

Vrijwilligheid en professionaliteit

- ◆ Ervaringen met het veranderend samenspel tussen beroepskracht en vrijwilliger in het sociale domein

Colofon

Deze brochure is een uitgave van de Hogeschool Utrecht en is het resultaat van een project dat is uitgevoerd binnen de WMO-werkplaats Utrecht. Het project, en daarmee deze publicatie, zou niet mogelijk zijn geweest zonder de betrokkenheid van vele Utrechtse vrijwilligers en beroepskrachten uit diverse maatschappelijke organisaties. Wij willen onze dank uitspreken voor hun openhartige en betrokken deelname aan ons project.

Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht
Postbus 85397- 3508 AJ Utrecht
Heidelberglaan 7 - 3584 CS Utrecht Tel. 088-4819831
www.socialeinnovatie.hu.nl
www.hu.nl
www.wmowerkplaatsutrecht.nl

Tekst

Sabrina Keinemans
Raymond Kloppenburg

Afbeeldingen

© Femke van den Heuvel (p. 6 en 24) en persoonlijk archief (p. 20, 28, 38). De afbeeldingen in deze brochure mogen niet zonder toestemming gekopieerd worden.

Lector

Lia van doorn

Utrecht, april 2015



Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	1
2.	HET SAMENSPEL TUSSEN PROFESSIONALS, VRIJWILLIGERS EN MANTELZORGERS IN NEDERLAND	3
3.	ACHTERGRONDEN BIJ VRIJWILLIGE EN BETAALDE INZET	9
3.1	VERSCIJNINGSVORMEN	10
3.1.1	<i>Sferen</i>	10
3.1.2	<i>Organisatiegraad en regelmaat</i>	10
3.2	VERHOUDING VAN INFORMELE TOT FORMELE INZET	13
3.3	VRAAGSTUKKEN IN DE SAMENWERKING	13
3.3.1	<i>Grensoverschrijdingen</i>	13
3.3.2	<i>Verschil in cultuur en identiteit</i>	14
3.3.3	<i>Machtsvraag</i>	15
3.3.4	<i>Vraagstukken voor de professional</i>	15
3.4	PRAKTIJKVOORBEELDEN	16
3.4.1	<i>Makelen en schakelen</i>	16
3.4.2	<i>Verschil in logica's</i>	16
3.4.3	<i>Erkenning</i>	17
3.4.4	<i>Samenwerken en faciliteren</i>	17
4.	BEROEPSKRACHTEN EN VRIJWILLIGERS IN DISCUSSIE	19
4.1	ONTMOETING TIJDENS TWEE STUDIEMIDDAGEN	19
4.2	WAARDERING VOOR DE STUDIEMIDDAG	23
4.3	WAARDERING VOOR ONDERLINGE SAMENWERKING	25
5.	BEELDEN VAN PROFESSIONALITEIT EN VRIJWILLIGERSWERK	29
5.1	BEELDEN VAN PROFESSIONALITEIT	29
5.1.1	<i>De regisseur</i>	29
5.1.2	<i>De beschermer</i>	29

5.1.3	<i>De kwaliteitsbewaker</i>	30
5.1.4	<i>De verbinder</i>	31
5.2	BEELDEN VAN VRIJWILLIGERSWERK	31
5.2.1	<i>Versplinterd geheel</i>	31
5.2.2	<i>Deskundigheid en uniciteit</i>	32
5.2.3	<i>Vrijwilligersrollen</i>	33
6.	BEELDEN VAN SAMENWERKING	35
6.1	ERKENNING EN WAARDERING	35
6.2	RANDVOORWAARDEN	36
6.3	PROFESSIONALISERING	36
6.4	AFSTEMMING	37
6.5	VOORZIENINGEN	37
7.	INSPIRATIE EN MOTIVATIE	39
7.1	EIGEN KRACHT	39
7.2	RECHTVAARDIGHEID EN SOLIDARITEIT	40
7.3	PERSOONLIJKE BEHOEFTE	40
7.4	BEROEPSKRACHT VERSUS VRIJWILLIGER	41
8.	NAAR DE TOEKOMST	43
	BRONNEN	45
	LITERATUUR	45
	INFORMANTEN	47

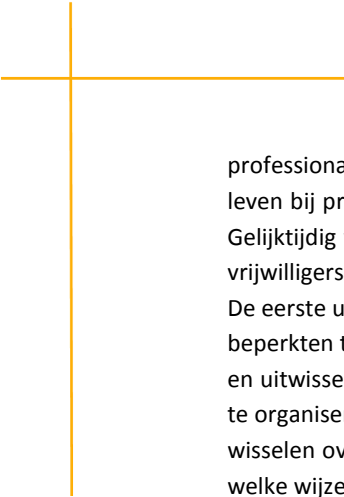
1. Inleiding

Deze brochure is het resultaat van het WMO-werkplaatsproject ‘Samenspel sociale professionals en vrijwilligers in Utrecht’. Het project is ontstaan vanuit een langdurige samenwerking tussen het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht, U-centraal en de Tussenvoorziening. Onderzoekers van het lectoraat hebben voorafgaand aan het project onderzoek verricht naar nieuwe gebruikers van de Utrechtse voedselbanken en zagen hoe een grote groep vrijwilligers betrokken is bij de distributie en verstrekking van voedselpakketten en bij de ondersteuning van financiële problemen van voedselbankgebruikers. Uit de gesprekken met de vrijwilligers werd duidelijk dat veel gebruikers niet alleen kampen met armoede, maar dat veelsoortige problemen op de achtergrond mee kunnen spelen.

In diezelfde tijd werd in Utrecht ervaring opgedaan met de eerste buurtteams die waren samengesteld uit ervaren sociale professionals afkomstig uit zorg- en welzijnsinstellingen in de regio. Een kerntaak voor deze buurtteams was om contacten te leggen met de wijkbewoners, huisbezoeken af te leggen en bewoners met elkaar in contact te brengen. Buurtbewoners konden zo een helpende hand naar elkaar bieden met eenvoudige huishoudelijke klusjes, het doen van boodschappen of het bieden van gezelschap. Daarnaast was het de taak van de buurtteams om vroegtijdig meer ernstige sociale problematiek te signaleren zodat preventieve maatregelen genomen konden worden of verwijzing kon plaatsvinden naar zorginstanties.

De ontwikkeling van de buurtteams hangt samen met een toenemend beroep op zelfredzaamheid van burgers en daarmee met een veranderend samenspel tussen professionals en burgers in het sociale domein. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking tussen voedselbanken en buurtteams die geleidelijk aan tot stand komt. Het goede pionierswerk leidde tot eerste vruchtbare resultaten, maar riep ook vragen op. Allereerst waren dat praktijkgerichte vragen: Hoe ontwikkelt de samenwerking tussen de teams en de vrijwilligers en gebruikers van de voedselbanken zich? Doen zich knelpunten voor? Wat zijn ontwikkelpunten en kansen? Ten tweede waren dit meer fundamentele vragen over de eigen aard van, en verhouding tussen vrijwilligers(organisaties) en professionele hulpverlening. Elk hebben hun eigen vertrekpunten en logica, en deze kunnen soms met elkaar botsen. Waar voor de buurtgerichte teams bijvoorbeeld zelfredzaamheid en autonomie kernwoorden zijn, werken veel vrijwilligers vanuit barmhartigheid en mededogen.

Begin maart 2014 vond een eerste gesprek plaats tussen vertegenwoordigers van het lectoraat, de Tussenvoorziening en U-centraal. Afgesproken werd dat een voorstudie zou worden uitgevoerd waarbij coordinatoren van buurtteams in Overvecht en coordinatoren van Voedselbanken en vrijwilligerswerk zouden worden geïnterviewd over hun ervaringen met de samenwerking tussen vrijwilligers en



professionals. Doel van dit vooronderzoek was vooral om tot vraagarticulatie te komen: welke vragen leven bij professionals van voedselbanken en buurtteams ten aanzien van hun samenwerking in de wijk? Gelijktijdig werd een literatuursearch uitgevoerd naar bestaand onderzoek naar de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals.

De eerste uitkomsten van deze voorstudie maakten duidelijk dat de vragen vanuit de buurtteams zich niet beperkten tot de samenwerking met vrijwilligers van voedselbanken maar dat de behoefte aan informatie en uitwisseling veel breder speelt. Besloten is toen om twee werkconferenties op de Hogeschool Utrecht te organiseren waarvoor vrijwilligers en professionals werden uitgenodigd om met elkaar van gedachte te wisselen over de samenwerking, wat loopt goed wat loopt niet goed, wat zijn hiervan de oorzaken en op welke wijze kan de samenwerking worden verbeterd?

De opbrengsten van de interviews, literatuurstudie en de beide werkconferenties zijn gebundeld in dit rapport. Het doel ervan is een inzicht te bieden in de samenwerking zoals deze ervaren wordt door de betrokkenen. Tevens is het doel om te leren van deze ervaringen en met elkaar na te gaan hoe de samenwerking op een hoger plan kan worden gebracht.

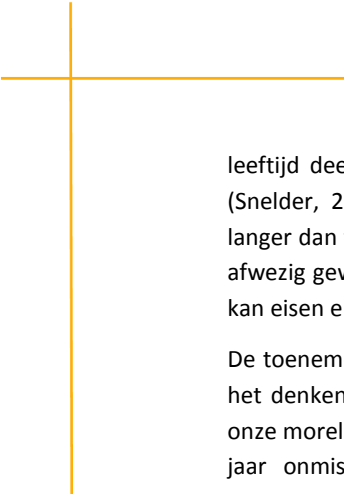
Het project is uitgevoerd binnen het kader van de WMO-werkplaats Utrecht. Deze heeft als doel kennis en ervaring te delen en te ontwikkelen in het kader van de Wmo, aan de hand van onderzoek, praktijkontwikkeling en deskundigheidsbevordering op het gebied van zorg en welzijn en dienstverlening in en door de (lokale)gemeenschap. Binnen de werkplaats werken het Kenniscentrum Sociale Innovatie, gemeenten en instellingen in de regio, professionals, vrijwilligersorganisaties, cliënten belangen- en ondersteuningsorganisaties, landelijke kennisinstituten en het onderwijs (Bachelor en Master HBO) samen om op basis van onderzoek producten te ontwikkelen voor de beroepspraktijk en het beroepsonderwijs. De werkplaats is gericht op het bevorderen van evidence en practice based werken in de sector.

2. Het samenspel tussen professionals, vrijwilligers en mantelzorgers in Nederland

Nederland neemt in Europa een koppositie in als het gaat om het aantal vrijwilligers dat een actieve bijdrage levert aan de gemeenschap. Uit cijfers van het CBS in 2012 blijkt dat 50% van de Nederlanders vrijwilligerswerk verricht. Zij besteden hier bijna vijf uur per week aan. Het meest wordt vrijwilligerswerk gedaan door ouderen, mensen zonder betaald werk, hoger opgeleiden, mensen met een kerkelijke achtergrond, maar ook door mensen die een sterke sociale druk ervaren om vrijwilligerswerk te doen (Movisie, 2014). Een groep vrijwilligers tussen de 20 en 55 jaar, meestal mensen met een volledige baan, wordt gemist. Maar daar tegenover staat een steeds grotere instroom van vrijwilligers die 'moeten' re-integreren of hun cv op willen vullen. Het werk van vrijwilligers is heel divers en kan variëren van administratie, vervoer, bestuurswerk, zorg en ondersteuning. Veel mensen zijn actief in hun eigen buurt, bijvoorbeeld omdat een groepje actieve buurtbewoners hiertoe het initiatief heeft genomen.

De verwachtingen in de samenleving van het vrijwilligerswerk zijn hoog gespannen, zo blijkt uit een toekomstverkenning van het SCP (2007). Vrijwilligerswerk draagt bij aan een democratische mentaliteit van burgers, het leert hen gebruikt te maken van de participatiemogelijkheden die de samenleving biedt en het zorgt ook voor blikverruiming door ontmoetingen met uiteenlopende subculturen en bevolkingsgroepen. "Vrijwilligerswerk biedt mogelijkheden om het isolement van individuen en groepen te doorbreken en het onderling vertrouwen tussen burgers en hun affiniteit met maatschappelijke instituties te bevorderen; daarnaast draagt het bij aan een betere integratie in de samenleving" (ibid, p.20).

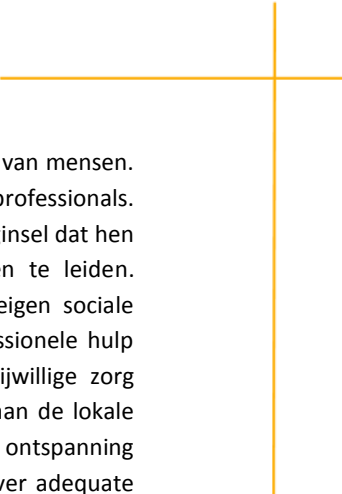
Naast vrijwilligers zien we een toename van het aantal mantelzorgers in Nederland. Mantelzorg is zorg die aan een hulpbehoevende wordt gegeven door één of meerdere leden uit diens directe omgeving, Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg en vrijwilligerszorg worden vaak door elkaar gehaald, toch zijn er verschillen. Voor mantelzorg kies je niet, maar het overkomt je omdat je een emotionele band hebt met degene die zorg nodig heeft. Voor vrijwilligerszorg kies je en je kunt hier op eigen initiatief mee stoppen. Mantelzorgers zijn steeds meer nodig om kwetsbare mensen te steunen en om ouderen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen. Het percentage werkenden dat mantelzorg verricht is tussen 2004 en 2012 gestegen van 13 naar 18 procent (SCP, 2015). Het zijn vooral vrouwen van 45 jaar en ouder die mantelzorg verlenen en mensen die minder dan 28 uur per week werken. De toenemende behoefte aan mantelzorgers zorgt ook voor een spanningsveld omdat aan de ene kant van burgers verwacht wordt dat zij steeds langer en tot hogere



leeftijd deelnemen aan het arbeidsproces en anderzijds zich steeds meer inzetten voor hun 'naasten' (Snelder, 2012). E.e.a. blijkt uit het toenemend ziekteverzuim van mantelzorgers. Bij werkenden die langer dan twee jaar mantelzorg verlenen is bijna een kwart van hen meer dan twee weken achter elkaar afwezig geweest op het werk (SCP, 2015). Een toenemend beroep op mantelzorgers kan dus ook zijn tol kan eisen en er dient ervoor gewaakt te worden dat mantelzorgers niet overbelast raken.

De toenemende behoefte aan vrijwilligers en mantelzorgers hangt samen met een geleidelijke omslag in het denken over de naoorlogse verzorgingsstaat in Nederland. Volgens de socioloog Schuyt (2013) zijn onze morele overtuigingen met betrekking tot de verhouding tussen burgers en overheid de afgelopen 50 jaar onmiskenbaar veranderd. Met name de laatste 10 jaar zien we een verschuiving van de verantwoordelijkheid van de overheid voor de zorg voor burgers naar meer verantwoordelijkheid tussen burgers onderling. Hierbij is sprake van een kanteling ten opzichte van de jaren zestig van de vorige eeuw, toen de dominante ideologie achter de ontwikkeling van de verzorgingsstaat was dat de overheid ervoor diende te zorgen dat burgers los konden komen van de persoonlijke afhankelijkheid van hun naasten en familie. Begin jaren tachtig nam de kritiek toe op wat schertsend 'vadertje staat' werd genoemd. De Engelse psychiater Dalrymple (2011) wees erop dat de ideologie van de verzorgingsstaat mensen passief en onverschillig maakt, doordat deze hen ontslaat van hun verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij elkaar. Burgers zouden weer meer zelf en met elkaar verantwoordelijk moeten zijn voor de oplossing van hun problemen en de overheid diende zich terug te trekken uit het maatschappelijk middenveld. Verhoeven, Verplanke en Kampen (2013, p.13) typeren de veranderende visie op de verzorgingsstaat als een verschuiving van de nadruk op sociaal burgerschap naar affectief burgerschap. Hierbij houdt sociaal burgerschap in, het toekennen door de overheid van sociale rechten aan burgers waardoor zij aanspraak kunnen maken op collectieve regelingen en een menswaardig bestaan kunnen leiden. Met affectief burgerschap bedoelen de auteurs de ervaren eigen verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij anderen waardoor mensen beter voor zichzelf en anderen gaan zorgen. Zorg ontstaat hierbij primair vanuit de affectieve relaties onderling, in plaats vanuit de anonieme bureaucratie van collectieve voorzieningen. Anders gezegd, onderlinge solidariteit bestaat niet alleen uit het betalen van belasting maar ook uit het zorgen voor de mensen in je directe omgeving.

Deze kanteling in het denken over de verzorgingsstaat komt onder meer tot uitdrukking in de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) die ook wel de participatiewet wordt genoemd en in januari 2015 volledig is ingevoerd. De overheid stelt hierin dat iedere burger mee kan doen in de samenleving en niemand buiten spel mag staan. Het uitgangspunt van deze wet is het beroep op de eigen kracht van de burger en zijn of haar netwerk. Van kwetsbare burgers wordt een eigen verantwoordelijkheid gevraagd maar ook wordt gerekend op actieve betrokkenheid van een ieder om elkaar daarin te ondersteunen. Er

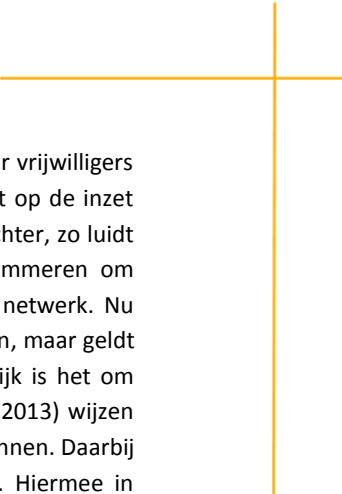


wordt minder uitgegaan van de vanzelfsprekendheid van professionele zorg bij beperkingen van mensen. Het adagium is, dat de zorg voor elkaar niet te snel uit handen genomen mag worden door professionals. Belangrijk uitgangspunt voor gemeenten hierbij is het in de wet vastgelegde compensatiebeginsel dat hen verplicht burgers met beperkingen in staat te stellen een zo'n gewoon mogelijk leven te leiden. Gemeenten leggen de verantwoordelijkheid hiervoor eerst bij de mensen zelf en hun eigen sociale netwerk. Daarna volgt de vrijwillige zorg door onbekenden en pas als dat niet kan professionele hulp vanuit de gemeenten. Gemeenten voeren hiertoe gericht beleid dat mantelzorg en vrijwillige zorg stimuleert. Zij zien tevens in dat de inzet van vrijwilligers een belangrijke bijdrage levert aan de lokale samenleving: het stimuleert verbondenheid maar zorgt ook voor de mogelijkheid tot sport, ontspanning en ontmoeting. Tegelijkertijd levert dit gemeenten de verplichting op om na te denken over adequate ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. (bron: <http://vrijwilligerswerk.nl/?content=/125/Overheidsbeleid>).

A photograph showing the back of a man's head and shoulder in the foreground, looking towards a blurred woman sitting at a table in the background. The woman is smiling and has her hands clasped. The text is overlaid on the upper right portion of the image.

De zorg voor elkaar mag niet te
snel uit handen genomen
worden door professionals.

Foto: Femke van den Heuvel



Betekent dit dat het werk van sociale professionals helemaal kan worden overgenomen door vrijwilligers en mantelzorgers? In de opzet van de WMO wordt inderdaad zoveel mogelijk eerst ingezet op de inzet van familie, mantelzorgers en vrijwilligers voordat professionele hulp wordt ingeschakeld. Echter, zo luidt de redenering, beroepskrachten zouden hierdoor meer ruimte krijgen om zich te bekommeren om mensen die het echt niet zelf redden en ook niet beschikken over een steunend sociaal netwerk. Nu zullen familieleden niet gauw wegstijgen als hun ouders moeite hebben voor zichzelf te zorgen, maar geldt dit ook voor vrijwillige ondersteuning? Met andere woorden, hoe makkelijk of hoe moeilijk is het om vrijwilligers te mobiliseren voor kwetsbare mensen? Bredewold, Tonkens en Trappenburg (2013) wijzen erop dat mensen het liefst omgaan met mensen die op hen lijken en waarin zij zichzelf herkennen. Daarbij verloopt het contact meestal op basis van wederkerigheid, je geeft iets en je krijgt iets. Hiermee in overeenstemming stelde Linders (2010) in haar onderzoek vast dat mensen die erg kwetsbaar zijn het liefst hulp vragen aan mensen die ook moeite hebben zichzelf te redden in plaats van aan burgers die stevig in hun schoenen staan. Mensen bij elkaar brengen rond kwetsbaarheid gaat dus niet zomaar, en vrijwillige Initiatieven komen niet gauw uit het luchtledige tot stand. Steeds duidelijker wordt dat vrijwilligersinitiatieven het meest kansrijk zijn als zij ondersteund worden door beroepskrachten. Zo laat het Oranjefonds, dat zich sterk inzet op de promotie van het vrijwilligerswerk, in de Volkskrant van 23 maart 2015 weten dat vrijwilligerswerk het best gedijt als er ondersteuning aanwezig is door professionals. Ook zien we dat steeds meer vrijwilligers worden geschoold tot vrijwilligers met professionele kwaliteiten (Bochoven, Verhoeven en Roggeveen, 2013). Bochoven, Tonkens en Verplancken (2014) geven aan welke specifiek aanvullende rol professionals in de samenwerking met vrijwilligers in en rond buurthuizen kunnen spelen. De professionals kunnen bijvoorbeeld beter dan vrijwilligers ervoor zorgen dat er meer aandacht en ruimte is voor verschillende groepen nieuwe gebruikers van de buurtcentra, daarnaast kunnen zij vrijwilligers steunen bij het uitoefenen van gezag die zij missen om anderen aan te spreken. Verder zien gemeenten voor professionals een belangrijke taak weggelegd in het voorkomen dat mantelzorgers niet overbelast raken en de meer specialistische inzet van professionals bij complexe sociale problematiek.

Samengevat kan worden vastgesteld, dat de veranderende visie op onze verzorgingsstaat heeft geleid tot andere en nieuwe verhoudingen tussen burger, professionals en overheid. Burgers zullen meer de verantwoordelijkheid en het initiatief naar zich toe moeten trekken, de overheid wil dit proces zo goed mogelijk faciliteren en vraagt van professionals burgerinitiatieven zo goed mogelijk te ondersteunen en daarnaast beschikbaar te zijn voor de meest kwetsbaren.

3. Achtergronden bij vrijwillige en betaalde inzet

In onze samenleving wordt, zo komt duidelijk uit het vorig hoofdstuk naar voren, een groter beroep gedaan op de vrijwillige inzet van burgers. Vrijwillige inzet onderscheidt zich van mantelzorg omdat je er bewust voor kunt kiezen, waar mantelzorg vaak onontkoombaar is omdat er vanuit de privésfeer een beroep op je wordt gedaan. Maar waarin onderscheidt vrijwilligerswerk zich eigenlijk van betaald werk? Waar hebben we het eigenlijk over als we spreken over vrijwilligerswerk? Deze vragen bespraken we in dit project met beroepskrachten en vrijwilligers, maar natuurlijk is hier eerder ook al het een en ander over geschreven. Twee kenmerken springen in die literatuur in het oog. Allereerst wordt vrijwilligerswerk gedefinieerd als werk of hulp die onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen (Dekker en De Hart, 2009; Jonkers en Machielse, 2013). Ten tweede worden vrijwilligerswerk en mantelzorg ook wel eens samen onder de term *informele hulp* geschaard. Deze informele hulp onderscheidt zich van formele hulp door de aan- of afwezigheid van geformaliseerde verantwoordingsprocedures. De hulp die verleend wordt door beroepskrachten noemen we formele hulp, omdat zij zich over de inhoud van hun hulp moeten verantwoorden en daarbij een kwaliteitsstandaard hoog te houden hebben. Zij moeten dus voldoen aan richtlijnen, protocollen, en moeten aantoonbaar over bepaalde kennis en vaardigheden beschikken om hun beroep uit te kunnen oefenen (Jonkers en Machielse, 2013). Uiteraard kunnen ook informele ondersteuners, vrijwilligers of mantelzorgers dus, competent zijn, maar anders dan de beroepskracht, hoeven zij geen verantwoording af te leggen over de kwaliteit van hun handelen.

Beide criteria komen echter in toenemende mate onder druk te staan in onze huidige participatiesamenleving. Zo zien we dat er vormen van informele ondersteuning opduiken, waar het onverplichte en onbetaalde karakter wel degelijk onder druk staan (criterium 1). Denk hierbij aan de gemeenten die als tegenprestatie voor een bijstandsuitkering van ontvangers vragen om zich in te zetten voor het algemeen belang. Is de tegenprestatie die bijstandsgerechtigden leveren dan een vorm van formele of informele inzet?

Tevens is er een tendens waarneembaar, waarbij vrijwilligers in toenemende mate aan formele eisen moeten voldoen (criterium 2). Daarmee vervaagt ook de meer

“Deze maatregel is bedoeld om een onbetaalde maatschappelijke tegenprestatie mogelijk te maken voor iedereen.”

Uit het wetsvoorstel ‘Wet maatregelen Wet werk en bijstand en enkele andere wetten, Memorie van Toelichting’ (2013), waarin gesproken wordt over de mogelijkheid van gemeenten om bijstandsgerechtigden vrijwilligerswerk te laten doen.



inhoudelijke grens van informele inzet met formele inzet. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer professionele organisaties allerlei kwaliteitseisen gaan stellen aan de vrijwilligers met wie ze samenwerken (Machielse en Runia, 2013).

3.1 Verschijningsvormen

De definitie van vrijwillige inzet zoals in voorgaande beschreven, omvat zeer diverse vormen van vrijwilligerswerk en mantelzorg. De beroepskrachten en vrijwilligers die wij in dit project spraken refereren hier ook regelmatig aan en merken op dat afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk dat je doet, ook de eisen aan de vrijwilliger anders zijn. Aan de hand van een aantal kenmerken zullen we schetsen op welke manier er variaties kunnen ontstaan in vormen van informele inzet.

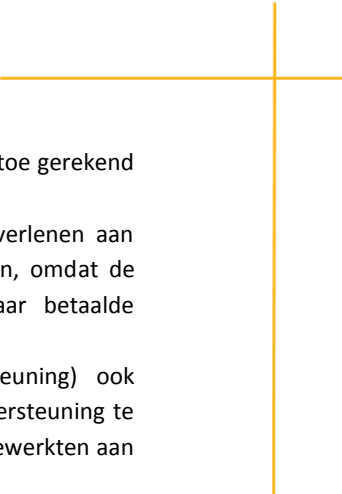
3.1.1 Sferen

Allereerst kan de ondersteuning plaatsvinden in verschillende sferen: in de privésfeer spreken we bijvoorbeeld over mantelzorg als mensen onbetaald en onverplicht ondersteuning aan een ander bieden, terwijl we meer geneigd zijn om te spreken van vrijwilligerswerk wanneer mensen zich inzetten in de publieke sfeer van bijvoorbeeld de wijk. Verschillende vormen van informele inzet worden overzichtelijk samengevat in een publicatie van het SCP (Dekker en De Hart, 2009, p. 28). Daarbij is een driedeling gemaakt naar inzet die gepleegd wordt in de privésfeer (denk aan mantelzorg), in de sfeer van de markt (denk aan werknemersvrijwilligerswerk); en in de sfeer van de staat (denk aan buurtorganisaties). In dit project hebben wij ons vooral gericht op samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers in Utrechtse buurten en wijken. Daarmee zitten we dus vooral in de sfeer van de staat.

3.1.2 Organisatiegraad en regelmaat

Vormen van informele ondersteuning onderscheiden zich ook naar hun organisatiegraad. De zorg van mantelzorgers bijvoorbeeld, wordt veelal niet verleend vanuit een organisatie, in tegenstelling tot de zorg die verleend wordt door vrijwilligers van een typische vrijwilligersorganisatie als Humanitas. Wanneer we kijken naar organisatiegraad, dan kunnen we een onderscheid maken naar vier typen informele ondersteuning:

- Niet georganiseerde vormen van ondersteuning, zoals mantelzorg.
- Burgerinitiatieven waarbij vrijwilligers zich aan kunnen sluiten, om vandaaruit hun informele ondersteuning aan anderen of de samenleving aan te bieden. Er is hierbij sprake van een zekere organisatie, maar deze is in handen van vrijwilligers. Een voorbeeld hiervan

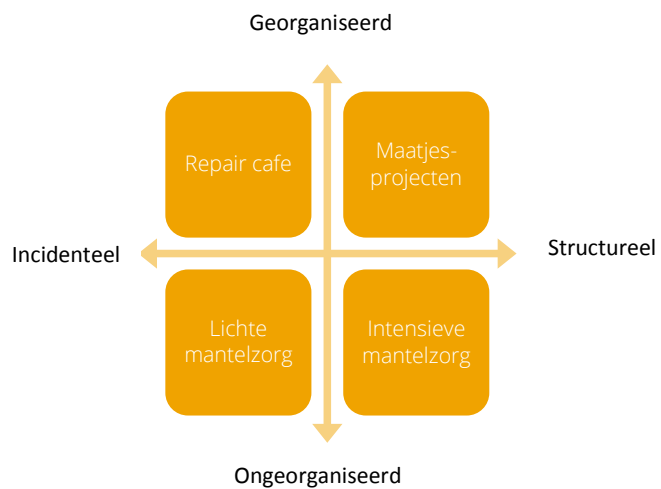


is (oorspronkelijk) de voedselbank, maar ook dorps- of wijkraden kunnen hiertoe gerekend worden.

- Professionele organisaties, die louter vrijwilligers inzetten om diensten te verlenen aan personen of de samenleving. Deze onderscheiden zich van burgerinitiatieven, omdat de vrijwilligers aangestuurd worden door een professionele organisatie, waar betaalde krachten in dienst zijn. Een voorbeeld hiervan is Humanitas.
- Professionele organisaties, die naast beroepskrachten (formele ondersteuning) ook vrijwilligers aan zich hebben weten te binden om vormen van informele ondersteuning te bieden aan cliënten. De organisaties U-Centraal en Tussenvoorziening, die meewerkten aan dit project, kunnen hiertoe gerekend worden.

Nog een dimensie waarop er verschillen zijn tussen vormen van vrijwillige inzet, betreft de frequentie en regelmaat van hun inzet. De laatste jaren lijkt de inzet van vrijwilligers op dit punt te veranderen: het krijgt een meer ad hoc karakter. Vrijwilligers voelen zich minder sterk verbonden met institutionele kaders, en zij richten zich meer en meer op korte projecten in plaats van langdurige vormen van hulp, ondersteuning of maatschappelijke inzet (Dekker en De Hart, 2009). Overigens maakt recenter onderzoek duidelijk dat vrijwilligers heel diverse motivaties kunnen hebben om hun werk te doen, en dat daarmee ook hun inzetbaarheid verschilt. Er blijkt dan een grote groep vrijwilligers nog steeds bereid om zich te binden aan een organisatie (Verplanke, 2014). Hoe dan ook, zijn de verschillen in ambities en inzetbaarheid van vrijwilligers groot.

De organisatiegraad en de regelmaat van de inzet gecombineerd, leveren vier typen van informele inzet op (zie figuur A). Rechtsboven treffen we dan de inzet die structureel plaatsvindt vanuit een georganiseerd verband. Een voorbeeld daarvan zijn maatjesprojecten, waarbij kwetsbare doelgroepen aan een maatje gekoppeld worden. Soms slechts als substituut voor vriendschap, soms ook ter ondersteuning op bepaalde levensdomeinen (schuldhulpmaatje bijvoorbeeld). De laatste jaren zijn echter ook allerlei vormen van informele inzet in opkomst, die weliswaar georganiseerd zijn, maar waarbij de inzet ad hoc plaatsvindt. Een voorbeeld hiervan zijn de Repair Cafés die in steeds meer steden opduiken. Dit zijn ‘werkplaatsen’ waar mensen spontaan diensten – als bijvoorbeeld monteur, kapper, belastingexpert – aanbieden aan anderen die dat nodig hebben. Onder incidentele en ongeorganiseerde vormen van inzet treffen we vooral lichte vormen van mantelzorg aan: de buurvrouw die boodschappen doet voor de pas geopereerde mevrouw in de straat. Wanneer deze inzet intensiever wordt verschuiven we naar het vierde kwadrant van de ongeorganiseerde, maar structurele inzet. Intensieve mantelzorg, bijvoorbeeld de dagelijkse zorg voor een partner of ouder, is hier het meest duidelijke voorbeeld van.



Figuur A: Organisatievormen van vrijwilligerswerk

3.2 Verhouding van informele tot formele inzet

In het voorgaande zijn enkele kenmerken en dimensies van vrijwillige en betaalde inzet geschetst. In dit project hebben we onszelf vooral afgevraagd hoe de samenwerking tussen beide verbeterd kan worden. Hoe verhouden beroepskrachten en vrijwilligers zich tot elkaar? In de literatuur over dit onderwerp zien we dan verschillende mogelijke samenwerkingsvormen (zie bijvoorbeeld Jonkers & Machielse, 2013; Oudenampsen et al., 2013), maar in hoofdlijnen zijn er drie varianten die het meest duidelijk worden geëxpliciteerd door Van Bochoven en Verhoeven (2014, p.18). Zij spreken over professionele verantwoordelijkheid wanneer vrijwilligers vooral beroepskrachten ondersteunen in hun werkzaamheden. Wanneer vrijwilligers een deel van de taken en verantwoordelijkheden van de professional overnemen spreken zij over gedeelde verantwoordelijkheid. In het geval van vrijwillige verantwoordelijkheid zijn de vrijwilligers zelfstandig en staan de professionals meer op afstand.

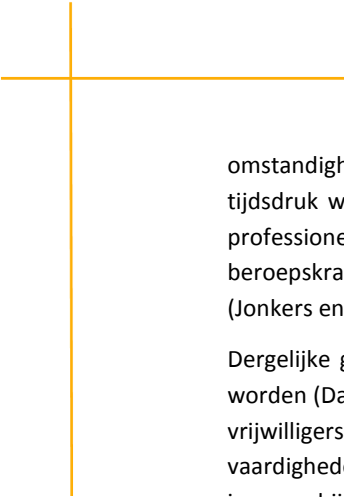
Deze verschillende verhoudingen zijn volgens Van Bochoven en Verhoeven met name resultaat van het soort organisatie waarin de werkzaamheden worden verricht en van kenmerken van de vrijwilliger. We zouden echter ook de vraag kunnen stellen welke verhouding het meest wenselijk is: moeten we vrijwilligerswerk vooral zien als een aanvulling op of vervanging van een professioneel aanbod of heeft vrijwilligerswerk ook een meer intrinsieke waarde? Een instrumentele visie beschouwt informele inzet vooral als een hulpbron voor professionals. Vrijwilligers kunnen professionals ondersteunen en gaten vullen die in de hulpverlening ontstaan. De expressieve visie beschouwt informele inzet echter ook in zichzelf als waardevol: voor diegenen die er gebruik van maken, maar ook voor diegenen die de informele inzet doen (Oudenampsen et al., 2013).

3.3 Vraagstukken in de samenwerking

In de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals kunnen zich een aantal spanningen en vraagstukken voordoen. Deze worden onder andere beschreven in Daal et al., 2005; Oudenampsen et al., 2006; Jonkers en Machielse, 2013; Van Bochoven, Tonkens en Verplanke, 2014. We zullen een aantal van deze spanningsvelden beschrijven.

3.3.1 Grensoverschrijdingen

In de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten, is in toenemende mate sprake van het overnemen van taken en rollen. Daarbij zijn het met name de vrijwilligers die taken verrichten die voorheen door beroepskrachten werden uitgevoerd. Hierbij is er het risico van grensoverschrijdingen, waarbij beroepskrachten of vrijwilligers de grenzen overschrijden van hun taak en functie. Diverse



omstandigheden kunnen hieraan bijdragen: de betrokkenheid van vrijwilligers bijvoorbeeld, en de tijdsdruk waaronder professionals werken, kunnen ertoe leiden dat de vrijwilliger steeds meer van de professionele taken op zich neemt (Daal et al., 2005). Omgekeerd gebeurt het echter eveneens dat beroepskrachten een bepaald domein ‘claimen’ en daardoor juist minder ruimte laten voor vrijwilligers (Jonkers en Machielse, 2013).

Dergelijke grensoverschrijdingen kunnen ertoe leiden dat vrijwilligers overvraagd dan wel ondervraagd worden (Daal et al., 2005; Jonkers en Machielse, 2013). Dit heeft betrekking op de tijdsinvestering die van vrijwilligers gevraagd wordt (wordt er niet te zwaar op hen geleund?) maar ook op hun kennis en vaardigheden. Bij overvraging wordt een inzet verwacht waar de vrijwilliger eigenlijk niet toe geëquipeerd is, maar bij ondervraging wordt niet optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden die een vrijwilliger heeft. Het gaat hierbij dus om het vinden van een goede balans.

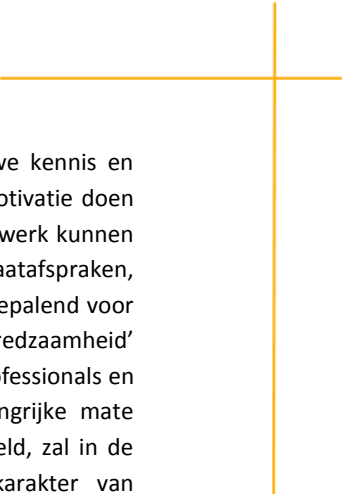
Een verschijnsel dat gerelateerd is aan grensoverschrijdingen is het vraagstuk van verdringing: zo wordt er door sommige professionals gevreesd dat vrijwilligers delen van hun werk over gaan nemen. Onderzoek laat zien dat het verdringingssvraagstuk complexer is: het gebeurt inderdaad dat vrijwilligers professioneel werk overnemen (substitutie) maar het omgekeerde gebeurt ook. In dat geval worden burgerinitiatieven of vormen van informele inzet geprofessionaliseerd, zoals voor een deel is gebeurd met de voedselbanken. Interessanter is echter, dat er ook organisaties zijn waar een voortdurende heen-en-weer gaande beweging plaatsvindt, waarbij bepaalde taken dan weer door vrijwilligers en dan weer door professionals worden uitgeoefend (Handy, Mook en Quarter, 2008). Of en op welke wijze verdringing plaatsvindt, hangt dan ook sterk af van de organisatie (het beschikbare budget, de taakeisen, de organisatiecultuur) en de beschikbare vrijwilligers op een bepaald moment (hoe is de arbeidsmarkt? Wat zijn de tradities onder bepaalde bevolkingsgroepen m.b.t. informele inzet?). (Ibid.)

3.3.2 *Verskil in cultuur en identiteit*

Uit diverse onderzoeken komt naar voren dat beroepskrachten en vrijwilligers elk vanuit een eigen identiteit, logica en waardeoriëntatie opereren (Daal et al., 2005; Jonkers en Machielse, 2005). Bovendien is met name onder vrijwilligers de diversiteit in motivaties groot (Verplanke, 2014), wat eveneens gevolgen heeft voor de waardeoriëntaties van waaruit vrijwilligers hun werk doen. Kernwoorden die bijvoorbeeld passen bij vrijwillige inzet zijn: vrijblijvendheid, charitas, altruïsme, weldoen. Maar ook zijn er vrijwilligers die het werk eenvoudigweg doen omdat ze daar zelf iets uit

“Vakbonden, voorkom verdringing op de arbeidsmarkt”

CNV opende in 2014 een meldpunt verdringing op de arbeidsmarkt (NRC, 7 aug. 2014)



halen (Verplanke, 2014). Ze doen daarmee werkervaring op bijvoorbeeld, of doen nieuwe kennis en inzichten op. Dat betekent dat vrijwilligers hun werk vanuit hun heel andere insteek en motivatie doen dan beroepskrachten. Hoewel ook beroepskrachten natuurlijk diverse motivaties voor hun werk kunnen hebben, werken zij wel in eenzelfde context. Beroepskrachten hebben te maken met resultaatafspraken, kwaliteitseisen, rechten en plichten en het politieke en maatschappelijke discours is medebepalend voor de visie van waaruit zij werken. In de huidige samenleving zijn ‘eigen kracht’ en ‘zelfredzaamheid’ belangrijk kernwoorden bijvoorbeeld. Dit kan tot onderlinge spanningen leiden wanneer professionals en vrijwilligers samenwerken. De doelen van vrijwillige en betaalde inzet worden in belangrijke mate ingegeven door de cultuur en identiteit van waaruit men werkt: betaalde inzet bijvoorbeeld, zal in de huidige samenleving sterker georiënteerd zijn op activering en op het tijdelijke karakter van ondersteuning, waar vrijwilligers vooral willen ‘helpen’ of ‘het leuk willen hebben’ in het vrijwilligerswerk, en zich daarbij niet altijd veel gelegen laten liggen aan de doelen van de beroepskracht of de organisatie waarin deze werkt.

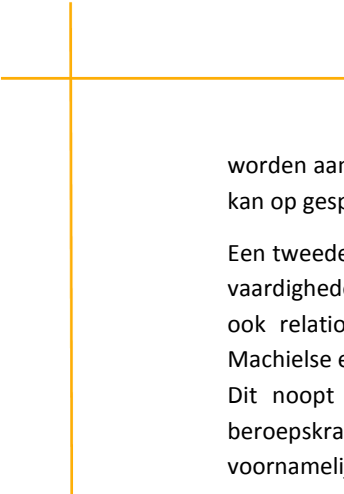
3.3.3 *Machtsvraag*

Het derde spanningsveld dat zich voor kan doen in de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten, ontstaat doordat een van beide partijen, eenvoudig gezegd, ‘de baas’ wil spelen over de ander. Dit is bijvoorbeeld aan de orde wanneer professionals zichzelf vaardiger, competent en belangrijker beschouwen dan vrijwilligers (Oudenampsen et al., 2006; Jonkers en Machielse, 2013). De machtsvraag refereert ook aan een belangenvraagstuk: wiens perspectief en belangen zijn leidend in de hulpverlening? Is de vrijwillige inzet die gepleegd wordt onderschikt aan de betaalde inzet of omgekeerd?

Macht en gezag spelen echter ook een belangrijke rol in de verhouding tussen de vrijwilliger en cliënt. Tonkens en Van Bochove (2014) laten zien dat cliënten niet altijd open staan voor begeleiding door vrijwilligers. Zij kennen de vrijwilligers geen gezag toe. Vrijwilligers kunnen daarbij ook weinig gezag ontlenen aan traditionele gezagsbronnen. Dit kan hun werk echter wel compliceren. In de driehoek beroepskracht-vrijwilliger-client is de vrijwilliger dus in de minst machtige positie.

3.3.4 *Vraagstukken voor de professional*

Soms kan de inzet van vrijwilligers resulteren in specifieke vragen voor de beroepskracht. In een onderzoek naar vrijwillige inzet bij sociaal geïsoleerden, bleek dat specifiek vanuit professioneel perspectief moeilijkheden en spanningsvelden worden gesignaleerd ten aanzien van de inzet van vrijwilligers (Machielse en Runia, 2013). De hulpverlening aan geïsoleerde burgers veronderstelt bijvoorbeeld dat eerst een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd, die moeizaam overgedragen kan



worden aan een vrijwilliger. Deze vertrouwensrelatie is waarschijnlijk bij meer doelgroepen belangrijk, en kan op gespannen voet staan met het vrijblijvende ad hoc karakter van (sommige) vrijwillige inzet.

Een tweede punt dat hierbij in beeld komt, is dat bepaalde cliëntcategorieën veel vragen van de inzet en vaardigheden van vrijwilligers. Niet altijd zijn dat vakinhoudelijke vaardigheden, maar bijvoorbeeld juist ook relationele vaardigheden en deugden zoals trouw. De beroepskrachten in het onderzoek van Machielse en Runia hadden de ervaring dat het niet altijd makkelijk is om geschikte vrijwilligers te vinden. Dit noopt er dus toe dat vrijwilligers geschoold worden, waarmee ze niet alleen taken van de beroepskrachten overnemen, maar ook ten dele gaan beschikken over de vaardigheden die voorheen voornamelijk door beroepskrachten beheerst werden.

3.4 Praktijkvoorbeelden

In het voorjaar van 2014 spraken wij met een aantal beroepskrachten uit het Utrechtse welzijnswerk over de samenwerking met vrijwilligers. Hun verhalen gaven mooie praktijkvoorbeelden bij de vraagstukken die in het voorgaande benoemd zijn.

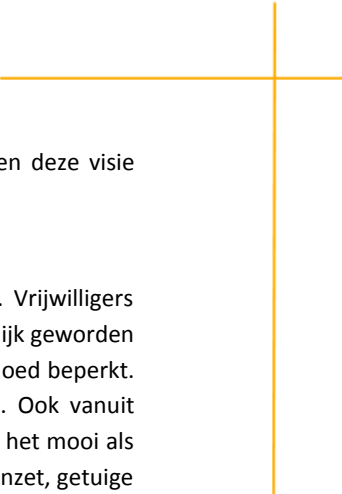
3.4.1 *Makelen en schakelen*

Uit de gesprekken werd bijvoorbeeld duidelijk dat beroepskrachten, vooral in buurtteams, in toenemende mate gaan ‘makelen en schakelen’ in de wijk. Wanneer kwetsbare burgers hulp behoeven, wordt eerst onderzocht of een vrijwilliger een rol kan spelen in het oplossen van problemen of behoeften. Het buurtteam neemt een actieve rol in bij het zoeken naar die ondersteuning. Wat ze daarmee feitelijk doen, is het organiseren van buurtzorg (Peters en Wilbrink, 2008). De eigen aard van het vrijwilligerswerk, dat wil zeggen het vrijwillige en vrijblijvende karakter ervan, zorgt echter dat dit makelen en schakelen vaak niet snel plaats kan vinden. Waarschijnlijk wordt deze problematiek nog sterker door de verschuiving in de oriëntaties van vrijwilligers. Burgers zijn steeds minder bereid om zich te binden aan organisaties, maar zetten zich liever in via kortdurende projecten.

3.4.2 *Verschil in logica's*

De gesprekken maakten ook duidelijk dat vrijwilligers en beroepskrachten een heel ander perspectief op de samenwerking kunnen hebben. Beroepskrachten zijn geneigd om te denken: “Wat kan de vrijwilliger voor mij betekenen?”. Zij

“Vrijwilligers hebben er geen behoefte aan om als een soort doorgeefluik voor professionals te fungeren.”



hebben dus in feite een instrumentele visie op informele ondersteuning. Vrijwilligers zullen deze visie waarschijnlijk niet onderschrijven.

3.4.3 *Erkenning*

Daarmee komt een derde thema aan het licht, dat in de gesprekken aan de orde kwam. Vrijwilligers hechten er sterk aan dat hun werk gezien en gewaardeerd wordt. In het voorgaande is duidelijk geworden dat hun machtspositie in de driehoek beroepskracht-cliënt-vrijwilliger vrij klein is en hun invloed beperkt. Dat betekent dat beroepskrachten en cliënten een vrijwilliger niet altijd 'serieus nemen'. Ook vanuit maatschappelijk perspectief is de waardering voor vrijwilligerswerk relatief klein. We vinden het mooi als mensen zich inzetten voor een ander, maar waarderen betaalde arbeid hoger dan vrijwillige inzet, getuige de indeling van instrumenten als participatieladders. Uit de gesprekken werd duidelijk dat vrijwilligers soms moeite hebben met deze positie en het gevoel hebben 'ondergewaardeerd' te worden.

3.4.4 *Samenwerken en faciliteren*

In het voorgaande werd duidelijk dat vrijwilligers en beroepskrachten op verschillende manieren kunnen samenwerken, waarbij er zich diverse samenwerkingsvraagstukken voor kunnen doen. Ook in de interviews kwamen enkele van die vraagstukken naar voren: zo werd duidelijk dat sommige beroepskrachten het lastig vinden om op een goede manier om te gaan met vrijwilligers.

Deze spanningsvelden, die naar voren kwamen in literatuur over het onderwerp en in de verkennende gesprekken met informanten die wij in het voorjaar 2014 voerden, vormden het onderwerp van de twee studiemiddagen voor beroepskrachten en vrijwilligers.

4. Beroepskrachten en vrijwilligers in discussie

4.1 Ontmoeting tijdens twee studiemiddagen

In november 2014 en februari 2015 vonden twee studiemiddagen plaats voor Utrechtse beroepskrachten en vrijwilligers uit het sociale domein. Diverse beroepskrachten, met uiteenlopende functies, namen aan de studiedag deel. Veel buurtteammedewerkers waren aanwezig, maar ook casemanagers, vrijwilligersbegeleiders, woonbegeleiders, beleidsmedewerkers/-adviseurs. De aanwezige vrijwilligers waren actief (geweest) in domeinen als de maatschappelijke opvang, de (ouderen)zorg, de sportsector/verenigingsleven, maar ook in buurtzorg/buurtteams. Een (onvolledige) greep uit hun activiteiten:

- Ze zijn maatje of mentor in maatjesprojecten/ individuele begeleidingstrajecten.
- Ze bieden administratieve ondersteuning.
- Vrijwilligers zijn actief in de sociaal-juridische dienstverlening.
- Ze werken als vrijwilliger in buurtcentra, voeren intakegesprekken, zijn gastheer/gastvrouw of ze begeleiden activiteiten.
- Vrijwilligers zijn actief in cliëntenraden of als voorlichter.
- Ze zijn zorgvrijwilliger in een hospice.

Het doel van de bijeenkomsten was op de eerste plaats het creëren van een gelegenheid om ervaringen uit te kunnen wisselen. De verwachting was dat dit zou bijdragen aan een beter inzicht in de verschillende perspectieven van het werk van professionals en vrijwilligers. Vragen over en problemen in de samenwerking konden worden uitgediept.

De beide studiebijeenkomsten werden ingeleid met een beknopte presentatie van hetgeen in de literatuur wordt vermeld over kenmerken van het vrijwilligerswerk en samenwerking met beroepskrachten. Hierna kon men deelnemen aan twee opeenvolgende ronde tafel gesprekken van elk 45 minuten. De thema's van de ronde tafels waren ingegeven door de spanningsvelden en vraagstukken die in het vorige hoofdstuk aan de orde zijn gekomen. Over elk thema wisselenden beroepskrachten en vrijwilligers, met behulp van een passende werkvorm, van gedachten met elkaar. Omdat we veronderstellen dat deze werkvormen ook in andere situaties bruikbaar zijn om een dialoog tussen beroepskrachten en vrijwilligers op gang te brengen, geven we op de volgende pagina een korte omschrijving van de ronde tafels van beide studiebijeenkomsten.

Tafel 1 Succes en faalfactoren in de samenwerking

Doel

Aan de hand van een onderscheid in verdeling van verantwoordelijkheden tussen professionals en vrijwilligers, zicht krijgen op de goede kanten van de samenwerking en wenselijke verbeteringen daarin.

Werkvorm

De deelnemers kiezen elk een recent voorbeeld van een samenwerking tussen vrijwilligers en professionals: om welke taak ging het, van wie ging het initiatief uit, werd er samen of apart gewerkt, wie was verantwoordelijk? De workshopleider licht vervolgens aan de hand van een schema verschillende samenwerkingspatronen toe. De deelnemers geven aan hoe zij het eigen voorbeeld zouden invullen in het schema en bespreken met elkaar welke aspecten in het voorbeeld zij anders zouden willen en waarom.

Tafel 2 De neuzen dezelfde kant op

Doel

Aan de hand van een doordenking van de eigen inspiratie en motivatie voor het werk (professioneel/vrijwillig) wordt nagegaan welke inspiratie beroepskrachten en vrijwilligers met elkaar delen en welke elkaar aanvullen.

Werkvorm

Op tafel liggen een aantal kaartjes waarop voorbeelden van mantra's geschreven zijn waaruit zichtbaar wordt vanuit welke inspiratie mensen hun werk doen. Ook liggen er een aantal lege kaartjes met pennen. De deelnemers kiezen een mantra die hen aanspreekt en/of vullen zelf een kaartje in met een eigen mantra. In tweetallen wordt besproken waarom de gekozen/geschreven mantra een uitdrukking is van de eigen inspiratie. Gezamenlijk wordt nagegaan in hoeverre de mantra's van vrijwilligers en professionals van elkaar verschillen dan wel overeenkomen.

Tafel 3 Taak voor mij, taak voor jou

Doel

Met elkaar nagaan welke taken/werkzaamheden alleen door vrijwilligers, alleen door beroepskrachten, dan wel door beiden verricht kunnen worden.

Werkvorm

Op de tafel liggen kaarten met beschrijvingen (en afbeeldingen) van taken en competenties die afkomstig zijn uit functiebeschrijvingen van vrijwilligers en beroepskrachten. De deelnemers bekijken de taken en competenties en maken in subgroepen drie stapeltjes van taken: typisch vrijwilligerswerk, typisch professioneel, zowel door vrijwilligers als professionals. Gezamenlijk wordt bekeken welke stapel het grootst is en van elke stapel worden een aantal voorbeelden besproken. Tevens wordt vastgesteld waar twijfel over bestaat of waar verschil van mening over is. De deelnemers benoemen welke specifieke taken kenmerkend zijn voor beroepskrachten en voor vrijwilligers, waar overlap zit en hoe afstemming hierover plaats zou kunnen vinden.

Tafel 4 Samenwerking binnen gezinnen

Doel

Verhelderen van de taken en verantwoordelijkheden van kwetsbare burgers, vrijwilligers en beroepskrachten en eventuele onduidelijkheid hierover.

Werkvorm

De deelnemers aan de ronde tafel worden in drie groepen ingedeeld. Allen lezen zij een casus waarin diverse partijen samenwerken. Groep 1 bekijkt de casus vanuit het perspectief van de beroepskracht, groep 2 vanuit de burger en groep 3 vanuit de vrijwilligers(organisatie). De casus wordt gelezen en er worden vragen gesteld over de verdeling van verantwoordelijkheden, die elke groep vanuit het eigen perspectief beantwoordt. Na 20 minuten wordt van perspectief gewisseld. In de plenaire nabespreking wordt nagegaan of het wisselen van perspectief tot nieuwe inzichten leidt.

4.2 Waardering voor de studiemiddag

De studiemiddagen kunnen zeer geslaagd genoemd worden. Niet alleen bleken veel beroepskrachten en vrijwilligers geïnteresseerd om de middag bij te wonen, ook was de waardering voor de middag erg hoog. Uit de evaluatieformulieren die deelnemers na afloop invulden, haalden wij de volgende informatie.

In totaal woonden 77 deelnemers een van de studiemiddagen bij. 68 van hen vulden een evaluatieformulier in. Uit die 68 formulieren kan worden opgemaakt dat 40 beroepskrachten participeerden aan de studiemiddag, dat 19 vrijwilligers aanwezig waren en dat 5 deelnemers in beide rollen aanwezig waren. 4 deelnemers waren aanwezig vanuit een leidinggevende of bestuurlijke functie.

Deelnemers beoordelen de studiedagen met een 7,5. Er was weinig spreiding in deze antwoorden. De meeste deelnemers gaven cijfers rond 7 of 8, met een enkele uitschieter naar boven (9) of beneden (4). Afgaande op de open vragen, lijken mensen het vooral te waarderen om met elkaar in gesprek te zijn. Ze geven aan dat ze ten aanzien van de samenwerking bijvoorbeeld “meer willen communiceren” en “vaker uit willen wisselen” (zie ook de wensen ten aanzien van onderlinge samenwerking). Een kanttekening daarbij is dat men meer ruimte zou willen geven aan vrijwilligers in de discussies. Juist de uitwisseling met elkaar wordt dus zinvol gevonden.

Thema's waarover deelnemers graag nog uitgebreider van gedachten zouden willen wisselen:

Grenzen en bescherming van vrijwilligers

Hierbij gaat het om de vraag hoe veel verantwoordelijkheid je neer mag leggen bij – soms kwetsbare – vrijwilligers. Dit betreft ook het afbakenen van grenzen tussen professionals en vrijwilligers: welk onderdeel van de zorg voor kwetsbare burgers hoort bij wie?



“Wat doet die ‘dwang’ met de inspiratie van waaruit vrijwilligerswerk wordt gedaan? Oorspronkelijk ontstaan vanuit waarden als barmhartigheid en liefde, wordt onbetaalde inzet steeds vaker onderdeel van calculatie en eigenbelang (gat in CV vullen, voorkomen dat je op je uitkering gekort wordt).”

“Steeds vaker worden burgers onder druk gezet, moreel of financieel, om zich belangeloos voor een ander in te zetten. Hoe vrijwillig is die inzet dan nog?”

“Willen cliënten dit allemaal wel? Nergens wordt de vraag gesteld of zij op deze ontwikkelingen zitten te wachten.”

Foto: Femke van den Heuvel

Relatie met maatschappelijke ontwikkelingen

Deelnemers aan de studiemiddagen roerden nu en dan fundamentele discussies aan over de context waarin zij samenwerken. Het gaat hierbij om de grotere maatschappelijke veranderingen die aan de vrijwillige inzet ten grondslag liggen, en de veranderende ideeën over betaalde arbeid en zelfredzaamheid die hierin ten uitdrukking komen. Opmerkelijk is dat deelnemers een aantal spanningsvelden aanwijzen in het huidige discours over participatie, eigen kracht en vrijwillige inzet (zie tekstkader).

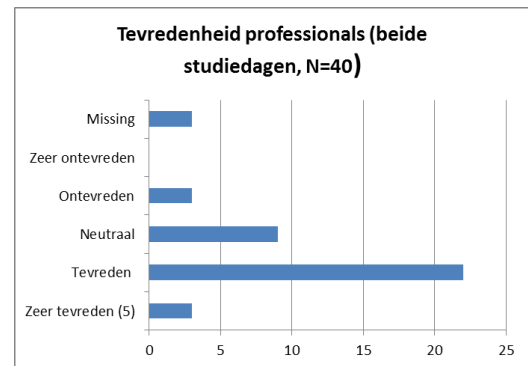
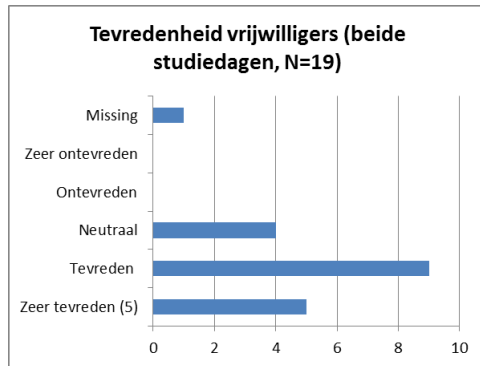
Dergelijke vragen hebben geen directe relatie met de concrete samenwerking tussen vrijwilliger en beroepskracht, maar blijkbaar zorgen ze voor ongemak bij beroepskrachten en professionals. In het volgende hoofdstuk zullen we zien dat beroepsmatige en vrijwillige rollen gaan schuiven, en blijkbaar roept dat fundamentele vragen op, die momenteel onvoldoende aandacht krijgen.

Samenwerking

Bij beide bijeenkomsten bleek veel behoefte aan aanvullende informatie over samenwerkingsvraagstukken: Hoe onderhoud je contact met elkaar? Hoe wordt regie gevoerd? Hoe worden taken verdeeld? Hoe communiceer je? Hoe zit het eigenlijk met de rechtspositie van de vrijwilliger?

4.3 Waardering voor onderlinge samenwerking

In de evaluatieformulieren vroegen we deelnemers hoe tevreden zij zijn met de samenwerking tussen beroepskracht en vrijwilliger. Het resultaat is zeer hoopgevend. 14 vrijwilligers zijn tevreden tot zeer tevreden over hun samenwerking met beroepskrachten en slechts 1 vrijwilliger beoordeelt de samenwerking met 'neutraal' (1 missing). Bij de beroepskrachten is het beeld iets minder positief, maar nog steeds is de tevredenheid over de samenwerking groot. 25 van de 40 beroepskrachten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking. 9 beroepskrachten beoordelen deze vraag met 'neutraal' en 3 beroepskrachten zijn ontevreden over de samenwerking.



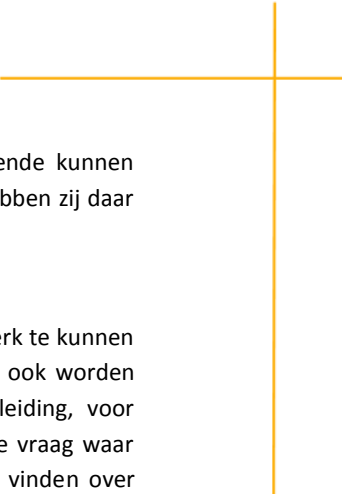
Uiteraard wil deze positieve beoordeling niet zeggen dat er geen verbeterpunten zijn voor de onderlinge samenwerking. Bij beide studiemiddagen werden mogelijke verbeteringen genoemd op de evaluatieformulieren. Opvallend is dat deze verbeterpunten erg overeenkomen voor beide studiedagen. Dat suggereert dat de geconstateerde behoeften die er aan ten grondslag liggen breed gedeeld worden.

Relatie professional-vrijwilliger

Verschillende antwoorden van deelnemers laten zien dat vertrouwen en gelijkwaardigheid in de onderlinge relatie tussen beroepskracht en vrijwilliger belangrijk worden gevonden. Er wordt bijvoorbeeld opgemerkt dat vrijwilligers “serieus moeten worden genomen” en “gelijkwaardig” mee zouden moeten draaien. Verschillende deelnemers merken op dat dit al goed gaat, anderen willen hier verbetering in zien. Het feit dat dit thema zo duidelijk genoemd wordt, laat echter zien dat ‘erkenning’, waar we in paragraaf 3.4.3 al over spraken, blijkbaar een belangrijk thema is.

Communicatie en uitwisseling

Een tweede thema dat terugkeert in de antwoorden van deelnemers is de onderlinge communicatie en uitwisseling. Men geeft aan beter te willen afstemmen met elkaar (beroepskracht en vrijwilligers). Dit thema keerde ook terug in de inhoudelijke discussies tijdens de studiemiddag die in het volgende hoofdstuk aan de orde zullen komen. Afstemming is blijkbaar een erg belangrijk thema, dat nog meer aandacht verdient. Daarbij gaat het om vragen als: Wie doet wat? Wie heeft welke taken en verantwoordelijkheden? Opvallend is dat daarbij ook opgemerkt wordt dat contactmomenten frequenter plaats zouden mogen vinden. Een professional vertelt zelfs dat hij/zij meer “tijd zou willen hebben” voor contacten met vrijwilligers. Een kritische vraag die naar aanleiding van deze bevinding gesteld kan worden, is die naar efficiency. Levert de toegenomen inzet van vrijwilligers eigenlijk wel een



(tijd)besparing op voor de hulpverlening? Professionals willen vrijwilligers immers voldoende kunnen ondersteunen en dat vergt contactmomenten, afstemming, training, coaching... Blijkbaar hebben zij daar nu onvoldoende tijd voor.

Kwaliteit en professionaliteit

Deelnemers merken op dat het belangrijk is dat vrijwilligers geëquipeerd worden om hun werk te kunnen doen. Dat kan door een bijdrage te leveren aan professionalisering van vrijwilligers, maar ook worden opmerkingen gemaakt over de noodzakelijke randvoorwaarden: zorg voor goede begeleiding, voor supervisie, voor evaluatiegesprekken. Een wens is ook om duidelijkheid te hebben over de vraag waar beroepskrachten op hun beurt met vragen terecht kunnen en waar zij informatie kunnen vinden over beschikbare vrijwilligers in een wijk en hun kwaliteiten. Het is wenselijk om een goede sociale kaart te hebben.

Aansluiten bij de vrijwilliger

Tenslotte werden diverse opmerkingen gemaakt die suggereren dat het vrijwilligerswerk aan moet sluiten bij de vrijwilligers. Praktisch kan dat door zaken beter voor te regelen voor vrijwilligers (bijvoorbeeld een verklaring omtrent goed gedrag), maar ook mentaal kan de ondersteuning beter: door aan te sluiten bij hun motieven, een vangnet te creëren als ze vastlopen et cetera. Dit sluit duidelijk aan bij conclusies uit eerder onderzoek (Verplanke, 2014) dat het van belang is om oog te hebben voor de diversiteit onder vrijwilligers en de aansluiting daarbij.



Foto: Studiemiddag, persoonlijk archief

5. Beelden van professionaliteit en vrijwilligerswerk

Tijdens de studiedagen zijn de overeenkomsten en verschillen tussen beroepskracht en vrijwilliger uitgewisseld. Daarbij was het opmerkelijk dat deelnemers vaak gemakkelijk overeenkomsten wisten te benoemen, zowel in inspiratie als taakopvatting, maar meer moeite hadden om verschillen te benoemen. Wat betekent het nu in de kern om vrijwilliger of beroepskracht te zijn? Wat betekent ‘professionaliteit’ na introductie van de nieuwe WMO en alle veranderingen in het sociale domein? Voor het antwoord op deze vragen was veel discussie nodig. Desondanks kwamen daarin een aantal beelden van professionaliteit en vrijwilligerswerk naar voren.

5.1 Beelden van professionaliteit

5.1.1 De regisseur

“Een beroepskracht werkt op basis van een bepaald doel en plan. Er moet iets bereikt worden. En het ingewikkelde is dat je soms om die doelen die je professioneel stelt, dat je daar een vrijwilliger voor inzet. Terwijl die vrijwilliger er niet in stapt om jouw targets te halen. Dat is ingewikkeld”. (Beroepskracht)

Een belangrijke rol die na alle veranderingen in het welzijnswerk per januari 2015 voor de beroepskracht lijkt weggelegd, is die van regisseur. Het is de beroepskracht die alle hulpverleningscontacten rondom een cliënt overziet en voor een groot deel ook aanstuurt. Dit is niet slechts een organisatorische rol, maar ook een inhoudelijke. Niet alleen stuurt de beroepskracht de verschillende betrokkenen aan, maar hij of zij is ook degene die een visie heeft op inhoud van de hulpverlening. Beroepskrachten kunnen, vanuit de hulpverleningsdoelen, een traject met een cliënt vanuit die inhoud overzien en op grond daarvan – in samenwerking met de andere partijen – vaststellen wat nodig is. Dat dit soms ook ingewikkeldheden met zich meebrengt, komt duidelijk naar voren in het voorgaande citaat. Vrijwilligers doen hun werk immers vanuit hun eigen doelen, en die passen niet altijd bij professionele targets. Hier komt dus het vraagstuk van de botsende logica’s en de grote diversiteit binnen de groep vrijwilligers bovendien.

5.1.2 De beschermer

“Wij professionals moeten ook de grenzen van vrijwilligers bewaken. Omdat je bepaalde cliënten hebt die heel veel vragen. Hoe kun je dat doen als je iemand thuis bezoekt? Hoe houd je dan de grens in de gaten?” (Beroepskracht)

“De kerntaak van de professional wordt die van regiehouder”

“Ik vind dat op het moment dat ik niet weet hoe ik het aan moet pakken, omdat ik die vaardigheden mis, dan vind ik dat de professional die het naar mij toeschuift, dat die het ook weer terug mag pakken.”
(Vrijwilliger)

Een opmerkelijke tweede rol die veelvuldig aan bod komt in de ronde tafels, is die van beschermer. Met name de aanwezige beroepskrachten merken op dat het belangrijk is om vrijwilligers goed te ondersteunen. Hierin klinkt door dat de vrijwilliger ook bescherming nodig heeft. Die bescherming kan betrekking hebben op verschillende zaken, zoals:

- Tijdsinvestering: er moet voor gewaakt worden dat het vrijwilligerswerk te veel tijd gaat vragen.
- Privéleven, er moet voor gewaakt worden dat de cliënt te veel onderdeel wordt van het privéleven van de vrijwilliger. Vooral als vrijwilliger en cliënt samen in de wijk wonen is er het ‘risico’ dat de cliënt in alles op de vrijwilliger gaat leunen.
- Vermogen, er moet voor gewaakt worden dat de vrijwilliger zich voor taken geplaatst ziet, waar zijn kennis en kunde niet toereikend voor zijn.

Het wordt niet met zo veel woorden gezegd, maar feitelijk refereren de deelnemers hier aan het risico op overvraging van de vrijwilliger (zie ook Daal et al., 2005; Jonkers en Machielse, 2013). Ook vrijwilligers merken op dat het belangrijk is te weten dat er een professional is die een casus kan overnemen als dergelijke overvraging dreigt. In enkele gevallen vinden beroepskrachten zelfs dat zij het moeten signaleren wanneer grenzen van vrijwilligers worden overschreden.

Ook de manier waarop beroepskrachten en vrijwilligers over deze rol spreken is opmerkelijk. Deze suggereert namelijk dat de vrijwilliger min of meer op de plaats van de cliënt komt te staan. Waar de zorg van de sociale professional voorheen op de laatste was gericht, is nu de vrijwilliger onderwerp van die zorg. Zo vertelt een van de deelnemende beroepskrachten:

“... ik [zie] heel veel gedreven vrijwilligers en die kan ik toerusten met allerlei tools en zij gaan het veld in en kunnen dan toch van betekenis zijn. Mijn dag is goed als ik een tevreden vrijwilliger aan de lijn heb gehad, die iets heeft gedaan waar hij blij mee is of die ik heb kunnen ondersteunen. Als ik merk dat de vrijwilliger in zijn kracht staat.” (Beroepskracht)

5.1.3 De kwaliteitsbewaker

“Je ziet toe op de kwaliteit van hulp en zorg, dat vinden wij typisch professioneel. Professional blijft verantwoordelijk voor kwaliteit.” (Beroepskracht en vrijwilliger)

Een rol die vrijwilligers en beroepskrachten vrij gemakkelijk als ‘professioneel’ herkennen, is die van kwaliteitsbewaker. Wat deze rol behelst wordt niet verder geconcretiseerd, maar impliciet lijkt uit de ronde tafels naar voren te komen dat verantwoordelijkheid hier een heel belangrijke rol in speelt. Kwaliteit bewaken betekent dan vooral: eindverantwoordelijk zijn voor de zorg en dienstverlening aan een cliënt.

5.1.4 De verbinder

“Maar de beroepskracht weet ook waar je terecht kan. Een vrijwilliger focust zich op zijn taak en is niet bewust bezig met netwerken: waar kan ik heen als ik dit probleem aantref.” (Vrijwilliger)

Een laatste rol, waar overigens in mindere mate aan gerefereerd wordt, is die van de beroepskracht als netwerker en verbinder. Hoewel zowel beroepskrachten als vrijwilligers contacten onderhouden met mensen en organisaties in de wijken en buurten, wordt het vooral als een taak van de beroepskracht gezien om de sociale kaart goed in beeld te hebben. De beroepskracht onderhoudt contacten met deze sociale kaart en weet daar op noodzakelijke momenten naar door te verwijzen.

5.2 Beelden van vrijwilligerswerk

5.2.1 Versplinterd geheel

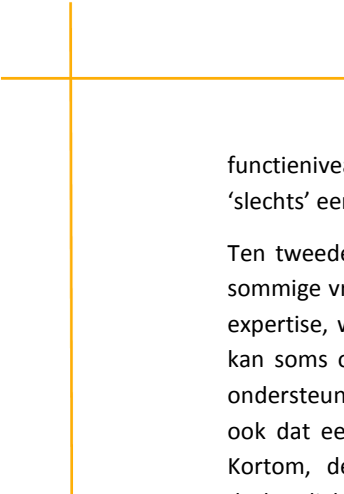
“De professional en vrijwilliger doen veel hetzelfde, [maar] ik denk wel dat we ieder op een eigen wijze dat doen, afhankelijk van welk type vrijwilliger je bent. Je hebt allerlei soorten vrijwilligerswerk en bijbehorende expertise.” (Beroepskracht)

“Ik denk dat het ook veel aan de persoon ligt. Als je in staat bent om te signaleren of je hebt bepaalde kennis, als je dat kan heeft dat niks met professional of vrijwilliger te maken, daar ben je mens voor.” (Vrijwilliger)

Anders dan voor de beroepskrachten, waar een aantal duidelijke beelden naar voren kwamen, zijn de beelden bij vrijwilligerswerk minder eenduidig. Waar aan beroepskrachten duidelijke rollen worden toebedeeld, zijn de deze rollen voor de vrijwilliger minder helder. Dit hangt samen met twee aspecten.

Allereerst varieert de rol en de taak van de vrijwilliger heel erg met de context waarin deze werkzaam is. Van een schuldhulpmaatje mag iets anders worden verwacht dan van een vrijwilliger die iets doet rondom opvoedingsondersteuning. Daar komt bij dat ook bij vrijwilligerswerk verschillende

**“Mijn drijfveer
is ook om
vrijwilligers te
beschermen”**



functieniveaus kunnen worden onderscheiden: zo zijn er vrijwilligerscoördinatoren versus vrijwilligers die ‘slechts’ een toebedeelde taak uitvoeren.

Ten tweede varieert de achtergrond van de vrijwilliger, en wel op verschillende manieren. Zo hebben sommige vrijwilligers een uitgebreide carrière achter de rug en hebben daarbij soms veel ‘professionele’ expertise, waar anderen voornamelijk ervaringsdeskundigheid hebben. Juist die ervaringsdeskundigheid kan soms ook consequenties hebben voor de mogelijkheden die een vrijwilliger heeft om anderen te ondersteunen: de eigen ervaring kan een bron van expertise zijn, maar in een aantal gevallen maakt het ook dat een vrijwilliger een ‘rugzakje’ heeft en zelf (nog) behoeftig is en ondersteuning nodig heeft. Kortom, deze verschillen in achtergrond maken dat vrijwilligers sterk variëren in hun motivatie, deskundigheid en inzetbaarheid. Een punt dat overigens ook duidelijk naar voren komt uit onderzoek van Platform 31 (Verplanke, 2014).

Met deze diversiteit in het achterhoofd, worden er echter wel een aantal algemene opmerkingen gemaakt over vrijwilligerswerk.

5.2.2 Deskundigheid en uniciteit

Met de veranderingen in het welzijnswerk worden er ook andere, en vooral meer, eisen aan vrijwilligers gesteld. Deelnemers aan de studiemiddagen zien dit niet direct als problematisch. Ook vrijwilligers brengen deskundigheid met zich mee, waarbij een onderscheid wordt gemaakt naar drie vormen van deskundigheid:

Inhoudsdeskundigheid: De expertise die vrijwilligers op een specifiek terrein hebben doordat zij hiervoor zijn opgeleid en of werkzaam in zijn geweest. Voorbeelden hiervan zijn vrijwilligers met een juridische, administratieve achtergrond.

Ervaringsdeskundigheid: Vrijwilligers die zelf ervaringen hebben met problemen van cliënten kunnen een belangrijke rol spelen in het leggen en onderhouden van contact. Zij zijn vaak beter in staat zich in te leven in de situatie en beleving van de cliënt en fungeren ook als voorbeeld voor de manier waarop je je leven weer op de rails kunt krijgen.

Persoonlijke representatie: Dit betreft gezag en waardering die samenhangen met levenservaring en persoonlijke representatie. Door de natuurlijke en ongebonden manier van optreden van deze vrijwilligers zijn zij in staat contact met cliënten aan te gaan waar beroepskrachten ‘geen toegang’ hebben.

Waar extra deskundigheid noodzakelijk is, signaleren de meeste deelnemers dat vrijwilligers graag bereid zijn om extra cursussen of scholing te volgen. Of, zoals een beroepskracht het formuleerde, “vrijwilligers haken nog niet massaal af”. Deze extra scholing en training lijken zelfs noodzakelijk om de vrijwilliger te beschermen tegen de vele vragen en eisen die er vanuit zijn werkzaamheden op hem af komen.

5.2.3 Vrijwilligersrollen

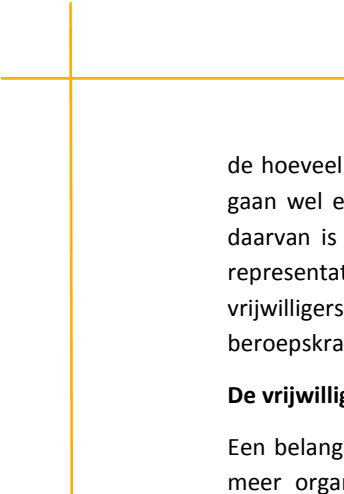
“Ik kies voor vrijwilligerswerk en eigenlijk wil ik als vrijwilliger worden behandeld, en niet als professional. Cliënten hebben het recht om te weten... je kan zeggen: “Ik heb een cursus gedaan”. Maar ik vind niet dat je moet doen alsof het één pot nat is. Ik vind het professioneler om te zeggen: ik ben professional of vrijwilliger.” (Vrijwilliger)

De constatering dat van vrijwilligers meer deskundigheid geëist wordt, en dat ze dat ook kunnen bieden, heeft vergaande consequenties. Ze is er deels verantwoordelijk voor dat beroepskrachten en vrijwilligers moeite hebben om te verwoorden wat de ‘eigen aard’ van hun werkzaamheden is. Immers, een gedegen kennisbasis is (mede) de basis van klassieke professies en als die kennisbasis niet meer onderscheidend is om de grens tussen betaald en onbetaald werk in het sociaal domein te markeren, wat blijft er dan nog over van de sociale professie? Deze fundamentele vraag zullen we verderop uitgebreider adresseren. Hier vermelden we echter wel wat beroepskrachten en vrijwilligers hiervan vinden. In het voorgaande is aan de orde gekomen dat ze nog steeds een aantal rollen specifiek aan professionals toeschrijven. Deels is voor die rollen, bijvoorbeeld voor de rol van regisseur, specifieke inhoudelijke kennis nodig. Tegelijkertijd signaleren ze echter ook een aantal unieke kenmerken en beperkingen van de vrijwilligersrol. De voor- en nadelen van de vrijwilligersrol lijken daarbij steeds twee kanten van dezelfde medaille te representeren

De vrijwilligersrol is minder geformaliseerd

Een belangrijk kenmerk van de vrijwilligersrol is dat deze, zoals wij in hoofdstuk 2 ook al stelden, minder geformaliseerd is. Vrijwilligers zijn minder gebonden aan organisatorische protocollen en verantwoordingsprocedures. Dit kenmerk wordt niet op deze manier beschreven door de deelnemers, maar impliciet refereren zij er wel aan wanneer ze vertellen dat beroepskrachten “binnen kaders moeten blijven en vrijwilligers minder aan grenzen gebonden zijn”. Vrijwilligers zijn vrij in

“Een professional zei pas: ‘Wat ik doe zou jij ook kunnen’. Ik vind dat ze dat niet moet zeggen. Dat ondermijnt haar achtergrond”



de hoeveelheid tijd en aandacht die ze aan een cliënt besteden en de manier waarop ze dat doen (“die gaan wel eens een biertje drinken”), waar beroepskrachten meer begrenzingservaringen hebben. Het voordeel daarvan is dat vrijwilligers een makkelijkere toegang lijken te hebben bij cliënten (zie ook persoonlijke representatie) en in zekere zin betrouwbaarder en authentiekter zijn voor cliënten. De keerzijde is dat vrijwilligers ook gemakkelijk overvraagd kunnen worden, een probleem dat overigens ook voor veel beroepskrachten wel speelt.

De vrijwilligersrol is vrijblijvender

Een belangrijk kenmerk is natuurlijk dat vrijwilligerswerk vrijblijvender is. Ondanks het feit dat meer en meer organisaties om een bepaalde inzetbaarheid van vrijwilligers vragen, blijft het de vrijwilliger uiteindelijk vrij staan om te stoppen met de werkzaamheden. Vrijwilligers zien dit ook als een groot goed van het vrijwilligerswerk: “Soms moet je iets over kunnen dragen”. De keerzijde is voor de professionals dat vrijwilligers voor hen minder betrouwbaar zijn.

De vrijwilliger neemt werk uit handen

Uit tal van uitspraken komt naar voren dat professionals veel waardering hebben voor vrijwilligers, omdat ze belangrijke taken in een hulpverleningstraject overnemen. Ze worden min of meer de ogen en oren van de professional door de intensiteit en manier waarop ze met cliënten omgaan. Ze signaleren dus veel. En op momenten dat een professional zich noodgedwongen moet terugtrekken (omdat tijd en geld voor hulp op is), is er altijd nog de vrijwilliger om te ondersteunen. Voor vrijwilligers kan dit eveneens voordelen hebben, omdat het werk daarmee volgens hen uitdagender – en voor veel mensen leuker – wordt. Het type werkzaamheden dat ze doen wordt immers complexer en vereist meer deskundigheid.

Ook aan deze rol kleven echter nadelen. Deelnemers aan de studiemiddag merken op dat professionele taken niet zo maar door tijdgebrek over de schutting van een vrijwilliger moeten worden geworpen. Zij refereren hierbij aan het verschil in kennisbasis dat er tussen vrijwilligers en beroepskrachten bestaat. Beroepskrachten hebben een toegesneden opleiding genoten, vrijwilligers niet; en dat maakt dat beroepskrachten geschikter zijn om bepaalde onderdelen van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare burgers zelf uit te voeren. Daarbij is het wel lastig om aan te geven wat dan het verschil in kennisbasis is, wanneer die vrijwilliger de bovenbeschreven vormen van deskundigheid inbrengt en ook scholingen en trainingen heeft gevolgd.

“Dankzij de
vrijwilligers heb je
heel veel
voelsprietten”

6. Beelden van samenwerking

In het voorgaande constateren we dat het beroepskrachten en vrijwilligers moeilijk valt om een duidelijk onderscheid tussen beide groepen te markeren. Desondanks komen verschillende beelden van professionaliteit en vrijwilligerswerk naar boven, waarbij duidelijk wordt dat vrijwilligerswerk en het werk van beroepskrachten meer op elkaar gaat lijken, met name waar het de vereiste deskundigheid betreft. Juist op die punten, waar beroepskracht en professional elkaar ‘raken’, kan het soms spannend worden in de onderlinge samenwerking.

6.1 Erkenning en waardering

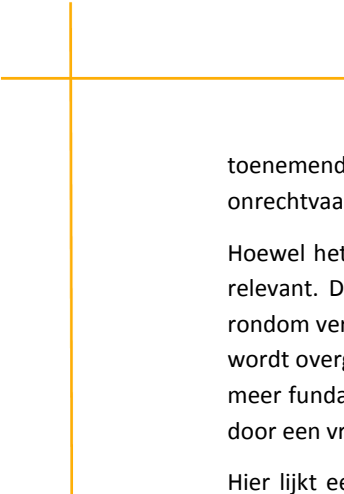
“Spanningen? Als beroepskrachten op hun strepen gaan staan en je bent alleen maar uitvoerder.”
(Vrijwilliger)

Een eerste in het oog springende thema waar het gaat om de samenwerking tussen beroepskracht en vrijwilliger, is erkenning en waardering. Van oudsher hebben vrijwilligerswerk en betaalde arbeid in ons land een andere status. Instrumenten als de ‘participatieladder’ hanteren bijvoorbeeld betaalde arbeid nog steeds als het summum van participatie, en plaatsen andere vormen van participatie lager op deze ladder.

Diverse onderzoeken laten zien dat deze verschillen ook in praktijk voelbaar zijn. Onderzoek van Platform 31 (Tonkens en Van Bochove, 2014) illustreert bijvoorbeeld heel mooi dat vrijwilligers vaak gezag missen in de omgang met mensen uit buurten en wijken. Ook onderling missen zij gezag om elkaar aan te kunnen spreken.

Tegelijkertijd delven vrijwilligers vaak ook het onderspit in de relatie met de beroepskracht. Dit is bijvoorbeeld aan de orde wanneer professionals zichzelf vaardiger, competenter en belangrijker beschouwen dan vrijwilligers (Oudenampsen, 2006; Jonkers en Machielse, 2013). Dat dit geen denkbeeldige situaties zijn, maakt het citaat aan het begin van deze paragraaf duidelijk.

Veel vrijwilligers hebben dergelijke ervaringen, waarin zij niet voldoende erkend worden in hun werk en de betekenis daarvan. Zij beschouwen hun werk ook als waardevol, net zo waardevol als dat van de beroepskracht. Overigens zijn er ook genoeg voorbeelden waarin vrijwilligers wel waardering en erkenning kregen. Vaak zit dat juist in kleine dingen: een cliënt die blij met je is, uitgenodigd worden voor personeelsuitjes, een beroepskracht die je signalen over een cliënt serieus neemt. Hoewel ‘betaling’ dus niet in eerste instantie als een vorm van waardering wordt gezien, wordt bij meer verantwoordelijkheid in



toenemende complexe situaties het ontbreken van vergoeding voor het vrijwilligerswerk wel als onrechtvaardig ervaren.

Hoewel het minder voor de hand lijkt te liggen, is dit thema ook voor de ervaring van beroepskrachten relevant. De behoefte aan erkenning en waardering komt dan vooral tot uitdrukking in de frustraties rondom verdringing: het verschijnsel waarbij betaalde krachten worden ontslagen, waarbij hetzelfde werk wordt overgenomen door een vrijwilliger. Niet alleen wordt dit als 'oneerlijk' ervaren, maar ook roept het meer fundamentele spanning op: wat is eigenlijk de waarde van die (hbo-)functie wanneer deze zo maar door een vrijwilliger kan worden overgenomen?

Hier lijkt een belangrijke uitdaging te liggen in de samenwerking van beroepskracht en vrijwilliger: om elkaar in de eigen rol te erkennen en waarderen. Juist wanneer deze rollen echter diffuus zijn, en er geen sprake lijkt van een duidelijk onderscheid tussen beroepsmatige zorg en vrijwillige zorg, is het hebben van waardering voor elkaars eigenheid echter een ingewikkelde opgave.

6.2 Randvoorwaarden

“Er is een hele werkprocedure voordat je als vrijwilliger bij een cliënt bent. Een gesprek, een verklaring en je gaat met een sociaal werker eerst samen naar de cliënt. Maar hoe sluitend is dat? Je zit niet in een setting waarin je samen met collega's bezig bent, je kan van alles verzinnen, er is geen werkoverleg. Als je kwader trouw bent of in de war bent, dan is dat te verhullen.” (Vrijwilliger)

We constateerden dat vrijwilligers steeds complexere taken uit gaan voeren en dat daar meer deskundigheid voor vereist is. Tegelijkertijd zijn vrijwilligers niet op eenzelfde manier ingebed in organisaties als beroepskrachten, die vanuit een cao werken, die zich in beoordelingsgesprekken moeten verantwoorden, die regelmatig werkoverleg hebben, die een kantoorruimte hebben. Tijdens de studiemiddagen werd duidelijk dat vrijwilligers, nu hun werkzaamheden complexer worden, ook deze randvoorwaarden soms missen.

6.3 Professionalisering

Een eerste randvoorwaarde voor het leveren van 'goed' werk is natuurlijk dat je over de juiste kennis en kunde beschikt. Dit is onder het thema deskundigheid reeds besproken. Om deskundigheid op peil te houden is het aanbieden van trainingen en scholing echter niet genoeg. Verschillende deelnemers aan de studiemiddag zouden dan ook graag zien dat er regelmatig functioneringsgesprekken gehouden worden en er gelegenheid is om aan intervisie te doen, zodat je jezelf kunt blijven ontwikkelen en moeilijke casussen kunt bespreken.

6.4 Afstemming

Vrijwilligers en beroepskrachten zijn unaniem van mening dat er meer sprake moet zijn van onderlinge afstemming tussen beroepskracht en vrijwilligers. Dit punt kwam al zeer duidelijk aan de orde in de evaluatieformulieren en wordt nog eens onderstreept in de discussies in de ronde tafels. Er zijn overlegmomenten nodig waarop beide samenkomen om daarmee:

- De doelen in de begeleiding van een cliënt op elkaar af te stemmen.
- Om zicht te krijgen op ieders kwaliteiten.
- Om een taakverdeling te maken.
- Om wederzijdse verwachtingen uit te spreken.

Vooralsnog zijn die momenten er te weinig. Beroepskrachten geven daarbij aan dat zij soms meer ondersteuning zouden willen bieden aan vrijwilligers dan hun drukke werkzaamheden toestaan. Met andere woorden: de tijd ontbreekt om vaker af te stemmen en vrijwilligers te coachen.

6.5 Voorzieningen

Ten slotte wordt opgemerkt dat vrijwilligers niet altijd voorzien worden van de juiste hulpmiddelen om hun werk te kunnen doen. Ze gebruiken bijvoorbeeld hun eigen telefoon en laptop om zaken voor een cliënt uit te zoeken, en nemen deze spullen ook mee als ze op huisbezoek gaan. Sommige vrijwilligers geven aan dat ze liever niet hun persoonlijke bezittingen daarvoor gebruiken.

“Waarom is er geen
vrijwilligersplatform
van uitwisseling of
supervisie?”



Foto: Studiemiddag, persoonlijk archief

7. Inspiratie en motivatie

In het voorgaande zijn verschillen en overeenkomsten tussen beroepskracht en vrijwilliger besproken ten aanzien van hun rollen, hun deskundigheid en hun verantwoordelijkheden. Tijdens de ronde tafels is echter ook uitgebreid gesproken over de inspiratie en motivatie om in het sociale domein werkzaam te zijn. Wat zijn die inspiraties? Verschillen beroepskrachten en vrijwilligers hierin? En is er in het huidige sociaal domein nog wel ruimte voor al deze inspiratie en motivatiebronnen?

7.1 Eigen kracht

“Benadrukken wat mensen zelf in zich hebben. Voorheen waren mensen veel passiever: ik heb een probleem, los het maar op. Een hele groep is dat gewend. Nu ervaren ze dat ze het zelf ook kunnen doen. Dat vind ik wel heel leuk.” (Beroepskracht)

Deelnemers aan de studiemiddagen noemden een heel breed scala aan inspiratiebronnen en motivaties. Een deel daarvan is gelieerd aan het thema ‘eigen kracht’. Dit thema refereert aan de ideologie achter de hedendaagse veranderingen in zorg en welzijn (zie hoofdstuk 1). Er wordt meer verwacht van de burger: deze moet zelfredzaamheid tonen en zijn eigen kracht aanboren. De deelnemers zijn ambivalent over deze retoriek. Enerzijds verwoorden diverse vrijwilligers en beroepskrachten dat zij het mooi en inspirerend vinden om bij mensen op zoek te gaan naar hun kracht. Zij hanteren daarbij als motto “De cliënt is expert” of “De cliënt bezit niet alleen het probleem, maar ook de oplossing”. Eigen kracht krijgt daarbij een specifieke betekenis. Het betekent aansluiten bij de probleemdefinities en vermogens van de cliënt. Mensen die dit inspirerend vinden, zien ook grote voordelen van de omwenteling in het sociale domein. Zij benadrukken dat kwetsbare mensen inderdaad te afhankelijk waren geworden van sociale voorzieningen en beschouwen het als winst als mensen weer meer de regie krijgen over hun leven. De huidige beweging maakt dat kwetsbare mensen minder “gehospitaliseerd” worden. Deze deelnemers halen hier ook hun inspiratie uit: mensen motiveren, verantwoordelijkheid laten nemen.

Anderzijds zijn er vrijwilligers en beroepskrachten die vraagtekens plaatsen bij het eigen kracht principe. Zij doen daarbij een beroep op principes van rechtvaardigheid en solidariteit (zie navolgende thema). In de discussie tussen deze twee visies op eigen kracht wordt duidelijk

“Als ik mensen een duwtje heb kunnen geven, zodat ze verantwoordelijkheid durven nemen, dat vind ik inspirerend.”

“Het is een morele
plicht van mensen bij
wie het beter gaat, om
mensen te helpen bij
wie het minder gaat.”

dat dit voor spanningen kan zorgen, en dat daarbij wederom verantwoordelijkheden een rol spelen. Voorstanders van ‘eigen kracht’ wijzen er op dat de cliënt ten principale altijd verantwoordelijk is voor zijn leven. Anderen benadrukken dat beroepskrachten hier toch ook verantwoordelijkheden blijven houden. In discussies kwamen we hier niet zo goed uit: wie is nu precies verantwoordelijk voor wat in het sociaal domein? Verschillen in inspiratiebronnen hebben hiermee dus een heel concrete weerslag op taakverdeling en rolverdeling in de praktijk.

7.2 Rechtvaardigheid en solidariteit

“Wat ik in ons groepje hoorde is dat de vrijwilliger vooral gemotiveerd was om het onrecht in de maatschappij te bestrijden en een aandeel te leveren aan gelijkwaardigheid. We leven in een maatschappij die een kant op gaat, maar er zijn veel mensen die daarbuiten vallen. Die het niet bij kunnen benen, die zwakker zijn, die een stoornis hebben. En die worden niet opgevangen en uitgekotst door de maatschappij en onze vrijwilliger heeft drijfveren om die mensen te helpen. Voor sommige professionals geldt dat ook wel.”

Een belangrijke inspiratiebron van beroepskrachten en vrijwilligers, is om een bijdrage te leveren aan waarden als rechtvaardigheid en solidariteit. Deze mensen zijn van mening dat lusten en lasten niet gelijk verdeeld zijn in de samenleving en dat het in sommige situaties dus ook misplaatst is om van ‘eigen kracht’ te spreken. Niet iedereen heeft immers de vermogens om mee te doen aan de ratrace in de moderne samenleving. Deze vrij algemene inspiratie en motivatie heeft zijn concrete weerslag in de behoefte om te ‘helpen’. Zowel vrijwilligers als beroepskrachten vertellen dat zij hun werk zijn gaan doen omdat ze van betekenis wilden zijn voor anderen en het een fijn gevoel vinden om een ander te kunnen ondersteunen.

7.3 Persoonlijke behoeften

“Ik ben gepensioneerd en ik dacht wat doe ik met zoveel vrije tijd. Laat ik me eens nuttig maken. En je krijgt er ook energie van, dat is de motivatie. Je visie wordt verbreed, terwijl je anders alleen geraniums ziet. En je werkt met jonge mensen en dat houd je ook jong.”
(vrijwilliger)

Verschillende inspiratiebronnen die genoemd zijn in de ronde tafels, zijn ten slotte van toepassing op de vrijwilliger of beroepskracht zelf. Het werk voorziet dan in een persoonlijke behoefte. Zo kan (vrijwilligers)werk:

- een gat in je CV opvullen en zorgt het dat je werkervaring opdoet;
- levert het een bijdrage aan je persoonlijke ontwikkeling, leer je nieuwe dingen;
- is het een mooi tijdverdrijf (soms vinden mensen het werk ook gewoon 'leuk' of krijgen er 'energie' van).

Ook dit zijn allemaal inspiratiebronnen en motivaties om het werk te gaan doen.

7.4 Beroepskracht versus vrijwilliger

“We werken allemaal in het sociaal domein, dat doe je niet voor het geld. Je hebt allemaal een bepaalde visie op de maatschappij en hoopt daar in je vrijwilligerswerk of in je betaalde werk iets mee te doen.”

De verschillende inspiratiebronnen die ter sprake kwamen, komen natuurlijk gecombineerd voor en soms is er ook een ontwikkeling in te zien. Mensen begonnen bijvoorbeeld met vrijwilligerswerk omdat ze weinig om handen hadden, en ontdekten gaandeweg dat ze het toch heel belangrijk vinden om anderen te kunnen helpen. Opmerkelijk is dat de aanwezigen zeggen dat er in inspiratiebronnen geen duidelijke verschillen zijn tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Ze verwijzen daarbij naar je verantwoordelijkheden als ‘mens’. Uiteindelijk zijn we allemaal mensen, en willen we iets voor een ander betekenen. We zien de inspiratiebronnen ‘eigen kracht’ en ‘rechtvaardigheid en solidariteit’ dus zowel bij vrijwilligers als beroepskrachten terugkomen. Ook beroepskrachten hebben er soms moeite mee dat ze veel initiatief bij de cliënt moeten leggen, terwijl ze eigenlijk gewoon willen ‘helpen’, vooral als ze constateren dat een cliënt eigenlijk ook niet kan doen wat er van hem gevraagd wordt. Toch lijkt de motivatie om te willen helpen grosso modo bij vrijwilligers iets sterker aanwezig te zijn, en is de eigen kracht wat nadrukkelijker terug te horen bij beroepskrachten. Dit is ook niet verwonderlijk, aangezien beroepskrachten min of meer gedwongen zijn om de visie op eigen kracht in hun werk te gebruiken. Slechts af en toe hoorden we dat deze verschillen in inspiratie en motivatie ook voor spanningen zorgen in de samenwerking:

“Je doet het voor de ander, maar toch ook een beetje voor jezelf.”



“De vrijwilliger wil helpen. Maar we zijn de beweging aan het maken dat de cliënt meer zelf kan dan gedacht. Mijn taak is om de vrijwilliger ook dat gedachtegoed mee te geven en dat schuurt. Ik merk dat in gesprekken en scholingen.” (Beroepskracht)

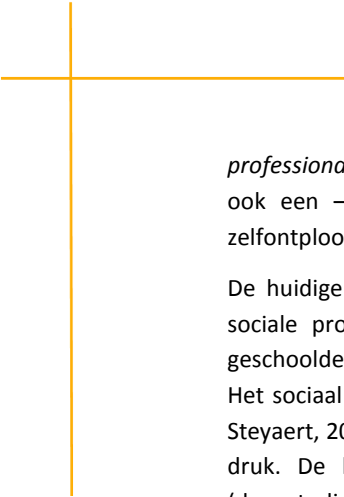
De inspiratiebron persoonlijke behoeften lijkt uiteraard wel vooral van toepassing op vrijwilligers. Dat wil echter niet zeggen dat het werk beroepskrachten niet in persoonlijke behoeften voorziet. Hier gaat het echter om de vanzelfsprekende behoefte om te voorzien in levensonderhoud. Voor beroepskrachten is het feit dat zij salaris krijgen uiteraard ook een belangrijke motivatie om hun werk te doen.

8. Naar de toekomst

In november 2014 verzorgde prof. dr. Margot Trappenburg de jaarlijkse Els Borstlezing van het Centrum voor Ethiek en Gezondheid. Daarin betoogde ze onder andere dat de sociale professie, in tegenstelling tot klassieke professies als de arts en de rechter, een bescheiden professie is. Dat wil zeggen: een professie waarvoor minder gespecialiseerde kennis nodig is, maar die gebaseerd is op vakmanschap die ook 'leken' zich eigen kunnen maken. Dit standpunt lijkt naadloos aan te sluiten op de huidige tendens in de samenleving om taken die voorheen aan het sociaal werk waren toebedeeld, steeds meer door onbetaalde krachten – zonder specifieke scholing – uit te laten voeren. Op basis van de gesprekken met en tussen beroepskrachten en vrijwilligers, constateren wij dat deze beweging leidt tot spanningsvelden en vraagstukken in de praktijk, maar ook inspiratie en kansen biedt. Het vrijwilligerswerk wordt veeleisender en dat kan voor alle betrokkenen voordelen hebben. Kwetsbare burgers worden minder snel gehospitaliseerd en vinden de omgang met een vrijwilliger soms gemakkelijker; voor de vrijwilliger wordt het werk uitdagender; beroepskrachten krijgen samenwerkingspartners waarmee ze onderdelen van hun werk die onder druk staan, toch kunnen realiseren. Dit vraagt echter om een aantal praktische voorzieningen, waarvan we er in het voorgaande verschillende hebben genoemd. Denk bijvoorbeeld aan een goede inbedding van vrijwilligers in organisaties. Zij moeten de juiste voorzieningen hebben om te kunnen functioneren, en daarbij moet oog zijn voor de kwaliteiten en mogelijkheden van de vrijwilliger. Passen die bij het werk dat gedaan wordt? Maar ook op het terrein van afstemming is nog veel te halen. Er werd regelmatig geconstateerd dat er nog te weinig onderling overleg is, waardoor het moeilijk is om tot goede samenwerkingsafspraken te komen.

Hoewel alle beroepskrachten en vrijwilligers zeer welwillend spraken over de veranderingen in rollen en taken, werd tijdens de discussies echter ook zichtbaar dat het moeilijk is om vaste grond onder de voeten te krijgen waar het de 'kern' van beide betrof. Want wat is nu de eigen aard van het sociaal werk en de sociaal werker? En wat maakt dat vrijwilligerswerk in deze sector daarvan verschilt? Kortom: heeft Trappenburg gelijk als ze stelt dat de sociale professie een bescheiden professie is?

Opmerkelijk is dat de deelnemers – ondanks de discussies over de grenzen van de sociale professie – wel degelijk wisten te benoemen wat professioneel handelen onderscheidt van het handelen door een vrijwilliger. Het nemen van (waardegeladen) beslissingen is namelijk een centraal kenmerk van professioneel handelen (Van Strien, in De Jonge, 2015, p. 41). En juist dit aspect van het professioneel handelen wordt ook door de deelnemers als kernverschil tussen beroepskracht en vrijwilliger benoemd: de beroepskracht heeft de regie en eindverantwoordelijkheid over de hulpverlening (zie pagina 30-31). Juist het feit dat beroepskrachten eindbeslissingen nemen, en optreden als regisseur, maakt hen tot



professionals (De Jonge, 2015). Om die beslissingen te kunnen nemen, is specifieke expertise nodig, maar ook een – min of meer – helder waardengeladen doel, zoals een bijdrage leveren aan welzijn, zelfontplooiing, solidariteit.

De huidige transitie in de sociale sector zetten echter beide aspecten onder druk. Enerzijds krijgen sociale professionals voortdurend te horen dat hun werk ook wel door (op hun terrein) minder geschoolde krachten kan worden verricht. In het betoog van Trappenburg komt dit expliciet aan de orde. Het sociaal werk vereist volgens haar geen specifieke deskundigheid, wat wij echter betwisten (zie ook Steyaert, 2014). Anderzijds staan ook de traditionele, waardengeladen doelen van de hulpverlening onder druk. De huidige transitie betreffen immers niet alleen organisatorisch-financiële veranderingen (decentralisatie, bezuiniging), maar gaan gepaard met een discours waarin een ideologische visie op de samenleving tot uitdrukking komt: de burger is zelfredzaam en moet allereerst een beroep doen op die zelfredzaamheid alvorens zich voor ondersteuning tot de overheid te richten. De huidige transitie veranderen met andere woorden ook ons denken over welzijn, zelfontplooiing, solidariteit en andere waarden die zo leidend zijn voor het sociaal werk. Gezien deze ontwikkelingen is het niet verwonderlijk dat er onduidelijkheid is over de afbakening van professionele en vrijwillige inzet.

Naar aanleiding van de studiemiddag denken wij dan ook dat het zinvol is om op twee niveaus de samenwerking tussen beroepskracht en vrijwilliger in het sociaal domein te beschouwen en bespreekbaar te maken.

Allereerst is dat het praktische niveau van de alledaagse samenwerking en hoe die beter kan. De studiemiddagen hebben hier interessante en waardevolle suggesties voor gegeven, waarover we echter nog lang niet uitgesproken zijn.

Ten tweede is dat op een meer algemeen niveau door de positie van beroepskracht en vrijwilliger te bespreken. Wat is hun opdracht? Welke positie zouden beide moeten krijgen? Door met elkaar van gedachten te wisselen over de eigen aard van het sociaal beroepswerk en het sociaal vrijwilligerswerk behoudt de sociale professe zicht op haar identiteit en legitimiteit. Wij veronderstellen dat een dergelijk kader behulpzaam is om ook oplossingen te zoeken voor de meer praktische vragen over samenwerking waar beroepskracht en vrijwilliger mee geconfronteerd worden.

Bronnen

Literatuur

Bredewold, F., Tonkens, E., & Trappenburg, M. (2013). Wederkerigheid tussen weerbare en kwetsbare burgers. In: M. van Bochoven, E. Tonkens, & L. Verplanke. (2014). Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn (168-186). Platform 31.

Bochoven, M. van & Verhoeven, M. (2014). Extra, evenknie of eigenaar? Samenwerkingspatronen tussen vrijwilligers en professionals. In: M. van Bochoven, M. van, E. Tonkens, & L. Verplanke. (2014). Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn (17-39). Platform 31.

Bochoven, M. van, Verhoeven, I., & Roggeveen, S. (2013). Sterke vrijwilligers, volhardende professionals, Nieuwe verhoudingen door de WMO. In T. Kampen, I. Verhoeven, & L. Verplanke (2013). *De Affectieve Burger, hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Vangennep (p187-203).

Bochoven, M. van, Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Platform 31.

Daal, H.J. van, Winsemius, A., & Plemper, A. (2005). *Vrijwilligers en beroepskrachten. Verslag van een verkennend onderzoek naar hun relatie*. Utrecht: Verwey-Jonker.

Dalrymple, T. (2011). *Life at the bottom. The worldview that makes the underclass*. Chicago: Dee.

Dekker, P., & Hart, J. de (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud*. Den Haag: SCP.

Handy, F., Mook, L., & Quarter, J. (2008). The interchangeability of Paid Staff and Volunteers in Nonprofit Organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 37(1), 76-92.

Jonge, E. A., de (2015). *Beelden van de professional. Inspiratiebronnen voor professionalisering*. Delft: Eburon.

Jonkers, M., & Machielse, A. (2013). *De verbinding tussen formele en informele hulp aan sociaal kwetsbare burgers. Relatieadvies voor een verstandshuwelijk*. Utrecht: Lesi.

Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. En onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu.

Machielse, A., & Runia, K. (2013). Vrijwillige inzet bij sociaal geïsoleerden met multiproblematiek: mogelijkheden, voorwaarden en rollen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 22(4), 5–23.

Movisie (2014). Feiten en cijfers Vrijwillige inzet, geraadpleegd op 26 maart 2015 van https://www.movisie.nl/kennisdossiers/vrijwillige-inzet/feiten_en_cijfers.

Oudenampsen, D., Vliet, K. van, Winsemius, A., & Tenhaeff, C. (2006). *Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Peters, A., & Wilbrink, I. (2008). Zoektocht naar buurtzorg. *ViO-Vrijwillige inzet onderzocht*, 5(1), 17-26.

Schuyt, K. (2013). *Noden en wensen, de verzorgingsstaat gezien als een historisch fenomeen*. Inaugurale rede leerstoel Faculteit der Sociale Wetenschappen, Erasmus Universiteit Rotterdam.

SCP (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag: SCP

SCP (2015) *Concurrentie tussen mantelzorg en betaald werk*. Den Haag: SCP

Snelder, J. (2012) *Adviesrapport Verbinding Professional – Vrijwilliger in zorg en welzijn*. Borne: Arcon

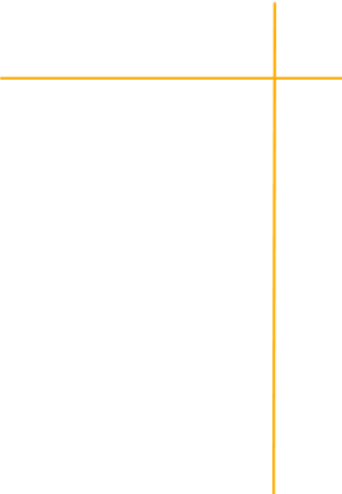
Steyaert, J. (2014, 8 december). Sociale professies kunnen niet zonder evidence based practice. *Sociale Vraagstukken*. Te downloaden op: <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2014/12/08/sociale-professies-kunnen-niet-zonder-evidence-based-practise/>

Tonkens, E., & Van Bochove, M. (2014). 'Jij werkt hier niet eens'. Het gezag van vrijwilligers. In: M. van Bochoven, E. Tonkens, & L. Verplanken (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn* (115-134). Platform 31.

Trappenburg, M. (2014). *Bescheiden professies. Over evidence based werken buiten de cure*, uitsproken ter gelegenheid van de Tweede Els Borst Lezing van het Centrum voor Ethiek en Gezondheid (CEG), op 27 november 2014.

Verhoeven, I., Verplanke, L., & Kampen, T. (2013). Affectief burgerschap in de verzorgingsstaat. In T. Kampen, I. Verhoeven, & L. Verplanke (2013). *De Affectieve Burger, hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Vangennep (p11-23).

Verplanke, L. (2014). Gratis maar niet voor niets. Motieven van vrijwilligers in zorg en welzijn. In: M. van Bochoven, E. Tonkens, & L. Verplanke (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn* (47-64). Platform 31.



Informanten

Ingrid Horstik, buurtteam Overvecht

Julia Muller, TussenVoorziening

Kay Neven, Tussenvoorziening

Ingrid Verkerk, TussenVoorziening

Willemijke de Vroon, buurtteam de Gagel Overvecht-noord

Jenny Westrik, U-Centraal

Irene Witjens, U-Centraal

Hoe kunnen beroepskrachten en vrijwilligers op een vruchtbare manier samenwerken in het sociale domein? Hoe worden taken verdeeld en hoe stemmen zij op elkaar af? En wat zijn daarbij succesfactoren en faalfactoren, kansen en belemmeringen? In 2014 en 2015 wisselden Utrechtse beroepskrachten en vrijwilligers tijdens twee studiemiddagen met elkaar van gedachten over dergelijke vragen. Dit resulteerde in inspirerende discussies, die in deze brochure zijn terug te lezen.