

Vrijwilligers Canip Simsek (links) en Tineke Weustenenk met hun begeleider Jaap Vriend.



'Gooi ons nou niet in het diepe'

VRIJWILLIGERS VRAGEN OM BETERE BEGELEIDING

Vrijwilligers krijgen een steeds grotere rol binnen zorg en welzijn. Maar zijn ze daar klaar voor? De begeleiding moet beter, vinden vrijwilligers zelf. 'Ik heb moeten leren dat ik cliënten er niet bovenop kan helpen.'

Tineke Weustenenk en Canip Simsek werken beiden in Amsterdam als buddy voor mensen met complexe problematiek. Canip is buddy via De Regenboog Groep, Tineke via Markant, Centrum voor Mantelzorg. In die rollen hebben ze ervaren dat vragen van cliënten vrijwilligers voor moeilijke afwegingen kunnen stellen. Canip heeft het al een aantal keren meegemaakt. 'Sommige ervaringen geven je een vervelend onderbuikgevoel. Mensen vragen je om je mobiele nummer, terwijl ik dat niet mag geven. Maar je wilt ze wel graag helpen. Sommige mensen kunnen ook heel overtuigend zijn. Dan zeggen ze bijvoorbeeld dat andere vrijwilligers wel hun drankje in het café betalen.'

Wat Canip en Tineke betreft zouden de coördinatoren van organisaties vrijwilligers beter op dat soort situaties moeten voorbereiden. 'De informatievoorziening kan bijvoorbeeld beter', vindt Tineke. 'Niet altijd is voor vrijwilligers duidelijk wat er

nu precies van hen verwacht wordt. Ik was een maatje voor mijn buddy, maar de organisatie vertelde later pas het uiteindelijke doel: hem stimuleren contact te maken met leeftijdgenoten. Ik geloof oprecht dat er door allerlei organisaties steeds meer tijd en energie gestoken wordt in begeleiding van vrijwilligers. Maar het zou nog beter mogen, want de afspraken moeten glashelder zijn. Je mag een vrijwilliger niet zomaar in het diepe gooien.' Tijdens de intake is haar wel verteld over trainingen, alleen was die training toen vol. Haar coördinator gaf aan dat ze er vertrouwen in had dat Tineke ook zonder trainingen het werk kon doen. 'Ik heb volgens mij een goed maatje kunnen zijn, maar toch had ik graag toen al cursussen gedaan om zo goed mogelijk te communiceren. En ik denk dat dat voor de meeste vrijwilligers beter is.'

Canip vult aan dat voor hem niet duidelijk was welke diagnose de persoon had die hij ging helpen. 'Terwijl je toch graag goed voorbereid bent. Coördinatoren zouden

duidelijker moeten maken hoe je inspeelt op gedrag en vrijwilligers meer moeten wijzen op trainingen. Ik heb deze training op eigen initiatief gevolgd en er heel veel van geleerd.'

Intensiever werk

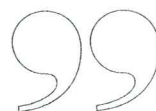
Beiden volgden uiteindelijk wel een cursus bij de vrijwilligersacademie. De meerwaarde van zo'n training is onder meer dat deelnemers beter hun rol leren kennen, zeggen ze. 'Wij beginnen altijd met een uitleg over drie rollen; de vriend, de vrijwilliger en de hulpverlener', legt trainer Jaap Vriend uit. 'De vrijwilliger is geen vriend en ook geen hulpverlener, maar zit er tussenin.'

Ook leren de vrijwilligers beter te communiceren. Volgens Jaap is goed communiceren een belangrijke vaardigheid, onder meer om grenzen te bewaken. 'Het belangrijkste is dat je eerlijk en duidelijk bent in je communicatie en vanuit je eigen waarnemingen praat. Als iemand je vraagt om

De organisaties reageren

Dat bij Markant niet altijd duidelijk is aangegeven wat de vrijwilligers precies als taken hebben, is ook manager Karin de Roo opgevallen. 'Uit ons eigen kwaliteitsonderzoek blijkt dat ook, en we gaan zorgen dat onze coördinatoren dat bij de intake duidelijker gaan communiceren.' Ze voegt toe dat Markant aan het kijken is of in meer trajecten trainingen kunnen worden verplicht gesteld. 'Het blijft echter vrijwilligerswerk dus onnodig belasten is ook niet de bedoeling. En budget is helaas een onderwerp.'

Bij De Regenboog Groep geldt de verplichting tot training in veel gevallen wel, bevestigt communicatiemanager Chulah Berkowitz. 'Zeker bij vrijwilligers die verslaafden, daklozen en mensen met psychische problematiek ondersteunen. Bovendien verwijzen we ook door naar specifieke trainingen om vrijwilligers over complex gedrag te leren. Het klopt dat de diagnose niet altijd wordt doorgegeven. De reden is dat we geen hiërarchie willen creëren zoals die er tussen hulpverlener en cliënt wel is. Gelijkwaardig contact is de basis. Wel leggen we natuurlijk uit wat een vrijwilliger kan verwachten en we vragen wat iemand zelf wel kan en niet kan.'



'Een WhatsApp-groep, of elkaar online coachen, kan natuurlijk een uitkomst zijn'

Hoogleraar Lucas Meijs reageert

Dat goede begeleiding nodig is om het maximale uit vrijwilligers te halen, vindt ook hoogleraar vrijwilligerswerk Lucas Meijs. Maar wat volgens Meijs nog veel harder nodig is, is dat organisaties zich gaan beseffen dat ze zich moeten richten op de vaardigheden en de kennis van vrijwilligers, en niet op negatieve stereotypen, zoals de kwetsbaarheid van vrijwilligers. 'Iemand die bijvoorbeeld zegt dat het voor vrijwilligers moeilijker is om grenzen te stellen en vrijwillige inzet daarom lastig is, maakt een denkfout. Je hoort te kijken naar de specifieke kwaliteiten van een persoon, en niet naar of iemand nu beroepskracht is of vrijwilliger. Wat ik echter van organisaties hoor, is dat vrijwilligers inzetten lastig is. Maar het hoeft niet ingewikkeld te zijn. Stel dat een vrijwilliger geen rijbewijs heeft, dan laat je die niet chausseren. Toch? Maar als een beroepskracht geen rijbewijs heeft, laat je die dan wél chausseren? Die begeleiding hoort afgestemd te zijn op de persoon. Waarom noemen we een beroepskracht een professional en een vrijwilliger niet? Niet vreemd dat het dan lastig is om vrijwilligers te vinden. Want om de hele dag horen dat je niet professioneel bent, werkt niet echt stimulerend.'

Volgens Meijs zijn de organisaties echter bang dat vrijwilligers weglopen als ze consequenter gaan kijken naar de specifieke waarde van vrijwilligers. 'Een van de redenen is dat de meeste vrijwilligers in zorg en welzijn nog steeds puur worden ingezet om tekorten op te vangen. Een vrijwilliger die wel zegt op tijd te zijn, maar dat niet altijd is, wordt minder gecorrigeerd dan een beroepskracht. En aan de andere kant zien we dat vrijwilligers taken krijgen waar ze niet geschikt voor zijn. Met alle begrip van hoe ingewikkeld het vinden van vrijwilligers is, maar als samenleving zullen we er veel meer aan hebben als we individuele vrijwilligers taken geven die ze beter kunnen uitvoeren omdat ze vrijwilliger zijn, in plaats van vrijwilligers te gaan zoeken omdat we moeten bezuinigen.'

je mobiele nummer, zeg dat je het jammer vindt dat iemand dat doet. Of zeg dat het niet mag van de organisatie en dat die ander dat ook wel weet.'

Investeren in dergelijke vaardigheden van vrijwilligers wordt steeds belangrijker, menen de geïnterviewden. Tineke: 'Doordat we voor steeds intensiever werk gevraagd worden,

maar ook omdat veel mensen zo betrokken zijn dat ze zelf graag veel willen doen. Ik ben iemand die graag geeft. Ik zou zo mijn fiets weggeven als het nodig was. Maar in de training leer je dat je de deur niet te ver open moet zetten. Ik heb ook geleerd dat je als vrijwilliger niet moet verwachten dat je iemand er volledig bovenop kan helpen.' Om de balans te bewaken en alert te blijven voor complexe situaties, zoals claimedrag, zouden professionals vaker met vrijwilligers moeten overleggen, stellen Tineke en Canip. Om dat gemis op te vangen hebben deelnemers aan de trainingen onlangs een eigen WhatsApp-groep opgezet. 'Zo kunnen we elkaar coachen. Er is overleg met de organisaties, maar het kan meer zijn.' Jaap Vriend wijst erop dat de 40 organisaties waar de Vrijwilligersacademie mee samenwerkt elke maand of elke zes weken intervisie hebben. 'Lastig is alleen dat lang niet alle vrijwilligers tijd vrij kunnen maken voor die intervisie. Zo'n WhatsApp-groep, of elkaar online coachen kan dan natuurlijk een uitkomst zijn.' ■