

SAMENWERKING TUSSEN PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS

“Dankzij de
vrijwilligers
heb ik heel veel
voelsprietten”

Met ingang van 2015 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) volledig ingevoerd. Het uitgangspunt van deze wet is de eigen kracht van de burger en zijn of haar netwerk. Professionele zorg is geen vanzelfsprekendheid meer. Van burgers wordt verwacht dat zij in eerste instantie elkaar ondersteunen in situaties waarin zorg of ondersteuning nodig is. Als sociale professional doe je daardoor steeds vaker je werk samen met vrijwilligers. Deze Wmo-wijzer reikt een aantal tips en ideeën aan om tot een optimale samenwerking te komen.

Ken je vrijwilliger

Vrijwillige inzet kan diverse vormen aannemen. Het 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. Vrijwilligerswerk kent ook verschillende organisatiegraden: variërend van vrijwilligers die onder een vrijwilligersovereenkomst werken bij een specifieke organisatie, tot vrijwilligers die op eigen initiatief een project zijn opgestart. Daarbij zijn ook de domeinen waarin vrijwilligers actief zijn zeer divers: schuldhulpverlening, financiële administratie, de sportvereniging, het speeltuinwerk, het jongerenwerk, de ouderenzorg, voedselbanken, maatschappelijke opvang, buurthuizen, maatschappelijke activering... Allemaal zijn het voorbeelden van ‘vindplaatsen’ van vrijwilligerswerk. De werkzaamheden die vrijwilligers verrichten lopen daarbij uiteen van koffie schenken en gezelligheid bieden, tot het coördineren van activiteiten of het adviseren van burgers.

Als professional is het belangrijk je bewust te zijn van de grote variatie in typen vrijwilligerswerk. De context waarin de vrijwilliger opereert, bepaalt immers mede hoe jij je tot de vrijwilliger verhoudt. Soms is aansturing en coaching nodig, terwijl in een andere context vrijwilligers heel zelfstandig opereren. Ook de achtergrondkennis en motivaties van vrijwilligers lopen uiteen, wat andere eisen stelt aan jouw rol als professional. Zo kan het voorkomen dat vrijwilligers op een bepaald thema meer expertise hebben dan jij als professional! Denk bijvoorbeeld aan gepensioneerde boekhouders

SAMENWERKING TUSSEN PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS

“Vrijwilligers
maken
makkelijk
contact met
burgers”

die mensen in de wijk helpen om hun financiële administratie op orde te brengen. Maar uiteraard zijn er ook vrijwilligers die afhankelijk zijn van jouw expertise. Een belangrijk advies voor de samenwerking is dus: *ken je vrijwilliger!* Als je op de hoogte bent van de motivatie, de kennis, de mogelijkheden en wensen van de vrijwilliger, kan de samenwerking een grote toegevoegde waarde hebben.

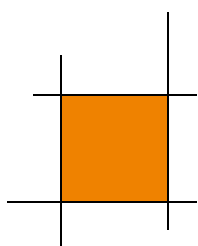
Toegevoegde waarde

Voor alle betrokkenen heeft de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers potentieel voordelen.

- Voor burgers kunnen vrijwilligers een prettige samenwerkingspartner zijn. Door hun vaak natuurlijke en ongebonden manier van optreden zijn zij in staat contact met burgers aan te gaan waar beroepskrachten ‘geen toegang’ hebben. We noemen dit *persoonlijke representatie*. Bovendien hebben vrijwilligers soms ervaring met de problemen waar burgers ondersteuning bij nodig hebben. Ook dat kan het contact vergemakkelijken.
- Voor vrijwilligers biedt hun werk een vorm van dagbesteding die als zinvol wordt ervaren. Het vergroot kennis en ervaring en biedt een voorsprong op de arbeidsmarkt. Nu er meer belang wordt toegekend aan vrijwilligerswerk en het werk daarmee veeleisender wordt, kan dat betekenen dat het plezier en de uitdaging van vrijwilligerswerk ook groter worden. Te hoge eisen kunnen vrijwilligers echter ook afschrikken.
- Voor professionals geldt dat de vrijwilliger hen werk uit handen kan nemen. Vrijwilligers vervullen bijvoorbeeld een signalerende functie. Zij zijn de ogen en oren in de wijk of van de vereniging! Ook maken ze het mogelijk om langer betrokken te blijven bij burgers waarover professionals zorgen hebben. Waar officiële hulpverleningstrajecten op praktische of organisatorische grenzen stuiten, kunnen vrijwilligers van betekenis zijn voor kwetsbare burgers. Vrijwilligers kunnen in sommige gevallen zelfs werkzaamheden van professionals overnemen.

Potentiële uitdagingen in de samenwerking

Uiteraard kan de toegevoegde waarde van de vrijwilliger en de samenwerking met de professional ook in het geding komen, en zijn er uitdagingen in de samenwerking.



SAMENWERKING TUSSEN PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS

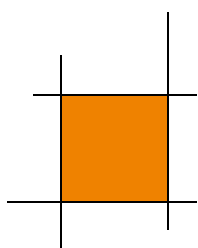
“Het is belangrijk om de grenzen van de vrijwilliger in het oog te houden”

- Zo moet er gewaakt worden voor overvraging of ondervraging. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer vrijwilligers gevraagd worden om activiteiten te verrichten die niet passen binnen de mogelijkheden, tijd en expertise waarover zij beschikken. Dit kan de vrijwilliger schaden, maar ook de burgers die zij ondersteunen of de activiteiten waar zij aan meewerken. Het is belangrijk om de grenzen van de vrijwilliger in het oog te houden. Niet alleen de vrijwilliger, maar ook de professional heeft hierin een rol!
- Vrijwilligers missen vaak de macht en het gezag die horen bij professionals. Dat kan een voordeel zijn, zoals het eerder genoemde vermogen om gemakkelijk contact te maken met burgers. Maar het kan hen ook hinderen wanneer ze met andere vrijwilligers, burgers of professionals in een machtsstrijd komen.
- Het kan zijn dat in de samenwerking de verdeling in verantwoordelijkheid tussen vrijwilligers en professionals niet duidelijk is. Goede afspraken hierover maken is lang niet altijd eenvoudig en kan er toe leiden dat bij (alledaagse) problemen teveel naar elkaar wordt gewezen.

Tips voor een vruchtbare samenwerking

Wat kun je als professional of organisatie doen om de samenwerking met vrijwilligers soepel te laten verlopen, en de toegevoegde waarde van de samenwerking zo groot mogelijk te maken? Een aantal punten zijn hierin belangrijk.

- Toon waardering! Voor vrijwilligers is het belangrijk dat de waarde van hun werk gezien en gewaardeerd wordt. Spreek uit wat vrijwilligers betekenen voor jouw werk als professional en voor jullie organisatie als geheel.
- Regelmatig communiceren en afstemmen is noodzakelijk. Afstemming dient daarbij meerdere doelen. Het kan gebruikt worden om wederzijdse verwachtingen uit te spreken, en rollen en taken te verdelen. Maar overleg is ook noodzakelijk om ervaringen met het werk uit te wisselen. Hoe verlopen de werkzaamheden? Is aanvullende kennis of expertise nodig?
- Zorg voor inhoudelijke ondersteuning van vrijwilligers. Training of scholing voor vrijwilligers kan hier een bijdrage aan leveren, maar is op zichzelf niet voldoende. Voor inhoudelijke ondersteuning is ook collegiaal overleg of intervisie nodig, waarin vrijwilligers en professionals kennis en expertise uitwisselen.
- Denk na over de rol van vrijwilligers. Vrijwilligers gaan in onze participatie-samenleving steeds complexere taken uitvoeren. Zij zijn echter niet op eenzelfde manier ingebed in organisaties als professionals, die zich in beoordelingsgesprekken moeten verantwoorden; die onder een beroepscode en binnen een organisatorisch kader werken. Professionals hebben zich hierdoor aan afspraken te houden, bijvoorbeeld rondom privacy of veiligheidsprotocollen. Hoe zit dat met vrijwilligers? Hoe dienen zij om te gaan



SAMENWERKING TUSSEN PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS

Over deze serie

Wmo-wijzers geven in kort bestek de belangrijkste informatie weer over een thema dat belangrijk is rond de veranderingen in het sociale domein. Zij zijn gebaseerd op kennis die verzameld is in de Wmo-werkplaats Utrecht.

Auteurs: Sabrina Keinemans en Raymond Kloppenburg
Eindredactie: Jean Pierre Wilken en Martine Kolk

© 2016. Dit is een uitgave van het Kenniscentrum Sociale Innovatie en de Wmo-werkplaats Utrecht. Uit deze uitgave mag geciteerd worden mits de bron wordt vermeld.



met informatie over burgers die zij tijdens hun werkzaamheden opvangen? Er zijn veel van dit soort ethische en juridische vragen te stellen rondom vrijwillige inzet. Het verdient aanbeveling om binnen je organisatie over deze thema's van gedachten te wisselen en na te denken over de vraag hoe vrijwilligers hier op een passende wijze in ondersteund kunnen worden.

- Houd oog voor materiële aspecten. Organisaties en professionals die met vrijwilligers werken, dienen zich af te vragen of de vrijwilliger voor de uitvoering van het werk ook de juiste middelen heeft. Is het bijvoorbeeld gepast dat een schuldhulpmaatje een eigen laptop meeneemt op huisbezoek? Of zou je als organisatie vrijwilligers hierin moeten faciliteren?

Tot slot

Deze Wmo-wijzer is gericht op professionals die nauw met vrijwilligers samenwerken. Veel tips zijn vooral relevant voor die organisaties en professionals die vrijwilligers voor langere tijd aan zich binden, en inzetten in de ondersteuning aan kwetsbare burgers. Ze zijn echter ook relevant om na te denken over de positie van vrijwilligers in onze samenleving in het algemeen. Daarbij is het van belang om in het oog te houden dat de verantwoordelijkheid voor ondersteuning van kwetsbare burgers nooit alleen bij vrijwilligers mag liggen. Voor de concrete samenwerking tussen professional en vrijwilliger betekent dit, dat de eindverantwoordelijkheid voor de hulp aan kwetsbare burgers bij de professional blijft.

Literatuur

Voor meer informatie over samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in het sociale domein, verwijzen wij u naar de brochure *Vrijwilligheid en professionaliteit* (Wmo-werkplaats Utrecht, 2015) en de publicaties:

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

De informatie in deze publicatie maakt gebruik van deze bronnen.