

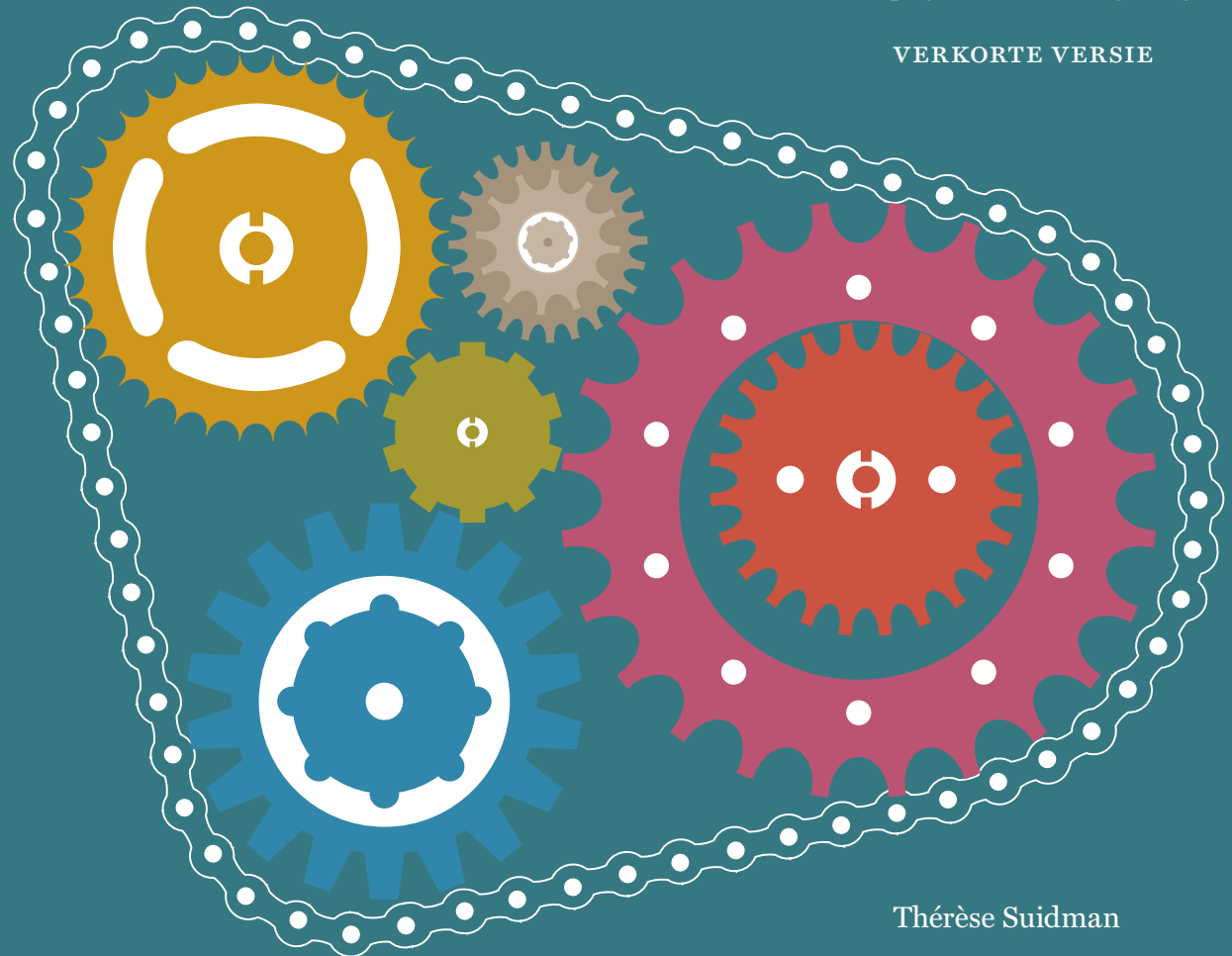
In de huidige participatiesamenleving is het recht op professionele hulp niet meer vanzelfsprekend. Mensen moeten vaker zelf, met het eigen netwerk of met een vrijwilliger hun problemen oplossen. De professional doet een stap terug. Bij Vitras, een brede organisatie voor zorg en welzijn in de provincie Utrecht, vraagt men zich af welke rol de professional dan heeft en welke de vrijwilliger en hoe ze hier samen vorm aan (kunnen) geven. In het kader van mijn studie *Master Social Work* heb ik via praktijkgericht onderzoek deze vraag onderzocht. De onderzoeksvraag heb ik vanuit meerdere perspectieven bekeken:

-  De doelgroep. Ook wel genoemd: Hulpvragers, cliënten.
-  Professional. Ook wel genoemd: Beroepskracht, maatschappelijk werker.
-  Vrijwilliger. Iemand die een ander helpt, maar er niet voor betaald krijgt.
-  Vrijwilligerscoördinator.
-  Organisatie(s) in het sociale domein. Vitras.
-  De samenleving.

‘Hoe werkt dat samen?’

Praktijkgericht onderzoek naar samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

VERKORTE VERSIE



Thérèse Suidman

Samenwerken versterken

Vrijwilligers en professionals geven hulp omdat ze iets willen betekenen voor een ander. Hoe ze dat aanpakken verschilt. Dat kan spanning geven wanneer ze samen aan dezelfde persoon hulp geven. Bijvoorbeeld wanneer professionals dezelfde verwachtingen hebben van vrijwilligers, als van zichzelf, wat betreft houding of vaardigheden. Wat niet reëel is. Vrijwilligers zijn geen professionals en willen dat ook niet worden. Vanuit onderzoek komen een aantal succesfactoren en aanbevelingen voor het versterken van deze samenwerking naar voren.

Zoektocht

Wanneer mensen tegenwoordig ergens hulp bij nodig hebben, is het niet meer vanzelfsprekend dat daarvoor professionele hulp beschikbaar is. Mensen moeten vaker zelf, met het eigen netwerk of met een vrijwilliger hun problemen oplossen. Professionals doen hierin een stap terug en burgers een stap naar voren, zo is het idee. Wanneer hulpvragers dan van zowel een professional als van een vrijwilliger hulp krijgen, is er vaak heel wat aan de hand. Om niet langs elkaar heen te werken of dingen dubbel te doen, is het van belang dat betrokkenen met elkaar en met de hulpvrager afstemmen wie er wat gaat doen. Dit blijkt dit niet vanzelf te gaan.

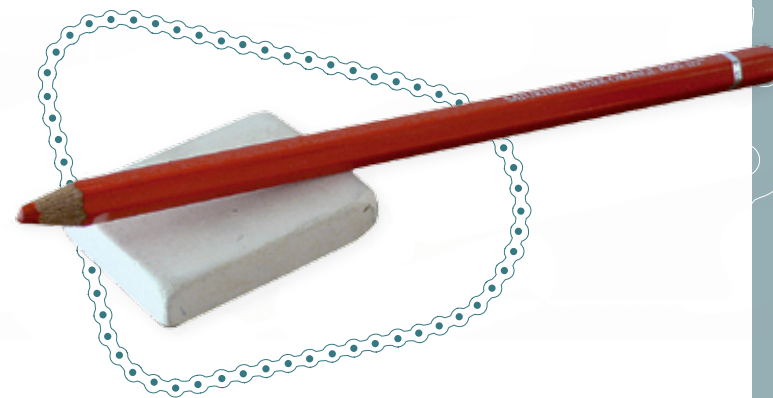
Onderzoek

Ook bij Vitras, een organisatie voor Zorg en Welzijn in de provincie Utrecht, vraagt men zich af welke rol de professional heeft en welke de vrijwilliger en hoe ze hier samen vorm aan kunnen geven.

Wat werkt en hoe werkt dat samen en wat is ervoor nodig? In het kader van mijn studie *Master Social Work* onderzocht ik dit via praktijkgericht onderzoek. Ik bekeek het vraagstuk vanuit verschillende perspectieven en betrok daarbij cliënten, vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en professionals. Het onderzoek leverde aanbevelingen op voor de organisatie, voor teams, voor individuen en voor het beroep.

Ontwikkelen en leren

Uit (ander) onderzoek blijkt dat professionals al veel kennis hebben, maar zich daar niet altijd bewust van zijn (Freire, 2009). Het bewust maken van ervaringen en delen van resultaten draagt bij aan leren en ontwikkelen (Kwakman, 2003; Ardon, 2015). De kennis uit dit onderzoek levert een bijdrage aan het verder ontwikkelen en professionaliseren van de beroepspraktijk.



Doet u mee?

Bewust maken van al aanwezige kennis helpt dus bij het leren. Wilt u meedoen met een klein experiment? Ik wil u graag uitnodigen om, voor u verder leest, de volgende drie vragen te beantwoorden.

Wat denkt u dat blijkt uit dit onderzoek? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. U kunt ook zelf antwoorden bedenken.

1. Wat is een succesfactor voor samenwerking?

- a. Als er een klik is
- b. Wanneer rollen en taken zijn afgestemd
- c. Wanneer de professional de vrijwilliger uitlegt hoe het moet

2. Wat geeft spanning of belemmert de samenwerking?

- a. Wanneer er te weinig informatie wordt gedeeld
- b. Als je elkaar complimenten geeft
- c. Als je cadeautjes aanneemt van cliënten

3. Hoe kan het samenwerken ondersteund worden?

- a. Ruimte hebben voor samen leren
- b. Elkaar leren kennen
- c. Vrijwilligers leren om taken van professionals over te nemen

Wilt u weten welke antwoorden juist zijn?

Lees dan verder en zoek antwoorden in deze verkorte versie van het onderzoeksrapport.

Liever het hele rapport lezen?

Of heeft u een reactie of vragen over het onderzoek?

Stuur dan een e-mail naar t.suidman@vitras.nl.

Thérèse Suidman, juni 2016

Inhoudsopgave

1. Het onderzoeksplan	6
1.1. Aanleiding voor het onderzoek	
1.2. Focus	
1.3. Doel- en vraagstelling	
1.4. Onderzoeksopzet	
2. Ervaringen met samenwerken	8
2.1. Ervaringen per deelvraag	
2.2. Ervaringen begrijpen	
3. Conclusies	11
3.1. Succesvol samenwerken	
3.2. Voorkomen spanningen	
3.3. Wensen in het samenwerken en leren	
4. Aanbevelingen	12
4.1. Voor de organisatie	
4.2. Voor teams	
4.3. Voor individuen	
4.3. Voor het beroep	
Literatuur	14

1. Het onderzoeksplan

1.1. Aanleiding voor het onderzoek

De rol van vrijwilligers in Zorg en Welzijn blijkt steeds meer te verschuiven. Er worden sterke vrijwilligers gezocht voor het invullen van werkzaamheden die een professional niet langer kan bieden (Bochove, Verhoeven & Roggeveen, 2013). De overheid ziet voor vrijwilligers een belangrijke rol weggelegd. Maar ook als er sterke vrijwilligers zijn, blijft kennis en inzet van professionals gewenst (Bochove, Verhoeven & Roggeveen, 2013). Professionals vragen zich af wie welke taken dan doet, hoe je dat samen doet en wat dat dan voor de cliënten betekent. Wordt de cliënt nog goed geholpen? Raken vrijwilligers niet overbelast? En stel dat er iets misgaat, wie krijgt er dan de schuld? Wie is er dan verantwoordelijk? Er is daarom ook aandacht nodig voor morele dilemma's zoals 'wanneer grijp je in en wanneer ga je op je handen zitten' (Kwekkeboom, 2010). Gestelde vragen zijn niet eenvoudig te beantwoorden omdat er verschillende belangen zijn. Wanneer Vitras bovendien onvoldoende kan verantwoorden dat professionals samenwerken met vrijwilligers, bestaat de kans dat financiers in de toekomst andere aanbieders van Zorg en/of Welzijn kiezen die dat beter kunnen. Alles bij elkaar genomen is het belangrijk om zicht te krijgen op hoe het samenwerken nu werkt en hoe de praktijk verder ontwikkeld kan worden. Dat gegeven vraagt om een onderzoek in de beroepspraktijk, waarbij aandacht is voor verschillende perspectieven.

1.2. Focus

Het onderzoek vindt plaats in de beroepspraktijk van het maatschappelijk werk van Vitras waar burgers, met complexe vragen, om hulp vragen. Bij complexe hulpvragen spelen meerdere vragen op diverse leefdomeinen, die om verschillende aanpakken vragen. Bij dit soort vragen zie je dat professionals vrijwilligers betrekken bij het geven van hulp.

1.3. Doel- en vraagstelling

Het praktijkgericht onderzoek levert kennis op over samenwerking tussen maatschappelijk werkers en vrijwilligers, in de hulp aan cliënten van Vitras. Verhelderd wordt wat betrokkenen hierin als succesvol of belemmerend ervaren. Het onderzoek levert daarnaast kennis op over hoe cliënten, die meedoen aan dit onderzoek, deze hulp van professionals en vrijwilligers samen ervaren. Ook wordt duidelijk wat de vrijwilligers en professionals in dit samenwerken nodig hebben en hoe ze hierin met elkaar kunnen leren. Het onderzoeksrapport wordt aan professionals, managers en de bestuurder van Vitras aangeboden. Dit kan gebruikt worden voor het verder vormgeven en ontwikkelen van de samenwerking.

De kennis wordt verkregen via een aantal deelvragen:

1. Wat vinden de betrokkenen goed gaan in de samenwerking?
2. Wat zijn volgens de betrokkenen de succesfactoren van deze samenwerking?
3. Welke spanningen en dilemma's ervaren betrokkenen in de samenwerking?
4. Wat zijn, volgens de betrokkenen, de belemmerende factoren in deze samenwerking?
5. Welke wensen hebben betrokkenen in het vormgeven van de samenwerking?
6. Wat is er nodig om vorm te geven aan leren en co-creëren in het samenwerken?

1.4. Onderzoekopzet

Er is gekozen voor een kwalitatief, praktijkgericht onderzoek. Om de eerste vijf deelvragen te beantwoorden zijn in totaal 16 interviews afgenomen met cliënten, vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en professionals. Deelvraag zes is beantwoord via een groepsinterview (focusgroep) met vrijwilligers en een groepsinterview met professionals. De resultaten uit de interviews zijn ook in

deze bijeenkomsten besproken en verder aangevuld. Literatuurstudie hielp de bredere context in beeld te krijgen. Literatuurstudie hielp ook om concepten te identificeren die behulpzaam waren bij het analyseren van de data.

2. Ervaringen met samenwerken

In de volgende tabel zijn de resultaten per deelvraag samengevat. In het onderzoeksrapport en bijlagenboek zijn de ervaringen verder uitgewerkt.

2.1. Ervaringen per deelvraag

Zie hiervoor tabel 1 op de volgende twee pagina's.

2.2. Ervaringen begrijpen

Roltheorie kan helpen om de ervaringen uit het onderzoek te begrijpen: wat gebeurt er als rollen veranderen? Er kan een rolconflict of rolverwarring zijn over wat goed is om te doen. Roluitvoering kan verschillen: de aanpak van professionals en vrijwilligers verschilt, wat spanning kan geven. Professionals verwachten soms hetzelfde van vrijwilligers als van zichzelf, wat niet reëel is. De vrijwilliger is er voor de cliënt, niet voor de professional. Dat is tegelijk een rolvoordeel: de vrijwilliger is nabij en heeft meer tijd. De professional is expert en kan helpen bij ingewikkelder vragen. Dat moet ook zo blijven, in die zin wordt gepleit voor rolbehoud en voor een duidelijk onderscheid in rollen en taken. Maatschappelijke opvattingen, persoonlijke gevoelens en verschillende logica's kunnen ook schuren: er kan bijvoorbeeld verschil van inzicht zijn in hoe je goed helpt. Maar vrijwilligers zijn geen professionals en willen dat ook niet worden, zij willen graag ruimte voor hun eigen wijze van handelen.

Tabel: samenvatting resultaten per deelvraag.

Ervaringen met wat goed gaat en ervaren succesfactoren	
1. Een juiste match	Meespeelt: de vraag, behoeftes en voorkeuren van de cliënt en de motivatie, voorkeuren en competenties van de vrijwilliger. Een vrijwilliger voelt meer nabij. Of er sprake is van een 'klik', wordt pas echt duidelijk als men elkaar ontmoet en leert kennen.
2. Helderheid over rollen en taken	Duidelijkheid over ieders rol en taak is belangrijk: wie komt waarmee en met welk doel helpen? Bij wie moet je zijn voor welke vraag?
3. Korte lijnen en afstemmen	Elkaar kennen, korte lijnen en goed bereikbaar zijn voor vragen of afstemming, is belangrijk in de samenwerking.
4. Aandacht hebben voor elkaar	Het gaat hier om: respect, waardering en contact voor samen uitwisselen. En zo nodig om het geven van ondersteuning aan de vrijwilliger of samen de voortgang bespreken.
Ervaren succesfactoren (vervolg)	
5. Aanwezigheid competenties	Er is een voorkeur voor 'stevige' vrijwilligers met, voor de (deel-)vraag relevante competenties wat betreft houding, vaardigheden en/of kennis om cliënt met complexe vragen te kunnen helpen. Leren door samenwerken wordt ook als succesfactor ervaren, wat twee kanten opwerkt. De vrijwilliger leert bijvoorbeeld hoe om te gaan met lastig gedrag, de professional dat een niet-professionele aanpak ook kan werken. Scholing kan, indien gewenst, competenties versterken.
6. Begrenzing	Bespreek samen de grenzen van vrijwillige inzet: wat kan, mag en wil de vrijwilliger doen of moet hij laten? Begrenzen gaat ook over veiligheid, zowel fysiek als emotioneel. En over hoe om te gaan met persoonlijke gegevens.
7. Samenwerken met een vrijwilligerscoördinator	Verbindt het professionele en het informele perspectief. Levert professionele kwaliteit in matching en begeleiding. Dit geeft ruimte aan professionals en vrijwilligers voor (op meer gelijkwaardige basis) samenwerken.
8. Successen delen	Wanneer men plezier heeft en successen deelt, stimuleert men elkaar en cliënten. Vooral zichtbaar in samenwerking in een groepsaanpak.
Ervaren dilemma's of spanningen	
9. Grensdilemma's	Waar ligt de grens? Hoe spreek je elkaar aan? Wanneer is iets te veel? Grijp je in, houd je vast of laat je (helemaal) los? Hoeveel ruimte krijgt de vrijwilliger? Afweging verschilt per situatie.
10. Rolspanningen	Twijfels over competenties of wijze van aanpak; Botsende waarden en normen; Verschil in opvatting over roluitvoering. Ervaren belasting door verhalen cliënt of dreigend loyaliteitsconflict als professional vragen stelt over cliënt aan de vrijwilliger.

11. Informatiebeperking	Hoeveel informatie hebben vrijwilligers nodig en mogen of moeten ze weten om de cliënt te gaan helpen? Vrijwilligers hebben niet alle informatie maar horen en zien vanuit hun rol zoveel, dat ze soms niet weten wat te doen of er zelfs wakker van liggen.
12. Agendadruk	De professional heeft of neemt door agendadruk minder tijd voor contact, afstemming, overleg of aandacht voor zowel cliënt als vrijwilliger, terwijl er wel behoefte aan kan zijn.
Ervaren belemmerende factoren	
13. Een mislukte match	Als er geen goede overdracht is of een ongemotiveerde cliënt, kan de match mislukken of niet tot stand komen
14. Stoppen van hulpverlening	De vrijwilliger kan ermee stoppen, o.a. bij te veel spanning, overvraagd worden, teleurgesteld raken, zelf problemen hebben of te complexe problemen cliënt. Kan ook vanwege werk of opleiding.
15. Grensoverschrijding	Wanneer vrijwilliger teveel doet of verkeerde adviezen geeft of als professional teveel doet vanwege onvoldoende vertrouwen in (capaciteiten van) de vrijwilliger
16. Afstemtekort	Onvoldoende afstemmen wie met wie, wanneer, over wat overlegt of bereikbaar is
Wensen in samenwerken	
17. Meer afstemmen	Zowel in de hulpverlening zelf (o.a. rol- en taakverdeling) als tussen organisaties (randvoorwaarden)
18. Meer aandacht voor elkaar	Oog en oor voor verhalen, signalen, dilemma's over en weer afhankelijk per situatie en per persoon. Waardering vrijwilligers. Facilitering tijd en ruimte hiervoor.
19. Leergelegenheid	Vrijwilligers willen iets leren <i>als dat nodig is</i> : via scholing of in de praktijk. Professionals leren ook van samenwerking met vrijwilligers en kunnen zelf scholing geven.
Ideeën voor co-creatie en leren	
20. Leer elkaar kennen	Neem hiervoor tijd, vertel over je toegevoegde waarde voor de cliënt en samenwerking. Minimaal nodig op professioneel- vrijwilligerscoördinator niveau.
21. Geef samenwerken vorm	Zowel individueel als in een groepsaanpak rol-en taakverdeling, tijd en aandacht geven, en goede ervaringen delen e.d. Op organisatieniveau gaat het o.a. over afspraken over matching, randvoorwaarden en begeleiding.
22. Ondersteun het samenwerken	Via (zelf gemaakte) instrumenten, zoals een checklist met aandachtspunten voor samenwerking, overzicht van organisaties met contactpersonen en afspraken.

3. Conclusies

3.1. Succesvol samenwerken

Ingrediënten van succesvol samenwerken zijn samen te vatten in drie thema's:

- 1) Aandachtig afstemmen
- 2) Kwaliteitsgaranties
- 3) Competenties

Er is aandacht nodig voor afstemming, rol- en taakverdeling, korte lijnen, begrenzing en waardering van elkaars inbreng. Wanneer vrijwilligers competent zijn voor de (deel-)taak waarmee ze helpen geeft dat cliënten en professionals vertrouwen dat het goed komt. Een professioneel vrijwilligerscoördinator kan zorgen voor een juiste match, ondersteuning, scholing en andere randvoorwaarden, dat geeft garanties voor kwaliteit. Als een professionele organisatie zelf vrijwilligers aan zich wil binden, is ook aandacht voor deze randvoorwaarden nodig.

3.2. Voorkomen spanningen

Spanningen en belemmeringen komen voor in de vorm van:

- 1) Grensperikelen
- 2) Roldynamiek

Voor professionals kan het lastig zijn om een stap achteruit te doen en zaken over te laten aan vrijwilligers, dat kan voelen als dé-professionalisering (Hojtink, 2012; Spierts, 2015). Het is niet lastig omdat ze het niet willen, integendeel, alle professionals zien het nut en de meerwaarde van vrijwillige inzet. Het moeite hebben met loslaten kan begrepen worden vanuit vakmanschap, waarbij men zorgvuldig afweegt of het goede wordt gedaan en of het werk goed wordt gedaan (Jagt, 2015). Vrijwilligers zijn, wettelijke regelgeving daar gelaten, niet aan dezelfde deskundigheidsregels gebonden, zij willen de ander gewoon zo goed mogelijk helpen. Dit

kan wel eens wringen met wat professionals vinden dat goed is en waar de grens ligt. Loyaliteitsconflicten liggen op de loer wanneer professionals gaan verwachten dat vrijwilligers over de hulp met hen praten, terwijl vrijwilligers er zijn om naast cliënten te staan en hen te motiveren dingen zelf te doen of bespreekbaar te maken. Er is een balans nodig tussen aandacht geven en loslaten. Elkaar vertrouwen, elkaar waarderen en tijd nemen voor afstemmen en informatie delen blijkt daarbij van belang.

3.3. Wensen en mogelijkheden in samenwerken en leren

Elkaar leren kennen, meer afstemmen, aandacht voor elkaar en ruimte voor leren, zijn wensen in leren en samenwerken. Kanttekening daarbij is dat vrijwilligers alleen willen leren als dat voor hen nodig is. Het samenwerken en samen leren kan ondersteund worden via (zelfgemaakte) instrumenten en door het maken van afspraken op zowel casus- als organisatieniveau. Via leren en réprofessionaliseren, kunnen professionals een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de Body of Knowledge van het sociaal werk (Kwakman, 2003; De Jonge, z.d.).

4. Aanbevelingen

Voor de organisatie

1. **Begin met een visie** waarbij ook aandacht is voor de toegevoegde waarde van vrijwillige inzet.
2. **Maak vrijwilligersbeleid** met aandacht voor randvoorwaarden zoals privacy, aansprakelijkheid, matching, begeleiding, verantwoordelijkheden en de grenzen van vrijwillige inzet.
3. **Verken grenzen:** wettelijk, functioneel, relationeel en persoonlijk.
4. **Faciliteer samenwerking.** Manager kunnen een belangrijke rol vervullen in de verbindingen tussen organisaties en tussen (beleids-)ontwikkelingen en werkvloer.

5. **Geef ruimte aan leren en innoveren:** Wissel opvattingen, ideeën en meningen uit, wees je bewust van je eigen aannames en geef ruimte aan samen (anders) doen en uitproberen.

Voor teams

- 6) **Ga 'op verkenning':** krijg zicht op verschillende partijen en organisaties in je gemeente, organiseer ontmoetingen, wissel expertise uit, leer elkaar kennen.
- 7) **Ontwikkel en benut goede voorbeelden.** Resultaten uit dit of ander onderzoek kan een inspiratiebron zijn om mee uit te proberen of zelf (verder) te ontwikkelen.
- 8) **Bespreek en deel ervaringen:** uitwisseling en betekenisgeving stimuleren het ontwikkelproces.

Voor individuen

- 9) **Samenwerken: gewoon doen!** Ga niet wachten tot alles voor je geregeld is. Samenwerken leer je niet uit een boekje, daar moet je ervaring mee opdoen.
- 10) **Pas op voor valkuilen,** ga er niet van uit dat het met het verdelen van rollen en taken wel klaar is. Samenwerken heeft aandacht nodig, al is het maar af en toe en maar even.
- 11) **Benut en deel je praktijkervaring voor (samen) leren.** Daar leer je het meest van.
- 12) **Spreek je uit:** deel positieve en moeilijke ervaringen, ontwikkel samen de beroepspraktijk.

Voor het beroep

- 13) **Expliciteer competenties voor samenwerken:** welke kennis, vaardigheden en houding is nodig?
- 14) **Duidelijker positioneren:** wat is de toegevoegde waarde van de sociale professional? Kennis uit dit onderzoek kan een bijdrage leveren aan dit debat en mogelijk ook een bijdrage leveren aan legitimering van het veranderende professioneel werk, dat nodig zal blijven om burgers met complexe hulpvragen te ondersteunen.

Literatuur

- Ardon, A. (2015). *Ontketen vernieuwing! Blokkades wegnemen en beweging creëren*. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Business Contact.
- Bochove, M. Van, I. Verhoeven en S. Roggeveen (2013). Sterke vrijwilligers, volhardende professionals. Nieuwe verhoudingen door de wmo. In: T. Kampen, I. Verhoeven en L. Verplanke [red.] *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep. p. 187-203.
- Freire, P. (2009). Pedagogy of the Oppressed. A brief excerpt of the content of Chapter 2. In: *Race/Ethnicity: Multidisciplinary Global Contexts*. Volume 2, Number 2, Spring 2009, p. 163-174. Gevonden op 9 mei 2016 op muse.jhu.edu/article/266914.
- Hoijtink, M. (2012). Toegeëigend 'professionaliseren' graag! In: *Maatwerk. Vakblad voor professionals in sociaal werk*. Nummer 4, augustus 2012, p.5. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Jagt, N. (2015). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Positionering, taken en competenties van het beroep maatschappelijk werker*. Utrecht: Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers/nvmw.
- Jonge, De E. (z.d.). *Sociaal werk als professie*. Utrecht: Movisie. Gevonden op 22 december 2015 op bodyofknowledgesociaalwerk.nl/sociaal-werk-als-professie.
- Kwakman, K. (2003). *Anders leren, beter werken*. Lectorale rede. In verkorte vorm gepresenteerd tijdens het symposium van het lectoraat 'Professionalisering van agogische beroepen en vaktherapeuten in de gezondheidszorg' op 19 juni 2003 te Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen Faculteit Gezondheid, Gedrag en Maatschappij. Gevonden op 14 mei 2016 op www.lectoraten.nl/publicatie/147/anders-leren-beter-werken/download.
- Kwekkeboom, dr. ir. M.H. (2010). *De verantwoordelijkheid van mensen zelf. De (her)verdeling van de professionele hulpverlening*. Amsterdam: hva Publicaties.
- Spierts, M (2015). *Sociale professionals in 2020. Een toekomstagenda voor Movisie-vakmanschap*. In opdracht van Movisie. Utrecht: Movisie.

ANTWOORDEN (, 28 EN
3C KOMEN NIET VOOR
IN DIT ONDERZOEK

Colofon

© juni 2016

Verkorte versie masterthesis 'Hoe werkt dat samen?'

Tekst: Thérèse Suidman

Vormgeving: Werkplaats Amsterdam

Vitras: www.vitras.nl