, tekstfragment 2.269) gelooft dat jongeren een mooie bijdrage kunnen leveren aan een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien.

Het lokale netwerk is een organisatie die jongeren probeert vrijwillig in te zetten. In principe mogen ouderen ook meedoen, maar dat is niet de focus van het lokale netwerk. Jongeren die je nu vormt, nemen mee wat zij ontvangen hebben. De energie en focus ligt vooral op de nieuwe generatie, de generatie van jongeren. Jongeren zien in dat het samen leven gaat over zorgen voor de ander. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.100, 3.101).

Studenten zijn flexibel en doen snel even een klusje (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.17). Naast de studenten, drijft Zwolle op kerkelijke vrijwilligers die liefde over hebben en dat willen delen met mensen die eigenlijk niet zoveel liefde terug bieden (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.249). De aanname is dat jongeren op school en in de kerk iets goed leren. Op school en in de kerk krijgen jongeren te horen dat het goed is om naar elkaar om te zien. Jongeren hebben het over het algemeen goed in Nederland. Het helpt om te kijken naar wat je wel hebt. Zij hebben elkaar en vormen een community. In Ede draait het vooral om nu gewoon doen. Wat jongeren op school of in de kerk horen in praktijk gaan brengen (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.132).

Input vrijwilligers

Jongeren wordt de mogelijkheid geboden om zelf met initiatieven te komen. Reefhuis (2016) ziet een bepaalde behoefte om iets te willen doen, alleen weet de jongere vaak niet waar hij of zij het kan zoeken. Een belangrijk referentiepunt is passie van de vrijwilliger. De ontmoeting tussen hulpvrager en vrijwilliger wordt gefaciliteerd en voor de rest wordt de vrijwilliger vrij gelaten. Er wordt zoveel mogelijk ruimte gegeven om de intrinsieke motivatie te laten bestaan. Jongeren hebben de behoefte om iets goeds te doen voor mensen, omdat het ergens goed voelt. Dat is een beetje de graadmeter waarin keuzes gemaakt worden. Vrijwilligerswerk voelt goed dus faciliteer dat. De jongere haakt vanzelf aan met zijn intrinsieke motivatie. Vrijwilligerswerk komt van binnenuit, vanuit een vrije wil. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.2, 1.10, 1.24, 1.26, 1.48, 1.50).

De jongeren hebben talenten en kunnen deze ook ontwikkelen. Zij melden zich aan met hun talent en het mooiste is om ook daadwerkelijk daar bij aan te sluiten (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.111, 3.112). Er wordt gekeken naar de kwaliteit, de mogelijkheden en de interesses van de jongere. Wanneer deze aansluit bij een bepaalde hulpvraag, dan kan een jongere prima aan die hulpontvanger gekoppeld worden. Je ziet zelfs ook jongeren met een Autismespectrumstoornis die zelf vrijwilliger willen worden. Daar wordt geen nee tegen gezegd, maar er wordt gekeken hoe er een win-win situatie gecreëerd kan worden (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.16, 3.113). Tegelijkertijd wordt er ook gekeken naar de intenties van iemand om vrijwilliger te worden en of deze aansluiten bij hoe het lokale netwerk wil werken. Een eigen idee van jongeren wordt niet voor hen georganiseerd, maar er wordt samen met de jongere meegedacht in de vorm van een stukje coaching en begeleiding. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.49, 3.110).

Zij doen allerlei ervaringen op. Sommige jongeren komen in hele kwetsbare gezinnen en dan zit de pionier er kort op. Er wordt gecoacht en begeleidt. De jongere is vrij om vrijwilligerswerk te doen. Echter wordt er wel een bepaalde commitment gevraagd van de jongere. In de meeste gevallen wordt er bij structurele hulp aan de jongere gevraagd om minstens een halfjaar beschikbaar te zijn. Bij zwervjongeren geldt een minimum van twee jaar. Echter wordt hier niet expliciet het accent op gelegd. De ontmoeting wordt gefaciliteerd en daar ontstaat vanzelf iets uit. Mocht een vrijwilliger na een halfjaar of een jaar stoppen, dan vinden ze dat in Zwolle niet heel erg. De jongere heeft iets moois gedaan, daar draait het om. Er wordt gewerkt vanuit de gedachte dat jongeren vrij zijn om te geven. Bij Hart voor Zwolle houden de

pioniers niet van praatjes waarin de nadruk gelegd wordt op dat vrijwilligerswerk voldoening geeft. Dat geeft het wel, maar het draait erom dat de jongere echt iets kan geven. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.233, 2.245, 2.252, 2.262).

Overigens zijn er verschillende soorten vrijwilligers. Zoals net omschreven, heb je vrijwilligers in de vorm van studenten of stagiaires. In de praktijk kan dit zijn netwerk en hulp bieden, dus degene die een hulpvraag oppakt. Ook zijn er vrijwilligers die meedoen in het coördinatieteam. De wens van de pioniers binnen Netwerk Dien je Stad is dat vrijwilligers een grotere rol gaan spelen binnen de organisatie. De vrijwilligers die actief zich inzetten binnen het lokale netwerk, draaien ook mee binnen intervisie en casuïstiek overleg. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.115, 3.116).

Benadering vrijwilligers

Er worden nu misschien een aantal termen gebruikt rondom de jongere. Maar in principe worden degene die hulp en netwerk bieden vrijwilliger genoemd en geen hulpbieder (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.3). Wanneer een jongere binnenkomt, dan wordt daar kennis mee gemaakt. Het gesprek wordt open-minded ingegaan. Er wordt getracht er voor deze jongere te zijn. Wordt deze jongere een vrijwilliger, dan is dat winst. Is het gewoon een tof gesprek geweest of heeft de pionier er even kunnen zijn voor de ander, dan wordt dit ook beschouwd als winst (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.61, 3.62). De jongeren worden uitgenodigd om een kopje koffie te drinken en te vertellen wat ze graag willen doen (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.15). Reefhuis (2016) benadrukt hoe belangrijk het voor hem is om tijd vrij te maken voor iemand. Onder het genot van een bakje koffie wordt er kennis gemaakt en gewoon gezellig gekletst. Het is niet zijn intentie om na een kwartier af te tikken en weer weg te gaan. Bij de kennismaking wordt de vrijwilliger vaak al kort voorbereidt op wat de vrijwilliger kan aantreffen bij een hulpvrager. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.27, 1.82).

In Veenendaal vertelde Segers (2016) een mooi voorbeeld waarbij een vrijwilliger hulp bood, terwijl deze vrijwilliger zelf ook netwerk nodig had. Zij zag op Facebook een oproep voorbij komen van deze 18-jarige vrijwilligster met het verzoek of er mensen tussen de 18 en 23 waren die ook op zoek waren naar sociale contacten. Ze nam contact op met de vrijwilligster en bood aan of zij niet elke week iets wilde doen. Op die manier is de vrijwilligster netwerk voor anderen, maar ontvangt zij zelf ook netwerk. (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.46). Je merkt soms dat een vrijwilliger zelf veel problemen heeft en daar mag de pionier dan ook iets voor betekenen, door bijvoorbeeld zelf een maatje te zoeken voor de vrijwilliger (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.52).

Het lokaal netwerk wil jongeren een levensstijl aanleren waarbij zij niet eenmalig een actie of project doen, maar juist een levensstijl ontwikkelen. Netwerk Dien je Stad wil dicht aansluiting vinden bij de belevingswereld van jongeren (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.33). Zoals eerder genoemd vervuld social media hier een belangrijk rol in. Even appen met jongeren is laagdrempelig. Via de social media wordt er aangesloten bij de leefwereld van jongeren. In Arnhem heeft de pionier standaard een paar jongeren die hij persoonlijk kan benaderen als er een hulpvraag is (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.90).

De vrijwilligers die hulp en netwerk bieden worden vrij gelaten. In Veenendaal laten de pioniers het iets meer los dan bij de overige netwerken. Er is geen wekelijkse controle of projecten nog lopen. Mocht een project tijdig stoppen en is de hulpvraag relevant, dan wordt er opnieuw gezocht naar een vrijwilliger (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.59). Belangrijk is dat er gewerkt wordt vanuit vertrouwen. Na zo'n koppeling is dat het sleutelbegrip. Er worden geen contracten gesloten en in Veenendaal wordt benadrukt dat er geen grote evaluaties zijn, maar juist dat er gewerkt wordt op basis van vertrouwen. (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.72). De eerste kennismaking en koppeling vindt altijd plaats in

aanwezigheid van een pionier (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.57). Reefhuis (2016) geeft aan dat ook hij af en toe belt en navraag doet, hoe het met de vrijwilliger is en hoe bijvoorbeeld het maatjestraject nu gaat. Betrokkenheid is voor hem daarin belangrijk (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.28).

Bij eenmalige vragen wordt er door Netwerk Dien je Stad een korte evaluatie. Dat kan zijn een berichtje op Facebook, een WhatsApp bericht of via een telefoontje. Er wordt even kort gevraagd aan de vrijwilliger of hulpontvanger hoe de ervaring was. Bij hulpvragen die langer lopen vindt er een korte evaluatie plaats na drie weken of afhankelijk van de persoon, bijvoorbeeld al even na de eerste keer. En daarna is er om de twee maanden kort contact. Het liefst even telefonisch. Maar bovenal is het belangrijk dat de vrijwilliger gehoord wordt op basis van relatie en betrokkenheid. Het binden van mensen vraagt van de pionier een bepaalde vorm van betrokkenheid. Het liefst zelfs dat er een bepaalde vriendschap ontstaat en dan niet in de vorm van vriendschap-vriendschap, maar wat er wel in resulteert dat de drempel zo laag mogelijk is, zodat de vrijwilliger ook heel gemakkelijk met de pionier contact opneemt. Binnen Netwerk Dien je Stad trachten ze die drempel echt weg te nemen (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.119). In Zwolle benadrukken de pioniers hun liefde voor informele zorg. Ten Brinke (2016) vertelt dat het draait om persoonlijke aandacht en voelt weinig voor het professionaliseren van intermenselijk contact. Zij zijn er voor mensen en mensen dienen naar elkaar om te zien, elkaar te ondersteunen. Gelijkwaardigheid is daarin een belangrijke waarde in de benadering van vrijwilligers (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.100). Reefhuis (2016) wil zo min mogelijk sturen, omdat hij graag de contacten gewoon wil laten ontstaan. Belangrijk is om vrijwilligers de vrijheid te geven, maar wel het oog behouden op de veiligheid³. Dat is een gouden regel. De benadering is laagdrempelig. Omdat andere organisaties al met een Verklaring Omtrent Gedrag werken, vindt Reefhuis (2016) dat Samen Arnhem dat niet hoeft te doen. Dat zou dubbelop zijn. Werken met veel protocollen haalt de glans van vrijwilligerswerk af. Het vrijwilligerswerk verliest hiermee de spontaniteit. Het mooie is dat wanneer een jongere iets wil doen, hij meteen aan de slag zou kunnen zonder al te veel rompslomp. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.48, 1.49, 1.500).

Zoals eerder genoemd onder het kopje *input vrijwilligers*, worden de vrijwilligers gecoacht. Vrijwilligers die intern werken binnen Netwerk Dien je Stad, krijgen coaching in de vorm van onder andere intervisie. Vrijwilligers die aan de buitenkant bezig zijn, worden alleen bij het mentorproject 'Laten we Welzijn' getraind. Die krijgen een basiscursus aangeboden en intervisie (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.126). In Zwolle is men nu bezig om de werkzaamheden zo in te richten dat er intern een stagiaire komt die meer uitvoerende taken heeft. In die zin dat deze stagiaire echt naast de pionier staat, die dezelfde werkzaamheden mag uitvoeren (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.268)

De kern is dat er met weinig kaders en voorwaarden gewerkt wordt, waardoor je als organisatie flexibel bent naar je vrijwilligers toe (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.144). Er wordt gekeken naar wat de vrijwilliger graag zelf zou willen doen. Daarnaast zijn er wel een paar richtlijnen, zoals het verzoek om minimaal een halfjaar beschikbaar te zijn in het werken met zwerfjongeren. Alleen vormen dit geen algemene voorwaarden. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.85, 2.245).

Veiligheid

Het werken met vrijwilligers zonder Verklaring Omtrent Gedrag kan de nodige vragen oproepen. Opvallend is dat de pioniers vooral de veiligheid waarborgen, door de situatie iedere keer opnieuw in te schatten. In Arnhem is het slechts één keer voorgekomen dat een traject niet doorgegaan is, omdat het te onveilig was voor de hulpvrager. De vrijwilliger had zelf een aantal psychische klachten en de situatie

³ Het thema veiligheid volgt na benadering vrijwilligers

voelde voor de pionier vreemd aan. Na goed doorvragen kwam de pionier er achter dat de vrijwilliger wat verborgen motieven had, namelijk dat de vrijwilliger zelf op zoek was naar een relatie. De vrijwilliger wilde zichzelf helpen door anderen te helpen. Deze vrijwilliger kwam overigens binnen via de hulpverlening, waar een begeleider bij betrokken was. Met huiswerkbegeleiding werkt dit idem dito, dan is de pionier altijd aanwezig bij het eerste contact, vooral als een jongen naar een meisje gaat. De pionier is altijd bij de koppeling en het liefst, wanneer er sprake is van formele zorg, is de aanwezigheid van een professional een pré. Voordat een koppeling plaatsvindt, probeert de pionier wel de vrijwilliger eerst zelf te zien. Vrijwilligers worden, zoals eerder genoemd vrij gelaten, maar de pionier blijft wel de veiligheid in het oog te houden. Zo geeft Van der Hek aan dat het belangrijk is dat huiswerkbegeleiding bij het kind thuis plaatsvindt en de ouder(s) van het kind ook in de thuissituatie aanwezig zijn (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.149). Een belangrijk referentiepunt binnen Samen Arnhem is dat een vrijwilliger eerst ervoor zorgt dat het met zichzelf goed gaat, pas daarna mag hij voor de ander zorgen. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.8, 1.9, 1.49, 1.75). Van der Hek (2016) geeft aan dat men in het kader van veiligheid wel rekening probeert te houden met juridische en ethische aspecten. Hij stelt regelmatig de vraag of het verantwoord is dat een vrijwilliger iets met die specifieke hulpvraag gaat doen, of vinden de intenties geen aansluiting bij hoe Netwerk Dien je Stad wil werken (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.49).

In Zwolle probeert men, net zoals in Veenendaal, de veiligheid te waarborgen door ervoor te zorgen dat er bij zware problematiek altijd een hulpverlener betrokken is. De pioniers in Zwolle proberen de jongeren voor te bereiden wat er bij de hulpvrager speelt. Mensen die bijvoorbeeld eenzaam zijn, kunnen de neiging hebben om de vrijwilliger te overvragen. Komt een vrijwilliger bij vluchtelingen, dan kunnen daar specifieke culturele verschillen gelden. Wanneer een jonge blondine hulp biedt bij een gezin uit een andere cultuur, dan zijn er bepaalde aandachtsgebieden. Er zijn daar geen eenduidige antwoorden voor. Het werkt per doelgroep anders. De kunst is om goed aan te sluiten bij de doelgroep en het vraagt om een heldere introductie van wat er verwacht wordt. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.62, 2.65). In het geval van werken met zwervjongeren, heeft de vrijwilliger wel een Verklaring Omtrent Gedrag nodig. In alle andere gevallen wordt er zo weinig mogelijk met een Verklaring Omtrent Gedrag gewerkt (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.109). Doornenbal (2016) noemt een vrijwilliger in veel gevallen aanvullend op de hulpverlening. Zij geeft aan dat men de samenwerking zoekt met de organisaties. In sommige gevallen werft Netwerk Voor Jou de vrijwilliger en wordt deze vervolgens vrijwilliger binnen de organisatie die de hulpvraag had uitgezet. Deze organisatie is dan ook verantwoordelijk voor de Verklaring Omtrent Gedrag en niet Netwerk Voor Jou. Naast dat er gestreefd wordt naar een samenwerking met de formele zorg, wordt er door de pioniers veel overlegd. Veel keuzes worden gemaakt op basis van intuïtie en onderling overleg. In Veenendaal zijn ze aan het nadenken of zij misschien met een Verklaring Omtrent Gedrag moeten gaan werken, om zo als organisatie er alles aan gedaan te hebben om de veiligheid te kunnen waarborgen. Op dit moment wordt dit hoe dan ook niet gedaan vanwege beperkte financiën. Op gebied van veiligheid is er een gedragscode voor de hulpvrager en de vrijwilliger, die kan mee gegeven worden bij het kennismakingsgesprek. Al zijn dat meer richtlijnen over hoe met elkaar om te gaan, bijvoorbeeld geen vergoeding en cadeaus, intimidatie, agressie e.d. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.16, 4.25, 4.30).

Contact vrijwilliger

Zoals net omschreven draait alles om het contact met de vrijwilliger. Dit label sluit erg aan bij wat al eerder gezegd is. Bij dit label draait het echt om het contact met de vrijwilliger wat een stapje verder gaat dan alleen benaderen. Wanneer er sprake is van complexe problematiek, dan wordt er afgestemd met een professional (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.16). De pionier is degene die de verbinding legt tussen de informele en formele zorg. Bij het contact met de vrijwilliger draait het om

elkaar ontmoeten. Dekens (2016) vertelt dat de pionier zich in de leefwereld van de vrijwilliger probeert te bevinden. Doordat de pionier een keer een meeting heeft gehad op bijvoorbeeld een school, kennen ze het gezicht van Netwerk Dien je Stad. De stap om dan via een appje of telefoontje contact op te nemen is voor een jongere dan kleiner (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.36). Het onderlinge contact, dan spreken we over het contact tussen vrijwilliger en hulpontvanger, wordt zoveel mogelijk gestimuleerd. Van der Hek (2016) vertelt dat het idee is dat iedereen mee doet. De vraag hierbij is hoe je ervoor zorgt dat je zowel de vrijwilliger als wel de hulpontvanger betreft in het onderlinge proces. Bijvoorbeeld wanneer er een praktische klus uitgevoerd wordt, dat de hulpontvanger dan wel even koffie drinkt met de vrijwilliger. Of dat bij het onkruidvrij maken van een tuin, de hulpontvanger het gereedschap aangeeft. Maar dat kan ook heel iets kleins zijn, zoals de deur netjes open doen en even koffie zetten voor de vrijwilliger. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.67, 3.68).

Overigens is de normale procedure dat na een eenmalige vraag even contact opgenomen wordt met de vrijwilliger via Facebook, WhatsApp of via een telefoontje met de vraag hoe de vrijwilliger het heeft ervaren. Soms ontstaan daar weer nieuwe hulpvragen uit. In sommige gevallen reageert de vrijwilliger zo enthousiast dat deze wel nog een keer iemand zou willen helpen. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.119). Evaluaties zijn niet altijd face-to-face en ook niet altijd telefonisch. Het gaat er vooral om dat de jongere kan vertellen hoe het gaat en waar hij eventueel tegen aanloopt. Intensiever contact ontstaat er wanneer er sprake is van coaching. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.70, 2.233).

In Arnhem deelde Reefhuis (2016) een verhaal waarin goed naar voren komt hoe het contact tussen een hulpontvanger en vrijwilliger kan lopen. Er was een jongedame die vrijwilligerswerk deed bij een oudere mevrouw. Na verloop van tijd overleed deze oudere mevrouw. Dan ontstaat er ineens een vreemde situatie, want ze zijn geen familie van elkaar en er is wel sprake van een soort vriendschap. De familie van de oudere mevrouw had om de gegevens van de vrijwilliger gevraagd en stuurde haar een rouwkaart toe. De vrijwilliger is naar de rouwdienst geweest en in die dienst is zij bedankt door de familie, omdat zij eenmaal in de twee weken naar de oudere mevrouw toeging. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.13). Dit voorbeeld zegt iets over wat voor contact er kan ontstaan tussen een vrijwilliger, de hulpontvanger en zelfs de familie. Misschien is dit ook wel een resultaat van het zo min mogelijk sturen en contacten gewoon laten ontstaan. Zoals eerder genoemd onder het label *Benadering vrijwilligers*. Reefhuis (2016) vertelt hoe mooi het is om te zien dat mensen elkaar gevonden hebben. Het is bijzonder om te zien dat een jonge vrijwilliger samen met een 40-jarige man met een vorm van autisme naar de film gaat. Maar ook als mensen gewoon even kort contact hebben en elkaar mogen ontmoeten, bijvoorbeeld bij het repareren van een lekkende kraan. Hulpontvangers zorgen met hun contact met de vrijwilliger voor een stukje bewustwording bij de vrijwilliger dat zij betekenisvol voor iemand kunnen zijn. Het is een interessante wisselwerking tussen hulpontvanger en vrijwilliger. Het contact kan zelfs zo verlopen dat jongeren voor hun gevoel een nieuwe oma of een nieuw opa erbij hebben. De hulpontvangers geven de jongeren ook iets, anders zal een vrijwilliger nooit de hulpontvanger nieuwe opa of nieuwe oma noemen. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.51, 1.66, 1.85).

3.1.6 | ROL LOKAAL NETWERK

Netwerk bouwen

De rol van het lokale netwerk sluit aan bij de visie en missie zoals dit al is toegelicht bij het kernlabel van de werkwijze. In de eerste plaats gaat het om een jongeren netwerk zijn (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.6). Het draait om netwerk bouwen en dat wordt gerealiseerd door ontmoetingen. Reefhuis (2016) zegt dat men een doel heeft en dat is dat je een netwerk opbouwt en jongeren motiveert om zich in te zetten voor de samenleving (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.58). In Veenendaal gaat men ervan uit dat als een vrijwilliger gekoppeld is, deze netwerk biedt aan de hulpvrager. Mocht

deze geen hulp en netwerk meer bieden, dan nemen de pioniers in Veenendaal aan dat dit bij hen gemeld wordt. Vaak krijgen zij het wel te horen wanneer een traject niet meer loopt. Het risico wat hier mee gepaard gaat is dat er geen hulp en netwerk meer geboden wordt, terwijl de pioniers van Netwerk Voor Jou daar geen weet van hebben. Op het moment dat een vrijwilliger stopt en de hulpvraag is nog steeds actueel, dan wordt er opnieuw gezocht naar een vrijwilliger. Het lokale netwerk kan iemand meer sociale contacten opleveren. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.51, 4.52, 4.60). Kort gezegd komt het erop neer dat het lokale netwerk wil dat de samenleving elkaar gaat dienen, zoals Jezus kwam om de samenleving te dienen (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.140). Alleen het is de vraag onder welke voorwaarde er op pad gegaan wordt. Het gaat er niet om dat mensen per se dit principe naleven en handelen vanuit dezelfde inspiratiebron. Het lokale netwerk durft ook aan te sluiten bij waarden van andere mensen. De pionier heeft ergens zijn eigen principes, maar wil mensen niet transformeren naar zijn beeld. Als voorbeeld noemt Van der Hek (2016) het jaarlijkse ontmoetingsfeest wat een van de hoogtepunten in Ede is. Hij benadrukt dat dit een feest van de samenleving is en dat het niet draait om Netwerk Dien je Stad. Zij zijn organisator daarvan, maar het feest moet een feest van de samenleving zijn waarbij iedereen kan meedoen. Iedereen mag komen en met elkaar iets moois beleven waarbij men een familiegevoel krijgt (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.141). In Arnhem bestaat het idee om dit ook te gaan organiseren (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.72).

Een lokaal netwerk is er voor iedereen. Als jongeren iets willen doen, kunnen zij heel eenvoudig contact opnemen met het lokale netwerk. Het moet niet bij woorden blijven, maar mensen moeten echt de kans krijgen om iets te gaan doen. Het draait om de lokale gemeenschap opbouwen en een stukje familie zijn (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.36, 3.105). Hoe wordt dan het eigen netwerk uitgebouwd? Dat ontstaat door Storytelling (zie kernlabel Werkwijze). Door storytelling wordt een netwerk opgebouwd. Aan de ene kant zijn de pioniers zelf Storytellers, aan de andere kant zijn ook de volwassenen, de jongeren, de tieners of kinderen de vertolkers van de manifeste van Netwerk Dien je Stad binnen de samenleving (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.107). Door de verhalen maken mensen elkaar enthousiast en hopen de pioniers dat de visie en missie realiteit worden.

Tevens zijn er ideeën om te innoveren en meer aan te sluiten bij de samenleving. Zo ontwikkelt Netwerk Dien je Stad The People's House. Dekens (2016) vertelt dat dit een plek is waar allemaal organisaties tijd in stoppen om een locatie te vormen waarbij je participatie en ontmoeting creëert. Waar mensen komen die bijvoorbeeld nog niet meedoen in de samenleving en zichzelf mogen zijn. Zij mogen hun verhaal doen tijdens een drankje, of kunnen daar een potje biljarten. Dit schuurt wel met de cultuur waarin participatie voorop staat. The People's house is echt een warme uitnodiging, niet omdat het moet, maar een plek waar mensen echt kunnen zijn. Op deze locatie komen informele en formele zorg samen en vestigen zich daar (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.21).

Doordat er netwerk gebouwd wordt, ontstaan er mooie verhalen. Eerder is al een voorbeeld genoemd in Arnhem, waarbij een jonge vrijwilliger op de begrafenis is geweest van een oudere mevrouw waar zij vrijwilliger was. In Zwolle werd het voorbeeld door Tijssen (2016) genoemd hoe er netwerk gebouwd werd, waarbij een vrijwilliger ging trouwen en haar hulpontvanger voor de bruiloft uitnodigde. De vrijwilliger nodigde de hulpontvanger ook uit voor de bruiloft wat een teken is van zichtbare netwerkuitbreiding. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.242).

Verandering in denken

Er wordt gewerkt vanuit een netwerk met veel organisaties, maar de pionier begint altijd met de keuze om mensen te helpen. Andere organisaties worden uitgenodigd, boven het eigen belang van het lokale netwerk, om er te zijn voor die medemens. Een organisatie werkt heel erg vanuit een bepaalde voorwaarde, maar daar help je niet altijd de ontvanger mee. Dienstbaarheid is een sleutelbegrip. Dekens

(2016) benadrukt dat er natuurlijk belangen zijn van het eigen lokale netwerk, maar de basis is dat mensen in de samenleving zoveel mogelijk zelf kunnen. Daarnaast draait het om een stukje familie zijn, waarbij het niet alleen bij woorden blijft. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.70, 3.105).

Vanuit dit principe worden jongeren geïnspireerd. Misschien moet men wel afstappen van het begrip vrijwilligerswerk, omdat daar een 'geiten wollen sokken' imago op lijkt te rusten. Vaak moet men eerst het stof afpoetsen van het begrip vrijwilligerswerk door het delen van succesverhalen (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.109). Hulp bieden kan dichtbij en hoeft niet te moeilijk zijn. Jongeren zijn waardevol en kunnen zich inzetten voor een ander. Er wordt een bewustwording gecreëerd over wat er in de samenleving leeft. Segers (2016) geeft aan dat dankbaarheid en een dienende levensstijl twee kernbegrippen zijn. Hierdoor kunnen mensen gewoon menszijn en zien ze naar elkaar om. Doornenbal (2016) voegt daar het begrip gelijkwaardigheid aan toe. Ieder mens heeft weleens hulp nodig en dat impliceert een bepaalde vorm van gelijkwaardigheid tussen hulpontvanger en vrijwilliger. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.40, 4.41, 4.71). In Zwolle doet men dit vooral door inspirerende verhalen te vertellen. De insteek van de pioniers van Hart voor Zwolle is alleen maar positiviteit te communiceren. Ten Brinke (2016) probeert een boodschap te vermijden met de vraag: wat doet jij in je vrije tijd? Tijssen (2016) pleit voor een boodschap die communiceert hoe mooi het is om iets voor een ander te betekenen. Beide pioniers trachten een positief tegengeluid te laten horen, in een samenleving waar het steeds meer draait om economische belangen en snelle dingen doen. Door berichten te delen op Facebook krijgen de jongeren automatisch berichten te zien waarin jongeren iets goeds gedaan hebben voor een ander. De ontdekking is namelijk dat veel jongeren niet in aanraking komen met de doelgroep, waar Hart voor Zwolle ze aan kan verbinden. Door bijvoorbeeld jongeren en vluchtelingen samen te laten voetballen, ontstaat er bij hen een bewustzijn. Het besef van gelijkwaardigheid, dat de vluchteling dezelfde leeftijd heeft en een totaal ander leven achter de rug heeft (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.238, 2.239). Als aanvulling wil Ten Brinke (2016) benadrukken dat de media een grote rol speelt in de bewustwording bij jongeren, alleen dan misschien in tegenovergestelde zin. Geer en Goor doen ons namelijk bijvoorbeeld geloven dat ouderen allemaal heel leuk zijn om te begeleiden en Johnny de Mol schetst een heel positief beeld van het begeleiden van mensen met het syndroom van Down. Maar de moeilijkste gehandicapten zijn het meest kwetsbaar en dan is het niet altijd fijn om hulp te bieden. En eenzame ouderen zijn ook niet altijd de leukste ouderen, doordat zij zichzelf geïsoleerd hebben. Om zulke mensen te helpen, vraagt meer van je dan dat je er in eerste instantie misschien voor terug krijgt. Dat maakt het moeilijk om een samenleving te creëren, waarin mensen naar elkaar omzien. Dat vraagt om bewustwording. Door de bewustwording van de verhalen die gedeeld worden, worden mensen hopelijk meer bewust van het individualistische denken. Hierdoor gaan mensen misschien wel meer omzien naar hun burens of andere mensen in de wijk. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.253, 2.254). De positieve mond tot mond reclame is nodig in de samenleving. Dat mensen verhalen delen is een zichtbaar teken van dat het leeft onder de mensen. Reefhuis (2016) vertelt hoe gaaf het is als je merkt dat een jongere anderen vertelt over zijn 'nieuwe' opa. Dat moet iets doen met degene die dat hoort. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.41, 1.84).

Sociale cohesie

Reefhuis legt uit dat mensen aan sich geconfronteerd worden met een status quo. Na de Tweede Wereldoorlog lag Nederland in puin en had men een gezamenlijk oriëntatiepunt, de stip op de horizon om het land gezamenlijk op te bouwen. Nederland is opgebouwd en de meeste burgers hebben in bezit wat hun hart begeert, waardoor de stip op de horizon verdwenen is. Het gevolg hiervan is dat mensen gaan nadenken over wat hen gelukkig maakt. Daar werk je naar toe. Met de transitie moeten mensen loskomen van het naar binnen gerichte en door alle wrijving heen kijken naar het breder perspectief,

namelijk omzien naar elkaar. Volgens hem is dit een positieve ontwikkeling waar Samen Arnhem op aansluit. Er wordt meer naar elkaar om gezien. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.94).

In Zwolle merkt Ten Brinke (2016) dat Hart voor Zwolle de aanjagers zijn van het contact tussen mensen. Net als in Arnhem noemt hij de individualisering als één van de grootste problemen in deze tijd. De individualisering zorgt ervoor dat de sociale cohesie minder is geworden. Men heeft geen netwerk en Hart voor Zwolle probeert juist ondersteuning te bieden in het netwerk. In het eerste jaar (d.i. 2015) werd dit vooral gemerkt op kwantitatief niveau, waarbij er veel hulpvragen opgelost werden. Na verloop van tijd werden de eerste structurele maatjestracten geëvalueerd en bleek in de praktijk dat alle maatjestracten nog liepen. Dit tot verbazing van de pioniers die verondersteld hadden dat misschien de helft van de maatjestracten gestagneerd waren. Het tegenovergestelde bleek echter waar. De verhalen werden gedeeld dat er nog steeds contact was. In sommige gevallen kwam naar voren dat er zelfs een groepje mensen om de hulpvrager heen was gaan staan. De ontdekking is dat wanneer jongeren in contact treden met kwetsbaarheid, ze ook een soort van verantwoordelijkheid krijgen en zorg gaan geven. Er ontstaat een vorm van zorgzaamheid die niet per se gestimuleerd hoeft te worden. Door het netwerk te ondersteunen voor anderen, wordt er meer sociale cohesie gecreëerd in de stad met jongeren die omzien naar anderen. Door bewustwording te creëren van het individualistische denken en het omzien naar anderen te stimuleren. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.74, 2.234, 2.270). In Veenendaal noemt Doornenbal het voorbeeld van twee buurvrouwen die toevallig allebei weinig van elkaars eenzaamheid af wisten. Vervolgens gingen zij met elkaar films kijken, wandelingen maken en thee drinken. Op zo'n moment is zij het kwijt wie eigenlijk de hulpvrager is. (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.45).

Present zijn

Present zijn is iets anders dan bereikbaar zijn, present zijn gaat namelijk een stap verder. In Ede benadrukt Dekens (2016) dat men wil kijken vanuit de behoefte, zoals bijvoorbeeld The People's House (zie kopje Netwerk bouwen). Het idee hier is om een locatie op te zetten, waar mensen echt present zijn voor elkaar en ook mens kunnen zijn. Waar mensen vooral niet moeten, maar gewoon kunnen zijn. De ambitie is om er voor mensen te zijn en niet alleen voor jezelf. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.21, 3.24, 3.26). Present zijn uit zich ook in een vorm van er voor andere mensen zijn en signaleren. Zoals het verhaal van Segers (2016, 14 maart, tekstfragment 4.46) onder het kopje *Benadering vrijwilligers*. Daar laat zij zien hoe zij de behoefte voor sociale contacten signaleert van een 18-jarige vrijwilligster en er vervolgens voor haar is. Ten Brinke (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.232) is er heel kort over en noemt dat het belangrijk is om gewoon present te zijn. Maar niet alleen de pioniers proberen present te zijn. Het gaat een stap verder. Reefhuis geeft het voorbeeld waarbij een oudere dame dacht dat de jongedame alleen zou komen voor het doen van de boodschappen. De oudere dame was verbaasd toen de jongedame aangaf dat ze niet alleen boodschappen wil doen, maar ook met de hulpvrager wil kletsen en koffie drinken, als de oudere mevrouw dat goed vond. De waterige oogjes, van de oudere dame, op de reactie van de jongedame zegt genoeg (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.67). Een maatje verbetert de kwaliteit van het leven, ook al is die er maar een keer in de week. Iemand kan daar naar uitkijken (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.70).

3.1.7 | TRANSITIE

Participatiemaatschappij

De participatiemaatschappij is erop gericht dat mensen meedoen. De kanteling versnelt de realisatie van de visie (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.134). De kanttekening bij de participatiemaatschappij is dat het voor elkaar zorgen een externe motivatie is. Het paard wat daar voor aan gaat is geld. Reefhuis (2016) stelt dat het op die manier niet werkt. Het draait erom dat jij juist je eigen verhaal gaat vertellen.

De echtheid straalt van een uniek verhaal af en dat raakt andere mensen. Wanneer iemand geen echt verhaal vertelt, dan komt de boodschap niet over (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1. 57, 1.100). Een verandering van binnenuit is anders dan van buitenaf. Het lokale netwerk was bezig met een verandering van binnenuit en de druk komt nu van buitenaf, zo stelt Van der Hek. Dit versnelt weliswaar het proces, al is het van binnenuit fijner werken (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.135).

Er ontstaan veel burgerinitiatieven. In Veenendaal krijgen ze nog geen subsidie van de gemeente, al ziet de gemeente wel dat het lokale netwerk aansluit bij de doelen van de gemeente (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.68, 4.69). Door de hele transitie wordt er in de participatiemaatschappij een groter beroep gedaan op vrijwilligers. In sommige gevallen is zichtbaar dat het werk wat door een professional gedaan wordt, ook gedaan kan worden met een vrijwilliger. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.15; Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.99). Voor de professionals uit de wijkteams komt het handig uit dat er een lokaal netwerk zich aandient. Via de sociale wijkteams komen veel vragen binnen van mensen die anders niet geholpen worden en vereenzamen. Tijssen (2016) zegt dat de transitie in principe netwerken, zoals Hart voor Zwolle, veronderstelt. Men moet weer meer zelf gaan doen en meer zelfstandigheid creëren. Echter, er is een grote groep voor wie dat beperkt mogelijk is. De transitie naar een participatiemaatschappij veronderstelt dat je vrijwilligers nodig hebt die er zijn voor die extra kwetsbaren. Belangrijk is dat dit goed gecoördineerd wordt. Het lokale netwerk probeert de participatiemaatschappij vorm te geven. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.246, 2.255). Door de hele transitie merkt men in Ede dat het drukker wordt. Er komen meer hulpvragen binnen. Uiteindelijk komen we uit een verzorgingsstaat waarin alles geregeld was en nu is het meer zorgen voor elkaar. Het draait om samenleven met elkaar. Teveel werd er overgenomen door de staat. Het feit dat we nu voor elkaar gaan zorgen, vindt Van der Hek een positieve ontwikkeling (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.133).

De participatiemaatschappij vraagt om nieuwe waarden rondom samenleven. De behoefte aan hulp wordt groter, alleen wordt er volgens Reefhuis in Arnhem niet voldoende gewerkt aan bewustwording. Het draait om de stip op de horizon, zoals eerder al benoemd. De eigen kracht van burgers is een mooi begrip, alleen wanneer je kijkt naar de kwetsbare doelgroep dan kan geconstateerd worden dat die juist weinig eigen kracht hebben. Als lokaal netwerk faciliteert men eigen kracht en omgeving. De lokale netwerken staan misschien wel aan het begin van een positieve samenleving, die voor haar gevoel misschien nu nog tegen de stroming inzwemt. Maar uiteindelijk is de bedoeling dat mensen zelf gaan nadenken over wat zij lokaal kunnen doen, in hun straat voor hun burens of in de omgeving. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.93, 1.97, 1.98).

Dekens (2016) geeft aan dat hun focus op dit moment ligt bij de jongere generatie. Ouderen mogen meedoen als vrijwilliger en zijn ook welkom. De jongeren die je nu vormt nemen dit hun hele leven mee. Jongeren mogen hun eigen persoonlijke verhaal ontwikkelen en doorvertellen in wat ze meegemaakt hebben met de ander. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.100, 3.108).

Wmo 2015

De Wmo 2015 gaat over de ondersteuning waar mensen recht op hebben en daarnaast is het een bezuinigingsmaatregel (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.248). Mensen moeten eerder een beroep doen op hun eigen netwerk. Zoals net beschreven, draait het in de participatiemaatschappij om meedoen. De Wmo 2015 richt zich op de ondersteuning voor de burgers. Op het moment dat er geen geld is voor hulp, dan wordt er een beroep gedaan op de vrijwilliger. Door de invoering van de Wmo 2015 merkt men in Zwolle dat er meer hulpvragen vanuit het sociale wijkteam komen. Het is een feit dat er meer hulpvragen ontstaan. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.92; Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.246; Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.133; Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart,

tekstfragment 4.65, 4.66). De verandering in de zorg, waaronder de Wmo 2015, resulteert in de uitdaging om goed samen te met alle partijen. Vanuit het lokale netwerk is men op zoek naar de intrinsieke motivatie om te samenwerken, omdat men het domweg met moeten niet gaat redden. Zowel niet op organisatieniveau als op mensniveau. (Van der Hek & Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.138). Zoals al eerder genoemd, geeft Reefhuis (2016) duidelijk aan dat het draait om de intrinsieke motivatie. In het bijzonder organisaties, zijn op dit moment erg zoekend naar hoe zij nu dingen kunnen oplossen en hoe om te gaan met de bezuinigen. Dit terwijl ze wel de kwaliteit van de zorg willen waarborgen. Want ook bij de professional wordt er een soort van spanning opgemerkt door Reefhuis (2016). Zij zijn opgeleid voor iets wat nu ook door veel vrijwilligers gedaan wordt. Hij wil zijn vingers niet branden aan die discussie, maar het gegeven blijft dat hier een goede weg in gevonden moet worden. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.99, 1.100).

Financiën

Financiën komen vooral binnen via fondsen. Niet elke gemeente geeft subsidie aan het lokale netwerk. De gemeenten mogen zelf bepalen waar zij het overheidsgeld voor zorg aan spenderen. Vanuit Ede krijgt men wel subsidie vanuit de overheid, al is dit bij de andere lokale netwerken anders (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.73, 3.80). Zoals al eerder genoemd, krijgt men in Veenendaal nog geen subsidie van de gemeente. Grote fondsen worden aangeschreven, waardoor een gedeelte van de begroting gedicht is. Het gedeelte wat nog openstaat wordt aangevraagd bij kerken, kleinere fondsen en bij bedrijven (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.33). Al is het best paradoxaal. Aan de ene kant draagt, bijvoorbeeld Netwerk Voor Jou, bij aan de realisatie van de Wmo-doelen en stimuleert de gemeente zulke initiatieven. Er wordt echter niet direct subsidie gegeven. De gemeente is enthousiast, maar geeft daar nog geen financiële steun (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.67). Net als in Arnhem, waar de gemeente ook nog geen financiële steun geeft (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.107). Ook in Zwolle willen zij graag erkenning van de gemeente door financiële steun, maar ook wanneer zij vragen om de kruimels zijn die al moeilijk te krijgen. Hart voor Zwolle krijgt positieve reacties vanuit de gemeente (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.255). Er wordt niet gewerkt vanuit een verdienmodel. Ten Brinke(2016) is ervan overtuigd dat een lokaal netwerk niet moet werken vanuit een verdienmodel, maar juist de goodwill geeft het tegengeluid. Hiermee is een lokaal netwerk volledig afhankelijk van giften en subsidies. Wanneer je er echt voor anderen wilt zijn, dan doe je dat zonder daar financieel iets voor terug te verwachten. Natuurlijk moeten de pioniers wel zelf rond kunnen komen, dat is de andere kant. Maar uiteindelijk zijn de vrijwilligers de helden die, zonder iets terug te verwachten, zich geven aan de ander en dat is volstrekt relationeel. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.260, 2.261). Tijssen (2016) voegt daaraan toe dat men ook niet vanuit een sociaal verdienmodel wil werken. Geen goedkope verkooppraatjes over welke voldoening vrijwilligerswerk oplevert. Dat geeft het wel, maar dit is niet de manier waarop men vrijwilligerswerk probeert te verkopen. Doet men dat wel, dan is het gevaar groot om er een sociaal verdienmodel van te maken. Het draait erom wat jij echt kan geven en zonder daar meteen iets voor terug te verwachten. Je ontvangt er wel iets voor terug in de meeste gevallen, maar deze verwachting wil men in Zwolle niet neerzetten. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.262). Er is een financiële kant van het lokale netwerk en dat is werven van fondsen, zodat de pioniers hun spreekwoordelijke broek op kunnen houden. Uiteindelijk heeft men in Ede steeds zichzelf de vraag gesteld, hoe men met zo min mogelijk financiële middelen de beweging in de samenleving op gang kan brengen (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.120).

3.1.8 | POSITIONERING LOKAAL NETWERK

Partners

Er wordt veel samengewerkt met plaatselijke organisaties. Het lokale netwerk merkt dat ze veel waardering krijgen van bestaande organisaties die een lange traditie hebben binnen de hulpverlening. Een voorbeeld hiervan is het Leger des Heils. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.108). Veel betrokkenen vinden het leuk om te horen dat het lokale netwerk echt een jongeren netwerk is (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.1). Samenwerken is onderdeel van de drie hoofdtaken: inspireren, samenwerken en verbinden (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.5). Hulpvragen komen bijvoorbeeld binnen via welzijnsorganisaties en zorginstellingen. Dit komt in elk netwerk naar voren. Zij zijn dus belangrijke partners. Zoals al eerder benoemd, is bij de koppeling tussen hulpvrager en vrijwilliger vaak ook een professional aanwezig. In sommige gevallen werft een lokaal netwerk een vrijwilliger en wordt deze vervolgens vrijwilliger bij een partner. (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.1, 4.14, 4.16, 4.52). Een vrijwilliger wordt dan doorgezet naar een andere organisatie. Van der Hek noemt het voorbeeld waarbij een financieel hulpmaatje bij een andere organisatie ingezet wordt en vervolgens vanuit daar getraind wordt. Een goede samenwerking met bijvoorbeeld zorginstellingen helpt om een veilige omgeving voor de hulpontvanger te creëren. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.12, 3.17).

Niet wordt er alleen samengewerkt met plaatselijke organisaties, maar ook is er contact met TijdVoorActie en de andere lokale netwerken (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.34). Zij vormen ook een partnerschap. In Veenendaal heeft men inmiddels een lijst van ongeveer vijftig organisaties waarmee samengewerkt wordt (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.62).

Er wordt niet alleen met welzijnsorganisaties en zorginstellingen samengewerkt, maar ook bijvoorbeeld met het Rode Kruis. Daarbij wordt er door andere organisaties vaak aangeboden om mee te denken, in de vorm van brainstormen en coaching. (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.64). In de gesprekken met andere organisaties is men erg op zoek naar de samenwerking, in hoe je met elkaar mensen kunt helpen en ook verder komt (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.74).

Tot nu toe zijn dit vooral partners die direct iets betekenen in de uitvoering van het werk. Echter, kunnen fondsen en kerken ook gezien worden als partners. De fondsen voorzien in financiën en zo doen de kerken dat ook. Daarnaast worden op (studenten)verenigingen jongeren toegesproken en geïnspireerd. Binnen het jeugdwerk en op scholen wil men jongeren enthousiast maken (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.1). (Hoge)scholen en kerken mogen dus gezien worden als partners. Sommige hogescholen voorzien van stagiaires en zetten zich actief in voor het lokale netwerk (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.52, 2.53). De gemeente is in Ede ook een belangrijke partner, gezien het feit dat zij subsidie verstrekken (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.80). Het grootste deel van de financiën komt uit de brede samenleving (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.140). Wanneer het neerkomt op partners, dan wil Dekens vooral vertellen wie zij zijn en niet zozeer vertellen wat hen onderscheidt van andere organisaties of initiatieven (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.146). Echter, wanneer er gekeken wordt naar het verschil van bijvoorbeeld een partner als Stichting Present, dan richt het lokale netwerk zich specifiek op jongeren en doen zij structurele en individuele trajecten. Stichting Present doet vooral groepsklussen die door volwassenen uitgevoerd worden (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.258).

Het samenwerken met partners vraagt om een goede afstemming. Zo komt het weleens voor dat een organisatie de vraag stelt aan het lokale netwerk, om een jongere te zoeken voor een hulpvraag. Het komt namelijk weleens voor dat een organisatie deze hulpvraag bij meerdere organisaties uitzet. De kans is dan dat een jongere reageert op de hulpvraag en die via een andere organisatie al opgelost is. (Tijssen, 2016, 7

maart, tekstfragment 2.34). Wanneer de pionier serieus genomen wilt worden door organisaties of de gemeente, dan moet je een goede naam hebben, die verspreidt wordt door partners (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.40). Het is overigens interessant om te zien, dat in Arnhem bijvoorbeeld heel veel de verbinding is gezocht met andere organisaties, maar daar leek in eerste instantie niks uit te komen. Na verloop van tijd namen deze organisaties vanzelf weer contact op, omdat ze de naam van Netwerk Samen Arnhem steeds vaker tegenkwamen. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.89). Uiteindelijk willen er veel organisaties met het lokale netwerk samenwerken, om met elkaar de samenleving te dienen.

Zichtbaarheid

Er is al veel geschreven over social media. Online zijn de netwerken zichtbaar via o.a. Facebook en een website. In Zwolle heeft men een bedrijvenpagina van Facebook. Via deze bedrijvenpagina kan men zien hoe groot het bereik is. Tijssen (2016, 7 maart, tekstfragment 2.20) vertelt dat dit duizenden mensen zijn. In het begin maakte Hart voor Zwolle zichzelf kenbaar, door langs te gaan op bijvoorbeeld studentenverenigingen. Vandaag de dag is dat in principe niet nodig, maar benaderen het Hbo en Mbo in Zwolle het lokale netwerk zelf (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.28). In Arnhem is Reefhuis ook in de beginfase begonnen met netwerken, om Samen Arnhem bekendheid te geven. Dit werd simpel gedaan door een e-mail te sturen of even telefonisch contact te leggen. Zichtbaarheid houdt ook in, dat een pionier even zijn gezicht laat zien en wat over zichzelf verteld. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.1, 1.89). In Veenendaal is men in het eerste jaar vooral druk geweest met het langsgaan van organisaties, om te vertellen wat men van plan was en om kennis te maken. Op deze manier ging men zich als lokaal netwerk automatisch positioneren, ten opzicht van wat al aanwezig is. In Ede vertelt men ook dat de pioniers in de eerste jaren veel hun gezicht hebben laten zien voor jongeren en veel gesproken hebben op bepaalde plekken (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.91).

Zichtbaarheid wordt ook gebruikt om het werk van Hart voor Zwolle te verantwoorden. Men wil in Zwolle graag zichtbaar zijn, daarom noemt men zichzelf ook Hart voor Zwolle. Het succes staat of valt deels bij zichtbaarheid. Dat is het moeilijke aan pionieren. Enerzijds zichtbaar zijn voor jongeren en anderzijds hulpvragen oplossen. Er worden informatieverslagen geschreven en daar worden foto's aan toegevoegd. Daarnaast is men in Zwolle bijvoorbeeld ook aanwezig op borrels (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.106, 2.263, 264). Een ander aspect van zichtbaarheid is de positieve mond tot mond reclame. Wanneer mensen positief over een lokaal netwerk spreken, dan bemerkt men dat het leeft. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.4). Maar ook via de kranten informatie communiceren is een middel. Die worden misschien niet door jongeren gelezen, maar wel weer door hun ouders. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.94, (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.81).

Door het vernieuwende karakter maakt het lokale netwerk zichzelf zichtbaar. Vanwege de manier van werken worden de pioniers veel gevraagd op platforms. Het vernieuwende zit hem in de kant van de informele zorg. Het inzetten van jongeren is volstrekt uniek in een stad als Zwolle. Jongeren kunnen zich met Hart voor Zwolle identificeren. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.256, 2.257). Netwerk Dien je Stad gaat binnenkort haar zichtbaarheid ook meer laten gelden op de Christelijke Hogeschool in Ede, door daar gewoon twee dagdelen per week aanwezig te zijn. Men gaat een eigen werkplek inrichten en jongeren kunnen daar terecht met hun vragen over bijvoorbeeld projecten. In de toekomst wil men dit ook op het ROC in Ede gaan doen. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.92).

De positie die het lokale netwerk inneemt, is dat het eenvoudig vindbaar is voor mensen die iets willen doen en als lokaal netwerk actief in de samenleving staat. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.102). Voornamelijk echt in de leefwereld van jongeren zijn. Men heeft in Ede de potentie om daar nog meer vanuit te gaan werken. Om juist de verbindingen te leggen en samenwerkingen aan te gaan, waarbij men

een win-win situatie hoopt te creëren. Bijvoorbeeld doordat een school maatschappelijk betrokken wil zijn en Netwerk Dien je Stad graag jongeren wil inzetten (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.93). In Zwolle is men ook zichtbaar in kerken, voornamelijk doordat beide pioniers opgeleid zijn als theologen. Als theoloog willen zij ook zichtbaarheid vanuit een diaconale insteek. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.265).

Segers (2016, 14 maart, tekstfragment 4.81) zegt dat men als netwerk vooral daar probeert te zijn waar veel organisaties bij elkaar zijn en daar bij aan te sluiten. Op die manier kan men bekendheid krijgen binnen de professionele zorg. Soms is Netwerk Voor Jou aanwezig bij een bijeenkomst en wordt er door de aanwezigen tegen elkaar gezegd dat 'de meiden van Netwerk Voor Jou' er ook zijn. Een mooie vorm van een positieve benadering binnen de zorg.

Netwerk pioniers

Het is de vraag wat echt het netwerk is van de pioniers. Het netwerk is zo groot als de hulpvraag zich voordoet (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.22). In Veenendaal heeft men ongeveer een lijst met vijftig organisaties waar men mee samenwerkt (Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.61). De pionier heeft korte lijntjes en goede contacten met organisaties, ouderen centra en wijkcoaches. Wanneer Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.3, 1.34) contact opneemt en een bepaald aanbod heeft, dan is er vaak binnen een korte tijd een plek gevonden waar een vrijwilliger terecht kan. Er wordt aansluiting gezocht met de aanwezige organisaties en daarmee wordt overlegd hoe er hulp geboden kan worden. (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.30).

Door de korte lijntjes worden hulpvragen snel opgelost. Reefhuis vertelt over het voorbeeld dat een hulpvraag vanuit Iris verslavingszorg binnen anderhalve week opgelost was. Iris verslavingszorg bedankte voor de snelle afhandeling en heeft gezegd dat ze Samen Arnhem positief gingen aanbevelen bij de gemeente Arnhem. Ook wijkcoaches geven terug dat ze het prettig samenwerken vinden met Samen Arnhem, in het bijzonder vanwege de snelle schakeling en de tijd die genomen wordt om vrijwilligers op de juiste plaats te krijgen. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.39). Er wordt veel samengewerkt met bestaande organisaties en via hen komen veel hulpvragen binnen. Hulpvragen staan soms maanden open bij vrijwilligersorganisaties, organisaties in het netwerk van de pioniers weten dat zij een hulpvraag snel oppakken. (Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.1, 4.9).

Het persoonlijke contact binnen het netwerk speelt een grote rol. Het is belangrijk om relaties goed te onderhouden zowel functioneel als in persoonlijke zin. Dat kan heel laagdrempelig door bijvoorbeeld even te bellen over een vrijwilliger. In dat contact gaat het de eerste vijf tot tien minuten, over hoe het met elkaar gaat. Reefhuis (2016, 2 maart, tekstfragment 1.106) noemt dat relatiegericht werken, wat voor hem ook het beste werkt.

Het positieve geluid wat Reefhuis te horen krijgt, is dat organisaties en wijkteams het leuk vinden dat Netwerk Samen Arnhem actief bezig is met het werven van jongeren, buiten bijvoorbeeld bestaande structuren. Dit wordt gedaan door naar een studentenvereniging te gaan en op een kampvuur avond of naar jeugdclubs in de kerk en te vertellen wat Samen Arnhem doet. Niet dat iedereen dan meteen vrijwilliger is, maar de jongeren kennen Samen Arnhem zo wel van naam. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.108). In de loop van de jaren ontstaan relaties gewoon met jongeren. Binnen Zwolle wordt er gewerkt vanuit een kern van vrijwilligers met wie zij regelmatig contact hebben. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.10, 2.23). Segers (2016, 14 maart, tekstfragment 4.70) stelt dat men bij Netwerk Voor Jou in principe altijd open staat om met iemand in gesprek te gaan. Ook als het geen organisatie is. Als iemand goede ideeën heeft zodat men bijvoorbeeld ouderen daar mee kan helpen, dan gaat men graag het gesprek aan.

Informele zorg

Zoals al eerder naar voren is gekomen wordt er veel samengewerkt. Welzijnsorganisaties en zorginstellingen zijn de formele zorg en vrijwilligers zijn de informele zorg. Door de veranderingen in de zorg worden taken die eerst door de professional gedaan werden, nu neergelegd bij de informele zorg. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.92; Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.246; Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.15). Segers (2016, 14 maart, tekstfragment 4.74) geeft aan erg op zoek te zijn naar de samenwerking hoe men met elkaar verder komt om mensen te helpen. Vaak is er al een professional betrokken bij de hulpvrager. Een lokaal netwerk wil juist puur informele steun kunnen geven aan een hulpvrager. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.62).

Het idee voor The People's House in Ede is een goed voorbeeld van de verbinding tussen formele en informele zorg (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.21). De drempel om hulp te vragen is volgens Doornenbal hoog. Tijssen (2016) en Doornenbal (2016) geven allebei aan vragen van hulp te normaliseren. Dit doen zij door in het gesprek met de hulpvrager te benadrukken dat ieder mens weleens hulp nodig heeft. Het is goed om hulp te vragen en veel mensen willen daarin tegemoet komen. (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.99; Doornenbal, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.43). Het draait volgens Dekens om een stukje gemeenschap bouwen, waarbij mensen geëerd worden om wie ze zijn. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.105).

Informele zorg gaat overigens niet vanzelf. Wanneer dit niet gecoördineerd wordt, dan zullen jongeren zich niet gaan inzetten (Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.247). Het lokale netwerk houdt zich heel erg bezig met alleen maar de informele kant van zorg. In een stad als Zwolle positioneert het lokale netwerk zich, door onderscheidend te zijn door jongeren in te zetten om hulp en netwerk te bieden. Dat is volstrekt uniek in zo'n stad. Jongeren kunnen zich identificeren met Hart voor Zwolle. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.257).

3.2 | HET LOKAAL NETWERK EN METHODISCH WERKEN

Nu helder is wat de werkwijze van de pionier binnen het lokale netwerk is, kan de verbinding gelegd worden met de vraag of dit ook aansluit bij methodisch werken. Gerritsen & Birnie (2011) noemde vier aspecten bij methodisch werken: volgens een bepaalde methode, ordelijk en volgens een bepaald systeem, doelgericht en procesmatig werken. In het boek *Methodisch werken in de gezondheidszorg* (2015) wordt methodisch werk omschreven als een weldoordachte manier van handelen om een bepaald doel te bereiken of probleem op te lossen. Meindersma (2015) ziet methode als een gewenst middel om gewenste resultaten te behalen en niet als doel op zich en laat ruimte voor kennis, intuïtie en improvisatietalent. In *Methodisch werken met zorgleefplan, ondersteuningsplan of begeleidingsplan* (z.d.) gaat het, bij methodisch werken, om logische stappen zoals informatie verzamelen, vaststellen problematiek, planning, uitvoering en tot slot de evaluatie. Een belangrijk aspect hierbij is de rapportage.

Volgens een bepaalde methode

Binnen de lokale netwerken kan gesteld worden dat er in het bijzonder eclectisch te werk wordt gegaan. Bij alle lokale netwerken wordt er gewerkt aan de hand van een bepaalde methode. Dit is geen methode volgens een bepaald boek. Het is een methode die ontstaan is vanuit een inspiratiebron. Die inspiratiebron is Jezus. In Zwolle heeft men een diaconale denkwijze waarbij persoonlijke aandacht centraal staat en ze het intermenselijk contact niet willen professionaliseren. Ten Brinke en Tijssen (2016) noemen de manier van werken de Koninkrijkmethode. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.95, 2.225). In Ede wordt hetzelfde gezegd in andere woorden. Van der Hek & Dekens (2016) geven aan dat de inspiratiebron Jezus is en van daaruit willen zij omzien naar mensen. Er wordt geloofd in een Koninkrijk op aarde, gebaseerd op de kernwaarden van Jezus. Van der Hek noemt dit

eerbiedig gezegd de Jezus-methodiek. (Van der Hek & Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.58, 3.138). Jezus kwam naar de aarde om het goede voorbeeld te geven en om mensen te dienen (Doornenbal & Segers, 2016, 14 maart, tekstfragment 4.78). Iemand is niet gemaakt voor zichzelf, maar ook om in relatie tot anderen te leven (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.92). De levensstijl zoals de pionier dit uitvoert kan volgens Dekens (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.64) ook methodiek genoemd worden. Dienstbaarheid is het kernwoord.

Ordelijk en volgens een bepaald systeem

Onder het kernlabel 'werkwijze' is er een label dat gaat over de fasering. De manier van werken gebeurt gefaseerd. Er zit een gedachte achter de manier van werken. Hulpvragen komen meestal via een organisatie binnen. Deze wordt online gezet en jongeren kunnen reageren op de hulpvraag. Is de jongere nieuw, dan vindt er meestal eerst een intakegesprek plaats. Na de intake vindt er een koppelingsgesprek plaats, vaak met de hulpverlener erbij. Na de koppeling vindt er een evaluatie plaats met de betrokkenen. Dit is een cyclisch proces. In dit proces is de pionier verantwoordelijk voor het begeleiden van het contact tussen vrijwilliger en hulpontvanger.

Doelgericht

Alle netwerken hebben een gemeenschappelijke visie en missie. In het begin van dit onderzoek is deze al uitvoerig besproken. Het uiteindelijke doel is, hulp en netwerk bieden aan kwetsbare mensen die weinig of geen netwerk hebben. De visie staat in het teken van een samenleving die vorm gegeven wordt door jongeren die iets voor hun naasten willen betekenen. De pionier is gericht op contact en het bij elkaar brengen van mensen en verschillende partijen. Wanneer mensen een ontmoeting hebben van hart tot hart, dan ontstaat daar iets moois. Het draait om pure medemenselijkheid en gaat verder dan alleen af en toe een project doen. Het gaat om het ontwikkelen van een levensstijl. (Ten Brinke, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.1, 2.74, 2.103, 2.269).

Procesmatig werken

In de theorie worden er drie processen genoemd; de interactieontwikkeling, de cliëntontwikkeling en de probleemontwikkeling. De interactieontwikkeling wordt begeleidt door de pionier om de verbinding te zijn tussen de informele en formele zorg. De pionier heeft contact met de hulpverlener (indien nodig), de hulpontvanger en de vrijwilliger. Hij faciliteert, zoals u net heeft kunnen lezen, de ontmoeting tussen deze drie genoemde. Met de hulpontvanger en de hulpverlener wordt er geëvalueerd, wat valt onder probleemontwikkeling. De interactieontwikkeling wordt bewaakt door bijvoorbeeld intervisie (Van der Hek, 2016, tekstfragment 3.125). Een belangrijke kanttekening is dat Ede hier verder in lijkt dan de andere netwerken. Een voorbeeld hiervan is dat intervisie bij andere netwerken niet genoemd is tijdens de interviews. Wat wel terugkomt, is dat er jongeren de mogelijkheid geboden wordt om hun talenten te ontwikkelen (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.111, 3.112). Jongeren doen allerlei ervaringen op en worden door de pionier gecoacht en begeleidt.

Als we goed lezen, dan is cliëntontwikkeling meer vrijwilligersontwikkeling. De cliëntontwikkeling vindt plaats op het moment dat er met de hulpontvanger geëvalueerd wordt. De probleemontwikkeling en de cliëntontwikkeling liggen op dit vlak dicht naast elkaar. Bij vrijwilligersontwikkeling gaat het over het proces dat de vrijwilliger ondergaat. Hoe hij zijn talenten kan ontwikkelen en impliciet hoe de vrijwilliger een (nieuwe) levensstijl ontwikkelt.

Weldoordachte manier

Er zit wel degelijk een gedachte achter de manier van werken. De boodschap die Reefhuis (2016) predikt zijn de succesverhalen. Hij noemt daarbij de Golden Circle; what, how and why. Hij stelt deze reflectieve vragen om bewustwording te creëren van wat er gedaan wordt, hoe dat gedaan wordt en waarom dat

gedaan wordt. De ervaringen worden met jongeren gedeeld. (Reefhuis, 2016, 2 maart, tekstfragment 1.50, 1.55, 1.56)

Sommige pioniers hebben een sociale studie afgerond. Vanuit deze opleiding zijn er methodieken aangereikt en bepaalde gespreksvaardigheden. De expertise vanuit de hulpverlening wordt meegenomen in de uitvoering van het dagelijks werk. De term onbewust bekwaam past goed bij de manier van werken. Enerzijds weten de pioniers goed wat zij doen en aan de andere kant werken zij vanuit hun expertise, zonder direct terug te vallen op methodieken. Als Dekens (2016) naar methodiek kijkt, dan zoomt hij eerst uit en kijkt hij naar de visie op de samenleving en daar spreekt men met elkaar over. In de tweede plaats wordt gebruik gemaakt van het gezonde verstand. Hij noemt drie elementen die daaraan ondersteunend zijn: de presentiebenadering, de perceptie van de pionier ten opzichte van de samenleving wat schuurt met de algemene opinie over de samenleving en de inspiratiebron/voedingsbron. (Van der Hek & Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.54, 3.55, 3.56, 3.57, 3.58, 3.59, 3.60).

Ten Brinke & Tijssen werken vooral pastoraal zonder dit te communiceren. Er worden geen sociale methodieken gehanteerd, omdat persoonlijke aandacht centraal staat. Zo min mogelijk protocollen en zo veel mogelijk menselijkheid. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.98, 2.100, 2.101). De uiteindelijke kern is; zo dicht mogelijk bij mensen. Heel weinig met voorwaarden en kaders werken en zo goed mogelijk aansluiten bij jongeren (Van der Hek, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.145).

Middel om gewenste resultaten te bereiken en niet als doel op zich

De methodieken zijn een middel en geen doel op zich. Als voorgaande goed geanalyseerd wordt dan is dit ook hetgeen geconcludeerd kan worden. Er worden geen specifieke methodieken gehanteerd om de reden dat het intermenselijk contact niet geprofessionaliseerd is. Ware ontmoeting vindt plaats van mens tot mens, van hart tot hart. Omdat men de hele samenleving wil bereiken en voor iedereen toegankelijk wil zijn, is de Koninkrijkmethode een middel om de visie en missie te realiseren en geen doel op zich. Persoonlijk gezien willen pioniers iets van Jezus liefde voor mensen uitdragen en dit is geen methode die de vrijwilligers over moeten nemen. Naar elkaar omzien kan vanuit christelijke principes, humane principes of principes die vanuit huis meegekregen zijn. Uiteindelijk moet iemand intrinsiek gemotiveerd zijn voor iets en daar ook voor willen gaan in zijn leven. (Dekens, 2016, 10 maart, tekstfragment 3.138).

Kennis, intuïtie en improvisatietalent

De expertise van de pionier speelt een belangrijke rol. De kennis wordt ingezet om een ontmoeting van mens tot mens te hebben. Intuïtief werken speelt een grote rol in de uitvoering van de werkzaamheden van de pioniers. In paragraaf 3.1. is hier al het één en ander over geschreven. De koppeling tussen een vrijwilliger en hulpontvanger wordt onder andere gebaseerd op de intuïtie en expertise van de pionier. Een goede koppeling wordt gemaakt op basis van de intuïtie van de pionier. Ten Brinke & Tijssen geven aan dat zij het gesprek aangaan en de vrijwilliger taxeren op intuïtie. (Ten Brinke & Tijssen, 2016, 7 maart, tekstfragment 2.66, 2.84, 2.86). Er wordt soms wel gedacht aan formulieren of een Verklaring Omtrent Gedrag, maar gezien de persoonlijke aandacht voor een jongere, past intuïtief werken goed binnen de werkwijze.

Ook wordt er gewerkt met improvisatietalent. Goede voorbeelden zijn die vanuit Ede en Veenendaal, waar nagedacht wordt over hoe mensen met een kwetsbaarheid, zoals autisme, zelf vrijwilliger kunnen worden. In principe wordt alles opgepakt, zolang het maar binnen de doelgroep past. Er wordt zoveel mogelijk gekeken, naar hoe er zo goed mogelijk hulp en netwerk geboden kan worden.

3.3 | TUSSENCONCLUSIE

In de essentie doen alle pioniers hetzelfde. Met hun lokale netwerk willen zij jongeren inspireren en faciliteren in het doen van vrijwilligerswerk. Dit doen ze door middel van storytelling. De jongeren bieden hulp en netwerk aan kwetsbare mensen die zelf een beperkt of geen netwerk hebben. Daarbij is ruimte voor de eigen input van jongeren. Social media is een belangrijk middel dat ingezet wordt om de jongeren te bereiken. De pioniers zijn daar te vinden, waar jongeren ook te vinden zijn. De hulp die geboden wordt, is verdeeld in projectclusters. In principe wordt elke hulpvraag opgepakt. Voor de hulpvraag zijn een aantal richtlijnen; geen financiële middelen en niemand in het eigen netwerk kan de hulpvraag oplossen. Er wordt relatiegericht gewerkt, zowel door de pionier als door de vrijwilligers. In principe is de intuïtie van de pionier (en soms in samenwerking met de hulpverlener) het ijkpunt voor de koppeling van een vrijwilliger. Er zijn wel een paar protocollen. Hoe deze gebruikt worden is verschillend per netwerk. De pioniers werken zo laagdrempelig mogelijk. Het vertrouwen staat centraal, niet het protocol. Uiteindelijk willen de pioniers dat de jongeren een levensstijl ontwikkelen waarbij het helpen van iemand anders een vanzelfsprekendheid is. Dit wordt door vrijwel iedere pionier aangegeven. Het draait om hulp en netwerk bieden. Iedereen mag daaraan meedoen.

De netwerken gaan methodisch te werk, dat wil zeggen volgens een bepaalde methode. Hiervoor worden niet specifieke theorieën als uitgangspunt genomen. Het uitgangspunt is het contact en de ontmoeting van mens tot mens. Deze weldoordachte manier van werken heeft als doel om bewustwording te creëren bij jongeren.

Echter zijn er wel wat verschillen tussen de literatuur en de praktijk. In het volgende hoofdstuk wordt er gekeken naar het contrast tussen de literatuur en de praktijk en wat dit betekent voor de aanscherping van de methodische verantwoording.

HOOFDSTUK 4 | CONTRASTEN EN TOESPITSING

Na de beantwoording van deelvraag 2 is de logische vervolgstap de beantwoording van deelvraag 3. Deze deelvraag luidt: Welke verschillen zijn er tussen de literatuur en de praktijk en wat betekent dit voor een aanscherping van de methodische verantwoording? Bij deelvraag 2 is gericht onderzocht wat de werkwijze van de pioniers is door middel van analyse van de uitkomsten van de interviews. Bij het beantwoorden van deelvraag drie wordt eerst onderzocht waar er verschillen zijn tussen de theorie en de praktijk. Waar komen de literatuur (hoofdstuk 2) en de werkwijze (hoofdstuk 3) niet met elkaar overeen? Wanneer dit helder is volgt een toespitsing met een omschrijving van wat dit betekent voor aanscherping van de werkwijze.

4.1 | CONTRAST LITERATUUR EN PRAKTIJK

Opvallend is dat de literatuur voornamelijk gericht is op de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Dit strookt niet helemaal met de positie van de pionier. De benaming cliënt impliceert namelijk dat er een behandeltraject aanwezig is. De pionier is juist vaak de aanbieder van de informele zorg, terwijl er een hulpverlener betrokken is die een behandelplan heeft, waar de vrijwilliger dan weer onderdeel van uit maakt. Deze positie van de pionier brengt een aantal aspecten met zich mee die verschillen met de literatuur. Zo is de pionier voornamelijk gericht op de vrijwilliger en niet op de hulpontvanger. De pionier werft, koppelt en begeleid vrijwilligers in het traject en is niet zozeer gefocust op de behandeling van de hulpontvanger. Daarbij komt dat veel literatuur rondom vrijwilligers gericht is op volwassenen of vrijwilligers in het algemeen. Niet specifiek op jonge vrijwilligers die wel de doelgroep van de lokale netwerken vormen.

DichtErBij spreekt van empowerment als één van de bouwstenen waarop deze methodiek gestoeld is (Van Deur et al., 2013, pp. 29-31). Opvallend in de interviews is, dat een aantal pioniers deze bouwsteen niet herkent in hun werkwijze. Het wordt geassocieerd met eigen kracht en de verwachting dat de hulpontvanger een tegenprestatie levert. Dit lijkt tegen het dienende karakter in te gaan van waaruit de pionier de hulp organiseert. De literatuur wijst echter op de diepe laag die besloten zit in het woord empowerment. Bij empowerment mag de mens er in al zijn kwetsbaarheid zijn. Tegelijkertijd gaat men er in deze benadering van uit dat ieder mens zijn eigen talenten heeft en deze in kan zetten. Dit is een benadering die veel meer omvat dan simpelweg denken vanuit eigen kracht. Tegenover de vrijwilligers is deze houding bij elk netwerk terug te zien. Tegenover hulpontvangers neemt de pionier niet altijd empowerment als vertrekpunt.

Een ander opvallend verschil, tussen de methodiek DichtErBij en de werkwijze van de pioniers, is het aanboren van de verborgen omgevingskracht van de hulpontvanger. Volgens DichtErBij (Van Deur et al., 2013) is de moderne professional gericht op het aanboren van de verborgen omgevingskracht van de cliënt. Een vrijwilliger kan weliswaar onderdeel zijn van deze verborgen omgevingskracht, maar in de interviews komt niet naar voren dat hier bewust mee om gegaan wordt. De meest gehoorde reactie van de pionier is, dat hij ervan uit gaat dat de hulpverlener die de hulpvraag bij het netwerk neerlegt, al heeft nagedacht over het aanboren van verborgen omgevingskracht. Een bewuste keuze die logisch klinkt. Hiermee baken je de verantwoordelijkheden van de pionier af. Tegelijkertijd komt het niet terug dat de pionier bewust nadenkt over hoe de vrijwilliger dan zo veel mogelijk onderdeel kan zijn van deze verborgen omgevingskracht. Als voorbeeld kan je denken aan de hulpvrager die gekoppeld wordt aan een vrijwilliger uit zijn eigen straat. Daarbij komt nog dat, wanneer een hulpontvanger zijn vraag rechtstreeks neerlegt bij het lokale netwerk, er geen hulpverlener betrokken is. De situatie vraagt dan om een andere benadering van de pionier om tot een succesvolle afronding te komen.

Wederkerigheid is ook een onderwerp die belangrijk is in de methode DichtErBij (Van Deur et al., 2013, pp. 29-31). Hoewel wederkerigheid veelvuldig terug te vinden is bij de lokale netwerken, is het een beperkt aantal hulpontvangers waar dit voor geldt. Wat we zien is dat hulpontvangers soms vrijwilliger worden en op deze manier weer bij gaan dragen aan de maatschappij. In de interviews komt echter naar voren dat dit voornamelijk mensen met een beperking zijn, die vrijwilliger op kantoor bij het lokale netwerk worden of die in een maatjestrageet aan iemand anders met een beperking worden gekoppeld. Wederkerigheid is bij veel pioniers niet de insteek waarmee ze een hulpontvanger benaderen. De pioniers hebben meer de insteek dat ze willen dienen, zonder iets terug te verwachten. Het principe 'vrij om te geven' komt hier sterk in naar voren.

Binnen de oplossingsgerichte hulpverlening staat de samenwerking tussen de cliënt en de hulpverlener centraal (Joosen & van der Vaart, 2012, p. 15). Bij de lokale netwerken is de samenwerking tussen de pionier en de hulpontvanger niet waar het in essentie om draait. Er is veel meer een samenspel te ontdekken tussen, vrijwilliger, hulpverlener en hulpontvanger. Hierbij gaat er in het algemeen het meeste tijd en energie in het faciliteren van de vrijwilliger, om het contact met de hulpontvanger zo optimaal mogelijk aan te gaan.

Een ander essentieel begrip binnen de oplossingsgericht hulpverlening is het systeemdenken (Joosen & van der Vaart, 2012, p. 18). Er wordt gekeken naar de cliënt als onderdeel van vele systemen. Hierbij kan je denken aan het gezin, de familie, de buurt en andere groepen waar de cliënt zich in beweegt. Deze groepen geven niet alleen erkenning, maar ook steun, verbondenheid en betekenis aan het leven. Vaak benadert de pionier zowel de vrijwilliger als de hulpontvanger als individu. Er wordt gekeken naar het maken van een goede match en het begeleiden van het contact. Dit zonder dat er expliciet gelet wordt op de systemen waar zowel hulpontvanger als vrijwilliger onderdeel van zijn.

Onderdeel van de visie van oplossingsgericht werken is dat je sterktegericht werkt. Dat wil zeggen dat je gericht bent op positieve gedragsverandering. Tegenover de vrijwilligers komt dit soms aan de orde. Een aantal vrijwilligers ontvangt extra begeleiding van de pionier, wanneer ze dat nodig hebben. Tegenover hulpontvangers komt dit nauwelijks terug. Als pionier is men nauwelijks bezig met gedragsverandering van de hulpontvanger. Er wordt niet bewust ingezet op het vergroten van het probleemoplossend vermogen van de hulpontvanger. Dit geldt ook voor hulpontvangers met psychische problematiek. De Wmo 2015 is er op gericht dat deze mensen langer thuis kunnen blijven wonen. Dat betekent dat de vrijwilligers van de lokale netwerken hier meer mee in aanraking zullen komen. Buitenom dat de pioniers af en toe wat handvatten geven aan de vrijwilligers, om goed in te spelen op dergelijke problematiek, wordt hier niet veel mee gedaan. Men gaat ervan uit dat de betrokken hulpverlener, de vrijwilliger hier in kan begeleiden. Dit terwijl de pioniers wel uitspreken vangnet voor de vrijwilliger te willen zijn. Iemand waar de vrijwilliger altijd op terug kan vallen.

In de interviews is het begrip presentie meerdere keren naar voren gekomen. Wanneer er gesproken werd over presentie, dan ging het veelal over bereikbaarheid. Onderling zijn er verschillen over het telefonisch bereikbaar zijn. De ene pionier is bij wijze van spreken 24/7 bereikbaar, terwijl een andere pionier zich echt wil beperken tot bereikbaar zijn op de werkdagen. Echter, gaat present zijn verder dan telefonisch of via social media bereikbaar zijn. In de literatuur benadrukt Baart (2013) dat present zijn is dat iemand vindbaar en aanspreekbaar is en makkelijk aan de mouw kan worden getrokken. Nu zijn laatste twee genoemde berichten meerdere malen teruggekomen en is de vraag of de pionier echt vindbaar is voor de hulpontvanger en de vrijwilliger. Kan deze ten allen tijde de pionier bereiken als deze behoefte heeft aan contact?

De presentiewerker is niet alleen gevoelig voor de hulpvraag, maar ook voor het onhoorbare appel. Dat betekent, in termen vanuit het vakjargon, dat de presentiewerker gericht is op de vraag achter de vraag. De pioniers bieden door middel van de vrijwilliger hulp en netwerk. In Veenendaal is het voorbeeld genoemd waarbij een vrijwilliger eigenlijk zelf behoefte had aan sociale contacten en hoe de pionier hierin proactief handelde. In Arnhem is het verhaal gedeeld waarbij een man vrijwilliger wilde worden, alleen vanuit verkeerde intenties en zelf in therapie is gegaan. Twee voorbeelden van een handeling, waarbij de pionier gevoelig was voor meer dan alleen het aanbod. De andere kant is ook interessant. De kritische vraag die gesteld mag worden, is in welke mate de pionier gericht is op de vraag achter de vraag van de hulpontvanger. In de gesprekken lijken de pioniers, met name gericht te zijn op het primaire proces van jongeren inspireren en het bieden van hulp en netwerk. Het vergt, volgens Baart (2013) een voorzichtige traagheid van werken, die ruimte geeft aan wat zich niet zo één-twee-drie laat maken of afdwingen. Het echt bereikbaar zijn voor de ander en werken vanuit de relatie, zonder meteen door te moeten. De relaties, zoals die er nu zijn, lijken vooral gericht op het bouwen van een goede relatie tussen de pionier en de vrijwilliger en tussen de vrijwilliger en de hulpontvanger, maar niet zozeer tussen de pionier en hulpontvanger.

De presentiebenadering is bereid het zo nodig uit te houden met mensen van wie het leven niet lukt en die weinig of geen perspectief hebben. Uit de ontmoetingen met de pioniers lijkt dit naar voren te komen, maar dit wordt niet zo geformuleerd. De vraag die gesteld kan worden is tot op welke hoogte de pionier of de vrijwilliger er echt voor iemand is, ook wanneer er geen toekomstperspectief is.

Storms (2011) schrijft over de rol van een vrijwillige netwerkcoach. Het hoofddoel van deze rol is het netwerk van een kwetsbare burger versterken. Opvallend is dat dit een speciale functie is, die gericht is op het versterken van het netwerk. Uit de verhalen van de pioniers komt naar voren, dat er netwerk geboden wordt. Jongeren bieden ondersteuning aan kwetsbare mensen met weinig of geen netwerk. De rol van de pionier is onder andere; het verbinden van de vrijwilliger en de hulpontvanger. Versterken of verbinden betekenen niet hetzelfde. De pioniers bieden netwerk, alleen is het de vraag in welke mate dit netwerk ook daadwerkelijk duurzaam is. Wanneer u hoofdstuk 3 doorleest, dan zal u opvallen dat niet elke pionier bezig is met het versterken van een netwerk. De pionier biedt met zijn lokale netwerk hulp en netwerk en dit is niet altijd even duurzaam. Een mogelijke verklaring is dat dit te maken heeft met via welk kanaal de hulpvraag binnenkomt. Wanneer de hulpvraag binnenkomt via een organisatie, is in veel gevallen een hulpverlener eindverantwoordelijk en is de vrijwilliger ondersteunend aan de hulpverlening. Komt de hulpvraag binnen via een particulier, dan is er doorgaans geen hulpverlener betrokken. In beide gevallen is de vraag wie er verantwoordelijk is voor het versterken van het netwerk van de hulpontvanger.

Vanuit de literatuur wordt beschreven, dat een netwerkcoach samen met de hulpontvanger bedenkt welke mogelijkheden er zijn om het netwerk op te bouwen. Dit staat centraal. Zij schakelen anderen in om mee te denken over de wens van de hulpontvanger. In de gesprekken met de pioniers komt niet terug, dat er samen met de hulpontvanger gekeken wordt naar hoe het eigen netwerk versterkt kan worden. Ook hier heeft dat naar alle waarschijnlijkheid te maken, met het kanaal waarmee de hulpvraag binnenkomt. Komt de vraag binnen via een organisatie, is het dan de taak van de hulpverlener? En wanneer deze particulier binnenkomt, tot op welke hoogte wordt er samen met de hulpontvanger gekeken naar het versterken van het eigen netwerk? In sommige gevallen vraagt de pionier wel in welke mate er sprake is van eigen netwerk of financiële middelen. Een enkel voorbeeld is genoemd waarbij er uiteindelijk toch een appel is gedaan op het eigen netwerk, zoals in Veenendaal is terug gekomen.

Samen met de hulpontvanger wordt er een actieplan of stappenplan opgesteld, aldus Storms (2011). Aan de hand hiervan wordt er gewerkt aan zelfredzaamheid van de hulpontvanger en hoe deze zijn eigen netwerk kan uitbreiden. De pioniers hebben terug gegeven dat er in geen enkel opzicht met de

hulpontvanger een stappenplan opgesteld wordt hoe het eigen netwerk versterkt kan worden. Leggen we de uitleg van Storms (2011) naast de werkwijze van de pioniers, dan is het grote verschil dat Storms het heeft over netwerk versterken en de pioniers bieden netwerk.

In Ede komt terug dat een deel van hun vrijwilligers wel getraind wordt. Bij de andere netwerken komt dit niet terug. Storms (2011) geeft aan dat een netwerkcoördinator, de vrijwillige netwerkcoach traint, om goed het netwerk van de hulpontvanger te kunnen versterken. De vrijwilliger van het lokale netwerk, is zelf een vorm van netwerk en is niet bedoelt om met de hulpontvanger het netwerk te versterken.

Scheffers (2015) noemt diverse behoeften die mensen hebben ten opzichte van netwerk, namelijk de affectieve behoefte, behoefte van aansluiting, materiële behoefte, behoefte aan sociale zekerheid, praktische behoefte, behoefte om van betekenis te zijn en persoonlijke ontwikkeling. Een aantal van deze behoeften zijn terug gekomen in het gesprek met de pionier en een aantal ook niet. Er wordt gewerkt met projectclusters. Steeds terugkerend zijn de eenmalige praktische klusjes en de structurele maatjesprojecten. Echter, zijn er een aantal behoeften die minder teruggekomen zijn of lastig onder te verdelen zijn in een projectcluster. De behoefte van aansluiting, de behoefte aan sociale zekerheid en de persoonlijke ontwikkeling zijn moeilijk onder te brengen in een cluster. De behoefte van aansluiting zou kunnen gelden voor de doelgroep vluchtelingen, omdat zij misschien willen participeren. De vrijwilliger wordt de mogelijkheid geboden om te werken aan persoonlijke ontwikkeling. Het blijkt echter uit de gesprekken met de pioniers, dat er niet expliciet gewerkt wordt met de persoonlijke doelen van een hulpontvanger. Wordt er gekeken naar de literatuur, dan heeft deze het juist over de persoonlijke ontwikkeling van de hulpontvanger op het gebied van netwerk.

4.2 | TOESPITSING METHODISCH VERANTWOORDEN

Terugkijkend op het onderzoek kan geconcludeerd worden dat er steeds over twee dingen gesproken is. Aan de ene kant is de literatuur belicht vanuit het sociale domein en wat deze zegt over de visie en missie van het lokale netwerk. Evenzeer is er in de literatuur gekeken naar een definitie van wat methodisch werken is. Dit omvat het theoretische gedeelte. Aan de andere kant is er in de praktijk onderzocht hoe er vorm gegeven wordt aan de realisatie van de visie en missie en welke plek methodisch werken hierin krijgt.

Boeiend om te zien is hoe nauw de literatuur aansluit op de manier van werken van de pioniers. In hoofdstuk 2 is de literatuur beschreven vanuit het sociale domein. De literatuur van bijvoorbeeld het Vooruitvindingskompas is bijna één op één over te nemen op de werkwijze van de pionier. In voorgaande paragraaf zijn wat verschillen genoemd, maar merendeel sluit aan bij de manier van werken. Hetzelfde geldt voor methodisch werken. Terug te lezen is in hoofdstuk 3.2 of methodisch werken aansluit bij de huidige manier van werken van de pionier. De conclusie kan getrokken worden dat 1) de pioniers weldegelijk methodisch te werk gaan en 2) dit grotendeels niet verantwoordt vanuit de literatuur vanuit het sociale domein. Wat de pioniers doen heeft een positieve uitwerking in de praktijk en de literatuur bevestigt dit. Waar het nog aan ontbreekt, is de verbinding van de pionier tussen de literatuur uit het sociale domein en de praktijk. De pionier creëert bewustwording bij de doelgroep. Wat nodig is voor een aanscherping van de methodische verantwoording, is bewustwording van de pionier op het gebied van methodisch werken en de literatuur uit het sociale domein.

4.3 | TUSSENCONCLUSIE

Concluderend kunnen we stellen, dat de onderzochte literatuur erg dicht aansluit bij de werkwijze van de pioniers. Dit terwijl zij zich hier zelf op veel fronten niet bewust van zijn. Er is sprake van onbewust bekwaam zijn. Het ontbreekt nog aan de verbinding tussen de werkwijze van de pionier en de literatuur

uit het sociale domein. Deze verbinding hoeft alleen nog maar tot stand gebracht te worden, alle elementen hiervoor zijn namelijk al aanwezig.

Anderzijds is er zeker nog ruimte voor aanscherping van de werkwijze. Voornamelijk wanneer het gaat om de rol van de pionier ten opzichte van de vrijwilliger, hulpvrager en de hulpverlener. Deze lijkt niet altijd even duidelijk te zijn. Zeker omdat deze rol anders is dan die van de hulpverlener. Een andere conclusie is de aandacht voor de hulpontvanger. Deze conclusie valt gedeeltelijk samen met de rol van de pionier, zoals hiervoor beschreven. De pionier zorgt op dit moment simpelweg voor het oplossen van hulpvragen. Er wordt vaak niet naar het oplossen van de hulpvraag gekeken, als naar een onderdeel van een breder behandelplan. De pionier en de vrijwilliger zijn niet zozeer gericht op de vraag achter de vraag. Er is nog winst te behalen bij empowerment, wederkerigheid, positieve gedragsverandering en gerichte netwerk versterking bij de hulpontvanger. Duurzame netwerkversterking of empowerment bij de hulpontvanger, lijkt nu vaak meer een bijkomend voordeel dan het gericht behalen van een doel.

Na het beantwoorden van deze derde deelvraag is impliciet de hoofdvraag ook beantwoord. Het verschil tussen de praktijk en de literatuur is verhelderd, inclusief wat dit betekent voor de aanscherping van de werkwijze. In het volgende hoofdstuk wordt er dieper ingegaan op de beantwoording van de hoofdvraag en de conclusies die hieruit voortvloeien.

HOOFDSTUK 5 | CONCLUSIE, AANBEVELING & DISCUSSIE

In dit hoofdstuk rest de vraag wat geconcludeerd kan worden aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek. Deze conclusies komen voort uit de beantwoording op de deelvragen en geven een antwoord op de hoofdvraag. De onderzochte literatuur sluit dicht aan bij de werkwijze van de pionier van TijdVoorActie. Na de conclusie wordt de aanbeveling toegelicht. In het slot van dit hoofdstuk worden de discussie en de evaluatie uitgewerkt.

5.1 | CONCLUSIE

Allereerst gaan de pioniers wel degelijk methodisch te werk. In hoofdstuk 3.2 komt duidelijk naar voren dat de pioniers volgens een bepaalde methode werken. Hun werkwijze heeft grote raakvlakken met niet alleen reeds gevestigde theorieën als de presentietheorie, maar juist ook met recent ontwikkelde theorieën als DichtErBij en het Vooruitvinderskompas. Hieruit kunnen we concluderen dat de werkwijze van lokale netwerken goed aansluit bij de transitie binnen het sociaal werk.

Een andere indicator hiervoor is dat meerdere pioniers aangeven dat de vraag naar vrijwilligers steeds groter wordt. Hieruit blijkt dat de lokale netwerken blijkbaar voldoen aan een behoefte vanuit de samenleving. De invoering van de Wmo 2015 ligt ten grondslag aan de groei van deze vraag naar vrijwilligers. De pioniers geven aan dat dit te herkennen. De conclusie is in deze dat de lokale netwerken dus goed aansluiten bij de Wmo 2015.

Daarbij verantwoorden de pioniers hun werkwijze zelf nauwelijks vanuit bestaande theorieën uit het sociale domein. Toch bestaat deze link wel degelijk. Hoofdstuk 3 laat duidelijk de raakvlakken zien tussen de literatuur en de werkwijze van de pioniers. Opvallend is dat de pioniers zich hier zelf niet bewust van zijn. Een goed voorbeeld hiervan is het begrip empowerment. Dit is duidelijk een kernbegrip in de werkwijze van de pioniers, terwijl zij ontkennen op die manier te werken wanneer er naar gevraagd wordt. De pioniers weten heel goed te verwoorden vanuit welke basis zij werken. Wat hun kernwaarden en inspiratiebronnen zijn. Hoe zij woorden geven aan de manier waarop dit gebeurt, lijken zij een stuk lastiger te vinden. In deze ontbreekt een stukje bewust handelen. We kunnen bij deze concluderen dat er een mate van onbewuste bekwaamheid aanwezig is. Er bestaat geen methodische verantwoording op papier. In principe was dit voor aanvang van het onderzoek al bekend, maar het onderzoek heeft dit bevestigd. Sterker nog, er is alleen soms een zelfgemaakt formulier om het een en ander te registreren, dat is alles. Dit verschilt ook per netwerk.

Toch zijn er een aantal mooie lijnen te ontdekken in de werkwijze. Allereerst zijn de netwerken een schoolvoorbeeld van het gericht inzetten van social media op een constructieve wijze. Zowel de communicatie, als het uitzetten van de hulpvragen, gaat via social media. Dit maakt dat de lokale netwerken veel baat ondervinden bij de ontwikkelingen op dit gebied. Anderzijds maakt het hen ook erg afhankelijk van deze ontwikkelingen. Storytelling is een ander mooi voorbeeld van de werkwijze van de pioniers. Wat alle pioniers continu doen, is het delen van verhalen. Dit delen van verhalen vind op meerdere manieren plaats binnen het netwerk. De pionier deelt zijn eigen verhaal. Zijn ervaringen met vrijwilligerswerk. De pioniers stelt ook vrijwilligers in staat hun verhalen te delen, door middel van presentaties, social media etc. Het blijkt dat jongeren juist geactiveerd worden door het horen van succesverhalen van anderen.

Al met al kan geconcludeerd worden dat de relatie tussen mensen een centrale positie inneemt binnen de netwerken. Hoewel er richting het oplossen van de hulpvragen behoorlijk taakgericht wordt gewerkt blijft

bij de pioniers het streven bestaan om de mens centraal te houden. Werken vanuit empowerment waar we al eerder over spraken is hier een mooi voorbeeld van.

De pionier stelt over het algemeen vertrouwen boven protocol. De interactie tussen de pionier en bijvoorbeeld een vrijwilliger bepaald grotendeels het verdere verloop van het proces. De pionier schat in wat veilig is en wat niet. Beslissingen worden op deze manier voornamelijk intuïtief gemaakt. De pionier werkt op deze manier vanuit de vooronderstelling dat ieder mens talenten heeft en dat iedereen op zijn manier bij kan dragen zonder dat daar specifiek trainingen voor nodig zijn. Op deze manier wil men het graag dicht bij het gewone leven houden. Dit is een keuze, een manier van moreel handelen die bij alle netwerken terug komt. De pionier maakt hiermee namelijk gebruik van het speelveld tussen beleidstaal en praktische uitvoering.

Ook kan geconcludeerd worden dat de rol van pionier een andere is dan die van hulpverlener. Veel methodieken vanuit het sociaal werk zijn gericht op de relatie tussen hulpverlener en cliënt. De pionier echter, is vaak juist de aanbieder van informele zorg, hij levert de vrijwilliger. In hoofdstuk 4.1 wordt dit verder beschreven. Dit feit neemt niet weg dat deze methodieken niet relevant zouden zijn voor de pionier. Het is namelijk juist van belang dat de pionier dicht bij de betrokken hulpverlener aan kan sluiten, om zodoende de hulpvraag optimaal te kunnen beantwoorden. Gelinkt aan de rol van de pionier, is de manier waarop de hulpvraag binnenkomt. Komt de hulpvraag binnen via een hulpontvanger zelf, vraagt dit een andere aanpak dan wanneer de hulpverlener een cliënt aanmeldt met een hulpvraag. Zo kan het zijn dat de literatuur enerzijds weliswaar dicht aansluit, anderzijds blijft er op dit punt een verschil bestaan.

Het valt ook op dat de pionier zijn meeste aandacht richt op het inspireren en faciliteren van de vrijwilligers. Dit lijkt het primaire proces te zijn. Zij maken jongeren enthousiast om zich vrijwillig in te zetten en zijn hierbij gericht op de talenten van de jongere zelf. Ze begeleiden de jongere in het contact met de hulpontvanger en fungeren als vangnet mocht er iets mis gaan. Hierbij komt de vraag boven drijven wie nu de doelgroep van het lokale netwerk is. Hulpontvangers lijken in deze benadering namelijk meer een middel om jongeren te voorzien van een passende hulpvraag, zodat zij zich in kunnen zetten. Wie staan er nu centraal binnen het lokale netwerk en wat vinden de pioniers hier van?

Uiteindelijk is de pionier niet zozeer gericht op het doelgericht werken richting de hulpontvangers. Ze zijn niet gericht op de vraag achter de vraag. Dit komt hoofdzakelijk alleen terug richting sommige vrijwilligers, die uiteindelijk zelf hulp nodig lijken te hebben. Vaak ontbreekt het plan van aanpak om tot een duurzame oplossing voor de hulpontvanger te komen. De hulpvragen worden praktisch opgelost en afgevinkt, zonder dat het altijd duidelijk is welk effect dit heeft op de totale situatie van de hulpontvanger. Dit kan meer geduid worden als netwerk bieden, in plaats van netwerk bouwen. Op deze manier biedt men hulp, maar bouwt men niet per se aan het netwerk. Desondanks is netwerkuitbreiding wel vaak een neveneffect van het contact tussen vrijwilliger en hulpontvanger, maar dit lijkt veelal bij toeval te ontstaan.

Zoals meerdere malen naar voren is gekomen, hebben de pioniers een christelijke levensovertuiging. Als inspiratiebron voor de uitvoering van de werkzaamheden hebben zij Jezus. Ze nemen zijn kernwaarden en vertalen deze naar het lokale netwerk. Deze kernwaarden kunnen voor iedereen gelden, ongeacht welke levensovertuiging deze persoon aanhangt. Het primair proces is hulp en netwerk bieden aan kwetsbare mensen, waarbij iedereen mag meedoen.

5.2 | AANBEVELING

De eerste aanbeveling voortkomende uit dit onderzoek is een goede verbinding tot stand brengen tussen de werkwijze van de pioniers en een theoretische onderbouwing van deze werkwijze. Het is raadzaam om dit document te gebruiken als basis voor een geschreven methode. Niet om de werkwijze te veranderen, maar om te versterken van wat er al is. De werkwijze heeft namelijk al veel raakvlakken met theorieën uit het sociaal werk. Een aantal van deze raakvlakken zijn af te leiden uit dit onderzoek. Neem dit als vertrekpunt om de methode uit te schrijven.

De tweede aanbeveling komt voort uit de eerste. Alleen het beschrijven van de methode zal niet voldoende zijn. Zoals eerder in dit onderzoek namelijk al aangegeven, zijn de pioniers vaak onbewust bekwaam. Werk aan bewustwording van de pioniers omtrent methodisch werken. Vaak zijn de pioniers zelf niet op de hoogte van het feit of hun manier van werken aansluit bij de verschillende theorieën uit het sociaal werkveld. Ontwikkel aan de hand van de hiervoor benoemde methode een training voor de pioniers, met als doel bewustwording. Niet om iets in de manier van werken te veranderen, maar vooral zodat zij gemakkelijker woorden kunnen gaan geven ter verantwoording van de manier waarop zij werken. Het is hierbij van belang om vanaf het begin te stellen dat het alleen om een onderbouwing van de al bestaande werkwijze gaat. Dit om te voorkomen dat er gaandeweg het proces toch een andere weg in geslagen wordt en om eventuele weerstand bij de pioniers van tevoren al weg te nemen.

De derde aanbeveling heeft betrekking op de rol van de pionier. Daarbij is het aan te raden om een duidelijke omschrijving te maken van de rol van pionier, in het proces van het oplossen van de hulpvragen. Dit omdat de pioniers op verschillende wijze invulling geven aan dit proces. Ze hebben weliswaar het zelfde vertrekpunt en dezelfde motivatie, de uitvoering verschilt nogal. Daarbij komt, dat de rol en de verantwoordelijkheden van de pionier ook afhangen van wie de hulpvraag bij het netwerk neerlegt. Wanneer een hulpverlener met een hulpvraag voor zijn cliënt bij de pionier aanklopt, vraagt dit een andere insteek dan wanneer de hulpvrager direct contact opneemt met de pionier. De exacte taken en verantwoordelijkheden zijn in deze nog niet altijd even duidelijk. Maak hiervoor een duidelijke omschrijving. Het is goed om deze omschrijving te richten op de taken, verantwoordelijkheden en de positie van de pionier ten opzicht van vrijwilliger, hulpvrager en hulpverlener. Eerder in dit onderzoek hebben we gezien dat het lokale netwerk te maken heeft met een stijgende vraag vanuit de samenleving. Dit maakt deze herdefiniëring tot een herdefiniëring van een sleutelrol binnen een kantelende samenleving.

De vierde aanbeveling sluit weer aan bij de rol van de pionier zoals hierboven beschreven. Het is namelijk raadzaam om duidelijkheid te creëren rondom de primaire doelgroep van de pionier. Is dat de hulpvrager of de vrijwilliger? Maak een duidelijke schets over wie centraal staat en waar je als pionier dan ook de meeste tijd in kan investeren. De pionier communiceert nu dat het gaat om de hulpvragers maar investeert het meest in de vrijwilliger. Het primaire proces wordt namelijk omschreven als hulp en netwerk bieden aan mensen die weinig tot geen netwerk hebben. Het oplossen van de hulpvragen dus. In de interviews zien we echter, dat veel tijd en energie zit in het inspireren en faciliteren van de vrijwilligers. Door al deze aandacht op de vrijwilliger, lijkt de aandacht voor de hulpvrager er wel eens bij in te schieten. Hierom is het raadzaam om in de rolomschrijving van de pionier mee te nemen wat zijn primaire doelgroep is en welke tijdsinvestering hierbij hoort.

De vijfde aanbeveling is gericht op het bouwen van een duurzaam netwerk voor de hulpvrager. Reserveer in het takenpakket van de pionier een gedeelte voor het gericht bouwen van netwerk. Dit zou omschreven kunnen worden als de taak van een netwerkcoach, zoals de literatuur daarover spreekt. Zoals in de conclusie te lezen is, lijkt de pionier namelijk niet zozeer gericht op de vraag achter de vraag van de

hulpvrager. De pionier is vaak niet gericht op een totaalplan voor het duurzaam bouwen aan het netwerk van de hulpvrager. Het effect op de langere termijn van het oplossen en afvinken van de hulpvragen, is niet altijd duidelijk. Men biedt op deze manier hulp, maar bouwt niet per se aan netwerk. Vanuit de theorie zouden de betrokken hulpverleners wel bezig moeten zijn met het bouwen van netwerk voor de cliënt. De vraag voor de pionier is hoe hij hier zo goed mogelijk bij aan sluit. De centrale vraag is in deze hoe de pionier gericht bouwt aan een duurzame oplossing voor de hulpvrager. Neem dit op in de beschrijving, zodat de pioniers hier gericht mee aan de slag kunnen. Je kunt hierbij nog de vraag stellen of de rol van netwerkcoach door een pionier moet worden ingevuld of dat dit door iemand anders gedaan kan worden. Hetzij een vrijwilliger, hetzij een betaalde kracht. Dit maakt voor de aanbeveling geen verschil. Het is voornamelijk van belang dat hier meer aandacht voor komt binnen de lokale netwerken.

De zesde aanbeveling gaat over intuïtief handelen. Dit blijkt een belangrijk onderdeel van de werkwijze van de pionier. Uit het onderzoek blijkt ook dat deze manier van werken de eigenheid aangeeft van het netwerk. Het zit verweven in de identiteit. De aanbeveling is om de pionier hier gericht in te trainen. Geef ze een aantal handvatten in het maken van beslissingen op intuïtie, zodat ze hier nog meer in kunnen groeien en de eigenheid van de netwerken versterkt wordt.

De zevende aanbeveling is gericht inzetten op het gebied van storytelling. Een belangrijke conclusie uit het onderzoek is dat dit veel gebeurt binnen de netwerken en dat het ook lijkt te werken. Neem dit mee in het schrijven van de methode en werk dit verder uit zodat de pionier dit verder kan perfectioneren.

De achtste aanbeveling gaat over het gebruik van social media. De pionier maakt hier veelvuldig gebruik van. De netwerken zijn een mooi voorbeeld van hoe je social media constructief in kan zetten. Tegelijkertijd is er op dit gebied nog veel winst te behalen. De pionier is namelijk niet geschoold in het gericht inzetten van social media. Geef hier aandacht aan in het uitschrijven van de methode en coach de pionier op het gebruik van social media. Dit om social media nog gericht in te kunnen zetten.

De negende aanbeveling is gericht op het communiceren van de kernwaarden. In het onderzoek is naar voren gekomen dat de kernwaarden geïnspireerd zijn vanuit de inspiratiebron Jezus. De wijze waarop dit gecommuniceerd is tijdens de interviews, kan de indruk wekken van een verborgen agenda. Dit terwijl de kernwaarden aansluiten bij een ieder die iets wil betekenen voor een ander, ongeacht levensovertuiging. Het is essentieel om het eigen verhaal goed helder te hebben. Wat is het primaire proces van de organisatie en welke identiteit neemt het lokale netwerk aan ten opzichte van de samenleving? Zoek naar een manier waarin er goed onderscheidt is tussen de identiteit van de organisatie en de identiteit van de pionier.

5.3 | DISCUSSIE EN EVALUATIE

Grenzen van dit onderzoek

Binnen TijdVoorActie is eenmaal eerder onderzoek gedaan. Het onderzoek wat destijds heeft plaatsgevonden heeft geen verband met het huidige onderzoek. Er zijn verder geen onderzoeken waarbij dit onderzoek aansluit.

Het onderzoek heeft zich gericht op de pioniers die daadwerkelijk in de praktijk al handen en voeten geven aan de visie en missie. De lokale netwerken die in de opstartfase zitten zijn hierdoor niet meegenomen. Totaal zijn er zeven pioniers geïnterviewd, waarvan drie in duo.

Er zijn acht theorieën uit het sociale domein bestudeerd om de basis te vormen van het interview. Uit vier verschillende boeken is de basis geformuleerd wat betreft methodisch werken.

Als het gaat om de begeleiding van hulpontvangers, dan zien we dit weinig terug in de interviews. De vraag is tot op welke hoogte wij hier als interviewers invloed op hebben gehad of dat het simpelweg niet gebeurd.

Productevaluatie

Dit kwalitatief beschrijvend onderzoek is gekozen om een helder beeld te krijgen op de werkwijze van de pioniers en het methodisch verantwoorden hiervan. De kracht van dit onderzoek is dat deze kwalitatieve benadering, de praktijk en de theorie goed met elkaar weet te verbinden. Voor TijdVoorActie is het belangrijk om op papier te hebben op welke manier de pioniers te werk gaan en wat de literatuur uit het sociale domein hierover zegt.

Dit onderzoek heeft een zichtbare bijdrage geleverd aan de verbinding tussen de praktijk en de literatuur. We hebben ontdekt dat de verbinding aanwezig is tussen deze twee werelden. Alle componenten zijn daarvoor aanwezig. Er is helder wat de gezamenlijke visie en missie zijn en welke literatuur er uit het sociale domein hierop aansluiten. Dit onderzoek vormt een stevige basis om een methode te ontwikkelen.

Een zwakte van dit onderzoek kan zijn dat de onderzoekers, net als de pioniers, christen zijn. Hierdoor is het mogelijk dat de pioniers daardoor makkelijker over christelijke principes spraken. De opdrachtgever gaf aan dat er in de gesprekken altijd gezocht wordt naar de verbinding. Met iemand die een andere levensovertuiging heeft, wordt dus gekeken naar de verbinding. Doordat wij zelf christen zijn, is de kans aanwezig dat er hierdoor gemakkelijker gesproken werd over de christelijke levensovertuiging. Zoals in de interviews naar voren gekomen is, is dit namelijk niet de boodschap die centraal staat.

Een andere zwakte kan zijn dat de vier lokale netwerken ook daadwerkelijk lokaal werken. Dat wil zeggen dat wat voor het ene netwerk geldt, niet automatisch ook voor het andere netwerk geldt. In dit onderzoek is zoveel mogelijk gezocht naar de overeenkomsten en niet zozeer naar de onderlinge verschillen.

Onze eigen christelijke levensovertuiging heeft een rol gespeeld in het afnemen van de interviews. Bij een volgend onderzoek zouden we ons hiervan bewuster maken. We zouden dan vooraf bewustwording creëren omtrent wat onze levensovertuiging voor mogelijke invloed heeft in het afnemen van een half-gestructureerd interview.

Er zijn een aantal punten die aanleiding kunnen zijn voor verder onderzoek. In dit onderzoek is de beleving vanuit de pionier belicht. Uit de gesprekken met de pioniers lijken een aantal elementen krachtig te werken. Dit zijn onder andere storytelling en social media. Er zou meer onderzoek gedaan kunnen worden naar deze werkzame principes.

Een ander onderzoek zou kunnen zijn naar de beleving van de vrijwilliger, die van de hulpontvanger en eventueel die van de hulpverlener. Daarnaast kan onderzocht worden hoe andere (vrijwilligers)organisaties de rol van het lokale netwerk zien en hoe zij de samenwerking typeren. Tot slot kan er nog gekeken worden naar de duurzaamheid van de geboden hulp en netwerk.

Er zijn een aantal punten die aanleiding kunnen zijn voor verder onderzoek. In dit onderzoek is de beleving vanuit de pionier belicht. Uit de gesprekken met de pioniers lijken een aantal elementen krachtig te werken. Dit zijn onder andere storytelling en social media. Er zou meer onderzoek gedaan kunnen worden naar deze werkzame principes.

Een ander onderzoek zou kunnen zijn naar de beleving van de vrijwilliger, die van de hulpontvanger en eventueel die van de hulpverlener. Daarnaast kan onderzocht worden hoe andere

(vrijwilligers)organisaties de rol van het lokale netwerk zien en hoe zij de samenwerking typeren. Tot slot kan er nog gekeken worden naar de duurzaamheid van de geboden hulp en netwerk.

Procesevaluatie

Als onderzoekers zijn we zeer te spreken over de onderlinge samenwerking. We hebben samen gebruik gemaakt van onze kwaliteiten. Gezamenlijk hebben we evenredig het werk verdeeld van om en nabij de 1.000 uur. Het meeste werk is verricht in duo. Zowel het afnemen van de interviews als de uitwerking van het onderzoek is samen gedaan. Het bestuderen van de literatuur, het uitwerken van het onderzoek en analyseren van gegevens, heeft plaatsgevonden in de CHE. Tussentijds hebben wij elkaar voortdurend feedback gegeven op ons handelen.

Evaluatie op doelstelling

In zijn totaal zijn er vier doelstellingen aan het begin van dit onderzoek geformuleerd. Per doelstelling zal er een korte evaluatie volgen.

- 1. Er is een helder beschreven verhaal van hoe elk lokaal netwerk vorm geeft aan de werkwijze.*

De doelstelling is behaald. De werkwijze van het lokaal netwerk is in kaart gebracht. Er is onderzoek gedaan naar de visie en missie en hoe daar in de praktijk vorm aan gegeven wordt. Het antwoord van deze doelstelling is de uitwerking van hoofdstuk 3.

- 2. Door middel van het interviewen van de pioniers is er een heldere analyse gemaakt van de werkwijze van de vier netwerken.*

Met elke pionier is een interview afgenomen. De netwerken die in duo werken, daarmee is het interview ook in duo afgenomen. Het is ons opgevallen dat de verhalen van de pioniers in grote lijnen met elkaar overeen komen. Vanuit de literatuur is er een interviewformat opgesteld en aan de hand hiervan is de werkwijze in beeld gebracht. De informatie is gelabeld en bediscussieerd. De uitkomst is op papier gezet.

- 3. De koppeling tussen de literatuur en de praktijk resulteert in een methodische onderbouwing van de huidige werkwijze.*

De hoofdstukken 2, 3 en 4 vormen gezamenlijk de methodische onderbouwing van de huidige werkwijze. De conclusie is dat er wel degelijk methodisch gewerkt wordt, alleen dit niet zo geformuleerd wordt of op papier staat.

NAWOORD

Wij kijken terug op een leerzame tijd die heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van ons als maatschappelijk werkers. In dit proces hebben we persoonlijke grenzen verlegd en geleerd om optimaal met elkaar samen te werken. Daarbij gebruik makend van ieder zijn eigen kwaliteiten. We kunnen stellen dat we beiden een product hebben neergezet, waar een ieder van ons afzonderlijk niet toe in staat zou zijn geweest. We hebben een voor onszelf waardevolle brug weten te maken tussen de theorie en de praktijk, in het licht van de recente ontwikkelingen in het sociaal werk. Een verrijking voor ons als beroepspersoon. Het helpt ons om nog gerichter vorm te kunnen gaan geven aan ons eigen lokale vrijwilligersnetwerk Sociale Gasten.

Daarbij zijn wij zeer tevreden met het resultaat. Dit omdat wij geloven dat we hiermee van meerwaarde kunnen zijn voor Inspiratienetwerk TijdVoorActie. We mogen onderdeel zijn van een kanteling in de samenleving en met dit onderzoek leveren we hier een bijdrage aan. Een bijdrage waarmee we hopen de kanteling naar de participatiesamenleving voor de kwetsbare mensen zo optimaal mogelijk te laten verlopen. We hopen dat ons onderzoek bijdraagt aan het feit dat deze mensen het zo een beetje beter krijgen. Dat ze zich gezien voelen, al is het maar dat ene kopje koffie in de week met die vrijwilliger.

BRONNENLIJST

- Agteres, W. & Heemskerk, D. van (2010). *Hoezo ver dienen... als het onbetaalbaar dichtbij kan?!* (Afstudeerscriptie).
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek* (tweede, geheel herziene druk). Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgevers bv.
- Baart, A. & Carbo, C. (2013). *De zorgval*. Amsterdam, Nederland: Uitgeverij Thoris.
- Bridges Kar, L. (2009). *Verkenning diversificatie vrijwilligersorganisaties*. Utrecht: MOVISIE.
- Bruining, J. & Haas, T. de (2016). *Het Vooruitvindingskompas*. Amsterdam, Nederland: Gianotten Printed Media.
- Coussens, A. et al. (2011). *Methodisch werken in de gezondheidszorg* (Derde druk). Geraadpleegd op <https://books.google.nl/>
- Deur, H. van, Scholte, M. & Sprinkhuizen, A. (2013). *DichtErBij, Wegen en overwegen in het sociaal werk*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Duyvendak, J.W. (z.d.). Zeeburg Nieuws / Duyvendak : Zeven mythen over de wijkaanpak. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://www.zeeburgnieuws.nl/duyvendak.html>
- Gerritsen, M. & Birnie, S. (2011). *Basiswerk maatschappelijk werk en dienstverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Hart voor Zwolle (z.d.). Coördinatoren. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://www.stichtinghartvoorzwolle.nl/>
- Hart voor Zwolle (z.j.). *Projectplan 2014/2015* (Projectplan). Geraadpleegd van <http://www.stichtinghartvoorzwolle.nl/>
- Jongeren in actie voor hun medemens (z.d.). Geraadpleegd op 3 januari 2016 van <http://www.tijdvooractie.nl/>
- Joosen, W. & Vaart, W. van der (2012). *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening*. Apeldoorn: Garant.
- Klamer, H., Dolsma, G. & Braak, J.W. van den (2005). *Perspectief op een participatiemaatschappij: op weg naar een duurzaam*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Meindersma, J. (2015). *Methodisch werken aan actief burgerschap*. Utrecht: MOVISIE.
- Zorg voor Beter (z.j.). *Methodisch werken met zorgleefplan, ondersteuningsplan of begeleidingsplan*.
- MOVISIE (2008). *Quicksan Vinden en Verbinden*. Utrecht: MOVISIE.
- Netwerk Dien je Stad (z.d.). Over ons. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://www.dienjestad.nl/>
- Netwerk Dien je Stad (z.d.). Team | Netwerk Dien je Stad. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://www.dienjestad.nl/content/team>
- Netwerk Samen Arnhem (z.d.). Onze missie | Netwerk Samen Arnhem. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://samenarnhem.nl/informatie/missie/>

Netwerk Samen Arnhem (z.d.). Team en Bestuur. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://samenarnhem.nl/>

Netwerk voor Jou (z.d.). Contactgegevens. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://netwerkvoorjou.nl/>

Rijksoverheid (z.d.). Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 | Zorg en ondersteuning thuis. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/>

Rotmans, J. & Linden, M. (2014). *Verandering van tijdperk*. Boxtel: Aeneas Media.

Scheffers, M. (2015). *STERK met een vitaal netwerk* (tweede, herziene druk). Bussum, Nederland: Uitgeverij Coutinho.

Storms, O. (2011). *Natuurlijk, een netwerkcoach*. Utrecht: MOVISIE.

TijdVoorActie (2013). *Projectplan 2013-2015* (Projectplan). Geraadpleegd van <http://www.tijdvooractie.nl/>

TijdVoorActie (z.d.). Onze missie. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://tijdvooractie.nl/>

TijdVoorActie (z.d.). Netwerk voor Jou. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://www.tijdvooractie.nl/>

TijdVoorActie (z.d.). Jonge pioniers. Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://tijdvooractie.nl/>

VPRO (2015). *Nederland kantelt - Tegenlicht [video]* . Geraadpleegd van <http://tegenlicht.vpro.nl/>

Wmo in het kort (z.d.). Geraadpleegd op 12 januari 2016 van <http://www.invoeringwmo.nl/>

BEGRIPPENLIJST

Aanbodgericht werken | Vanuit een bepaald aanbod hulp bieden.

Affectieve behoefte | Het gevoel om ergens bij te kunnen en mogen horen.

Community proces | Het proces waarbij gemeenschappen de controle over hun leven vergroten.

Cyclisch proces | Het proces van een cirkel waarbij er een start is en een eind, wat kan weer uitmonden in een 'nieuwe' begin.

Daadkrachtig | Een handeling snel uitvoeren

Decentralisatie | Bevoegdheidsspreiding door toedeling van bestuurlijke bevoegdheden aan lager overheidsinstellingen.

Dienstbaarheid | Ondergeschiktheid om een doel te dienen.

Eigen kracht | In welke mate iemand in staat is zelf een handeling te bewerkstelligen.

Eliteverkenning | Het gevaar dat je je in een onderzoek vooral richt op informanten die een centrale plaats innemen in het veld.

Empowerment | Ieder mens beschikt over unieke krachten en talenten, ook in zijn of haar kwetsbaarheid. Deze unieke krachten en talenten worden gebruikt om iemand in zijn kracht te zetten.

Hulpbronnen | Iets dat ingezet wordt om een bijdrage te leveren aan het doel.

Humanistische psychologie | D.i. een stroming binnen psychologie die uitgaat van de individuele mens die in staat is met zijn vrije wil eigen keuzes te maken.

Jongeren | Onder deze term vallen jongeren in de leeftijdscategorie van ± 15 – 30 jaar.

Koppeling | Het proces waarbij een hulpontvanger en een vrijwilliger aan elkaar verbonden worden.

Kwetsbaarheid | De weerloosheid die iemand is overkomen of kan overkomen.

Literatuur | Theorie vanuit het sociaal domein.

Lokale netwerken | Jongeren vrijwilligersnetwerken gericht op één stad.

Maatjesprojecten | Een traject waar een vrijwilliger op basis van vriendschap voor langere tijd betrokken is bij iemand die hulp nodig heeft.

Maatwerk | Een op maat gemaakte oplossing.

Mandaat | Bevoegdheid om namens iemand iets te regelen.

Materiële behoefte | Het verlangen om fysiek een netwerk te hebben, waar je op terug kan vallen.

Methodisch werken | Een weldoordachte manier van handelen waarbij er doelgericht, systematisch en procesgericht te werk wordt gegaan.

Missie | De manier waarop de visie praktisch vorm en inhoudt wordt gegeven.

Moreel handelen | De eigen inbreng en invloed die een mens heeft, zonder dat er teruggevallen wordt op protocollen of richtlijnen.

Netwerk | De contacten die iemand heeft waar een beroep op gedaan kan worden.

Netwerkcoach | Iemand die vrijwilligers werft en vervolgens traint of coach. De netwerkcoach werft ook hulpontvangers en koppelt vrijwilligers aan een hulpontvanger. De netwerkcoach faciliteert dit hele proces.

Netwerkcoördinator | Het coördineren en faciliteren van hulpvrager en de vrijwilliger.

Online community's | Een groep die online met elkaar een commitment zijn aangegaan en vanuit hier samen leeft.

Oplossingsgericht werken | Is gericht op de kortste weg naar het doel.

Outreaching werken | Een manier van werken waarbij er actief ingezet wordt op het leggen van contact met de doelgroep en zich in hun leefomgeving aanwezig zijn.

Participatie | Een andere benaming voor meedoen.

Participatiesamenleving /-maatschappij | Een samenleving waarin burgers zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun leefomgeving en de overheid slechts een faciliterende rol vervult.

Pastoraal werken | handelingen vanuit Bijbelse principes.

Pioniers | De netwerkcoördinatoren die een eigen lokaal netwerk zijn begonnen.

Praktijkbegeleider | Degene die een stagiaire begeleidt en ondersteunt.

Probleemoplossend vermogen | De conditie waarin een probleem verholpen of geaccepteerd kan worden.

Projectclusters | Een manier om hulpvragen te kunnen categoriseren.

Relatie gericht werken | Een manier van handelen waarbij de relatie centraal staat en niet de targets.

Relationeel werken | Een manier van handelen waarbij de relatie centraal staat en niet de targets.

Samenleving | Het geheel aan mensen die samen de maatschappij vormen.

Sociaal werk | Is gericht op bevorderen of consolideren van het welzijn van mensen.

Social media | De verzamelnaam voor een online platform waarbij mensen informatie met elkaar delen, zonder of met zo min mogelijke tussenkomst van een redactie.

Sociale netwerk | Groep van personen waar je een verbinding mee hebt.

Sociale samenhang | Mensen staat met elkaar in verbinding en kennen elkaar op een bepaalde manier

Sociale zekerheid | De voorziening van een (sociaal) netwerk.

Startpositie | De beginsituatie, het vertrekpunt van de pioniers.

Sterktegericht | Gericht op een positieve gedragsverandering

Systeendenken | Uitgaan van het principe dat iemand verbonden is met anderen.

Taakgericht werken | Een manier van handelen waarbij de target centraal staat.

Talenten | Een natuurlijk vermogen wat iemand ontwikkelt heeft of aanleg voor heeft waar hij of zij goed in is.

Transitie | De overgang van overheidsverantwoordelijkheden naar de lokale gemeenten.

Unieke krachten | Krachten die specifiek van een individu zijn.

Verzorgingsstaat | De overheid draagt zorg en is verantwoordelijk voor het welzijn van de burgers.

Visie | Het toekomstbeeld/de droom van een organisatie.

Vraaggericht werken | Aan de hand van een specifieke hulpvraag wordt er gepaste hulp gezocht.

Vrijwilliger | Een persoon die werk levert zonder directe tegenprestatie.

Wederkerigheid | Wanneer iemand iets ontvangt, wordt de gever iets teruggeven waarbij hetgeen gegeven wordt niet hoeft te corresponderen met datgene wat gegeven is.

Wijkcoach | Social Werker in een specifieke wijk van een plaats

Wijkregisseur | Is degene die de verbindingen legt en aangaat met de organisaties en initiatieven in de wijk en contact onderhoudt met gemeenten en welzijnsorganisaties.

Wmo 2015 | Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze wet is vanaf januari 2015 ingegaan waarbij de gemeenten er voor moeten zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

BIJLAGE 1 | VISIE EN MISSIE

TijdVoorActie	
Doel:	Jongeren die zich inzetten voor de mensen om zich heen. Subdoelen - Jongeren geven in hun eigen leven en omgeving vorm aan het samenleven - Vrijwillige inzet voor de medemens - Samenwerken met andere jongeren - Samenleven is een levensstijl die jongeren ontwikkelen - Jongeren delen hun leven met anderen - Jongeren inspireren en helpen elkaar - Instellingen zoals scholen, maatschappelijke organisaties en kerken inspireren en ondersteunen jongeren in het samenleven - Jongeren realiseren netwerkversterking voor hulpbehoevende mensen
Visie:	Netwerk TijdVoorActie bestaat uit een generatie jongeren die zelf de verandering is. Je leeft vandaag, niet gisteren of morgen. Vandaag ben je van betekenis voor de mensen om je heen. Je kunt overal iemand helpen, maar je kunt dichtbij beginnen. In je eigen straat, buurt, dorp of stad kan je het samenleven stimuleren. In je vrije tijd, op school of tijdens je werk. Alleen of met andere jongeren. Een tuintje opknappen, oppassen bij een gebroken gezin, huiswerkbegeleiding of een gezamenlijke maaltijd. Omzien naar anderen gaat verder dan een eenmalige actie of project. Het wordt een levensstijl.
Missie:	Jongeren die zich inzetten voor de mensen om hen heen en hun leven delen met anderen. Een beweging van jongeren die zelf initiatief nemen om het samenleven vorm te geven. Een inspiratienetwerk van jongeren met een gezamenlijk verlangen, dat wordt gedeeld door scholen, kerken, maatschappelijke organisaties, instellingen, bedrijven en vele anderen in Nederland. Al deze betrokkenen dragen bij aan het gezamenlijke doel van het netwerk. Jongeren worden uitgedaagd en toegerust om het samenleven in de eigen leefomgeving vorm te geven.

Bron: www.tijdvooractie.nl

Netwerk Dien je Stad	
Doel:	Hulp en netwerk bieden aan mensen die weinig of geen netwerk hebben.
Visie:	Jongeren geven het samenleven in Ede vorm. Edese jongeren hebben tijd en aandacht voor elkaar en voor de mensen om zich heen. De jongeren zetten zich actief in voor de medemens. Verschillende doelgroepen zijn met elkaar verbonden en hebben waardevolle ontmoetingen. Scholen, maatschappelijke organisaties, kerken en andere betrokkenen inspireren, stimuleren, onderwijzen en leren jongeren om iets te betekenen voor een ander. Het dienen van de stad is iets dat bij het leven hoort. Onderlinge hulp bouwt de gemeenschap op en draagt bij aan het sociale netwerk van mensen. Jongeren ondernemen nieuwe initiatieven die bijdragen aan het

	samenleven en bevorderen de sociale cohesie en de onderlinge betrokkenheid. Netwerk Dien je Stad laat zien dat iedereen een bijdrage kan leveren aan het welzijn van de medemens in Ede.
Missie:	Een Edese samenleving waarin mensen naar elkaar omzien.

Bron: www.dienjestad.nl

Netwerk Samen Arnhem	
Doel:	Samen gaan we voor een Arnhemse samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. Dit doen we door een netwerk te vormen van hulpontvangers, vrijwilligers, maatschappelijke organisaties, kerken, studentenverenigingen en scholen. Vanuit het netwerk worden hulpvragen van mensen in Arnhem gecoördineerd. Deze komen binnen via het vrijwillig meldpunt en maatschappelijke organisaties. Daarnaast zoeken we jongeren op en moedigen ze aan zich in te zetten voor hun medemens.
Visie:	Jongeren geven het samenleven in Arnhem vorm. Arnhemse jongeren hebben tijd en aandacht voor elkaar en voor de mensen om zich heen. De jongeren zetten zich actief in voor de medemens. Verschillende doelgroepen zijn met elkaar in contact en hebben waardevolle ontmoetingen. Scholen, maatschappelijke organisaties, kerken, moskeeën en andere betrokkenen inspireren, stimuleren, onderwijzen en leren jongeren om zich vrijwillig voor een ander in te zetten. Het dienen van de stad is een vanzelfsprekendheid. De vrijwillige inzet en betrokkenheid van jongeren stimuleert inwoners van Arnhem in het samenleven en de inzet voor elkaar. Onderlinge hulp is vanzelfsprekend, het bouwt de gemeenschap op en draagt bij aan het sociale netwerk van mensen in Arnhem. Jongeren ondernemen nieuwe initiatieven die bijdragen aan het samenleven. Netwerk Samen Arnhem laat zien dat iedereen een bijdrage kan leveren aan het welzijn van de medemens in Arnhem. Vrijwilligerswerk begint dichtbij; in de straat, op het werk en op school. Netwerk Samen Arnhem laat zien hoe dichtbij hulp aan de kwetsbare medemens is en hoe eenvoudig mensen geholpen kunnen worden. Samen Arnhem verbindt de dagelijkse leefsituatie met vrijwilligerswerk. Mensen worden gestimuleerd om betrokken te zijn in hun directe omgeving en op die manier een wezenlijke bijdrage te leveren aan de samenleving. Hierdoor krijgt samenleven inhoud. Arnhem wil een nieuwe koers varen. Zij willen een veerkrachtige samenleving worden. Netwerk Samen Arnhem kan hierin participeren. Wij kunnen vrijwilligers aan projecten binden op basis van wat zij kunnen doen en leuk vinden. Daarnaast kunnen wij vrijwilligers in hun eigen buurt aan elkaar koppelen. Op deze werkwijze worden er kleine netwerkjes gebouwd waarin mensen elkaar ontmoeten, naar elkaar omzien en elkaar helpen. Vrijwillige inzet aangevuld door professionele zorg is de basis van een gezonde Arnhemse samenleving. In de onderlinge verbindingen en ontmoetingen wordt naastenliefde zichtbaar. Jong geleerd is oud gedaan. Kinderen groeien op in een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. Het principe 'vrij om te geven' wordt zichtbaar gemaakt door alle vrijwilligers van Netwerk Samen Arnhem. De jongeren geven belangeloos van wat ze hebben ontvangen.
Missie:	Wij willen Arnhemse jongeren motiveren om hulp en netwerk te bieden aan Arnhemmers die geen of weinig sociaal netwerk hebben. Uit eigen ervaring weten we wat het betekent om iets

	voor mensen te doen en wat het met deze mensen doet. Deze ervaring gunnen we iedereen!
--	--

Bron: www.samenarnhem.nl

Netwerk voor Jou	
Doel:	Hulp en netwerk bieden aan mensen die weinig of geen netwerk hebben
Visie:	Jongeren geven het samenleven in Veenendaal vorm. Jongeren hebben tijd en aandacht voor elkaar en voor de mensen om zich heen. De jongeren zetten zich actief in voor de medemens. Diverse doelgroepen zijn met elkaar in contact en hebben waardevolle ontmoetingen. Scholen, maatschappelijke organisaties, kerken, moskeeën en andere betrokkenen inspireren, stimuleren, onderwijzen en leren jongeren om zich vrijwillig voor een ander in te zetten. Het dienen van de stad is een vanzelfsprekendheid. De vrijwillige inzet en betrokkenheid van jongeren stimuleert inwoners van Veenendaal in het samenleven en de inzet voor elkaar. Onderlinge hulp is vanzelfsprekend, het bouwt de gemeenschap op en draagt bij aan het sociale netwerk van mensen in Veenendaal. Jongeren ondernemen nieuwe initiatieven die bijdragen aan het samenleven. Netwerk voor Jou laat zien dat iedereen een bijdrage kan leveren aan het welzijn van de medemens in Veenendaal. Vrijwilligerswerk begint dichtbij; in de straat, op het werk en op school. Netwerk voor Jou laat zien hoe dichtbij hulp aan de kwetsbare medemens is en hoe eenvoudig mensen geholpen kunnen worden. Netwerk voor Jou verbindt de dagelijkse leefsituatie met vrijwilligerswerk. Mensen worden gestimuleerd om betrokken te zijn in hun directe omgeving en op die manier een wezenlijke bijdrage te leveren aan de samenleving. Hierdoor krijgt samenleven inhoud. Vrijwillige inzet aangevuld door professionele zorg is de basis van een gezonde Veenendaalse samenleving. In de onderlinge verbindingen en ontmoetingen wordt naastenliefde zichtbaar. Jong geleerd is oud gedaan. Kinderen groeien op in een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien.
Missie:	Een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien.

Bron: www.tijdvooractie.nl

Hart voor Zwolle	
Doel:	Stichting HART VOOR ZWOLLE wil jongeren inspireren om hulp te bieden aan kwetsbare Zwollenaren die hulp nodig hebben. We maken gebruik van bestaande organisaties om te inventariseren waar jongeren hulp kunnen bieden. We verbinden jongeren aan Zwollenaren die hulp nodig hebben. En we begeleiden jongeren in het proces van hulp bieden.
Visie:	Jongeren hebben de toekomst. Als jongeren zich gaan inzetten voor de medemens, heeft de samenleving daar nu en later profijt van. De participatiemaatschappij heeft meer kans van slagen als de jongere generatie nu al betrokken wordt in de zorg voor elkaar. Jongeren zitten vol idealen en mogelijkheden. Een samenleving wordt mooier wanneer jongeren worden gestimuleerd om zich vrijwillig in te zetten. Daarmee kunnen ze hun idealen verwezenlijken. Jongeren leren hoe belangrijk het is om je in te zetten voor je medemens. Zo wordt actief

	burgerschap gestimuleerd. Jongeren worden zich bewust van het belang van participeren. HART VOOR ZWOLLE wil jongeren leren dat hulp bieden een levensstijl is. Door zich vrijwillig in te zetten voor de mensen die hulp nodig hebben krijgen jongeren hart voor hun Zwolse medebewoners. Ze zien dat er hulp nodig is en ontdekken dat ze van grote betekenis kunnen zijn voor mensen in hun omgeving. Ze ervaren hoe waardevol het is om je in te zetten voor de kwetsbare medemens. Zo ontstaat er een generatie met hart voor Zwolle.
Missie:	Zwolle is een schitterende stad waar ontzettend veel mooie dingen gebeuren. Toch zijn er ook in Zwolle nog veel mensen die buiten de boot vallen. Ze leven in kwetsbare omstandigheden en beschikken niet over een sociaal netwerk dat hen kan helpen. Tegelijkertijd zien we een jonge generatie die er naar verlangt om van betekenis te zijn. Ze zijn bereid om zich vrijwillig in te zetten voor hun kwetsbare medebewoners Stichting Hart voor Zwolle verlangt naar een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. We willen een jonge generatie verbinden aan kwetsbare Zwollenaren. We vinden het belangrijk dat verschillende doelgroepen elkaar weten te vinden en dat mensen die zelf geen netwerk hebben geholpen worden. Zo willen we meewerken aan een samenleving waarin mensen beseffen dat wat het betekent om echt samen te leven. We hopen dat jongeren leren hoe waardevol het is om iets voor een ander te betekenen zonder er iets voor terug te verwachten. Samen vormen we een netwerk van Zwolse jongeren die om kwetsbare medebewoners heen gaan staan. Een jongeren-netwerk met hart voor Zwolle.

Bron: www.stichtinghartvoorzwolle.nl

BIJLAGE 2 | TOPIC EN SUBTOPIC

<u>TOPIC</u>	<u>SUBTOPIC</u>
Werkwijze Hoe ziet de werkwijze er binnen het lokale netwerk uit? Dit topic is gericht op de interne processen en concrete handelingen van de pioniers binnen het lokale netwerk.	Stappenplan Een goed stappenplan is essentieel voor een systematische werkwijze. Maatwerk Over de rol van maatwerk binnen het oplossen van de hulpvragen. Flexibiliteit Dit heeft betrekking op de rol van flexibiliteit binnen de werkwijze. Online hulpverlening Over de wijze waarop online hulpverlening onderdeel uitmaakt van de werkwijze. Faciliteren en coachen De wijze waarop de pioniers invulling geven aan deze begrippen. Teamrollen Over het verschil in taken van verschillende medewerkers. Interne processen Over hoe de processen binnen de werkwijze tot stand komen Zware problematiek Dit heeft betrekking op de invloed van zware problematiek op de werkwijze. Outreaching werken De wijze waarop outreachend werken deel uitmaakt van de werkwijze.

	Aanbod- en vraaggericht Hoe het lokale netwerk omgaat met vraag en aanbod. Aanwezigheid Over de mate waarin de pioniers aanwezig zijn. Present zijn In welke mate de pioniers bereikbaar zijn.
Legitimering Op welke manier legitimeer jij je keuzes binnen het lokale netwerk? Dit topic is van belang om te achterhalen op welke manier de pioniers hun handelen legitimeren. Hiermee wordt achterhaald wat er schuilt achter de concrete stappen die in topic 1 aan bod zijn gekomen.	Methodiek Dit heeft betrekking op welke methodieken het handelen is gebaseerd. Rapportage Over de manier waarop het lokale netwerk om gaat met rapporteren. Protocollen Dit heeft betrekking op het bestaan- en het volgen van protocollen binnen het lokale netwerk. Meetbaarheid Over de manier van verantwoorden en inzichtelijk maken van de resultaten.
Pionier Welke rol heb jij als pionier binnen het lokale netwerk? Hier wordt ingegaan op rol van de pioniers binnen het lokale netwerk om een beter beeld te scheppen van hun taken, verantwoordelijkheden en de daarbij behorende competenties.	Faciliteren Over de wijze waarop men als pioniers het netwerk faciliteert om optimaal tot zijn recht te komen. Rol Dit heeft betrekking op de rol van de pionier in het lokale netwerk. Competenties Dit heeft betrekking op de competenties welke nodig zijn om de rol van pionier te kunnen vervullen.

	Overtuiging Over de achterliggende overtuiging van de pionier om leiding te geven aan een lokaal netwerk. Leiderschap Over de positie van leiderschap binnen de rol van pionier.
Hulpontvangers Welke rol hebben de hulpontvangers binnen het lokale netwerk? Dit topic gaat in op de positie van de hulpontvangers en de rol die zij binnen het lokale netwerk vervullen.	Kwetsbaarheid Over de manier waarop er wordt omgegaan met kwetsbaarheid bij hulpontvangers. Erkenning De rol van erkenning richting hulpontvangers. Empowerment Over de rol van empowerment van hulpontvangers. Wederkerigheid De rol die wederkerigheid heeft binnen het lokale netwerk. Activeren De plaats die activeren van hulpontvangers heeft binnen het lokale netwerk. Persoonlijke doelen Over de manier waarop om gegaan wordt met persoonlijke doelen van hulpontvangers. Talentontwikkeling Over talentontwikkeling bij hulpontvangers. Autonomie Over de mate van autonomie bij hulpontvangers en de rol van het lokale netwerk daar in.

	Psychiatrie Over hoe het lokale netwerk om gaat met hulpontvangers met een psychiatrische achtergrond.
Vrijwilligers Welke rol hebben de vrijwilligers binnen het lokale netwerk? Hier wordt ingegaan op rol van de vrijwilligers binnen het lokale netwerk om een beter beeld te scheppen van hun taken, verantwoordelijkheden en de daarbij behorende competenties.	Werving Over de manier waarop jongeren geworven worden zich bij het netwerk aan te sluiten. Begeleiding Over de wijze waarop de vrijwilligers door de pioniers worden begeleid. Training De rol van training van de vrijwilligers binnen het lokale netwerk. In kracht zetten Over de wijze waarop de pioniers omgaan met de diversiteit aan talenten bij vrijwilligers.
Het Netwerk Hoe wordt gebruik gemaakt van zowel het eigen netwerk alsmede het netwerk van de hulpontvanger? Hier wordt in gegaan op de inzet en de eigenschappen van het lokale netwerk in samenspel met het netwerk van de hulpontvangers.	Duurzaamheid Dit heeft betrekking op de duurzaamheid van de relatie tussen hulpontvanger e vrijwilliger. Systeemdenken Over de mate waarop het systeem van de hulpontvanger een rol speelt binnen het lokale netwerk. Diversiteit hulpvragen Dit gaat over de soorten hulpvragen die bij het netwerk binnen komen en opgelost worden. Structuur en omvang Over de diverse onderdelen en functies van het lokale netwerk. Verbinden

	Over de wijze waarop het lokale netwerk verbindingen tussen diverse partijen tot stand brengt.
De transitie Welke effect heeft de transitie op jouw organisatie? Een topic gericht op de omgeving waarbij stilgestaan wordt bij de invloed van de transitie in de samenleving op het lokale netwerk.	7.1 Nieuwe waarden Over de waarden die belangrijk zijn voor het netwerk en de veranderende maatschappij. 7.2 Participatie Op welke wijze participatie van burgers binnen het lokale netwerk vorm krijgt. 7.3 Wmo 2015 Over de invloed van de Wmo 2015 op het lokale netwerk. 7.4 Vertrouwen Over de wijze waarop vertrouwen een rol heeft binnen het lokale netwerk. 7.5 Rol van de overheid Dit heeft betrekking op de invloed van de overheid op het lokale netwerk. 7.6 Organisaties Over eventuele veranderingen in het beroep wat andere organisaties op het netwerk doen. 7.7 Onrust Over de invloed van de ontstane onrust door de transitie op het lokale netwerk.
Positionering Hoe positioneert het lokale netwerk zich in de samenleving? Met dit topic wordt verhelderd wat de positie van het lokale netwerk is in de	8.1 Visie en missie Over de manier waarop de pioniers vorm en inhoud geven aan het nastreven van de missie.

samenleving.	8.2 Taak- of relatiegericht Over de verdeling tussen taak- en relatie gericht werken binnen het netwerk. 8.3 Organisatie Dit heeft betrekking op de positie die het lokale netwerk in de samenleving inneemt. 8.4 Verankering Over de wijze waarop het lokale netwerk zich verankerd in de samenleving. 8.5 Samenwerken Dit heeft betrekking op de wijze van samenwerken met derde partijen in de samenleving. 8.6 Zichtbaarheid Over de zichtbaarheid van het lokale netwerk in de samenleving. 8.7 Sociale cohesie Over de invloed van het lokale netwerk op de sociale cohesie. 8.8 Kenmerkend Dit gaat over het de specifieke kenmerken van de lokale netwerken.
--------------	---

BIJLAGE 3 | ZOEKTERMEN

Uitgevoerde zoekacties

Klik op een ✓ rechts van de zoekactie om deze te openen

Alle woorden					     				
Wat is methodisch werken	Alle woorden:	Wat is methodisch werken		✓					
Wat is methodisch werken	Alle woorden:	Wat is methodisch werken		✓					
Wat is methodisch werken	Alle woorden:	Wat is methodisch werken	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
Sociaal werk, hulpverlening	Alle woorden: Titelwoorden:	Sociaal werk, hulpverlening Methodisch werken	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
Methodisch werken	Alle woorden:	Methodisch werken	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
doelgroep bepalen onderzoek	Alle woorden:	doelgroep bepalen onderzoek		✓					
van verzorgingsstaat naar particip	Exact citaat:	van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij		✓					
van verzorgingsstaat naar particip	Exact citaat:	van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij		✓					
van verzorgingsstaat naar particip	Exact citaat:	van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij		✓					
vrijwilligersnetwerk jongeren	Alle woorden:	vrijwilligersnetwerk jongeren	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
vrijwilligersnetwerk	Alle woorden:	vrijwilligersnetwerk	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
vrijwilligersnetwerk	Alle woorden:	vrijwilligersnetwerk		✓					
niet in tijden van verandering ma	Alle woorden:	niet in tijden van verandering maar in een verandering van tijd		✓					
niet in tijden van verandering ma	Exact citaat:	niet in tijden van verandering maar in een verandering van tijd		✓					
Jan Rotmans	Alle woorden: Auteurs:	Jan Rotmans Jan Rotmans		✓					
jongeren vrijwilligersnetwerk	Alle woorden:	jongeren vrijwilligersnetwerk	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
TijdVoorActie	Alle woorden:	TijdVoorActie	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
netwerk vrijwilligers	Titelwoorden:	netwerk vrijwilligers	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
netwerk vrijwilligers	Alle woorden:	netwerk vrijwilligers	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
netwerk eigen kracht	Alle woorden:	netwerk eigen kracht	Beperkt tot PDF bestanden	✓					
WMO 2015 bezuinigingen	Alle woorden:	WMO 2015 bezuinigingen	Beperkt tot PDF bestanden	✓					

Alle woorden



movisie vrijwilligers participatiesa	Alle woorden:	movisie vrijwilligers participatiesamenleving bezuinigingen	✓
movisie vrijwilligers participatiesa	Alle woorden:	movisie vrijwilligers participatiesamenleving	✓
movisie vrijwilligers groei	Alle woorden:	movisie vrijwilligers groei	✓

BIJLAGE 4 | INTERVIEW PROTOCOL

Naam netwerk:		
Visie en missie		
Naam pionier: Leeftijd: Opleiding: Aantal medewerkers: Aantal jaarlijkse projecten: Aantal vrijwilligers:		
Introductie Kort voorstellen Doel van het onderzoek uitleggen Uitleg privacy / anonimiteit Tijdsduur interview Toestemming voor opname		
Vragen: <i>Hoe ziet de werkwijze er binnen het lokale netwerk uit?</i>	Kernlabel: Werkwijze	Label: Stappenplan: fasering Maatwerk Flexibiliteit Online hulpverlening Faciliteren en coachen Teamrollen Interne processen Zware problematiek Outreaching werken Aanbod- en vraaggericht Aanwezigheid Present zijn
<i>Op welke manier legitimeer jij je keuzes binnen het lokale netwerk?</i>	Legitimering	Methodiek Rapportage Protocollen Meetbaarheid
<i>Welke rol heb jij als coördinator/pionier binnen het lokale netwerk?</i>	Pionier	Faciliteren Rol Competenties Overtuiging Leiderschap
<i>Welke rol hebben de hulpontvangers binnen het lokale netwerk?</i>	Hulpontvangers	Kwetsbaarheid Erkenning Empowerment Wederkerigheid Activeren Persoonlijke doelen Talentontwikkeling Autonomie Psychiatrie
<i>Welke rol hebben de vrijwilligers binnen het</i>	Vrijwilligers	Werving

<i>lokale netwerk?</i>		Begeleiding Training In kracht zetten
<i>Hoe wordt gebruik gemaakt van zowel het eigen netwerk alsmede het netwerk van de cliënt?</i>	Het Netwerk	Duurzaamheid Systeemdenken Diversiteit hulpvragen Structuur en omvang Verbinden
<i>Welk effect heeft de transitie op jouw organisatie?</i>	Transitie	Nieuwe waarden Participatie Wmo 2015 Vertrouwen Rol overheid Organisaties Onrust
<i>Hoe positioneert het lokale netwerk zich in de samenleving?</i>	Positionering	Visie en missie Taak- of relatiegericht Organisatie Verankering Outreachend Samenwerken Zichtbaarheid Sociale cohesie Kenmerkend

Naam netwerk:	Samen Arnhem
Visie en missie	Zie bijlage 1
Naam pionier:	Bert Jan Reefhuis
Leeftijd:	28
Opleiding:	Godsdienst Pastoraal Werker
Aantal medewerkers:	1
Aantal jaarlijkse projecten:	150
Aantal vrijwilligers:	100

Naam netwerk:	Hart voor Zwolle
Visie en missie	Zie bijlage 1
Naam pionier:	Ard ten Brinke Egbert Jan Tijssen
Leeftijd:	29 32
Opleiding:	Theologie Theologie
Aantal medewerkers:	2
Aantal jaarlijkse projecten:	Eerste jaar 100
Aantal vrijwilligers:	220 unieke vrijwilligers

Naam netwerk:	Netwerk Dien je Stad
Visie en missie	Zie bijlage 1
Naam pionier:	Eelke Dekens Maries van der Hek
Leeftijd:	34 29
Opleiding:	Bedrijfskader Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Aantal medewerkers:	4
Aantal jaarlijkse projecten:	2500
Aantal vrijwilligers:	1200

Naam netwerk:	Netwerk voor Jou
Visie en missie	Zie bijlage 1
Naam pionier:	Christa Doornenbal Henrieke Segers
Leeftijd:	25 30
Opleiding:	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening Sociaal Pedagogisch Werker
Aantal medewerkers:	2
Aantal jaarlijkse projecten:	200
Aantal vrijwilligers:	300

BIJLAGE 5 | LABELSYSTEEM

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Steekwoorden</u>
Werkwijze <i>Hoe ziet de werkwijze er binnen het lokale netwerk uit? Dit topic is gericht op de interne processen en concrete handelingen van de pioniers binnen het lokale netwerk.</i>	Vraag- en aanbodgericht	
	Social media	Facebook, Whatsapp, Instagram, Twitter, LinkedIn
	Fasering	Aanmelding, intake, koppeling, evaluatie, hulpvraag uitzetten, planning, proces, systematisch werken, uitvragen hulpvraag
	Visie en missie	Hulpvragen oplossen, core business, doelgericht werken
	Werving	Studentenvereniging, ontmoeten, contact maken, projectavond
	Daadkrachtig	Snel schakelen, snel reageren
	Projectclusters	Eenmalig, maatjestrjecten, praktisch, structureel, individueel, gezinsondersteuning
	Maatwerk	
	Empowerment	Menselijkheid, gelijkwaardigheid, eigen kracht
	Relatie- en taakgericht werken	
	Bereikbaarheid	Telefonische bereikbaarheid
	Outreaching werken	Kantoorbaan
	Hulpvraag	Uitvragen hulpvraag, wachtlijst hulpvragen
	Privacy	Anonimiteit
	Laagdrempelig	

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Steekwoorden</u>
Verantwoording <i>Op welke manier legitimeer jij je keuzes binnen het lokale netwerk? Dit topic is van belang om te achterhalen op welke manier de pioniers hun handelen legitimeren. Hiermee wordt achterhaald wat er schuilt achter de concrete stappen die in topic 1 aan bod zijn gekomen.</i>	Methodiek	Methodisch werken, diaconaal werken, Koninkrijkmethode, Methodiek van betekenis, Golden Circle, totale mensprincipe
	Intuïtief werken	
	Rapportage	Meetbaarheid
	Protocollen	Formulieren, weinig administratie
	Bron	Christen zijn, boodschap, mens-zijn, liefde, overtuiging
	Storytelling	Getallen en verhalen, doorvertellen, verhalen, succes

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Steekwoorden</u>
Pionier <i>Welke rol heb jij als pionier binnen het lokale netwerk? Hier wordt ingegaan op rol van de pioniers binnen het lokale netwerk om een beter beeld te scheppen van hun taken, verantwoordelijkheden en de daarbij behorende competenties.</i>	Taken	Begeleiding proces, aandacht geven, fondsenwerven, coördineren, koppelen en begeleiden, faciliteren en inspireren, positiviteit communiceren, denken in mogelijkheden, projecten afhandelen, ondersteunen vrijwilligers, coaching, spreken, projectleider, training vrijwilligers, gastlessen begeleiden, begeleiding vrijwilligers, wegwijzers
	Competenties	Leiderschap, proactief, verbinden, netwerken, inspireren, inspireren en verbinden en samenwerken, eigenschappen pionier, opleiding, werkdruk
	Waarden	Zo min mogelijk sturen, gelijkwaardigheid, overtuiging, bewustwording, moreel handelen, teamrollen, passie

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Steekwoorden</u>
Hulpontvangers <i>Welke rol hebben de hulpontvangers binnen het lokale netwerk? Dit topic gaat in op de positie van de hulpontvangers en de rol die zij binnen het lokale netwerk vervullen.</i>	Doelgroep	Eenzame ouderen, kwetsbare mensen, zware problematiek, daklozen, psychiatrie, gehandicapten, alleenstaande moeders, vluchtelingen
	Richtlijnen	Wachtlijst, voorwaarden, netwerk hulpontvanger, anonimiteit
	Persoonlijke doelen	Participatie, kwetsbaarheid, wederkerigheid, kwaliteit van leven
	Netwerk hulpontvanger	

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Steekwoorden</u>
Vrijwilliger <i>Welke rol hebben de vrijwilligers binnen het lokale netwerk? Hier wordt ingegaan op rol van de vrijwilligers binnen het lokale netwerk om een beter beeld te scheppen van hun taken, verantwoordelijkheden en de daarbij behorende competenties.</i>	Jongeren	Stagiaire, student, internationale studenten
	Input vrijwilligers	Intrinsieke motivatie, eigen kracht vrijwilliger, behoefte vrij Vraag- en aanbodgericht williger, potentieel vrijwilliger, dienstbaarheid, delen, jongeren en verantwoordelijkheid, commitment, vrij om te geven, motivatie vrijwilligers
	Benadering vrijwilliger	Vrijheid vrijwilliger, betrokkenheid, aandacht voor vrijwilliger, talentontwikkeling, belasting vrijwilliger
	Veiligheid	VOG, principes
	Contact vrijwilliger	Richting hulpontvanger, ontmoeting, relatie tot anderen, contact met hulpverlener, samenwerken

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Steekwoorden</u>
Rol lokaal netwerk <i>Hoe wordt gebruik gemaakt van zowel het eigen netwerk alsmede het netwerk van de hulpontvanger? Hier wordt ingegaan op de inzet en de eigenschappen van het lokale netwerk in samenspel met het netwerk van de hulpontvangers.</i>	Netwerk bouwen	Hulp en netwerk bieden, investering, uitbreiden netwerken, tijdelijke hulp, jongeren netwerk
	Verandering in denken	Positiviteit communiceren, vernieuwend, dienstbaarheid
	Sociale cohesie	Aanjagers, zorgdragen
	Present zijn	Duurzaamheid, mens-zijn, kerngroep

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Steekwoorden</u>
Transitie <i>Welke effect heeft de transitie op jouw organisatie? Een topic gericht op de omgeving waarbij stilgestaan wordt bij de invloed van de transitie in de samenleving op het lokale netwerk.</i>	Participatiemaatschappij	Nieuwe waarden, individualisering
	Wmo 2015	Bezuiniging, werkdruk maatschappelijke organisatie, spanning, overheid, onrust, externe motivatie
	Financiën	Gemeenten, verdienmodel, subsidie, giften en subsidies

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Steekwoorden</u>
Positionering lokaal netwerk <i>Hoe positioneert het lokale netwerk zich in de samenleving? Met dit topic wordt verhelderd wat de positie van het lokale netwerk is in de samenleving.</i>	Partners	Maatschappelijke organisaties, wijkcoach leefomgeving, professional, voorzienende organisaties, sociale wijkteams, wijkcoaches, kerken, concurrentie
	Zichtbaarheid	Naamsbekendheid, bekendheid, website, positieve verhalen, actief in de samenleving
	Netwerk pioniers	Korte lijntjes met hulpverlener, feedback maatschappelijke organisaties
	Informele zorg	Imago, verankering, onderscheidend

BIJLAGE 6 | LABELS EN VINDPLAATS

Kernlabel	Label	Vindplaats			
		<i>Samen Arnhem</i>	<i>Hart voor Zwolle</i>	<i>Netwerk Dienne Stad</i>	<i>Netwerk voor Jou</i>
Werkwijze	Vraag- en aanbodgericht	1.1 1.2 1.3 1.4 1.36	2.11 2.12 2.13 2.14 2.15 2.16 2.17 2.32 2.85	3.2 3.27 3.37 3.112	4.12 4.23
	Social media	1.6 1.31 1.78 1.80	2.2 2.6 2.7 2.8 2.9 2.10 2.20 2.34 2.45 2.46 2.63 2.68 2.69 2.247 2.248 2.263	3.2 3.39 3.40 3.41 3.42 3.43 3.46	4.1 4.2 4.4 4.14 4.24 4.54 4.55 4.61 4.83
	Fasering	1.3 1.4 1.5 1.7 1.9 1.11 1.10 1.16 1.80 1.118	2.1 2.2 2.3 2.5 2.57 2.70 2.80 2.81 2.85 2.89 2.91 2.93 2.94 2.110 2.111 2.248	3.2 3.3 3.6 3.50 3.51 3.71 3.119	4.2 4.1 4.4 4.14 4.50 4.53 4.72
	Visie en missie	1.21 1.44 1.63 1.72 1.76 1.77	2.1 2.6 2.19 2.32 2.61 2.74	3.13 3.19 3.21 3.32 3.38 3.44	4.5 4.41 4.76

		1.85 1.94 1.96 1.97 1.101 1.101 1.102 1.103 1.105 1.109	2.103 2.111 2.224 2.226 2.229 2.230 2.231 2.234 2.238 2.241 2.243 2.259 2.267 2.268 2.269	3.45 3.46 3.47 3.55 3.58 3.61 3.97 3.101 3.102 3.113 3.120 3.122 3.123 3.129 3.130 3.131 3.134 3.135 3.136 3.145	
	Werving	1.32 1.36 1.54 1.78 1.79 1.103 1.108	2.1 2.3 2.4 2.5 2.7 2.25 2.28 2.29 2.226	3.90 3.91 3.92 3.93 3.94 3.116 3.132	4.16 4.22 4.32 4.54
	Daadkrachtig	1.3 1.33 1.62	2.30 2.32 2.34 2.47	3.48	4.4 4.8 4.9 4.63
	Projectclusters	1.7 1.10 1.19 1.21 1.37	2.3 2.25 2.35 2.41 2.42 2.245 2.258	3.3 3.7 3.8 3.18 3.23 3.126	4.5
	Maatwerk	1.4 1.10 1.23 1.37		3.9 3.15 3.16 3.48 3.61 3.67 3.127	4.6 4.12 4.14 4.16 4.46
	Empowerment	1.52 1.66 1.83 1.87	2.228 2.229	3.16 3.17 3.113 3.114	4.44 4.45 4.47

		1.97			
	Relatie- en taakgericht werken	1.104 1.106	2.10 2.100		4.15 4.31 4.53 4.54 4.75
	Bereikbaarheid	1.30	2.43 2.44 2.45 2.47 2.48 2.49	3.20 3.22 3.24 3.25	4.2 4.8 4.18 4.19 4.35 4.36
	Outreachend werken		2.52 2.55 2.58	3.27 3.28 3.29 3.30 3.31 3.32	4.20 4.22
	Hulpvraag	1.5 1.31 1.32 1.35 1.38	2.32 2.34 2.59 2.61 2.79 2.91	3.2 3.9 3.12 3.14 3.15 3.16 3.18 3.42 3.49 3.112 3.133	4.5 4.15 4.42
	Privacy	1.5 1.31	2.71		4.43
	Laagdrempelig	1.9 1.24 1.42 1.43 1.47 1.50 1.500	2.14	3.3 3.36 3.38 3.117 3.121	4.11 4.24 4.40 4.43 4.61 4.74

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Vindplaats</u>			
		<i>Samen Arnhem</i>	<i>Hart voor Zwolle</i>	<i>Netwerk Dien je Stad</i>	<i>Netwerk voor Jou</i>
Verantwoording	Methodiek	1.50 1.55 1.56	2.81 2.95 2.97 2.98 2.100 2.101 2.106 2.107 2.225	3.54 3.55 3.56 3.57 3.58 3.59 3.60 3.64 3.65	4.27

			2.228 2.230 2.231 2.250 2.256	3.66 3.67 3.70 3.77 3.83 3.110 3.118 3.145	
	Intuïtief werken	1.7 1.8 1.9 1.43 1.46	2.66 2.84 2.86	3.147	4.2 4.4 4.24 4.25 4.29
	Rapportage	1.45 1.46 1.51	2.74 2.75 2.80 2.88 2.90 2.108	3.71 3.72 3.73 3.75 3.76 3.77 3.78 3.79 3.82 3.83 3.112	4.26
	Protocollen	1.46 1.500	2.66 2.72 2.77 2.80 2.86 2.101 2.108	3.50 3.51 3.79 3.148	4.30
	Bron	1.101	2.222 2.223 2.224 2.226 2.251	3.51 3.52 3.59 3.60 3.58 3.99 3.138 3.139 3.141 3.142	4.38 4.77 4.78
	Storytelling	1.29 1.51 1.52 1.55 1.56 1.57 1.80 1.81 1.84	2.27 2.103 2.106 2.107 2.231 2.238 2.242 2.270	3.32 3.34 3.96 3.97 3.102 3.107 3.108	4.28 4.31 4.63 4.71

		1.109			
--	--	-------	--	--	--

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Vindplaats</u>			
		<i>Samen Arnhem</i>	<i>Hart voor Zwolle</i>	<i>Netwerk Dienst Stad</i>	<i>Netwerk voor Jou</i>
Pionier	Taken	1.7 1.11 1.14 1.18 1.24 1.25 1.28 1.32 1.43 1.45 1.54 1.59 1.60 1.61 1.63 1.68 1.73 1.82	2.2 2.7 2.18 2.19 2.53 2.54 2.63 2.64 2.65 2.70 2.85 2.110 2.111 2.112 2.113 2.114 2.115 2.221 2.231 2.233 2.247 2.248 2.265 2.266 2.269	3.3 3.6 3.12 3.14 3.18 3.53 3.85 3.89 3.99 3.119 3.125 3.126 3.128 3.130 3.143	4.2 4.17 4.31 4.32 4.33 4.34 4.39 4.40 4.53 4.58
	Competenties	1.18 1.25 1.43 1.54 1.56 1.58 1.59 1.60 1.61 1.62 1.63 1.106	2.28 2.96 2.111 2.116 2.117 2.118 2.119 2.220 2.240 2.247 2.256 2.265 2.269	3.12 3.18 3.53 3.54 3.56 3.58 3.85 3.86 3.87 3.88 3.89 3.93 3.99 3.122 3.123 3.133 3.143	4.2 4.32 4.37 4.38 4.39 4.04 4.46
	Waarden	1.24 1.500 1.55	2.67 2.74 2.78	3.13 3.33 3.34	4.38 4.71 4.72

		1.60	2.84	3.35	4.78
		1.72	2.96	3.38	
		1.94	2.97	3.40	
		1.101	2.100	3.41	
		1.103	2.101	3.44	
		1.93	2.103	3.45	
			2.110	3.46	
			2.222	3.47	
			2.224	3.51	
			2.226	3.52	
			2.227	3.55	
			2.228	3.58	
			2.229	3.60	
			2.230	3.61	
			2.236	3.62	
			2.239	3.65	
			2.250	3.66	
			2.251	3.93	
			2.254	3.100	
			2.259	3.102	
				3.109	
				3.117	
				3.122	
				3.123	
				3.129	
				3.131	
				3.138	
				3.139	
				3.141	
				3.146	

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Vindplaats</u>			
		<i>Samen Arnhem</i>	<i>Hart voor Zwolle</i>	<i>Netwerk Dien je Stad</i>	<i>Netwerk voor Jou</i>
Hulpontvangers	Doelgroep	1.53	2.1	3.11	4.12
		1.64	2.35	3.12	4.16
		1.70	2.36	3.13	4.42
		1.73	2.37	3.14	4.43
			2.38	3.15	4.46
			2.39	3.130	4.47
			2.40	3.133	
			2.41		
			2.42		
			2.62		
			2.65		
			2.230		
			2.234		
			2.235		
			2.240		
			2.241		
			2.245		

			2.253 2.271		
	Richtlijn	1.87	2.32 2.34 2.59 2.61 2.79 2.91		4.6 4.7 4.8 4.10 4.11 4.15 4.56
	Persoonlijke doelen	1.53 1.65 1.66 1.67 1.69 1.70 1.91	2.93 2.230	3.16 3.17 3.35 3.52 3.68 3.69 3.103 3.104 3.105 3.113 3.114	4.13 4.44 4.45 4.46 4.47 4.52
	Netwerk hulpontvanger	1.86 1.87 1.91	2.241		4.56 4.57 4.58

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Vindplaats</u>			
		<i>Samen Arnhem</i>	<i>Hart voor Zwolle</i>	<i>Netwerk Dien je Stad</i>	<i>Netwerk voor Jou</i>
Vrijwilliger	Jongeren	1.1	2.27	3.9	4.32
		1.17	2.53	3.36	4.46
		1.26	2.54	3.90	4.48
		1.29	2.231	3.100	4.58
		1.79	2.237	3.101	4.63
		1.84	2.249	3.107	
		1.109	2.257	3.116	
			2.258	3.121	
			2.260	3.128	
			2.268	3.132	
			2.269	3.145	
	Input vrijwilligers	1.2	2.53	3.16	4.59
		1.10	2.233	3.19	4.70
		1.24	2.245	3.49	
		1.26	2.252	3.110	
		1.47	2.253	3.111	
		1.50	2.262	3.112	
		1.76	2.268	3.115	
	Benadering	1.95		3.116	
				3.125	
	Benadering	1.10	2.15	3.33	4.3

	vrijwilliger	1.27 1.28 1.48 1.49 1.500 1.71 1.82 1.83 1.90	2.25 2.32 2.53 2.57 2.85 2.100 2.233 2.245 2.268	3.34 3.36 3.38 3.52 3.61 3.62 3.110 3.111 3.115 3.119 3.125 3.126 3.144 3.145	4.46 4.59 4.72
	Veiligheid	1.8 1.9 1.15 1.49 1.75	2.62 2.65 2.109	3.49 3.149	4.16 4.25 4.30
	Contact vrijwilliger	1.13 1.48 1.51 1.66 1.68 1.85	2.14 2.15 2.57 2.70 2.85 2.233	3.36 3.39 3.68 3.119	4.16

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Vindplaats</u>			
		<i>Samen Arnhem</i>	<i>Hart voor Zwolle</i>	<i>Netwerk Dien je Stad</i>	<i>Netwerk voor Jou</i>
Rol lokaal netwerk	Netwerk bouwen	1.58 1.72 1.88	2.6 2.40 2.61 2.242	3.21 3.210 3.36 3.104 3.105 3.107 3.140 3.141	4.51 4.52 4.60
	Verandering in denken	1.29 1.41 1.84 1.109	2.238 2.239 2.240 2.247 2.248 2.253 2.254 2.257 2.270	3.70 3.105	4.40 4.41 4.71
	Sociale cohesie	1.94	2.74 2.234 2.270		4.45 4.57 4.58
	Present zijn	1.66	2.23	3.21	4.18

		1.67 1.70	2.74 2.92 2.232	3.24 3.26 3.47	4.19 4.46
--	--	--------------	-----------------------	----------------------	--------------

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Vindplaats</u>			
		<i>Samen Arnhem</i>	<i>Hart voor Zwolle</i>	<i>Netwerk Dienst Stad</i>	<i>Netwerk voor Jou</i>
Transitie	Participatiemaatschappij	1.57	2.246	3.15	4.68
		1.93	2.247	3.21	4.69
		1.94	2.250	3.210	
		1.95	2.255	3.43	
		1.96		3.57	
		1.97		3.58	
		1.99		3.98	
		1.100		3.100	
		1.101		3.108	
		1.101		3.133	
		1.104		3.134	
		1.105		3.135	
				3.136	
				3.137	
				3.138	
	Wmo 2015	1.34	2.246	3.210	4.65
		1.57	2.248	3.133	4.66
		1.92		3.134	4.68
		1.96		3.135	
		1.97		3.136	
		1.98		3.137	
		1.99		3.138	
		1.101			
	Financiën	1.98	2.255	3.71	4.33
		1.100	2.260	3.72	4.68
		1.107	2.261	3.73	
			2.262	3.75	
			2.266	3.80	
				3.81	
				3.82	
				3.120	
				3.124	

<u>Kernlabel</u>	<u>Label</u>	<u>Vindplaats</u>			
		<i>Samen Arnhem</i>	<i>Hart voor Zwolle</i>	<i>Netwerk Dienst Stad</i>	<i>Netwerk voor Jou</i>
Positionering lokaal netwerk	Partners	1.1	2.1	3.6	4.1
		1.3	2.5	3.12	4.2
		1.18	2.22	3.14	4.14
		1.34	2.28	3.17	4.16
		1.35	2.34	3.28	4.34
		1.38	2.52	3.30	4.52
		1.39	2.61	3.70	4.62

		1.40	2.62	3.80	4.64
		1.73	2.63	3.81	4.73
		1.79	2.108	3.82	4.74
		1.86	2.244	3.83	
		1.89	2.246	3.137	
		1.91	2.249	3.140	
		1.104	2.250	3.141	
		1.108	2.255	3.146	
			2.258		
	Zichtbaarheid	1.1	2.16	3.31	4.31
		1.40	2.20	3.91	4.62
		1.41	2.21	3.92	4.74
		1.89	2.22	3.93	4.79
		1.102	2.28	3.94	4.80
			2.29	3.132	4.81
			2.106		4.82
			2.256		
			2.257		
			2.263		
			2.264		
			2.265		
	Netwerk pioniers	1.3	2.10	3.17	4.1
		1.18	2.21	3.30	4.9
		1.34	2.22	3.74	4.62
		1.35	2.23		4.70
		1.39			
		1.106			
		1.108			
	Informele zorg	1.39	2.61	3.15	4.43
		1.40	2.99	3.21	4.74
		1.86	2.100	3.30	
		1.92	2.246	3.105	
		1.99	2.247	3.121	
		1.101	2.257		
		1.102			
		1.109			

BIJLAGE 7 | BRONNENBOEK INTERVIEW

Voor het bronnenboek van kunt u contact opnemen met Rick Schoen (rickschoen@hotmail.com) of Johan Timmer (johan@sociale gasten.nl). Dit i.v.m. met de grootte van het document.