

LILIAN LINDERS, DANA FERINGA,
MARIANNE POTTING & MARJA JAGER-VREUGDENHIL (RED.)

TUSSEN REGELS EN VERTROUWEN

VERANDERENDE ROLLEN
IN DE VERZORGINGSSTAAT

Tussen regels en vertrouwen

Tussen regels en vertrouwen

Veranderende sociale rollen in de verzorgingsstaat

*Lilian Linders, Dana Feringa, Marianne Potting &
Marja Jager-Vreugdenhil (red.)*

Deze publicatie is mede tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS in het kader van de Werkplaatsen sociaal domein



Eerste druk september 2016

© 2016 de auteurs | Uitgeverij Van Gennep
Nieuwezijds Voorburgwal 330, 1012 RW Amsterdam

Drukwerk Bariet, Steenwijk

ISBN 9789461644428 | NUR 740

www.uitgeverijvangennep.nl

Inhoud

VOORWOORD 7

1. Inleiding | Op zoek naar nieuwe verhoudingen 9
Lilian Linders, Dana Feringa, Marianne Potting & Marja Jager-Vreugdenhil
2. Spanningen in het sociale domein: een conceptueel kader 17
Marja Jager-Vreugdenhil, Lilian Linders, Dana Feringa & Marianne Potting
3. Dilemma's van inzet vrijwilligers als methodiek in de zorg 27
Mariëlle Verhagen
4. De oudere als 'nieuwe vrijwilliger' 43
Chantal van Lieshout & Marianne Potting
5. Een 'maatje' is geen klassieke vrijwilliger 61
Michelle van der Tier
6. Burgerinitiatief om burger te activeren 79
Alke Haarsma & Marja Veenstra
7. Het ongemak van de voedselbanken 93
Lia van Doorn & Sabrina Keinemans
8. Ook de Wmo-raden transformeren 107
Irmgard Tummers
9. Jonge moeders: verantwoordelijk en zelfstandig 123
Marijke Sniekers

10. Professionals en sociale netwerken werken samen 135
Marijke Loerts / Charlotte Vissenberg & Lineke Verkooijen
 11. Jeugdhulpverlening, landschap van uiteenlopende emoties 147
Dana Feringa, Jitske van der Sanden & Floor Peels
 12. Eerste reacties van sociale professionals op de transitie 161
Elke Pruim
 13. Ruimte voor reflectie: sociale rechtvaardigheid in tijden van transitie 173
Peter van Zilfhout & Lilian Linders
 14. Dynamiek in het sociale domein 187
Marianne Potting, Lilian Linders, Dana Feringa & Marja Jager-Vreugdenhil
- OVER DE AUTEURS 197

Voorwoord

Deze publicatie laat een dwarsdoorsnede zien van sociale praktijken in Nederland op dit moment en van de reële worstelingen die de mensen in die praktijken doormaken. In de hierna volgende hoofdstukken komen degenen aan het woord om wie het gaat: cliënten, vrijwilligers en professionals. Hun uit het leven gegrepen verhalen verhelderen de knelpunten waarmee de sector te maken heeft nu de hele organisatie van het sociale domein op de schop is gegaan. We zien hoe het nieuwe beleid van de participatiesamenleving uitwerkt in de dagelijkse praktijk. Met deze verhalen leveren we een bijdrage aan de zoektocht naar hoe de dynamiek van informele en formele zorg en de daarmee samenhangende sociale rollen, regels, emoties, aannames en verwachtingen zich tot elkaar verhouden.

Naast het opleiden van professionals doen hogescholen wetenschappelijk praktijkgericht onderzoek. Dat vindt plaats in de praktijk, voor de praktijk en meestal ook met de praktijk. Deze praktijken zijn altijd divers en uniek, maar we zien ook overeenkomsten waardoor de ene praktijk kan leren van de andere. De verhalen in dit boek zijn de neerslag van de samenwerking tussen verschillende Nederlandse hogescholen en hun onderzoekscentra. De onderzoeken vonden plaats in de roerige tijden van de transities: de invoering van de nieuwe Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo), de Wet langdurige zorg (Wlz), de nieuwe Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet Passend Onderwijs. Deze wetten brengen belangrijke veranderingen teweeg in de lokale aansturing en inrichting van het sociale domein, hetgeen leidt tot nieuwe verhoudingen tussen overheden, instellingen, individuele mensen en de verbanden waarvan zij deel uitmaken.

Dit boek is bestemd voor een breed publiek. Dat zijn allereerst de (toekomstige) sociale professionals. Professionals die moeten voorzien in de impliciete en expliciete ondersteuningsbehoefte van mensen zonder direct de regie bij hen weg te nemen. Professionals die zich tegelijkertijd moeten

verhouden tot de individuele context van mensen en de brede context en sociale veranderingen waarin maatschappelijke ondersteuning plaatsvindt. Daarbij gaat het om zowel de meer traditionele specialistische professional als de nieuw opkomende professional die outreachend is, kan meebewegen en een brede, generalistische kennis heeft. Maar dit boek is ook bedoeld voor beleidsmakers van overheden en instellingen die mede bepalen wat men van sociale professionals en burgers mag verwachten en welke taken zij krijgen. Tot slot is dit boek er voor burgers die – wellicht tegelijkertijd – rollen als vrijwilliger, cliënt, mantelzorger, raadslid of wijkarchitect vervullen.

Een belangrijk kenmerk van de beschreven praktijken is anonimisering. De bevindingen in dit boek leunen zwaar op empirisch materiaal dat voortkomt uit verschillende onderzoekspraktijken. Deze noemen we niet met naam en toenaam. De betrokken organisaties en respondenten deelden een leerproces met ons en stelden zich daarbij transparant en kwetsbaar op. We zijn hen daarvoor veel dank verschuldigd; zonder hen hadden we dit hele verhaal niet kunnen vertellen. Tevens kwam dit boek tot stand met hulp van financiering in het kader van de Wmo Werkplaats Noord-Brabant Fontys. We danken het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor de steun. Tevens danken wij Marcel Ham voor het creatieve meedenken. Daarnaast bedanken wij Fontys Hogeschool Sociale Studies, Zuyd Hogeschool, faculteit Sociale Studies en Educatie en Hogeschool Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken dat ze ons in de gelegenheid stelden dit boek tot stand te brengen.

Lilian Linders

Dana Feringa

Marianne Potting

Marja Jager-Vreugdenhil

1

Inleiding | *Op zoek naar nieuwe verhoudingen*

LILIAN LINDERS, DANA FERINGA, MARIANNE POTTING &
MARJA JAGER-VREUGDENHIL

Het stof van de transities in de zorg is nog niet helemaal opgetrokken, maar we zien al de contouren van een gedecentraliseerd sociaal domein waarin de betrokken burgers, professionals en gemeenten samen, soms nog wat onwennig, zoeken naar nieuwe manieren om zich tot elkaar te verhouden. Deze zoektocht naar nieuwe verhoudingen wordt ook wel de transformatie genoemd, een ideologische langetermijnverandering in de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning, waarbij een grotere rol dan voorheen is weggelegd voor burgers, hun sociale netwerken en de samenleving als geheel. Deze transformatie vraagt niet alleen om ander professioneel handelen, maar ook om een attitudeverandering van alle betrokkenen: burgers, vrijwilligers, professionals in de zorg, beleidsmakers en overheid. Waar het overheidsbeleid eerst erop was gericht om voor burgers te zorgen van de wieg tot aan het graf, vereist de huidige transformatie van burgers om ondersteuning eerst zo veel mogelijk zelf te regelen, al dan niet in samenwerking met mensen uit hun eigen sociale netwerk en andere vrijwilligers. Pas wanneer ondersteuning niet in de eigen kring wordt gevonden, kan de burger een beroep doen op formele zorg. Daarbij hebben de collectieve formele voorzieningen, voor bijvoorbeeld vervoer of maaltijden, de voorkeur boven individuele voorzieningen. Dat laatste vaak uit kostenoverwegingen. De overheid zet kortom een stap terug, de burger is meer dan voorheen aan zet en de professional dient de regie over processen van maatschappelijke ondersteuning meer met de burger te delen. Dat betekent een andere verhouding tussen formele en informele zorg en vereist een andere manier van denken en werken. Wetswijzigingen of beleidsnota's alleen brengen zo'n verandering niet tot stand. Sociale professionals, burgers en gemeenten spelen daarin allemaal een belangrijke actieve rol.

Hoe geven we vorm aan nieuwe rollen?

Wanneer we het hebben over nieuwe verhoudingen in het samenspel van formele en informele zorg, gaat het feitelijk over veranderingen van sociale rollen en de daarbij horende regels. Dat betekent ook dat het gaat om veranderingen in de emoties, aannames en onderlinge verwachtingen die bij die rollen en regels horen. Bij het realiseren van zorg en welzijn wordt van alle betrokkenen verwacht dat ze zich op een nieuwe manier ten opzichte van elkaar positioneren. De praktijk leert dat zij inderdaad in beweging zijn, maar niet allemaal even snel of precies dezelfde kant op, en dat de spelers vaak (schijnbaar) onverenigbare verwachtingen van elkaar hebben (Linders & Feringa, 2014). Doordat de stap van beleid naar praktijk nog niet geheel is uitgewerkt en doorleefd door de verschillende actoren, doet de situatie soms denken aan een toneelstuk waarbij de spelers een script naspelen dat alleen op hoofdlijnen geschreven is zonder dat ze met elkaar besproken hebben op welke manier ieder zijn rol in de betreffende situatie gaat invullen.

In *De Kunst van het Laten* (Linders & Feringa, 2014) – de neerslag van driejarig onderzoek naar de wijze waarop deze nieuwe vorm van maatschappelijke ondersteuning gestalte krijgt in de praktijk – bleek dat professionals, burgers en overheid zoekende zijn naar hun nieuwe rol. Drie dilemma's vallen daarbij in het bijzonder op. Ten eerste blijkt de opdracht aan professionals om de regie bij de burger te 'laten' moeilijk. Professionals zijn gewend om de regie te nemen, diagnoses te stellen en voor burgers te zorgen. Voor burgers op hun beurt is het moeilijk om de regie te krijgen dan wel te nemen. Zij vragen nu juist om professionele hulp omdat zij niet (langer) het gevoel hebben over voldoende kennis of mogelijkheden te beschikken om het probleem zelf op te lossen. Op de tweede plaats blijken professionals op zoek naar een manier om vast te kunnen stellen wat er aan de hand is in een bepaalde situatie zonder er direct een etiket op te moeten plakken via een diagnose. Hoe doe je dat precies, benoemen wat niet naar wens gaat en tegelijkertijd ruimte houden voor alle andere zaken die wel goed gaan? Voor beleidsmakers is van belang dat we gewend zijn dat regels onpartijdig en voor iedereen hetzelfde zijn. Hun dilemma: hoe pas je de regels eerlijk toe en maak je desondanks onderscheid tussen de ene en de andere burger?

Rolverwarring is het derde dilemma. Zowel de burgers in hun uiteenlopende rollen als de professionals en ambtenaren zijn soms onzeker over de positie die zij geacht worden in te nemen in het realiseren van maatschappelijke ondersteuning. Bijvoorbeeld: mag de vrijwilliger de persoon bij wie hij altijd langsgaat nog wel vertroetelen door dingen van hem over te nemen die hij misschien nog wel zelf kan? Wat is je rol als professional nog als vrijwilligers het 'echte' werk overnemen? En welke regels mag je als beleidsmaker of bestuurder nog opstellen als je de regie eigenlijk uit handen wilt geven? Het integreren van deze nieuwe werkwijze en attitude in reeds bestaande werkwijzen is nog niet zo eenvoudig als het lijkt.

Zoals eerder opgemerkt realiseer je veranderingen in verhoudingen tussen formele en informele zorg niet alleen door nieuwe wetten, regels of beleid in te voeren. Om gestalte te geven aan de beoogde transformatie is het van wezenlijk belang om te begrijpen hoe mensen invulling geven aan hun sociale rollen en de daarbij horende regels, en met welke emoties, aannames en onderlinge verwachtingen dat gepaard gaat. Centraal in dit boek staat daarom de vraag hoe mensen in Nederland in hun rol als buurtbewoner, cliënt, ouder, professional, vrijwilliger, beleidsmaker, ambtenaar enzovoorts samen vormgeven aan de nieuwe rollen die ze geacht worden in te vullen. We kijken welke nieuwe sociale regels daarbij gaan gelden, welke verwachtingen en emoties mensen erbij hebben en welke sociale mechanismen dan gaan spelen.

Korte inhoud van dit boek

In de volgende paragraaf staan we stil bij de ontwikkelingen die het sociaal beleid de afgelopen decennia heeft doorgemaakt en hoe die zich verhouden tot de opdracht van sociaal werk. In hoofdstuk 2 presenteren we een aantal theoretische perspectieven over sociale rollen, regels en emoties. Ze vormen de rode draad door dit boek en komen in verschillende gedaanten terug in de tien hoofdstukken die verslag doen van onderzoek naar de dagelijkse praktijk. Deze verhalen, verteld vanuit het perspectief van cliënten, vrijwilligers, gemeenten, en professionals, maken duidelijk hoe alle betrokkenen gestalte

geven aan en soms worstelen met het realiseren van (nieuwe) idealen. De aftrap bij de empirische hoofdstukken wordt gedaan door Mariëlle Verhagen. Zij illustreert in hoofdstuk 3 hoe in een wijksteunpunt de veranderende toestroom van vrijwilligers en de nieuwe eisen die aan hen worden gesteld, de verhoudingen tussen professionals en vrijwilligers beïnvloeden.

Chantal van Lieshout en Marianne Potting laten in hoofdstuk 4 zien hoe de overheid oudere vrijwilligers als ‘zilveren kracht’ wil gaan inzetten. Deze oudere vrijwilligers doen dat allang, maar wel op hun eigen voorwaarden. Hoofdstuk 5 van Michelle van der Tier behandelt de rolverdeling tussen vrijwilligers en maatjes, die vaak diffuus is en tot verwarring en rolconflicten kan leiden. In hoofdstuk 6 beschrijven Alke Haarsma en Marja Veenstra hoe door overheid en professionals opgezette burgerinitiatieven onbedoeld vooral leiden tot toenemende overheidsparticipatie. Lia van Doorn en Sabrina Keinemans geven het podium aan de voedselbanken in hoofdstuk 7. Ze betogen dat voedselbanken, begonnen als burgerinitiatief, door verregerende institutionalisering steeds verder afdrijven van de oorspronkelijke doelen en focus. In hoofdstuk 8 toont Irmgard Tummers dat ook bij Wmo-raden het oorspronkelijke doel van deze vorm van burgerparticipatie uit het vizier verdwijnt. Marijke Sniekers laat in hoofdstuk 9 jonge moeders aan het woord die graag hun eigen verantwoordelijkheid voor hun leven nemen, maar een kwetsbare rol moeten spelen tegenover instellingen om hun zelfstandigheid te realiseren. In hoofdstuk 10 benoemen Marijke Loerts, Charlotte Vissenberg en Lineke Verkooijen randvoorwaarden voor een succesvolle samenwerking tussen formele en informele zorg bij het inzetten van sociale netwerken. Dana Feringa, Jitske van der Sanden en Floor Peels beschrijven in hoofdstuk 11 hoe de beleidsambities in de jeugdhulpverlening tot uiteenlopende emoties bij professionals leiden, en hoe dat hun functioneren beïnvloedt. Deze emoties wortelen in verschillende historisch te duiden opvattingen over burgerschap waarmee de professionals zelf zijn opgegroeid. Eelke Pruijm beschrijft in hoofdstuk 12 de reacties van professionals van verschillende organisaties gericht op samenwerking in de wijk op de toen nog aanstaande invoering van de transitie per 1 januari 2015. De van professionals verlangde veranderingen leidden bij hen vooral tot een gevoel van verlamming.

Na deze verhelderende praktijkverhalen is het in hoofdstuk 13 tijd voor reflectie. Peter van Zilfhout en Lilian Linders pleiten voor een herbezinning op het sociaal werk vanuit een normatief kader. Als sociale professionals minder kunnen leunen op voorgeschreven methoden, wordt het belangrijker dat zij andere instrumenten krijgen aangereikt op basis waarvan ze kunnen beoordelen of ze ‘het goede’ doen. De heroriëntatie van de verzorgingsstaat vraagt in de optiek van de auteurs om een normatieve herinrichting van het beroep. Geïnspireerd door de praktijkverhalen in de voorgaande hoofdstukken laten ze zien dat sociale rechtvaardigheid een waarde is die hoort tot de kern van onze moderne verzorgingsstaat. Sociale rechtvaardigheid kan criterium zijn voor het handelen. De auteurs geven hier handvatten voor in de vorm van een raamwerk dat de sociaalethische kant van de praktijk zichtbaar en bespreekbaar maakt. Het laatste afrondende hoofdstuk reflecteert op de beschreven dynamiek in het sociale domein en laat zien dat de spanningen tussen overheid, organisaties, professionals en burgers kunnen worden verlicht door het vinden van de balans tussen regels en vertrouwen.

Ontwikkeling sociaal beleid: welke verandering wordt beoogd?

In de vele publicaties over de ontwikkeling van sociaal beleid die de afgelopen jaren het licht hebben gezien, is uitgebreid ingegaan op onder meer de beleidscontext en de verwachtingen vanuit het beleid ten aanzien van de ‘nieuwe’ professional (zie bijvoorbeeld Kooiman et al., 2015; Van Doorn et al., 2013; Walraven & Witte, 2015; Wester et al., 2013; Scholte et al., 2012; Berger et al., 2013; Korevaar & Wester, 2012). In deze literatuur kunnen we ook teruglezen dat de beoogde ‘nieuwe aanpak’ niet van vandaag is, maar van langer geleden. Denk bijvoorbeeld aan het streven naar een zorgzame samenleving in de jaren tachtig (Steyaert & Kwekkeboom, 2010). De verwachtingen van het gestalte geven aan de transformatie worden op diverse manieren gekenmerkt, bijvoorbeeld als kantelen van aanbodgericht naar vraaggestuurd, van probleem- naar krachtgericht, van individueel naar contextueel, van organisatie- naar netwerkgericht en van verticale naar horizontale verhoudingen (Kooiman et al., 2015, p. 3). Walraven en Witte

(2015) vatten de doelstellingen van de Wmo samen in vier maatschappelijke doelen: het bevorderen van zelfredzaamheid; het vergroten van participatie en eigen kracht van kwetsbare (groepen) burgers; het stimuleren van actief burgerschap en het verbeteren van sociale samenhang. Deze beleidsverwachtingen voor de praktijk van het sociaal werk fungeren als frames waaruit kan worden afgeleid waaraan 'goed' professioneel handelen, dient bij te dragen en wat 'goed' burgerschap is in de optiek van de overheid.

Met de verschillende decentralisaties komen de verantwoordelijkheid en uitvoering van veel sociaal beleid bij gemeenten te liggen. Ook aan deze transitie kleven verwachtingen. Eén daarvan is het idee dat gemeenten in potentie, meer dan het rijk, mogelijkheden hebben om burgers maatwerk te bieden, omdat elke gemeente anders is, omdat ze meer regie kunnen uitoefenen op de samenwerking tussen lokale instellingen en omdat ze dichterbij de burger staan en daarom beter kunnen aansluiten bij wat er nodig is (zie bijvoorbeeld Wester et al., 2013). Bij veel gemeenten leeft verder de verwachting dat transformeren het beste kan gebeuren door een wijkgerichte aanpak. Sociale wijkteams van verschillend pluimage schieten als paddenstoelen uit de grond. Bovendien is de verwachting dat door de gelijktijdige transitie van verschillende domeinen een efficiëncyslag gemaakt kan worden die enerzijds zal zorgen voor besparingen en anderzijds voor een slankere (en daardoor betere) organisatie van het sociaal domein met minder scherp getrokken scheidslijnen.

Interessant is om bovengenoemde verwachtingenlijsten te vergelijken met wat sociaal werk beoogt. Een belangrijk intrinsiek doel van sociaal werk is immers dat de interventie van professionals iets bijdraagt aan de kwaliteit van leven van individuen en groepen. Voor sociaal professionals zijn thema's als meedoen, zelfredzaamheid, eigen kracht, eigen regie, of samenredzaamheid en cocreatie middelen waarlangs kwaliteit van leven wel of niet kan worden beïnvloed, terwijl diezelfde thema's in het beleid na te streven doelen zijn. Dit levert spanningen op tussen de papieren wereld van beleidsmakers en de wereld van vlees en bloed van sociale professionals en de burgers voor en met wie zij werken. Want waar op papier het streven (de frames) naar het bevorderen, vergroten, stimuleren en verbeteren van zelfredzaamheid, participatie, eigen kracht, actief burgerschap en sociale

samenhang prachtig klinkt, hoeft dat voor specifieke individuen of groepen niet per se bij te dragen aan het creëren of behouden van een in hun perceptie kwalitatief goed leven. Een moeder die na een leven lang zorgen haar kind heeft overgedragen aan een organisatie voor verstandelijk gehandicaptenzorg, is wellicht vooral opgelucht en blij dat haar kind (ook als haar iets overkomt) nu goed en veilig wordt verzorgd. Die moeder is misschien vooral ongerust en geïrriteerd als diezelfde organisatie nu de zorg weer (gedeeltelijk) aan haar teruggeeft en zich als organisatie uit het zorgen terugtrekt. Een ander voorbeeld. Hoewel het beleid ervan uit lijkt te gaan, zijn helaas niet alle gezinnen in Nederland veilige en warme plekken om in op te groeien. Niet elk kind heeft zich geborgen gevoeld, is veilig geweest en heeft een goede band met zijn of haar ouder opgebouwd. De gedachte dat de overheid je kan ‘dwingen’ om voor een ouder te zorgen van wie je je met veel moeite (en wellicht professionele ondersteuning) hebt losgemaakt, is dan een zware last. Beleidsmakers, professionals en burgers staan dan ook voor de opgave om vanuit een meervoudig perspectief te bezien wat het samenspel tussen formele en informele zorg moet opleveren en wat daarbij vanuit de diverse optieken de juiste middelen zijn.

LITERATUUR

- Berger, M., Blaauw, E., & Leeuwen, M., van. (2013). *Generalistisch werken rondom jeugd en gezin. Een analyse van ontwikkelingen, taken en competenties*. In samenwerking met kennis- en praktijknetwerk ‘Generalistisch werken rondom jeugd en gezin’ en ‘Beslissen over hulp’. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
- Doorn, L. van, Huber, M. A., Kemmeren, C., Linde, M. van der, Räkera, M., & Uden, T. van. (2013). *Outreachend werkt!* Utrecht: MOVISIE.
- Kooiman, A., Wilken, J.-P., Stam, M., Jansen, E., & Biene, M. van. (2015). *Leren transformeren. Hoe faciliteer je praktijkinnovatie in tijden van transitie?* Utrecht: Movisie. Korevaar, L. & Wester, F. (2012). Eindrapport Wmo-werkplaats Groningen-Drenthe, 2009, p. 201.
- Linders, & L., Feringa, D. (2014). *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: Movisie.
- Scholte, M., & Sprinkhuizen, A., & Zuithof, M. (2012). *De generalist: de sociale professional aan de basis*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum

- Steyaert, J., & Kwekkeboom, M. H. (2010). *Op zoek naar duurzame zorg, vitale coalities tussen formele en informele zorg*. Utrecht: Movisie.
- Walraven, G., & Witte, T. (2015). *Lerende sociale professionals. Werkboek Wmo-praktijken*. Utrecht: Movisie.
- Wester, F., Biene, M. van, & m.m.v. Margriet Braun en Inge Scheijmans. (2013). *Sturing in de Wmo-praktijk. Op weg naar nieuwe sturingsmodellen in de Wmo*. Utrecht: Movisie.

2

Spanningen in het sociale domein: een conceptueel kader

MARJA JAGER-VREUGDENHIL, LILIAN LINDERS,
DANA FERINGA & MARIANNE POTTING

De spanningen die mogelijk ontstaan wanneer sociale veranderingen worden ingezet, kunnen worden begrepen aan de hand van een aantal concepten uit de sociologie. Het vorige hoofdstuk eindigden we met voorbeelden van dilemma's die in de praktijk ontstaan als meervoudige perspectieven een rol spelen waarbij onverenigbare doelen worden nagestreefd of andere middelen worden gewenst om bepaalde doelen te bereiken. Bij dit meervoudige perspectief horen ook verschillende rollen en regels en daarbij horende emoties, aannames en onderlinge verwachtingen. In dit hoofdstuk schetsen we een conceptueel kader waarmee de spanningen in het sociale domein begrepen kunnen worden.

De regels voor complex gezamenlijk gedrag

In de samenleving bestaan diverse formele en informele sociale structuren die mensen met elkaar vormgeven. Deze structuren zijn in de loop van de tijd ontstaan en blijven zich in de tijd ontwikkelen, ook wel institutionalisering genoemd (Berger & Luckmann, 1966; Zijderveld, 1974). Institutionalisering is het proces waarin mensen samen zoeken naar de standaardisering van complex gezamenlijk gedrag. Of eenvoudiger gezegd, het proces waarin mensen samen bepalen wat de regels zijn van hun samenwerking. Zonder regels weten de verschillende spelers niet wat ze van elkaar kunnen verwachten en hoe de ander zich gedraagt. Neem bijvoorbeeld een voetbalwedstrijd. In deze volkssport weten mensen welk gedrag hoort bij een keeper, een middenvelder, een scheidsrechter of een coach. Hetzelfde geldt voor het gedrag

van een moeder, een echtgenoot, een bakker, een leraar of een politieagent. Zolang het gedrag van bijvoorbeeld een bakker overeenkomt met wat anderen van diens gedrag verwachten, kan het intermenselijke verkeer soepel verlopen. Overigens zijn deze verwachtingen lang niet altijd expliciet of zichtbaar, veel vaker zijn ze impliciet en zijn we ons niet bewust van onze wederzijdse verwachtingen. Dat de verwachtingen er wel zijn, komt precies dan aan het licht wanneer iemand afwijkt van het gangbare patroon. Het verwachtingspatroon volgen vergt geen uitleg, afwijken van het patroon vereist op zijn minst uitleg, motivatie en verantwoording en leidt tot risico van afwijzing en conflict (Potting, 2001).

In de sociologie typeert men deze verwachtingen van de verschillende rollen die mensen kunnen innemen als sociale rollen en de bijbehorende spelregels als sociale regels. Sociale rollen en sociale regels zijn er om duidelijkheid en voorspelbaarheid te geven en om processen efficiënt en effectief te laten verlopen.

Searle (2005) geeft een algemene formule waarin de verhouding tussen sociale regels en sociale rollen tot uiting komt. Sociale regels hebben volgens hem altijd de vorm 'X geldt als Y in context C'. Het zijn regels waarmee zaken of personen een specifieke functie krijgen 'toegekend'. Als het gaat om personen zijn het sociale rollen die worden toegekend: 'persoon X geldt als sociale rol Y in sociale structuur C'. Bijvoorbeeld: 'Mark Rutte geldt als minister-president in Nederland', of 'de moeder van mijn cliënt geldt als mantelzorger in mijn zorgplan'. Bij 'sociale rol Y' horen vervolgens specifieke verwachtingen: men verwacht van persoon X dat hij zich op een bepaalde manier gedraagt. Deze rolverwachtingen kunnen expliciete en formele rechten en plichten zijn, maar het kan ook gaan om meer impliciete en informele onderlinge verwachtingen. Een sociale rol geldt alleen voor de context waarbinnen deze is toegekend. Na verloop van tijd kunnen nieuwe rollen of regels bedacht worden om 'het spel' te verbeteren; denk bijvoorbeeld bij de voetbalwedstrijd aan het invoeren van de buitenspelregel of het instellen van een videoscheidsrechter.

Formele en informele rollen en regels in diverse contexten

In de samenleving zijn processen vaak minder overzichtelijk dan in het voorbeeld van een voetbalwedstrijd, en wel om twee redenen. In de eerste plaats worden sociale regels niet altijd zo formeel en duidelijk beschreven als de posities op een speelveld. Soms wel, een minister heeft wettelijk omschreven rechten en plichten, een postbode krijgt een wijk toegewezen waar hij post moet bezorgen, een leraar krijgt een klas toegewezen en de educatieve opdracht een specifiek deel van het curriculum aan die klas over te dragen. In andere gevallen zijn sociale rollen echter niet zo expliciet benoemd en zijn de bijbehorende rechten en plichten niet formeel vastgelegd. Denk aan de rollen van 'vriend' of 'buurvrouw'. In alle gevallen, ook als er formele taakomschrijvingen zijn, spelen ook informele regels een belangrijke rol. Die informele regels zijn niet formeel vastgelegd, maar daarom niet minder invloedrijk. Zo weten mensen heel goed dat een 'vriend' iemand is die wat voor jou over heeft en voor wie jij ook iets overhebt, en dat iemand die je uitbuit geen goede vriend is. Ook vinden mensen over het algemeen dat een minister zich representatief moet kleden en gedragen; doet hij dat niet, dan ontstaat er discussie over of hij zich wel gedraagt 'zoals het hoort'. De vraag 'hoe het hoort' gaat over rolverwachtingen. Deze hebben een sterk normatief karakter. Het zijn bewuste of onbewuste vertalingen van de sociale regels die gelden in een bepaalde context voor een bepaalde rol op basis waarvan mensen kunnen beredeneren of aanvoeren of iemand zich gedraagt 'zoals het hoort' (zie ook Jager-Vreugdenhil, 2014).

Een tweede reden dat sociale regels en -rollen in de dagelijkse praktijk niet zo eenvoudig zijn als de voetbalspelregels, is dat er sprake is van veel verschillende 'speelvelden', 'sporten' en 'spelregelsets' tegelijkertijd. Een voetbalwedstrijd betreft één duidelijke afgebakende context met bijbehorende regels en rollen. In de praktijk van alledag zijn er diverse contexten die naast elkaar hun eigen serie regels en rollen ontwikkelen. Zo kunnen in de ene modezaak andere formele taken en functies zijn bedacht dan in de andere. Daarnaast kunnen in bedrijven waar in principe dezelfde formele taken en functies gelden toch verschillende informele regels gelden. In het ene bedrijf kan het bijvoorbeeld heel gebruikelijk zijn om de leidinggevende

met 'u' aan te spreken terwijl in een andere organisatie tutoyeren heel gebruikelijk is. Hetzelfde geldt voor landen, sectoren binnen de samenleving, buurten, maar voor ook vriendschappen en relaties (Jager-Vreugdenhil, 2012; Linders, 2010). Deze verschillende 'speelvelden' (contexten) zijn bovendien in de praktijk van elke dag met elkaar verweven. Jager-Vreugdenhil (2012) beschrijft onder andere voor mantelzorgrelaties hoe hierin verschillende contexten gelijktijdig een rol kunnen spelen. Bijvoorbeeld die van twee familieleden van wie de één zorgt voor de ander; die van de professionele hulpverlening die formele zorgtaken regelt voor dit huishouden; die van de zorgorganisatie waar deze professionele hulpverlener werkt; en die van beleidsmakers die betrokkenen in hun beleid bepaalde rollen toedichten in hun zorg en mantelzorg. Wat het nog complexer maakt, is dat mensen ook wisselende rollen in verschillende contexten bekleden. Iemand die mantelzorger is, is ook zelf het kind van iemand, kan ook werknemer, collega, moeder, vrijwilliger et cetera zijn. Als mantelzorgers zich aan de sociale regels van alle sociale rollen tegelijkertijd zouden proberen te houden, is dat vergelijkbaar met gelijktijdig proberen deel te nemen aan een schaakspel en een voetbalwedstrijd en een driegangendiner koken.

Het samenspel tussen formele en informele zorg zou je als (pogingen tot) teamwork kunnen zien, waarbij de spelers nog aan het leren zijn hoe ze zich ten opzichte van elkaar 'horen te' gedragen. Goffman weet de interactie tussen hoe mensen zich gedragen in het bijzijn van anderen treffend te beschrijven als een theaterstuk (Maconis & Plummer, 2002). Zijn dramaturgisch perspectief is heel geschikt om de dynamiek tussen de actoren die samen vormgeven aan zorg en steun in kaart te brengen. In *The Presentation of Self in Everyday Life* (Goffman, 1956) beschrijft hij hoe mensen, als waren zij acteurs, proberen een bepaald beeld van zichzelf op het publiek over te brengen. Mensen nemen een bepaalde pose aan in een situatie naar aanleiding van de waarde die ze aan deze situatie toekennen. De sociale interactie die men met elkaar heeft en de interpretatie daarvan bepaalt welk gedrag iemand vertoont. Waar mensen proberen samen te werken – bijvoorbeeld gemeenteambtenaren, leden van een sociaal wijkteam en bewoners – proberen ze allemaal de situatie te definiëren en vormen ze op dat moment een team op basis van onderlinge afhankelijkheid en wederkerigheid. De regels

die ze met elkaar maken, bepalen samen 'hoe het hoort'. Ze schrijven als het ware een 'script' waarin de onderlinge rolverdelingen beschreven zijn. Een dergelijk script laat wel wat ruimte voor improvisatie binnen het overeengekomen verhaal, maar afwijken van het script en een ander verhaal gaan vertellen is in deze situatie niet toegestaan en leidt tot verwarring, onrust en zelfs het afbreken van het spel (de samenwerking).

In de huidige tijden van verandering zijn de verschillende rollen in het samenspel van formele en informele zorg bepaald geen statische aangelegenheid. 'Omdat hulpvragers op verschillende manieren in een hulpverleningsrelatie staan en daarmee het handelen van een hulpverlener beïnvloeden, moet eenzelfde hulpverlener verschillende rollen kunnen opnemen in relatie tot verschillende cliënten' (Driessens & Van Regenmortel, 2006, p. 231). Elke betrokkene in het samenspel tussen professionals en burgers speelt zijn rol in interactie met een ander. Zowel de hulpverlener, de hulpvragers en de mensen in zijn of haar netwerk bezitten de mogelijkheid om verschillende rollen te spelen en op elk moment in de hulpverleningsrelatie van rol te veranderen (Broderick, 1998). In dit dynamische speelveld beweegt zich de sociale professional.

Hoe we vinden dat we ons moeten voelen en gedragen

Wanneer sociale rollen worden vervuld conform de algemeen heersende sociale regels en de bijbehorende verwachtingen, is er sprake van harmonie. Dit is anno eenentwintigste eeuw een utopie omdat samenlevingen zijn samengesteld uit een diversiteit aan individuen, groepen en gemeenschappen. Denk alleen al aan de stroom mensen die onder meer uit Syrië naar West-Europa trekken om zich daar te vestigen, ook in ons land. Wat gebeurt er als er diverse rolopvattingen en sociale regels samen door één deur moeten? Gaat dat in harmonie met elkaar of ontstaan er dan rolspanningen? En hoe vallen deze spanningen te duiden? Hochschild (1979; 2003) biedt een bruikbaar kader om de samenhang tussen sociale regels (die zij frames noemt), gevoelsregels en emoties gerelateerd aan een specifieke rol te duiden (Linders & Feringa, 2014). Elk mens heeft eigen gevoelsregels die voorschrijven hoe

hij zich tijdens het vervullen van een specifieke rol in een specifieke context behoort te voelen. Deze gevoelsregels (*feeling rules*) worden ingegeven door zogenoemde frames (sociale regels) oftewel de normen en waarden die we meekrijgen als we opgroeien. Deze normen en waarden zijn op hun beurt ingegeven door aanwezige ideologieën in de samenleving en binnen groepen waarvan we deel uitmaken, maar ook door het voorgeschreven beleid waarnaar we moeten handelen. Zo lang onze gevoelsregel overeenkomt met het heersende frame en ons gedrag overeenkomt met onze gevoelsregel, is er sprake van emotionele harmonie.

Ter illustratie van dit conceptueel model geven we een voorbeeld van een vrijwilliger die zorgzaam reddert voor een burger met een verstandelijke beperking en daarop wordt aangesproken door een professional (Linders & Feringa, 2014, p. 17). Voorheen was de vrijwilliger verzorgend vanuit de gevoelsregel dat je er trots op mag zijn een ander te helpen, wat aansluit bij het frame dat je voor een ander hoort te zorgen als dat nodig is. Het feit dat hij een ander vertroetelt (gedrag) en daarmee de ander helpt geeft hem een voldaan gevoel (emotie). In dit voorbeeld zijn het frame, de gevoelsregel, het gedrag en de emoties aan elkaar gelijk, niets aan de hand dus. Maar wat nu als deze vrijwilliger van een professional het verzoek krijgt om niet langer op deze manier voor deze burger te zorgen, omdat dat wat iemand nog zelf kan niet bij hem moet worden weggenomen? In plaats daarvan moet hij de zelfredzaamheid gaan stimuleren (nieuw frame ingegeven vanuit beleid). Het oude frame (dat je voor een ander hoort te zorgen als dat nodig is) komt nog wel overeen met de gevoelsregel van de vrijwilliger (namelijk dat je trots mag zijn op jezelf als je een ander kan helpen), maar niet met het nieuwe frame (zelfredzaamheid stimuleren) noch het gedrag omdat hij niet meer geacht wordt te 'verzorgen'. Dat geeft hem een onvoldaan gevoel (emotie) omdat het van hem verlangde gedrag niet past bij zijn eigen gevoelsregel. Deze emotie kan hij alleen positief ombuigen via het managen en controleren van zijn emoties, dat wil zeggen door emotiewerk – je gevoel aanpassen aan de regels (Hochschild, 1979, 2003).

Ook professionals worstelen met frames en *feeling rules*. Stel je de situatie (ontleend aan De Vries, 2012) voor van een maatschappelijk werker die zichzelf ziet als aanjager van maatschappelijke veranderingen (frame) en buitenge-

woon tevreden (gevoel) is met die rol, en daar ‘mag’ hij ook tevreden over zijn (feeling rule) want hij doet maatschappelijk betekenisvol werk. Vanuit de ‘burgerkrachtbeweging’ ontstaat een nieuw frame, namelijk dat maatschappelijke verandering vanuit burgers zelf moeten ontstaan. De maatschappelijk werker zou zich boos kunnen voelen over deze ombuiging omdat hij meent altijd goed werk te hebben gedaan. Als hij zijn emoties niet kan of wil ombuigen (emotiewerk) in overeenstemming met het nieuwe frame, kunnen er conflicten ontstaan met collega’s (en bijvoorbeeld gemeenteambtenaren) die wel het nieuwe frame omarmen. In zo’n situatie kunnen de frustraties oplopen en wellicht leiden tot ambivalent gedrag ten aanzien van burgers.

Onverenigbare regels bij verschillende rollen

In deze complexiteit ontstaan in de praktijk gemakkelijk diverse typen rolspanningen. Zo ontstaan rolconflicten wanneer vanuit verschillende contexten met elkaar strijdige sociale regels gelden (Biddle, 1986). Dat is bijvoorbeeld het geval als een moeder van een verslaafd kind geacht wordt hem op straat te zetten in het kader van zijn behandelplan. Dat past niet in haar rolopvatting van haar moederrol, en evenmin in de rolopvatting van hoe het betreffende kind de moederrol opvat: een moeder laat haar kind niet in de steek (Claassens, 2014). Een tweede type spanning ontstaat wanneer mensen zoveel rollen tegelijkertijd op zich nemen dat zij daardoor overbelast raken. Dit wordt rolbelasting genoemd. Een derde vorm van rolspanning ontstaat wanneer de opvattingen over de regels tussen mensen blijken te verschillen of wanneer men onzeker is over de regels. Bijvoorbeeld als professionals zich afvragen wat hun rol nog is als vrijwilligers taken uitvoeren die voorheen door hen werden gedaan (Tier & Potting, 2015). Dan is er sprake van rolambigüiteit. Die zal vooral optreden in contexten waarin minder geformaliseerd is. In contexten waarin veel formele regels gelden, is onenigheid over welke regels gelden op te lossen door de formele regels te raadplegen. Wanneer het gaat om contexten met veel informele regels, kunnen de opvattingen over ‘hoe het hoort’ veel gemakkelijker uit elkaar gaan lopen en is er ruimte voor rolambigüiteit.

Belang van bewustwording van huidige dynamiek in sociale domein

De hierboven beschreven theorie is niet nieuw, maar wel van hernieuwd belang voor de complexe opgave van de transformaties in Nederland. Juist omdat het gaat om het veranderen van sociale rollen en regels in complexe, met elkaar verweven contexten, is het wel zeker dat de genoemde spanningen op allerlei manieren zullen optreden. In de komende hoofdstukken laten we zien hoe dat verloopt; hoe belangrijk het is om de spanningen te benoemen om te begrijpen welke dynamiek er is in het sociale domein; en hoe behulpzaam het daarbij is als professionals, beleidsmakers en burgers zich bewust zijn van die rollen en regels en er op een verstandige manier mee omgaan. We hopen eraan bij te dragen dat de transformaties niet leiden tot nog complexere regels, maar tot nuchter nadenken over sociale rollen die mensen goed passen en nieuwe frames die leiden tot ruimte voor een samenleving waarin mensen hun gekozen rollen met wederzijds instemmen kunnen invullen.

LITERATUUR

- Berger, P.L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. Garden City, NY: Anchor Books.
- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual review of sociology*, 12 (67-92).
- Broderick, A. (1998). Role theory, role management and service performance. *Journal of services marketing*, 12(5), 348-361.
- Claassens, H. (2014). Ground control to major Tom ... Herstel vanuit meervoudig perspectief. In L. Linders, L., & Feringa, D. (Eds.), *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. (p. 19-32). Utrecht: Movisie.
- Driessens, K., & Regenmortel, T. van. (2006). *BIND-KRACHT in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus.
- Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. Garden City, New York: Doubleday.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (2003). *The commercialization of intimate life : notes from home and work*. Berkeley: University of California Press.

- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam: UvA.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2014). *Zo hoort het. Sociale regels in een samenleving in transitie*. Lectorale rede. Zwolle: Viaa.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: SdU.
- Linders, L., & Feringa, D. (2014). *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: MOVISIE.
- Macionis, J., & Plummer, K. (2002). *Sociology. A global introduction*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Potting, M. (2001). *Van je familie. Zorg, familie en sekse in de mantelzorg*. Amsterdam: Aksant.
- Searle, J.R. (2005). What is an Institution? *Journal of Institutional Economics* 1 (1), 1-22.
- Tier, M. van, & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen. Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject*. Utrecht: Movisie.
- De Vries, S. (2012). Burgerkracht is miskennen maatschappelijk werk. *Geraadpleegd op 11 november 2015 van www.socialevraagstukken.nl, dossier Burgerkracht*.
- Zijderveld, A.C. (1974). *Institutionalisering. Een studie over het methodologisch dilemma der sociale wetenschappen*. 2^e druk. Meppel: Boom.

3

Dilemma's van inzet vrijwilligers als methodiek in de zorg

MARIËLLE VERHAGEN

‘Vroeger had het de naam niet zo dat je ergens als vrijwilliger werkte. Je deed gewoon wat hand- en spandiensten. Iemand ging bijvoorbeeld elke week koffie schenken in het bejaardenhuis. Maar dat noemde je geen vrijwilligerswerk, dat deed je gewoon. Nu heeft het een naam gekregen. Wat ik grappig vond, is dat ik een tijdje terug hier beneden een poster zag hangen. Daar stond op: “Is vrijwilligen niet iets voor jou?” Het is nou een *werkwoord* geworden’ (55-plus vrijwilligster, spel en ontspanning buurtbewoners).

Deze uitspraak is illustratief voor het accent dat vrijwillige inzet en vrijwilligerswerk sinds de veranderingen in de zorg hebben gekregen. Politiek en beleidsmakers streven naar een participatiesamenleving waarin de focus sterk ligt op participatie, sociale cohesie en de inzet van burgers (Tonkens, 2014; Hurenkamp & Tonkens, 2011). Een belangrijke graadmeter voor maatschappelijke betrokkenheid en burgerparticipatie vormt het verrichten van vrijwilligerswerk (Putnam, 2000; Knulst & Van Eijck, 2003). Volgens het tweejaarlijks ‘Geven in Nederland’-onderzoek is in 2014 ruim een derde van de volwassen bevolking gemiddeld achttien uur per maand actief als vrijwilliger (Bekkers, De Wit, Hoolwerf & Boezeman, 2015). De organisaties waarin ze actief zijn, laten verschillende mengvormen zien in de zeggenschapsverhoudingen tussen vrijwilligers en professionals. Binnen vrijwilligersorganisaties pur sang zijn de vrijwilligers leidend en verrichten beroepskrachten hooguit ondersteunende werkzaamheden zoals coördinatie van de activiteiten, fondswerving, contacten onderhouden met derden en administratieve werkzaamheden. Aan de andere kant van het spectrum is binnen beroepsorganisaties het professionele kader leidend en worden de vrijwilligers voor het merendeel ingezet als assistent van de professionals.

Deze organisatievorm komt vooral voor in de zorg, daar waar organisaties zich richten op dienstverlening aan kwetsbare groepen. Om de kwaliteit van deze dienstverlening zo goed mogelijk te kunnen borgen, zijn professionals hier harder nodig (Bochove, Tonkens & Verplancke, 2014).

De schattingen van het aantal vrijwilligers in zorg en ondersteuning lopen uiteen van 450.000 tot ruim een of twee miljoen, afhankelijk van de gehanteerde definitie en de manier van meten (Schyns, 2015). Vrijwilligers worden over het algemeen gedefinieerd als mensen die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in enig georganiseerd verband. Dit doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie zij bij aanvang geen persoonlijke relatie hebben (RMO, 1997; Bussemaker, 2009; Scholten, Meeuwssen & Berman, 2011). Door de komst van steeds meer vrijwilligers voor wie het vrijwilligerswerk binnen het kader van een maatschappelijke stage of sociale activering valt, voldoet deze definitie niet altijd meer (Scholten et al., 2011). Recente onderzoeken wijzen uit dat de huidige generatie zorgvrijwilligers wordt gekenmerkt door een enorme diversiteit in motieven en vaardigheden. Zorginstellingen blijken relatief gezien meer vrijwilligers met lichte beperkingen aan te trekken dan andere organisaties (Schyns, 2015, p. 174). Tegelijkertijd stellen zorginstellingen steeds zwaardere eisen aan vrijwilligers door transitie, transformatie en bezuinigingen (Van Dam, 2009; Schalk & Bal, 2013). Vrijwilligerswerk wordt in de zorg de laatste decennia steeds meer als methodiek ingezet. Hierdoor is de vraag naar vrijwilligers in de sector sterk gestegen (Van Daal et al., 2005). Uit het meest recente rapport van 'Geven in Nederland' (Beckers et al., 2015) blijkt echter dat het totale aanbod aan vrijwilligers, waaronder ook het aanbod aan vrijwilligers in de zorg, daalt. Dit wordt volgens deze onderzoekers voor een belangrijk deel veroorzaakt door het toenemende beroep van de overheid op burgers op het gebied van burenhulp en mantelzorg. Mensen hebben daardoor minder tijd voor andere vrijwilligersactiviteiten. Voor organisaties kan dit betekenen dat zij meer moeite moeten doen om hetzelfde aantal vrijwilligers binnen te halen en binnen te houden (Bekkers et al., 2015).

Samenvattend kunnen we zeggen dat door maatschappelijke ontwikkelingen ten gevolge van nieuwe wetgeving en bezuinigingsmaatregelen er anders tegen vrijwilligers in de zorgsector wordt aangekeken en dat de

samenwerkingsrelatie met professionals op verschillende manieren onder druk komt te staan. Voor de Wmo-werkplaats Noord-Brabant vormde dit aanleiding voor een verkennend onderzoek naar de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in een wijksteunpunt.

Onderzoek naar kwetsbare relatie vrijwilligers en professionals

Van 2012 tot 2015 zijn twaalf participerende observaties verricht en dertig semigestructureerde interviews gehouden met vrijwilligers, professionals en cliënten over de samenwerking tussen sociale professionals en zorgvrijwilligers in een wijksteunpunt in een voormalige krachtwijk in een grote stad in het zuiden van het land. Professionals van een traditionele zorginstelling voor mensen met een verstandelijke beperking zijn in dit wijksteunpunt gaan samenwerken met vrijwilligers om dagbestedingsactiviteiten te organiseren voor hun cliënten en buurtbewoners met fysieke, psychische of psychosociale beperkingen. De inzet van vrijwilligers vormt een essentiële voorwaarde voor de realisatie van de doelstellingen van het wijksteunpunt. Het kerndoel is het stimuleren van de sociale participatie van deze kwetsbare burgers. Dit wordt bereikt door groepsgerichte dagbestedingsactiviteiten zoals koken, sport, bewegen, spel, ontspanning, handvaardigheid en groenonderhoud. De professionals zijn doorgaans de initiatiefnemers van deze activiteiten en de vrijwilligers ondersteunen en helpen daarbij, maar soms zijn de rollen ook omgekeerd. Dat laatste zien de professionals graag gebeuren: zij stimuleren de vrijwilligers om zelf met ideeën en initiatieven te komen. Professionals werven de vrijwilligers, nemen hen aan op basis van een vrijwilligerscontract met bijbehorende rechten en plichten, ondersteunen hen, dragen zorg voor de continuïteit van de activiteiten, coördineren, formuleren de beleidskaders en leggen aan de gemeente verantwoording af over de kwaliteit van de dienstverlening.

Wij concentreren ons in dit hoofdstuk op de kwetsbaarheid van de onderlinge relatie tussen de professionals en de vrijwilligers en op de vraag hoe deze relatie door beleid en maatschappelijke ontwikkelingen wordt beïnvloed. We hebben vrijwilligers en professionals onder andere gevraagd naar hun visie op hun eigen en elkaars rol binnen het wijksteunpunt en naar hun waardering

van de samenwerking. Daarnaast stelden we vragen in een bredere context: onder andere hoe zij denken dat er in Nederland in het algemeen naar hun rol wordt gekeken en wat zij vinden van de visie die de politiek uitdraagt en omzet in beleid. Zo wordt duidelijk hoe de beleidskaders de attitudes van vrijwilligers en professionals ten aanzien van hun eigen functioneren en dat van de ander beïnvloeden. Daarnaast wordt blootgelegd welke spanningen en morele dilemma's de inzet van vrijwilligerswerk als methodiek met zich meebrengen in het wijksteunpunt.

Professional: moeite met loslaten

Op basis van verschillende onderzoeken beargumenteren De Boer en De Klerk (2013, p. 38) dat het voor professionals in de zorg onwennig en lastig kan zijn als een groeiende groep vrijwilligers taken mag gaan uitvoeren waar de professionals zelf voor zijn opgeleid. Dit hebben wij in ons onderzoek bevestigd gezien; de volgende ontboezeming van een professional dagbesteding van het wijksteunpunt illustreert dit:

‘Twee tot drie jaar geleden begon het. We hadden al langer vrijwilligers, maar toen kwamen er veel meer. Ik dacht, wat komen al die vrijwilligers hier doen in plaats van mij? De vrijwilliger moet het gaan draaien en wij moeten allemaal op de achtergrond. Die vrijwilliger moet het allemaal maar kunnen. Wij moeten er alleen maar zijn als het nodig is. Ik dacht, heb ik daar nu zoveel jaar voor geleerd? Hallo (...), hier heb ik niet zo'n zin in, nee, dat wil ik helemaal niet. Ik wil juist met de cliënten en buurtbewoners bezig zijn en niet met de vrijwilliger. En dan mag ik zeker alleen de shit opruimen of het regelen' (professional dagbesteding wijksteunpunt).

Uit ons onderzoek in het wijksteunpunt blijkt dat de huidige beleidskaders om de regie meer aan de vrijwilliger en mantelzorger over te laten vrij prominent als dwingende opdracht in de hoofden van de professionals zitten. Zij vertellen dat zij moreel gezien wel vinden dat het 'zo hoort', maar dat zij het vaak ook lastig vinden om het initiatief meer aan de vrijwilligers en

mantelzorgers te laten en meer volgend te zijn. We merkten dat de professionals met de inzet van vrijwilligers voor verschillende dilemma's komen te staan, zoals: hoe ga je om met vrijwilligers die niet of minder gemotiveerd zijn; hoe borg je de voortgang van activiteiten als vrijwilligers stoppen; in hoeverre moet je afstand nemen; wanneer spring je in en wanneer niet; moet er een strakke taakverdeling zijn tussen samenwerkende professionals en vrijwilligers? Een professional zegt hierover:

'Ik vind het zo moeilijk. Want we moeten veel meer vragen van buitenstaanders, buiten de zorg. Vrijwilligers, ouders, derden. En ik vind wel dat het ook hoort. (...) Wij willen zo graag heel veel mensen, maar de maatschappij is er niet voor gemaakt om mee te helpen. Je ziet gemotiveerde mensen, maar ook niet-gemotiveerde mensen, want ze moeten dan hier naartoe. (...) Wij (professionals) worden gedwongen om mee te doen. Dat is helemaal niet zo erg. Ik heb er ook helemaal geen moeite mee. Maar nu die andere persoon nog. (...) Het is uiteindelijk de bedoeling dat de vrijwilliger het allemaal doet. Daar is diegene voor aangenomen. Daar gaat het ook allemaal om tegenwoordig. Dus ik mag op een afstand meekijken. (...) Maar goed, de vrijwilliger heeft vragen en heeft cliënten gekregen die met hem moeten werken. En als de vrijwilliger het even niet kan, dan mag ik het oplossen of een van mijn collega's. Dus echt loslaten kunnen wij niet en mogen wij ook niet, want er zijn cliënten bij. En die moeten ook begeleid worden. (...) Als een vrijwilliger vandaag weggaat, heb jij niks. Geen vrijwilliger meer voor cliënten die hier werken voortaan en dan wordt er weer van ons gevraagd om die taken van de vrijwilliger over te nemen. Maar dat is ook niet de bedoeling, want daar zijn we te duur voor. (...) Je moet het allemaal loslaten. De vrijwilligers moeten het allemaal doen. Maar ik denk als ik daar voorbij loop: ik kan alvast koffie zetten voor ze. Als ze dan binnenkomen, kunnen ze verder alles zelf doen. Even zo'n welkom. Kom binnen, de koffie heb ik alvast klaargezet voor jullie. Collega's zeggen dat je dat niet mag doen. Dat komt van bovenaf. Vrijwilligers moeten het van ons overnemen. Ik moet zakelijker worden. Misschien heel stom, maar ik kan zo niet werken. Dat doe ik niet. Het past niet bij me. Wat ik voor hen doe, doen zij voor mij terug. Heel veel terug' (Oudere mbo-professional, intermediair vrijwilligers).

Uit de veelheid aan morele dilemma's in dit fragment valt af te leiden dat de samenwerking met een steeds grotere groep diverse vrijwilligers aanleiding kan zijn tot spanningen tussen vrijwilligers en professionals en tussen professionals onderling. Waar eerder koffie werd benadrukt als middel om vrijwilligers aandacht te geven en aan de organisatie te binden, is voor hen koffie zetten nu een discussiepunt onder collega's (Verhagen, 2014).

De onmisbare vrijwilliger

Politieke kaders, economische en maatschappelijke ontwikkelingen beïnvloeden de attitudes en wederzijdse rolopvattingen van professionals en vrijwilligers (Van Daal et al., 2005). Wij keken hoe dit in het wijksteunpunt verliep. Uit de observaties en de interviews blijkt dat in vrijwel ieders hoofd vrijwilligers als 'onmisbaar' en als 'een noodzakelijke aanvulling op het betaalde werk' worden gezien. Vanuit hun idee dat zij tegenwoordig onmisbaar zijn in de zorg, koesteren de geïnterviewde vrijwilligers de verwachting dat hun aanmelding bijzonder gewaardeerd wordt door een zorginstelling. Zij vinden het niet meer dan logisch dat de organisatie een duidelijke vraag of behoefte paraat heeft, snel reageert op een aanbod van een potentiële vrijwilliger en bij voorkeur overgaat tot een snelle plaatsing (Verhagen, 2014).

Uit eerder onderzoek blijkt dat de afhankelijkheid tussen professionals en vrijwilligers in de zorg steeds onevenwichtiger wordt: vrijwilligers worden in toenemende mate onmisbaar om een minimum aan welzijn voor kwetsbare groepen te kunnen blijven garanderen. Professionals gaan vrijwilligers harder nodig hebben dan andersom (Van Daal et al., 2005, p. 77). Dit zagen wij ook terug in het wijksteunpunt. Een professional formuleert zijn algemene visie op de rol van de vrijwilliger zo:

'Hoe ik die rol zie? Belangrijk, onmisbaar tegenwoordig. Als we geen vrijwilligers hebben, moeten we zelf drie keer zo hard werken. Dat vind ik niet erg, maar daardoor heb je wel minder tijd voor andere dingen en uiteindelijk is de cliënt daar de dupe van' (Professional dagbesteding voor cliënten met een licht verstandelijke beperking).

Uit ons onderzoek blijkt dat vrijwilligers inderdaad worden gezien als een noodzakelijke voorwaarde voor goede zorg. In de literatuur wordt dit de 'instrumentele visie' op vrijwilligerswerk' genoemd (Scholten et al., 2011, p. 20). Het is bekend dat het profiel van de vrijwilliger gekenmerkt wordt door pro-sociaal gedrag en een gedreven moreel plichtsbesef om kwetsbare groepen te helpen of verzorgen. Bij zorgvrijwilligers is die motivatie het sterkst aanwezig (Van der Vaart & Hetem, 2010; Bekkers, 2013; Schyns, 2015). Doordat vrijwilligerswerk nu door alle betrokkenen wordt gezien als noodzakelijk, krijgt het een verplichtend karakter. Bij de vrijwilligers schept het besef 'wij zijn nodig' de verwachting dat zij veel waardering zullen krijgen en direct aan het werk worden gezet. Bij de professionals levert het besef 'wij hebben de vrijwilligers nodig' druk op om de vrijwilligers te werven en aan zich te binden. Een en ander zet de samenwerkingsrelatie tussen professionals en vrijwilligers meer dan ooit onder druk.

De vakkundige vrijwilliger

Vrijwilligers worden niet alleen gezien als waardevol omdat zij een paar noodzakelijke extra handen zijn om het werk te kunnen doen (instrumentele waarde), maar ook omdat zij soms specifieke deskundigheid of vaardigheden hebben die bruikbaar zijn in de zorgsituatie (intrinsieke waarde). Zowel de professionals als de vrijwilligers zelf vinden dat de inzet en eigen deskundigheid van vrijwilligers synergie kan opleveren en een meerwaarde kan hebben voor alle betrokkenen. Een vrijwilligerscoördinator vertelt:

'Ik word altijd heel enthousiast van onze groep vrijwilligers. Ik heb ook met alle vrijwilligers wat. Het heeft een meerwaarde. Zowel de leefwereld van een vrijwilliger als die van de bezoekers van het wijksteunpunt worden verbreed. Bij beide groepen zie ik dat er soms maar een heel klein netwerk is. Dus de vrijwilliger komt brengen en ook halen. Cliënten hebben vaak een heel beperkt netwerk dat vaak voor het overgrote deel uit professionals bestaat. Dat is niet goed. Ik denk dat het heel waardevol is dat ze ook in contact komen met andere groepen. Dus een stukje participatie, integratie.

Je haalt de wereld binnen op een minuscuul stukje. Daardoor ontstaat dat de cliënten die vroeger op straat liepen en niemand gedag zeiden, nu op straat lopen en mensen aanspreken: “Hey, buurvrouw! Vanavond ben ik er weer! Buurvrouw, ik hoorde dat jouw vriend is overleden, ik kom jou even condoleren”. Ook daarin zie je een wisselwerking’ (Coördinator vrijwilligers wijksteunpunt).

De vrijwilligers met specifieke vakkennis en -ervaring zijn een geval apart. De samenwerking tussen hen en de professionele beroepskrachten vraagt om een bijzondere aanpak want als zo’n vakkundige vrijwilliger zich autonoom opstelt, kan de hiërarchie een punt van discussie worden (Van Daal et al., 2005). Dit patroon zagen we ook in het wijksteunpunt, zoals blijkt uit het volgende citaat (vertaald uit het Engels):

‘Voor mij is het makkelijk wat ik doe. Ik ben een kok. Dat is mijn vak. Als ik kook, kun je me helpen op mijn manier. Als je me wilt helpen op jouw manier, dan stoor je me alleen maar. (...) De professionals vragen me hoe je bepaalde recepten maakt. Ik vertel ze dat en zeg ze ook: “Kom op, dat kun je voor de halve prijs doen!” (...) Het kan goedkoper en gezonder. (...) Ik kan er niet goed tegen als een professional me zegt: “We hebben niet veel geld!” Dan denk ik: je hebt geld, maar je gooit het weg! Dat maakt me soms wel kwaad. (...) Ze koken hier nog steeds met Knorr helaas en dat zal altijd wel zo blijven, maar ze gooien nu niet meer zoveel eten weg’ (Jonge Griekse kok, vrijwilligster lunchclub buurtbewoners).

De ‘professionele’ vrijwilliger

De zelfstandige en autonome vrijwilliger, zoals deze Griekse kok, past minder en voelt zich minder op zijn plek bij een vrijwilligersorganisatie die gericht is op dienstverlening aan kwetsbare groepen (Bochove et al., 2014). In het wijksteunpunt zijn ze in de minderheid. Daar is vooral de inhoudelijke expertise van de professionals leidend en heeft de expertise van de vrijwilligers voornamelijk een aanvullend karakter. Dat is historisch zo gegroeid.

Een en ander kan nadelig zijn voor de werkrelatie. Uit de interviews komt naar voren dat de geldende regels en protocollen niet altijd als zinvol worden ervaren. Een vrijwilliger zegt:

‘Ik hou niet van moeilijk doen. Dus dat past bij mij hier. Ze moeten mij hier naar buiten dragen, wil ik hier niet meer komen, hoor. (...) Ja, als ze allemaal met van die absurde regels komen, dan ben ik de eerste die stopt!’ (Oudere vrijwillige kok, horecaploeg dagbesteding).

De professionals hebben meer behoefte aan vrijwilligers die als een verlengstuk van henzelf kunnen opereren. Op de vraag naar de ideale vrijwilliger, antwoordt een ambulante professional die vanuit het wijksteunpunt werkt:

‘Iemand die gewoon heel attent en alert is en die oplet. Meedoet, openstaat voor alles. Iemand die iets durft te zeggen of ook echt vragen stelt. Die naast de professional staat. Dat is voor mij prettig’ (Jonge ambulante hbo-professional).

Professionals willen een vrijwilliger die gevoel heeft voor de cliënt, die kan signaleren, die zaken bespreekbaar maakt en die zelfstandig activiteiten kan uitvoeren met oog voor groepsdynamiek. Zo’n vrijwilliger kost namelijk minder tijd en aandacht. De praktijk leert dat slechts een enkeling in de buurt komt van dit type ideale vrijwilliger. Een professional merkt op dat ze dan eigenlijk zoeken naar:

‘Vrijwilligers die meer gespecialiseerd zijn in dit soort werk. Mensen uit de zorg, die misschien gepensioneerd zijn. Die dan weten hoe ze met cliënten moeten werken en dit kunnen overnemen als vrijwilligers. Dan ga je dus een professional zoeken om vrijwilligerswerk te doen’ (Oudere mbo-professional, intermediair vrijwilligers).

De professionals van het wijksteunpunt vragen dus eigenlijk om semi-professionals of oud-professionals voor de uitvoering van hun activiteiten. Tegelijkertijd zien zij dat bij het wijksteunpunt een groot aantal vrijwilligers

met fysieke en psychosociale beperkingen binnenkomt. Dit beeld komt overeen met ander empirisch onderzoek: vrijwilligers met een beperking zijn relatief vaker werkzaam binnen een dienstverlenende organisatie waar weinig autonomie van ze wordt verwacht en waar begeleiding aanwezig is (Bochove et al., 2014).

Vrijwilliger of cliënt: rolvervaging

De zeer diverse vrijwilligers in de zorg zoeken in hun vrijwilligerswerk veelal een leuke, zinvolle tijdsbesteding en sociale contacten, omdat zij het fijn en belangrijk vinden om anderen te helpen, voor zelfbevestiging en om nieuwe dingen te leren (Bekkers et al., 2015; Schyns, 2015). Uit de diepte-interviews met de vrijwilligers en de professionals van het wijksteunpunt blijkt dat de vrijwilligers erg gevoelig zijn voor zelfbevestiging en waardering. Veel van hen worstelen met eigen problemen. Zo probeert iemand met een progressieve chronische ziekte zijn leven opnieuw inhoud te geven, zoekt een gescheiden workaholic na een burn-out weer wat vertrouwen in zichzelf en de medemens, en wil een ex-psychiatrisch patiënte werken aan haar eigen herstel en ontwikkeling middels een opleiding als ervaringsdeskundige. Deze bagage bij vrijwilligers kan leiden tot rolvervaging (Verhagen, 2014). Een vrijwilligerscoördinator die intakegesprekken voert met vrijwilligers, vertelt:

‘Wij krijgen veel vrijwilligers met ‘een rugzakje’ en wij hebben cliënten met ‘een rugzakje’. En dan hebben we misschien ook collega’s met rugzakjes. (...) Wij hebben nu bijvoorbeeld een vrijwilliger die binnenkwam via de vrijwilligerscentrale, een leuke jonge gast. “Het is iemand met autisme. Hij heeft begeleiding, maar hij zoekt vrijwilligerswerk”, zeiden ze bij de doorverwijzing. Ik zei: “Autisme? Met begeleiding? Is dat dan niet iemand die hier in aanmerking komt als cliënt?” – “Nee, de insteek is echt vrijwilligerswerk!” Dus ik heb die jongen gebeld. Ik zeg: “Hoe is het ermee? Ik begrijp dat jij vrijwilligerswerk gaat doen. En ik heb van de vrijwilligerscentrale ook begrepen dat jij begeleiding hebt. In hoeverre zou jij samen met jouw begeleiding op gesprek willen komen?” Dat was

prima. In het gesprek was veel openheid. In zo'n gesprek probeer ik dan breed in te steken: "Wij hebben hier een groep mensen met een indicatie. En dat zijn heel verschillende mensen. En ik hoor dat jij een indicatie hebt. Ook daar liggen bij ons mogelijkheden. Maar als jij zegt dat je vrijwilligerswerk wilt doen, hoe zie jij dat dan?" Dan zoek ik dus nader uit wat zo'n jongen zou willen. Er was op dat moment ook ruimte om dat stukje te gaan starten bij ons. Maar we vragen hier wel van vrijwilligers een stuk verantwoordelijkheid. Ik kan best ondersteunen, maar dat heeft zijn grenzen' (Coördinator vrijwilligers wijksteunpunt).

De professionals in het wijksteunpunt benaderen vrijwilligers en cliënten vrijwel identiek. Zij werken als team bewust vanuit de presentiebenadering (Baart, 2004), dat wil zeggen vanuit een authentieke belangstelling voor de mensen met wie zij samenwerken. Om de juiste mensen aan de organisatie te kunnen binden, wordt gekeken naar de wensen en mogelijkheden van iemand. Vervolgens bekijkt men stap voor stap in hoeverre de cliënt of vrijwilliger zelfstandig bepaalde activiteiten kan uitvoeren.

De mate waarin vrijwilligers zelfstandig bepaalde taken uitvoeren is sterk afhankelijk van hun capaciteiten (Scholten & Overbeek, 2009) en de inschatting van de professionals daarvan. Eerdere onderzoeken en de bevindingen in het wijksteunpunt laten zien dat de inschatting van professionals van de capaciteiten van vrijwilligers vaak aan de voorzichtige kant is vanuit hun verantwoordelijkheidsgevoel voor de kwetsbare groep die ondersteund moet worden (Scholten & Elferink, 2013). De professionals van het wijksteunpunt willen de veiligheid en heldere structuur binnen hun organisatie kunnen blijven garanderen voor de cliënten. Zij stellen dit regelmatig ter discussie in relatie tot de inzet van vrijwilligers. Maar ook bezuinigingen hebben invloed op de inschatting en keuzes van professionals om al dan niet een persoon met beperkingen een kans te bieden als vrijwilliger te werken in het wijksteunpunt. Als de inschatting is dat iemand te veel steun nodig heeft en een bepaalde inzet van professionals gaat vragen die niet voorhanden is, wordt diegene niet als vrijwilliger aangenomen. Een vrijwilligerscoördinator vertelt:

‘We zijn hier begonnen met werken vanuit een sociaal oogpunt. Ook naar onze vrijwilligers toe. En dat vind ik nog steeds een hele mooie insteek. Maar als ik straks mijn uren niet meer rondkrijg (...) Wij krijgen daar ook financieel niks voor terug. (...) Dan kan dat dus niet meer. En dan ga je dus kritischer kijken. Spreekt iemand dan de taal niet, vraagt iemand te veel aandacht (...) Dan ga je sterker selecteren. En ik denk dat je dan wel eens het doel voorbij schiet. Want dan gaan er mensen buiten de boot vallen’ (Coördinator vrijwilligers wijksteunpunt).

Loslaten is een ingewikkelde kwestie

Het leeuwendeel van de hier beschreven praktijkervaringen in de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in het wijksteunpunt zal herkenbaar zijn voor andere organisaties die met vrijwilligers werken, wellicht ook buiten de zorg. De professionals en vrijwilligers in ons wijksteunpunt hebben het huidige overheidsbeleid aangaande hun rol en gewenste inzet goed in hun hoofd zitten. Dit is mede bepalend voor hun wederzijdse rolopvattingen. De nadruk ligt voor een ieder sterk op de noodzaak van de inzet van vrijwilligers, maar er is ook oog voor de extra toegevoegde waarde die de eigen deskundigheid van vrijwilligers kan hebben binnen een organisatie. Hoewel dat laatste heel mooi van pas kan komen, kan de keerzijde van de medaille zijn dat een vrijwilliger met een specifieke vakkundigheid meer autonomie verlangt dan de professional bereid is te geven. Dit kan nadelig uitpakken voor de werksfeer. De professionals in ons onderzoek willen het liefst een vrijwilliger die ze ‘ontzorgt’, iemand die kan wat zij kunnen, die zelfstandig opereert maar zich dienstbaar opstelt. Het is de vraag in hoeverre dat van vrijwilligers kan of mag worden verlangd. In de zoektocht naar vrijwilligers is het aan te bevelen zich van dat verlangen naar de ideale kandidaat bewust te zijn. Geen mens is ideaal. Sterker nog, soms komt er een vrijwilliger die de professional helemaal niet de zorgen uit handen neemt maar juist extra werk oplevert. Het doel van de inzet van vrijwilligers is echter niet het ‘ontzorgen’ van de professional, maar het bieden van goede hulp aan cliënten.

Het onderscheid tussen cliënt en vrijwilliger kan soms maar nauwelijks worden gemaakt. Desondanks kan een cliënt veel hebben aan het contact met deze vrijwilliger, vooral als de cliënt weinig anderen ziet dan zorgprofessionals. Het dilemma van de professionals bij elke vrijwilliger met wie zij gaan samenwerken is dat zij zich moeten afvragen welk werk zij hem of haar kunnen laten doen en in welke mate van zelfstandigheid. Het 'loslaten' zal in de meeste gevallen een ingewikkelde kwestie zijn. En soms zal de professional tijd en energie kwijt zijn aan het begeleiden van de vrijwilliger, tijd en energie die niet kan worden besteed aan de cliënt. Daarin moet hij een aanvaardbare balans zien te vinden. Het is aan te bevelen open te zijn in het gesprek daarover met betrokken partijen, zoals de vrijwilligerscoördinator in de vorige paragraaf dat zo mooi deed. Het is belangrijk verwachtingen over en weer uit te spreken en tussentijds te evalueren. Daarbij moet het uiteindelijke doel, de sociale inclusie van zoveel mogelijk personen, te allen tijde voor ogen worden gehouden.

LITERATUUR

- Baart, A. (2004). *Een theorie van de presentie* (3^e druk). Utrecht: LEMMA.
- Bekkers, R. (2013). Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In: T. Schuyt, B. Gouwenberg, & R. Bekkers (red.). *Geven in Nederland 2013. Giften, nalatenschappen, sponsoring en vrijwilligerswerk* (p. 107-123). Amsterdam: Reed Business Education.
- Bekkers, R., Wit, A. de, Hoolwerf, B., & Boezeman, E. (2015). Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In: R. Bekkers, T. Schuyt, & B. Gouwenberg (red.). *Geven in Nederland 2015. Giften, nalatenschappen, sponsoring en vrijwilligerswerk* (p. 135-154). Amsterdam: Reed Business Information.
- Bochove, M. van, Tonkens, E., & Verplanke, L. (red.) (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Platform31, Universiteit van Amsterdam.
- Boer, A. de, & Klerk, M. de. (2013). *Informeel zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Bussemaker, J. (2009, 27 oktober). *Naast en met elkaar. Brief over de relatie tussen informele en formele zorg*. Kamerbrief. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport.

- Daal, H. van, Winsemius, A., & Plempers, E. (2005). *Vrijwilligers en beroepskrachten. Verslag van een verkennend onderzoek naar hun relatie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Dam, C. van. (2009). Actuele ontwikkelingen en trends van invloed op de lokale ondersteuning van het vrijwilligerswerk. In: A. de Boer, M. de Klerk (2013). *Informele zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg* (p. 39). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hurenkamp, M., & Tonkens, E. (2011). *De onbeholpen samenleving. Burgerschap aan het begin van de 21^e eeuw*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Knulst, W., & Eijck, K. van. (2003). Old soldiers never die. Op zoek naar een verklaring voor de disproportionele vergrijzing van het vrijwilligerscorps in Nederland tussen 1985 en 2000. *Mens en Maatschappij*, 78(2), p. 158–178.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster. In: Arends, J., Flöthe, L. (2015). *Sociaaleconomische trends. Wie doet vrijwilligerswerk?* Den Haag/Heerlen: CBS.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (1997). *Uitsluitend vrijwillig!? Maatschappelijk actief in vrijwilligerswerk*. Rijswijk: RMO.
- Schalk, R., & Bal, M. (2013). Duurzaam actief: activiteiten op latere leeftijd. In: A.H. de Lange, B. van der Heijden, (red.), *Een leven lang inzetbaar? Duurzame inzetbaarheid op het werk: interventies, best practices en integrale benadering* (p. 217-232). Alphen aan de Rijn: Vakmedianet
- Scholten, C., & Elferink, J. (2013). Vrijwilligerswerk in de zorg. Waar ligt de grens? In: Hermans, M., *Om te bewaren*, eenmalig magazine ter afsluiting van Goed voor Elkaar. *Over vrijwillige inzet, mantelzorg, transities en de kanteling*. Utrecht: Movisie. In: A. de Boer, M. de Klerk (2013). *Informele zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg* (p. 38). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Scholten, C., & Overbeek, van R. (2009). *Een solide basis. Onderzoek naar vrijwilligerswerk en verantwoorde zorg*. In: A. de Boer, M. de Klerk (2013). *Informele zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg* (p. 38). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Scholten, C., Meeuwssen, M., & Berman, E. (2011). *Zonder cement geen bouwwerk. Vrijwilligerswerk in de zorg, nu en in de toekomst*. Utrecht: Vilans, Movisie en NOV.
- Schyns, P. (2015). Vrijwilligers in zorg en ondersteuning: wie, wat, hoe en waarom. In: M. de Klerk, A. de Boer, I. Plaisier, P. Schyns, S. Kooiker (red.). *Informele hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014* (p. 170-194). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

- Tonkens, E. (2014). *Vijf misvattingen over de participatiesamenleving*. Afscheidsrede. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Vaart, I. van der, & Hetem, R. (2010). *Motivaties voor vrijwilligerswerk. Wat maakt het verschil?* Utrecht: Universiteit Utrecht en Movisie.
- Verhagen, M. (2014). Binding door aandacht en waardering. Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in een wijksteunpunt. In: L. Linders, D. Feringa (red.). *De kunst van het laten. Doe-het-zelfzorg en rolverwarring in tijden van transitie* (p. 49-63). Utrecht: Movisie.

4

De oudere als ‘nieuwe vrijwilliger’

CHANTAL VAN LIESHOUT & MARIANNE POTTING

Binnen de regio Parkstad is behoefte aan meer vrijwilligers. Wij onderzochten wat de beweegredenen zijn voor ouderen in de regio om vrijwilligerswerk te gaan doen.

‘Nadat ik gestopt ben met voetballen ben ik de jeugd gaan trainen. Ik vind dat je als oudere voetballer de jeugd wat moet proberen te leren. Daar schort het helaas nog weleens aan. Ik vind dat je iets terug moet doen voor de sport en voor de jeugd. Er zijn ook mensen die het mij geleerd hebben en door mijn kennis door te geven kunnen de jongeren iets leren. Daarnaast probeer ik de jongeren bij te brengen dat wanneer je iets wilt bereiken in het leven dat je daar dan voor moet gaan en dat betekent hard trainen en offers brengen. Daar kan hij dan voor de rest van zijn leven ook wat mee. Nu ik gepensioneerd ben, ben ik ook via de seniorenpool actief voor de club. Elke eerste woensdag van de maand komen we als senioren bij elkaar en dan klussen we wat voor de vereniging (...) Omdat ik vooral bezig moet zijn en niet goed stil kan zitten ben ik nog ander vrijwilligerswerk gaan doen. Als ze weten dat je met pensioen bent, staan ze zo bij je aan de deur. Tenminste dat is mijn ervaring. Ik ben me gaan inzetten voor het seniorenadvies, dan help je senioren die administratief niet zo sterk in elkaar zitten. Dat doe je bij de mensen thuis. Maar voor ik het wist had ik er zeven. Maar dat heb ik wel onder controle gekregen, ik pak er dus niemand meer bij (...). Eigenlijk hebben ze allemaal kinderen waar ik kom. Zelf doe ik het een en ander voor mijn moeder, die is inmiddels ruim in de negentig. Maar die mensen waar ik kom daar doet de familie bijna niets, omdat de band niet goed is, ze te ver weg wonen of omdat ze niet net als ik last hebben van een verantwoordelijkheidsgevoel

als ze niks voor hun moeder of vader doen. Ik vraag me dan af of de professional het persoonlijk netwerk dan wel heeft verkend (...). Via een bekende van de voetbalclub ben ik gevraagd voor het bewonersplatform toen hij verlegen zat om mensen, die dacht: Gerard heeft nu wel veel vrije tijd en zo ben ik wekelijks bezig met het bijhouden van de website voor het platform. Eerst koffiedrinken en een beetje ouwehoeren en dan stukjes schrijven voor de bode. Dan krijg je een berichtje van de hockeyclub dat de meiden eindelijk eens een keer hebben gewonnen en nou daar maak ik dan een verslag van alsof het Ajax tegen Arsenal was. Dat geeft mij wel plezier' (man, 67 jaar).

Deze maatschappelijk betrokken senior in Parkstad Limburg, een regio in het zuidoosten van het land, is een uitstekend voorbeeld van de zo verlangde burgerbetrokkenheid. Het Wmo-beleid van diverse gemeenten in de regio en de gewenste transformatie die men daarin wil bereiken, leunen sterk op de inzet van burgers bij de uitvoering van zorg- en welzijnstaken. Feitelijk wordt er op dit moment nauwelijks nog een project of activiteit ontwikkeld binnen zorg en welzijn waarbij niet al in het ontwerp uitgegaan wordt van een substantiële en zelfs essentiële inzet van vrijwilligers. De vraag naar vrijwilligers neemt dan ook exponentieel toe (Bochove, Tonkens & Verplanke, 2014).

Een en ander heeft tot gevolg dat overheden en organisaties op zoek gaan naar nog 'te activeren' burgers. Wat betreft het verrichten van vrijwilligerswerk ligt het landelijk gemiddelde op vijftig procent en scoort Limburg van alle provincies het laagst met vierenvertig procent (Arts & Schmeets, 2010; Schmeets, 2014). Dit voedt de gedachte dat er nog mensen zijn die geactiveerd kunnen worden. In de regio Parkstad wordt dit onontgonnen potentieel aan vrijwilligers vooral onder ouderen gezocht. Zo startte Parkstad een bewustwordingscampagne om senioren erop te attenderen dat zij nog steeds van waarde zijn en dat de stad behoefte heeft aan hun talenten, ervaring en kennis. Het motto van de campagne was: 'Ouderen zijn onze zilveren kracht' en een van de slogans luidde dat 'talent nooit met pensioen gaat'. Deze 'zilveren kracht' is onder andere zeer welkom bij het meedenken over maatschappelijke vraagstukken, het helpen organiseren van activiteiten of het ondersteunen van mensen die hulp nodig hebben (Stadskrant Heerlen, 2013; Transitieplan, 2011).

Dat er juist onder ouderen wordt gezocht naar vrijwilligers heeft twee redenen. Ten eerste stijgt het aantal ouderen in Parkstad sterker dan elders in Nederland. De prognose is dat in deze regio in 2025 een op de drie inwoners 65-plusser zal zijn, terwijl dat percentage landelijk dan op zesentwintig zal liggen (Hospers & Reverda, 2012). Tegelijkertijd neemt in Parkstad het aantal jongeren af en is er sprake van een sterke bevolkingskrimp. Naar verwachting daalt het inwoneraantal in dertig jaar tijd met vijftien procent, in andere perifere gebieden ligt dit op tien procent, terwijl er in Midden-Nederland en de Randstad geen krimp zal optreden (Hospers, 2010). De tweede reden dat vooral ouderen worden gezien als een potentiële bron van 'te activeren' burgers, ligt in het gegeven dat ouderen volgens verschillende analyses juist in deze regio als inactief, passief en afwachtend worden beschouwd. Zeker als het gaat om veranderingen die door gemeenten of instellingen in gang worden gezet (Gemeente Heerlen, 2002; Steenbakker, Vermeer, Janssen-Goffin & Hajema, 2014). Deze afwachtende houding heeft zijn oorsprong in de wijze waarop in het verleden het leven rondom de mijn werd georganiseerd en gedomineerd door de katholieke kerk. Zowel de mijnen als de kerk bepaalden voor een groot deel hoe het dagelijks leven verliep. Dat gold voor het verenigingsleven, het vrijwilligerswerk en andere vormen van vrijetijdsbesteding (Knotter, 2013). Het nemen van initiatieven is daardoor voor ouderen niet altijd even vanzelfsprekend, evenmin als het nemen van eigen verantwoordelijkheid bij het oplossen van de eigen problemen (Gemeente Heerlen, 2002).

In Parkstad zijn op dit moment bovendien maatschappelijke en economische problemen, waardoor het voor de gemeenten niet eenvoudig is om de doelstelling van de Wmo te realiseren. Het aantal werklozen is hoog, veel mensen zijn arbeidsongeschikt, het gemiddelde opleidingsniveau is laag en de gezondheidssituatie van de inwoners is relatief slecht (Gemeente Heerlen, 2015; Gemeente Landgraaf, 2011). 55-plussers in Parkstad hebben verhoudingsgewijs meer gezondheidsproblemen en lopen een hoger risico op angststoornissen en depressies. Bovendien voelt ongeveer één op de tien ouderen zich eenzaam tot zeer eenzaam en is vijfendertig tot veertig procent van de ouderen kansarm en niet-vitaal (Gemeente Landgraaf, 2011; Steenbakker, Vermeer, Janssen-Goffin & Hajema, 2014). Met andere woorden: er zijn

veel ouderen die niet voldoen aan het ideaalbeeld dat de eerder geciteerde oudere vrijwilliger laat zien. Het is dus interessant om na te gaan wat wij van de actieve ouderen in Parkstad kunnen leren voor het activeren van de andere ouderen. Daarom zijn de centrale vragen in dit hoofdstuk: wat beweegt actieve ouderen om actief te zijn en welke rol zien zij daarbij weggelegd voor zichzelf en voor professionals?

In totaal interviewden wij tweeëntwintig actieve ouderen, mannen en vrouwen in de leeftijd variërend van vijfenvijftig tot vijfentachtig jaar. Zij zijn onder andere actief op het gebied van zorg en welzijn, sport, cultuur en in de politiek. Bij de selectie van de geïnterviewden is er op gelet dat alle opleidingsniveaus zijn vertegenwoordigd. We hebben ernaar gestreefd een veelzijdig beeld te krijgen van de manieren waarop oudere vrijwilligers invulling geven aan hun betrokkenheid in het publieke domein. De gebruikte namen in de citaten zijn fictief en de beschreven situaties zijn onherkenbaarder gemaakt om de privacy van de geïnterviewden te waarborgen. Het onderzoek is uitgevoerd in de diverse gemeenten die deel uitmaken van de regio Parkstad. In 2015 telde deze regio 226.100 inwoners, waarvan 49.700 ouder dan vijfenzestig jaar, dat is tweeëntwintig procent van het totaal. De verwachting is dat het percentage 65-plussers in deze regio de komende periode met twee tot drie procent zal stijgen; voor 2020 is de prognose: totaal 216.400 inwoners, van een kwart ouder dan vijfenzestig jaar (Hensgens, Meuwissen, Vaessens & Derks, 2008).

Ouderen noemen hulp niet altijd ‘vrijwilligerswerk’

Nederland kent een lange traditie van vrijwilligerswerk. Het vrijwilligerswerk is uitgebreid, veelzijdig en divers. Door de jaren heen zijn enkele karakteristieken van ‘traditioneel’ vrijwilligerswerk te onderscheiden. Het speelt zich vooral af in de sectoren zorg, welzijn, sport en cultuur. Traditionele vrijwilligers zetten zich vaak jarenlang in voor dezelfde organisatie en doen hetzelfde werk. Een ander kenmerk is dat zij dat zij dat structureel doen, dat wil zeggen, een vast moment per week. Hun motieven zijn vooral van altruïstische aard: zij willen bijdragen aan het algemene belang en het geluk van anderen (Van Baren & Meijs, 2014; Hustinx & Lammertyn, 2003).

Uit de interviews met ouderen in Parkstad blijkt dat ze veel en gevarieerd vrijwilligerswerk doen, zowel in georganiseerd verband als in informele settings. Ze organiseren ontmoetingsactiviteiten in de buurt, voeren de redactie van het lokale seniorenkrantje, verzamelen tweedehands gereedschap voor diverse projecten, zijn gastvrouw in een ziekenhuis en initiëren skilessen voor oudere buurtgenoten. Ze leggen huisbezoeken af voor de Zonnebloem, zijn iemands maatje, zijn actief voor het behoud van het mijnverleden of helpen anderen met hun administratie. Deze lijst is niet uitputtend, maar geeft wel een beeld van de activiteiten die ouderen ontplooiën. De rollen die ze daarin innemen zijn net zo divers. Zo zijn ze bijvoorbeeld initiatiefnemer, bestuurder, expert, ervaringsdeskundige, maatje, mantelzorger, adviseur, verzorgende, bemiddelaar, trainer of coördinator. Dit laat zien dat zij niet alleen hand- en spandiensten verrichten, maar ook zelf het initiatief en de verantwoordelijkheid nemen. Tot slot valt het op dat meer dan de helft van de geïnterviewden verschillende vrijwillige activiteiten combineert, net als de man van het citaat aan het begin van dit hoofdstuk. Ouderen vertellen dat ze makkelijk benaderd worden voor een nieuwe klus wanneer ze zich eenmaal in het circuit van het vrijwilligerswerk hebben begeven. Als gevolg daarvan gaan ze steeds meer doen; mensen vertellen dat ze bijna net zo veel werken als toen ze nog gewoon hun baan hadden. Een vrouw van wie de man veel buitenshuis actief is, zegt hierover: 'Weet je nog wat je zei toen je gepensioneerd werd? Kom ik eindelijk weer eens aan mijn boek toe (...) je bent nu drie jaar thuis en je hebt nog geen boek in handen gehad' (62). De inzet van de ouderen varieert van minimaal zes uur per week tot een meer dan volledige fulltime werkweek. 'Ik heb er zeker een driekwart dagtaak aan en dat vier dagen per week, behalve op de woensdag, dat is de opa- en omadag voor onze kleinkinderen', vertelt een vrouw (64).

De ouderen die wij interviewden bleken allemaal duurzame betrokkenheid bij hun vrijwilligerswerk te tonen. Als ze zich ergens aan verbinden, maken ze de tijd vol totdat het project is afgerond. Redenen om ermee te stoppen zijn overbelasting, geen plezier, toch niet passend bij hun persoonlijke wensen. Men kan hieruit concluderen dat de door ons geïnterviewde oudere vrijwilligers voor wat betreft het soort vrijwilligerswerk dat ze doen en de mate waarin ze zich daarvoor inzetten voldoen aan het beeld van de

klassieke vrijwilliger. Opvallend daarbij is dat de door ons geïnterviewde ouderen zichzelf lang niet altijd beschouwen als een actieve burger of vrijwilliger. Veel ouderen hebben de neiging wat ze doen kleiner te maken dan het is, 'het stelt niet veel voor' of ze zien het niet als vrijwilligerswerk. 'Dat is geen vrijwilligerswerk, dat noem ik gezellig samen zijn, pas als ik een ander help is het vrijwilligerswerk.' Bij anderen drong het besef dat ze eigenlijk 'best veel doen' door tijdens het interview. 'Ik zeg nog: ik doe niks binnen de kerk, alleen maar dat ... en dat ... en dat... ik zeg eigenlijk doe ik toch wel veel, dan realiseer je het', vertelt een vrouw (67). De ouderen zijn niet aan het turven wat ze feitelijk allemaal doen, ze handelen en staan er niet bij stil hoeveel tijd ze daar per dag of week mee bezig zijn.

Ouderen willen 'iets goeds' doen

De geïnterviewde ouderen hebben allerlei motieven om vrijwilligerswerk te doen; het belangrijkste en meest voorkomende is 'iets voor een ander doen'. Een vrouw (67) zegt hierover: 'Als ik weet dat ik daarmee de ander een goed gevoel geef, dan geeft dat mij ook een goed gevoel.' Een ander (vrouw, 68) vertelt: 'Ik vind dat verzorgende wel fijn, dat geeft mij een goed gevoel.' Een zeventigjarige man: 'Ja, als ik iemand ga helpen dan zie ik dat er weer eentje gelukkig is (...) en ik vind het leuk als anderen het leuk vinden.' Vrijwilligerswerk doe je voor een ander en om iets te betekenen voor de maatschappij. Het 'goed doen' is een belangrijke motivator en een bron van vreugde en plezier. 'En wanneer ik dan weer naar huis ga, dan heb ik zoiets van gelukkig, die mevrouw is nu weer even vrolijk en dan ga ik fluitend naar huis', aldus een vrouw (68). Een man (73) vertelt dat hij het werk met plezier doet en vervolgt: '(...) ik denk dat ik zo toch mijn steentje bijdraag aan de samenleving, want het heeft een verbindende invloed op de mensen hier.'

Plezier ontstaat bij de gedachte dat men iets aan het doen is dat andere mensen of de maatschappij ten goede komt, waar de ander plezier aan kan ontlennen. Plezier ontstaat doordat je een ander iets leert en het geeft voldoening als die ander het geleerde in de praktijk brengt terwijl jij daar getuige van bent. Plezier komt tot uiting in het wij-gevoel dat tussen vrijwilligers

kan ontstaan en in het elkaar ook buiten het werk om ontmoeten, in het ervaren van de verbindende kracht van zich inzetten. Plezier omdat je een zinvolle invulling kunt geven aan je leven. Dit plezier wordt ook 'weerkaaft' plezier genoemd (Tonkens, Broeke & Hoijtink, 2009). Deze vorm van plezier is duidelijk terug te zien bij de actieve ouderen uit het onderzoek.

'Het geeft mij op een bepaalde manier plezier, als ik zie dat dat knulletje waar ik een paar jaar mee heb getraind, eerste klas aan het voetballen is (...) als hij dan de bal onder de hoek uithaalt en iedereen begint te klappen dan denk ik: dat is ook een beetje van mij. En daar haal ik mijn voldoening uit, dat vind ik dan leuk' (man, 67 jaar).

'Ik beleeft er ook gewoon plezier aan. Ik zie dat toch altijd als een stukje geven en nemen. Ik geef dat stukje dat ik kan geven, wat ik aan kwaliteiten heb, dat wil ik ook best gebruiken, maar ik wil er zelf ook plezier aan beleven' (man, 62 jaar).

Ook in hun motieven om vrijwilligerswerk te doen, volgen de ouderen in dit onderzoek dus de traditionele patronen. Het motief om 'iets goed te willen doen' vormt de basis onder hun keuze om vrijwilligerswerk te doen. Het laat tegelijkertijd nog een wereld aan keuzemogelijkheden open voor wat betreft het soort vrijwilligerswerk dat zij willen doen. De ouderen blijken een weloverwogen keuze te maken, namelijk op basis van werk, levenservaring en persoonlijke interesses of hobby's.

'Toen ik aan het wandelen was, zag ik een vacature bij de vrijwilligerscentrale. Ze zochten een voorzitter voor de Zonnebloem en toen ben ik thuis eerst eens op internet gaan kijken. Wat is eigenlijk de Zonnebloem, wat doen die? Hier is de Zonnebloem geen begrip en dan lees je dat het de grootste vrijwilligersorganisatie van het land is. Ik heb contact opgenomen. Ik begreep dat ze echt om iemand verlegen zaten, iemand die in staat is om de boel weer een beetje op te tuigen en ja, dat sprak me wel aan' (man, 62 jaar).

De ouderen kiezen uiteindelijk uit het grote palet aan vrijwillige activiteiten datgene wat het beste bij hun persoon en bij hun ervaringen past.

‘Er moeten twee klikken zijn. Er moet een klik zijn met de inhoud waar je voor zit, maar er moet ook een klik zijn met de mensen met wie je samenwerkt. Want als je je goed wilt kunnen inzetten, moet je bij beiden iets voelen’ (vrouw, 64 jaar).

Wat oudere vrijwilligers niet willen

Uit het voorgaande blijkt dat oudere vrijwilligers ook de zogeheten ‘nieuwe vrijwilliger’ in zich hebben. Deze nieuwe vrijwilliger kiest vrijwilligerswerk uit individuele en persoonlijke motieven en stelt daarbij duidelijke voorwaarden en grenzen aan zijn inzet. Hij ziet het vrijwilligerswerk als een bijdrage aan zijn persoonlijke carrière en ontwikkeling en als een zinvolle tijdsbesteding. Keuzes voor het vrijwilligerswerk worden dan vaak op basis van individuele beweegredenen en persoonlijke waarden gemaakt en zijn veelal tijdelijker en projectgerichter dan de keuzes van een traditionele vrijwilliger (Bridges Karr, 2014; Gage & Thapa, 2012; Dekker, Hart & Faulk, 2007). De ouderen in ons onderzoek zetten zich, zoals eerder gezegd, veel, vaak en langdurig in. Tegelijkertijd zijn zij zeer expliciet en uitgesproken over de grenzen die zij bij hun vrijwillige inzet stellen. De geïnterviewden zijn dus een mix van een traditionele vrijwilliger – die zich voor lange tijd structureel bindt aan werk en werkomgeving – en van een nieuwe vrijwilliger – omdat zij duidelijke grenzen stellen en er ook iets voor zichzelf uit willen halen. Dit betekent dat gemeenten en sociale professionals hen voor langere tijd kunnen binden als men rekening houdt met wat ze nodig hebben.

Een belangrijke persoonsgebonden grens die getrokken wordt, is de emotionele belasting. Hoewel persoonlijke betrokkenheid een van de belangrijkste motieven is, ligt daar ook een duidelijke grens. Het vrijwilligerswerk mag niet te dicht op de huid komen en er moet wel enige distantie bewaard kunnen worden.

'Je hebt ook je eigen leven (...) mensen komen soms heel dichtbij, ze eisen ook veel van je en dan gaat er iemand dood en dan willen mensen nog contact en dat wil ik niet, ik wil geen onderdeel van het rouwproces worden' (vrouw, 67 jaar).

'Nu heb ik negen jaar iemand begeleid (...), die had niemand. En nu is ze in maart overleden en die heb ik totaal begeleid tot haar einde aan toe (...) ik wil nu wel even een paar maanden pas op de plaats maken (...) en vanaf september mogen ze me dan weer benaderen voor een ander' (vrouw, 60 jaar).

Deze grens aan persoonlijke betrokkenheid is des te relevanter gezien het feit dat veel ouderen in de traditionele zorg en welzijnssector vrijwilligerswerk doen. Juist in de ondersteuning van mensen in kwetsbare situaties ligt grensoverschrijding op de loer.

De manier waarop ouderen hun eigen gezondheid ervaren, speelt eveneens een belangrijke rol bij het actief zijn of worden. Sommige ouderen behoren inmiddels tot de groep van zogeheten hoge ouderdomsfase. De oudste vrijwilliger in het onderzoek was drieëntachtig jaar en zij was nog niet van plan te stoppen. De ouderen zijn zich ervan bewust dat de tijd waarin zij gezond en krachtig genoeg zijn om vrijwilligerswerk te doen eindig is, of zoals een vrouw (67) zegt: 'Ik kan dat blijven doen zolang ik zelf geen beperkingen heb, geestelijk of lichamelijk.' Een man (73): 'Zolang ik dat kan, blijf ik dit werk doen. Mijn moeder had Alzheimer, mijn oma had Alzheimer, dus als dat optreedt dan houdt het op.' Tegelijkertijd lijken fysieke beperkingen weliswaar grenzen te leggen aan hun inzet, maar zijn deze niet allesbepalend.

'Ik ben zeventig en ik hoop eenenzeventig te worden. Af en toe voel ik me vijftig, maar als het slecht weer is en ik heb veel gedaan, dan voel ik dat wel een beetje. Wat ik ervan heb geleerd is dat ik moet stoppen als ik moe word. Toen ik nog bij mijn moeder in het verzorgingstehuis actief was en ik had er twee uurtjes gewerkt, dan ging ik boven op de kamer van mijn moeder in bed liggen. Zo kon ik het volhouden en heb ik kunnen

doorzetten (...) Ik ben blij dat ik kan werken, als je kunt werken ben je gezond' (man, 70 jaar).

Een andere grens betreft de ruimtelijke nabijheid. In het sociale beleid is wijk- en buurtgericht werken een van de belangrijkste pijlers. Juist maatschappelijke inzet voor burens, buurtgenoten en de wijk wordt gestimuleerd vanuit de gedachte dat nabijheid onderlinge hulp stimuleert. De ouderen in het onderzoek onderschrijven deze gedachte. Hoewel niet altijd als vrijwilligerswerk gezien, geven zij talloze voorbeelden van burendiensten en onderlinge betrokkenheid in hun eigen omgeving. Zoals deze vrouw van 68: 'Wij helpen elkaar als burens. Hier in de straat woont een mevrouw met Parkinson en daar ga ik regelmatig een kopje koffie drinken, zodat zij ook haar verhaal kwijt kan.' Of: 'Mijn man houdt het gras van de buurman hiernaast bij, die heeft pas een hartaanval gehad en die kan dat nu natuurlijk even niet', vertelt een vrouw (60). Een andere vrouw (56) vindt het belangrijk om op elkaar te letten:

'Dan zie ik een mevrouw lopen met zware boodschappentassen en dan bied ik aan om haar naar huis te rijden (...) het gaat erom dat je een beetje op elkaar let en voor elkaar oplet, bijvoorbeeld dat je het een beetje in de gaten houdt als de burens met vakantie zijn, dat soort dingen.'

Bij sommige vormen van vrijwilligerswerk blijkt echter ook een stevige grens getrokken te worden rondom de eigen buurt of wijk. Juist als er sprake is van onderlinge zorg of betrokkenheid bij kwetsbare medemensen, blijken de ouderen dat niet in de eigen omgeving te willen doen.

'Ik doe dat bewust niet bij mij in de buurt, ik ga liever naar een andere gemeente. Zodoende kan ik afstand bewaren en kom ik hem niet hier tegen. Dat is voor mij, maar ook voor hem beter, dan kunnen de mensen hier ook geen vragen aan mij stellen' (vrouw, 69 jaar).

'Ik vind het belangrijk om die afstand te bewaren en dat je ervoor waakt dat het niet te dichtbij komt en dat krijg je wel als je in je eigen buurt met dit werk aan de slag gaat en dat wil ik niet' (vrouw, 60 jaar).

Het wijkgerichte werken brengt voor de vrijwilligers blijkbaar ongewenste risico's met zich mee. Het is veiliger om iemand te helpen die in een andere wijk of gemeente woont, omdat het dan ook makkelijker is om grenzen te stellen en de spreekwoordelijke deur achter zich dicht te trekken. Als mensen zich dus niet aanmelden voor de zo gepromote buurtprojecten, hoeft dit dus niet te wijzen op een gebrek aan bereidheid om zich in te zetten, maar wel op de wens om die inzet buiten de eigen levenssfeer te houden.

Andere grenzen: tijd en geld

Bij het maken van keuzes voor hun maatschappelijke betrokkenheid plaatsen de ouderen het vrijwilligerswerk duidelijk in de context van hun leven. In de eerste plaats maken ze voor zichzelf de afweging hoe het actief zijn past in hun agenda. Oftewel hoe verhoudt het zich tot andere alledaagse bezigheden en verplichtingen, zoals het oppassen op kleinkinderen of het zorgen voor een partner of ouder, en tot de eigen vrije tijd.

'Tussendoor zijn we ook nog wel een paar dagen bij mijn kleindochter. Mijn man is ook thuis, die doet ook vrijwilligerswerk, maar als het goed weer is trekken we erop uit. Zo lang we nog samen zijn en in goede conditie moeten we daarvan profiteren. Dat is het allerbelangrijkste en dan komt de rest op de tweede plaats' (vrouw, 67 jaar).

Ze zijn bereid om zich actief in te zetten voor anderen, maar het moet wel passen bij de verantwoordelijkheden die ze al hebben en ze willen net als ieder ander nog tijd voor zichzelf overhouden. Pas als ze het idee hebben dat het ingepast kan worden in hun dagelijkse leven, staan ze er voor open. De wijze waarop een ieder zijn leven wil indelen en de persoonlijke afwegingen die hij of zij daarbij maakt, verschilt per persoon.

Naast tijd blijken ook financiële gevolgen van vrijwilligerswerk een grens te zijn. Hoewel de ouderen in ons onderzoek zich geen zorgen meer hoeven te maken over de vraag of het doen van vrijwilligerswerk hun baan of uitkering in gevaar brengt, blijken financiële overwegingen toch een rol te

spelen. Vrijwilligerswerk doen, blijkt niet alleen tijd maar soms ook geld te kosten. Lang niet altijd worden bijkomende kosten voor reizen, verblijf of materiaal vergoed. Vaak gaat dit niet om grote bedragen, maar daar ligt dan ook meteen de grens.

‘Ik gaf onze mensen daar een kleine vergoeding voor, want ze moeten zich voorbereiden, boeken kopen. Je kunt wel zeggen: het moet allemaal voor niets, maar het vrijwilligerswerk kost best veel geld uit eigen zak en als je goede mensen hebt dan moet je ervoor zorgen dat je die niet gaat verliezen’ (vrouw, 83 jaar).

‘Eén keer per jaar organiseren ze voor het hele land een bijeenkomst, met een dinertje en dat soort dingen, maar als je dat dan voor de Limburgers in Groningen organiseert, dan ga ik daar niet naar toe. Je moet ook nog zelf de reiskosten betalen (...), bereikbaarheid en betaalbaarheid zijn wel aandachtspunten’ (vrouw, 67 jaar).

Gouden regel: geen professionele verantwoordelijkheid

Naast de persoonsgebonden grenzen die de ouderen stellen bij het doen van vrijwilligerswerk, trekken zij ook duidelijke grenzen bij de rol die zij als vrijwilliger krijgen dan wel willen nemen. Zij zien hun rol als vrijwilliger in een onlosmakelijke verbinding met de rol van professionals. Als vrijwilliger, vooral in de zorg en bij welzijn, delen zij verantwoordelijkheden en taken met de professionals. Ze gaan hierbij soms ver, tot het professionele bereik aan toe.

‘In het begin hebben we supervisie gehad, vier keer per jaar. In eerste instantie werd dat betaald door de organisatie en toen er geen geld meer voor was viel het weg (...), maar op een gegeven moment hadden mensen toch weer behoefte om ervaringen uit te wisselen en dat soort dingen. Toen heeft de manager, als blijkt van waardering voor het werk dat wij doen de supervisie gesponsord’ (vrouw, 67 jaar).

‘Van mij zouden we wel wat meer werkoverleg mogen hebben (...) en dat je dan als groep van elkaar kunt horen hoe ze dingen hebben opgelost (...) en daar hebben we ook de professional voor nodig, omdat hij antwoorden kan geven op onze vragen. En dat we van hem horen binnen welke normen we moeten blijven van wat wel of niet mag of kan’ (vrouw, 68 jaar).

Deze vrijwilligers zijn bij persoonlijke en intensieve zorg betrokken, maar willen ook de hulp van professionals hebben om daar invulling aan te geven en hun eigen grenzen te bewaken. Hoewel de oudere vrijwilligers dus soms bijna professionele rollen vervullen, zien ze zelf hun eigen rol toch duidelijk als complementair. Zij zijn zich ervan bewust dat in beleid en praktijk die rollen steeds vaker vervagen, maar ze verzetten zich daar welbewust tegen. Een man (71) verwoordt het zo: ‘Het is een van de gouden regels van de vrijwilliger dat je nooit op de stoel van de professional moet gaan zitten (...) vrijwilligers zijn er om de professionals te ondersteunen.’ Een andere man (70) beaamt dit: ‘Het is niet de bedoeling dat een vrijwilliger in een beroepsorganisatie taken van een professional overneemt, de vrijwilliger heeft de taak te ondersteunen, om eens koffie uit te schenken of zo, maar we mogen geen verzorgende taken overnemen.’

Hieruit blijkt dus dat de ouderen niet de rol van deskundige, hulpverlener of uitvoerend professional op zich willen nemen. Zij weigeren die verantwoordelijkheid te dragen en vinden dat sommige problemen gewoon niet ‘op het bordje van een vrijwilliger’ thuishoren. Een helpende hand of een luisterend oor bieden zij met plezier, maar echte hulpverlening en professionele ondersteuning vinden zij niet hun rol en taak. Onderzoeken laten zien dat andere vrijwilligers minder moeite hebben met een dergelijke hulpverlenersrol (Van der Tier & Potting, 2015), maar de ouderen in ons onderzoek trekken hier een grens. Een motivatie voor die grens lijkt te liggen in het gegeven dat zij vinden dat zij hun sporen reeds verdiend hebben. Vrijwilligerswerk bouwt weliswaar vaak voort op hun beroepsmatige carrière, maar is daar wel duidelijk van te onderscheiden. Te veel verantwoordelijkheid zou het plezier in het doen van vrijwilligerswerk ondermijnen en daar ligt nu juist hun belangrijkste motivatie.

‘Ik doe alleen nog wat ik leuk vind, op mijn werk heb ik meer dan genoeg verantwoordelijkheid gedragen en gedurende vijfenveertig jaar ook dingen moeten doen die ik niet leuk vond (...), dat doe ik niet meer. Het moet leuk zijn en als er per se iets moet gebeuren dan doe ik dat wel, maar niet meer zo als toen ik werkte’ (man, 67 jaar).

Er is nog een andere reden waarom de ouderen in ons onderzoek expliciet aangeven de rol van de professional niet op zich te willen nemen: zij zijn zich zeer bewust van het risico op verdringing. De inzet van meer vrijwilligers, juist uit financiële overwegingen, komt voort uit de wens minder betaalde professionals in te zetten. De ouderen herkennen dit motief en weigeren hierin mee te gaan.

‘Ik vind het belangrijk dat het vrijwilligerswerk niet het werk van iemand anders moet vervangen. Ik vind dat daar aandacht aan gegeven moet worden (...) dat je geen verantwoordelijkheden krijgt die het vrijwilligerswerk overstijgen, dat is voor mij een hele scherpe nuance’ (man, 60 jaar).

Succesfactoren voor activeren ouder vrijwilligerspotentieel

We begonnen dit hoofdstuk met de opmerking dat uit de landelijke statistieken blijkt dat het percentage vrijwilligers in de regio Zuid-Limburg, waar Parkstad onderdeel van uitmaakt, landelijk het laagst is. Beleidsmakers concluderen hieruit dat er mogelijk nog onontgonnen vrijwilligerspotentieel aanwezig is en houden campagnes om dat potentieel te activeren. Uit ons onderzoek blijkt dat wanneer dat potentieel inderdaad kan worden aangesproken, er veel gewonnen is. De oudere vrijwilligers die wij spraken, werken structureel en zijn bereid zich voor langere tijd te binden. Maar dat doen zij niet zonder voorwaarden; zij blijken zowel traditionele als nieuwe – grenzen trekkende – vrijwilligers te zijn. Wat betekent dat nu voor de beleidsmakers die hopen op ‘de zilveren kracht’ en voor de professionals die dagelijks met hen werken?

De oudere vrijwilligers uit ons onderzoek zijn zich bewust van de beleids-

drang om vaker, meer en langer vrijwilligerswerk te doen. Zij gaan hierin mee, omdat zij zelf het belang van onderlinge hulp- en dienstverlening onderschrijven. Ze zijn echter niet bereid zich voor een karretje te laten spannen en stellen persoonsgebonden en rolgebonden grenzen, waarover niet valt te onderhandelen. Ze zijn duidelijk op hun hoede; als ze het idee hebben dat hun inzet een middel is om professionals weg te bezuinigen, vinden ze dat niet juist.

'Ik vind dat wanneer je vrijwilligerswerk binnen de zorg doet dat dit anders is dan gewoon vrijwilligerswerk, zoals bij de kerk of zo. Maar binnen de zorg dan neem je de beroepskrachten hun boterham af (...) en dat is geen goede ontwikkeling. De mensen worden door machines vervangen of door vrijwilligers. Maar voor beroepskrachten wordt het iedere keer minder' (vrouw, jaar 67).

Ze willen niet 'in de plaats komen van', daar voelen ze zich ongemakkelijk bij. Wat hen betreft is er een duidelijke rol weggelegd voor professionals. Ze vinden onder meer dat professionals hen moeten ondersteunen bij het bewaken van hun grenzen. Als een oudere bijvoorbeeld het gevoel heeft dat hem iets wordt gevraagd dat naar zijn mening zijn rol als vrijwilliger overschrijdt, dan kan het zijn dat hij daardoor zijn werkzaamheden beëindigt. Deze persoonsgebonden en rolgebonden grenzen van de ouderen zijn dus hard en belangrijk, tegelijkertijd maakt hun persoonlijke inzet en betrokkenheid het soms moeilijk deze grenzen te handhaven. Ook als het vrijwilligerswerk de eigen planning of verdeling van bezigheden in de week te veel beperkt, kan dat een reden zijn om te stoppen.

Een belangrijke ontdekking in het onderzoek was dat de ouderen sommige vormen van vrijwilligerswerk beslist niet in de eigen omgeving wensen te doen. Terwijl het beleid er juist vaak op gericht is de inzet van burgers vooral in de eigen omgeving (buurt of wijk) te laten plaatsvinden. Daarnaast hechten oudere vrijwilligers, net als andere vrijwilligers, aan expliciete en gepaste vormen van waardering. Erkenning en waardering krijgen is voor hen een belangrijke voorwaarde. Zelf zien ze hun inzet weliswaar vaak als vanzelfsprekend, maar ze vinden het niet prettig als anderen dat ook zo

vinden. De oudere vrijwilligers uit ons onderzoek verwachten die waardering eigenlijk wel expliciet van de professionals met wie zij te maken hebben. Uiteraard is waardering uit de eigen omgeving ook belangrijk. Maar een betaalde kracht dient tijd en aandacht te hebben en te zorgen voor een inwerkprogramma.

‘Nou kijk, ik doe gewoon wat ik bij mijn moeder ook doe, maar echt voorbereid hebben ze me niet. Nu ook niet hè, want ik doe het nu allemaal wel, maar amper iemand die je eens vraagt hoe het nou eigenlijk gaat. Nee, dat begeleiden (...)’ (man, 71 jaar).

Wat betreft dat laatste: de ouderen vinden het belangrijk dat als ze ergens ‘ja’ op zeggen, ze daadwerkelijk in staat worden gesteld het werk op een goede manier uit te voeren. Ze willen goed voorbereid zijn op de taken die ze gaan uitvoeren en willen ter ondersteuning een taakomschrijving, informatiebijeenkomsten, begeleiding en scholingsmogelijkheden. Voor degenen die veelal alleen op pad zijn, geldt dat zij met name behoefte hebben aan emotionele ondersteuning. Naast scholing en training hebben zij behoefte aan een luisterend oor, ontmoeting en intervisie. Juist omdat ze veel zelfstandig moeten werken, willen ze hun ervaringen en wetenswaardigheden kunnen uitwisselen met hun collega’s.

Een kanttekening die bij het veronderstelde vrijwilligerspotentieel kan worden geplaatst, is dat ouderen niet gauw iets dat zij voor de buren, hun partner, de kerk of de voetbalvereniging doen ‘vrijwilligerswerk’ noemen. Als beleidsmakers en ontwerpers van bewustwordingscampagnes om ouderen te activeren als vrijwilliger hier geen rekening mee houden, zouden ze tot de foutieve conclusie kunnen komen dat mensen niet bereid zijn om zich op vrijwillige basis in te zetten. Hoe dan ook, gemeenten bedenken projecten om ouderen te activeren, in dit hoofdstuk noemden we al de ‘zilveren kracht’ campagne; maar er zijn ook activerende huisbezoeken waarbij men ouderen vraagt op welke manier zij mogelijk nog kunnen bijdragen; en zijn er projecten waarbij vitale ouderen geacht worden zich in te zetten voor minder vitale mensen. Stuk voor stuk projecten die aan de tekentafel worden ontworpen zonder dat ouderen daar zelf bij betrokken zijn. Men

heeft de hoop of verwachting dat vitale ouderen zich voelen aangesproken. Ons advies zou zijn om te luisteren naar wat de oudere vrijwilliger zelf wil, en dus om ze uit te nodigen om mee te denken bij het ontwerpen van dit soort campagnes of bewustwordingsprojecten.

LITERATUUR

- Arts, K., & Schmeets, H. (2010). Sociale samenhang in de provincie. In: H. Schmeets (red.) *Sociale samenhang: Participatie, vertrouwen en Integratie* (p. 123-134). Den Haag/Heerlen: CBS.
- Baren, E. van, & Meijs, L. (2014). What is volunteering. In: L. Bridges Karr, L. Meijs, J. Metz (Eds.). *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and urban management* (p. 19-32). Amsterdam: SWP Uitgeverij.
- Bochove, M. van, Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Amsterdam: Platform 31.
- Bridges Karr, L. (2014). Volunteer motivation and the pedagogic civil society. In: L. Bridges Karr, L. Meijs, J. Metz (Eds.) *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and urban management* (p. 127-141). Amsterdam: SWP Uitgeverij.
- Boer, A., & Klerk, M. de. (2013). *Informeel zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: SCP.
- Dekker, P., Hart, J. de, & Faulk, L. (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag: SCP.
- Gemeente Heerlen. (2002). *Visie op Lokaal Sociaal Beleid*.
- Gemeente Heerlen. (2003). *Kadernota integraal beleid voor ouderen Heerlen*.
- Gemeente Heerlen. (2014). *Beleidsplan Wmo*.
- Gemeente Landgraaf. (2011). *Beleidsnota Wmo 2012-2015*.
- GGD Zuid-Limburg. (2011). *Transitieplan Voor Elkaar in Parkstad*.
- Hensgens, J., Meuwissen, J., Vaessen, R., & Derks, W. (2008). *Parkstad Limburg. Bevolkingsprognose en prognose bevolkingsvoorraad 2008-2040*.
- Hospers, G. (2010) *Krimp!* Amsterdam: SUN.
- Hospers, G., Reverda, N. (2012). *Krimp, het nieuwe denken. Bevolkingsdaling in theorie en praktijk*. Den Haag: Boom Lemma.
- Hustinx L. (2003). De individualisering van het vrijwillig engagement. In: G. Buijs, P. Dekker, M. Hooghe (red.). *Civil society tussen oud en nieuw* (p. 211-225). Amsterdam: Aksant.
- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (2003). Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective. *Voluntas: Internation Journal of Voluntary and Non-profit Organisations*, 14 (2), 167-187.

- Knotter, A. (2013). *Mijnwerkers in Limburg*. Een sociale geschiedenis. Nijmegen: Vantilt.
- Schmeets, H. (2014). *Verschillen in sociale samenhang en welzijn tussen provincies*. Den Haag/Heerlen: CBS.
- Steenbakker, M., Vermeer, A. J. M., Janssen-Goffin, M.J.H., & Hajema, K.J. (2014). *Een nieuwe kijk op gezondheid in Zuid-Limburg. Regionaal rapport Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2014*. GGD Zuid-Limburg.
- Stadskrant Heerlen (2013, maart). *Senioren zijn onze Zilveren Kracht*.
- Tier, M. van der, Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen?* Utrecht: Movisie.
- Tonkens, E., Broeke, J. van der, & Hoijtink, M. (2009). *Op zoek naar weerkaatst plezier. Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in een multiculturele stad*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

5

Een 'maatje' is geen klassieke vrijwilliger

MICHELLE VAN DER TIER

Het vrijwilligerswerk verandert de laatste jaren sterk. Er wordt tegenwoordig van burgers verwacht dat ze voor zichzelf en anderen zorgen. Als een burger hulp nodig heeft, kan hij pas een beroep doen op een professionele of semi-professionele dienst als hij echt geen sociaal vangnet meer heeft. Voor sociale professionals betekent dit dat zij steeds vaker vrijwilligers inschakelen om burgers in een kwetsbare positie te ondersteunen (Bochhoven, Tonkens & Verplanke, 2014). In de welzijnssector is het al vrij normaal dat vrijwilligers taken overnemen van sociale professionals en eigenaarschap hierover krijgen. Door de beroepsachtergrond van het sociaal cultureel werk is het activeren van burgers reeds van oudsher een taak van welzijnswerkers. Met de invoering van Welzijn Nieuwe Stijl is het versterken van actief burgerschap nog eens extra onder de aandacht gebracht.

De verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet is goed zichtbaar in maatjesprojecten waarin vrijwilligers en professionals samen ondersteuning bieden aan kwetsbare mensen in de samenleving. De meeste maatjesprojecten worden ingezet voor kwetsbare mensen die niet in een intramurale instelling wonen. Zo worden maatjes bijvoorbeeld gekoppeld aan thuiswonende ouderen die zich eenzaam voelen of mensen met een psychiatrische achtergrond die weer zelfstandig wonen en daarbij een steuntje in de rug kunnen gebruiken. In deze projecten nemen vrijwilligers taken en verantwoordelijkheden op zich die voorheen bij de betaalde krachten lagen. De taak van het maatje is om te werken aan het gedrag of de mentaliteit, of allebei, van de hulpvrager of om hem of haar uit een sociaal isolement te halen (Van der Tier & Potting, 2015). Het maatje werkt in dit veranderproces zelfstandig samen met de hulpvrager. De professional wordt pas ingeschakeld als er sprake is van ernstige en meervoudige sociale problematiek. De

rol en verantwoordelijkheid van een vrijwilliger zijn in een maatjesproject dus anders dan bij klassiek vrijwilligerswerk. In dit hoofdstuk illustreren we dat met een case studie van vijf maatjesprojecten en aanvullend literatuuronderzoek. We stellen vast dat er in een maatjesproject sprake is van een verschuiving richting professionele rollen en verantwoordelijkheden. We illustreren met praktijkvoorbeelden tot welke mogelijke rolconflicten en dilemma's deze verschuiving kan leiden. Met de sociale professionals en vrijwilligers van de maatjesprojecten zijn focusgroepsbijeenkomsten gehouden. In totaal hebben negen professionals en zeven vrijwilligers daaraan deelgenomen. Drie van de vijf maatjesprojecten zijn projecten van een welzijnsinstelling, één is van een regionale zorgaanbieder en één van een landelijke vrijwilligersorganisatie. De doelgroepen zijn mensen met een psychiatrische achtergrond, kwetsbare jongeren, jonge mantelzorgers, mensen met schulden- of financiële problematiek en kwetsbare ouderen.

De individueel gedreven vrijwilliger

De afgelopen jaren zijn er naast het klassieke vrijwilligerswerk nieuwe verschijningsvormen van vrijwilligerswerk ontstaan en zijn de beweegredenen van vrijwilligers diverser geworden. Het klassieke vrijwilligerswerk is sterk verbonden met maatschappelijke verbanden zoals de katholieke kerk, waar trouwe vrijwilligers vanuit een gemeenschapsgevoel en een ideologische drijfveer betekenisvol willen zijn voor de samenleving (Van Baren & Meijs, 2014; Hustinx & Lammertyn, 2003). Deze traditionele maatschappelijke verbanden zijn, mede door de ontzuiling, steeds verder afgebrokkeld (Bochhoven, Tonkens, Verplanke, 2014). Vrijwilligersprojecten die onderdeel zijn van het dienstenaanbod van welzijns- en zorgorganisaties hebben diverse zorg- en ondersteuningstaken in toenemende mate opgepakt. De individualisering van de samenleving heeft er toe geleid dat vrijwilligers meer vanuit individuele beweegredenen en waarden gedreven worden (Hustinx, 2009). Burgers willen zich nog steeds nuttig maken voor de samenleving, maar ze willen zelf kiezen hoe ze daar invulling aan geven en ze willen er zelf ook iets voor terugkrijgen (Bridges Karr, 2014; Dekker, Hart, & Faulk, 2007).

Wat dat is, kan per vrijwilliger verschillen: persoonlijke ontwikkeling, carrière, zinvolle vrijetijdsbesteding, mogelijkheid om persoonlijke waarden te verwezenlijken of het opdoen van sociale contacten (Bridges Karr, 2014; Gage & Thapa, 2012).

De vrijwilligers en de professionals in ons onderzoek bevestigen dit beeld van de individueel gedreven vrijwilliger. De literatuur en de praktijkcasussen laten tevens zien dat de huidige vrijwilligers van de maatjesprojecten minder bereid zijn om zich langdurig te binden en dat zij meer wensen hebben dan de 'oude generatie' vrijwilligers.

'De mensen die rond de tijd dat ik begon ook vrijwilliger zijn geworden, dat is echt een harde kern. De mensen die er de laatste paar jaren bij zijn gekomen, zijn anders als vrijwilliger. Die zijn wat kritischer en hebben meer hun eigen eisen. Die hebben zoiets van: ik moet wel leuke dingen kunnen doen. Ik moet wel dit en dat. Die zijn wat moeilijker. Die van de vaste kern zijn er gewoon voor de mensen' (Professional A, maatjesproject voor kwetsbare ouderen, vrouw).

De vrijwilligers in de maatjesprojecten kiezen uit het grote aanbod aan vrijwilligerswerk een project dat het beste aansluit bij hun behoeften en wensen. Een professional (maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man) legt uit dat er daarom ook zo'n grote diversiteit is aan vrijwilligers in de projecten. Hij vertelt dat een maatjesproject gericht op coaching bijvoorbeeld heel andere vrijwilligers aantrekt dan een voor eenzame ouderen. In coachingprojecten werken vaak vrijwilligers met een beroepsachtergrond of eigen bedrijf in coaching. Zij verrichten dan vrijwilligerswerk om werkervaring op te doen en hun professionele netwerk uit te breiden. Bij maatjesprojecten voor eenzame ouderen werken vaker vrijwilligers die behoefte hebben aan een nuttige tijdsbesteding of sociaal contact.

Omdat de huidige vrijwilligers meer vanuit persoonlijke motieven vrijwilligerswerk doen, vragen zij meer maatwerk dan de klassieke vrijwilliger die zich vooral conformeert aan de taakomschrijving en ideologische waarde van de vrijwilligerswerkorganisatie. Om de vrijwilligers te werven en tevreden te houden, moet de professional in een maatjesproject tegemoetkomen

aan hun verwachtingen (Houle, Sagarin & Kaplan, 2005). De mensen van de maatjesprojecten vertellen dat zij daarom veel aandacht besteden aan het matchingsproces. Een goede match maken tussen de behoeften en de persoonlijkheidskenmerken van de hulpvrager en die van de vrijwilliger is van essentieel belang voor succes (DuBois, Holloway, Valentine & Cooper, 2002). Zonder goede match is de kans groot dat de vrijwilliger en de hulpvrager afhaken.

‘In de gesprekken die ik heb met de nieuwe vrijwilligers komt het profiel altijd goed naar boven. Mensen hebben heel veel verschillende stijlen. In het presenteren van zichzelf, in de ervaring. Kunnen verschillende stijlen hanteren, of zitten op een stijl die net weer heel goed past bij een bepaalde jongere. De stijl van de coach proberen we te koppelen aan de ondersteuningsvraag en het profiel van de jongere (...) Zowel op relationeel niveau als in de coachingstijl, om mensen zo goed mogelijk aan elkaar te koppelen’ (Professional B, maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man).

Deze match vergroot de kans dat er een ‘klik’ of ‘chemie’ ontstaat tussen hulpvrager en maatje (Rhodes, 2004). Dat draagt vervolgens weer in positieve zin bij aan de ondersteuningsrelatie (Eby, Rhodes & Allen, 2007). Met een ‘klik’ kunnen het maatje en de hulpvrager sneller een vertrouwensband opbouwen. Doordat de persoonlijke wensen worden meegenomen en de uitkomsten van het matchingsproces worden besproken met de vrijwilliger en de hulpvrager, krijgen zij ook meer zeggenschap over de rol van het maatje.

‘Het moet klikken, anders werkt het niet. Iedere situatie is anders en ook iedere vrijwilliger is anders. Je moet echt maatjes worden. We hebben richtlijnen als organisatie, maar de vrijwilliger vult het zelf in’ (Professional A, maatjesproject voor kwetsbare ouderen, vrouw).

De vrijwilliger mag zelf zeggen wat hij liever wel of niet wil doen als maatje. Hetzelfde geldt voor de hulpvrager. Als een van de partijen niet tevreden blijkt te zijn met de match, wordt er alsnog een nieuwe match gemaakt. Bij het klassieke vrijwilligerswerk wordt niet zo expliciet aandacht besteed aan

het matchen van de verwachtingen van hulpvragers en vrijwilligers. De vrijwilliger moet zich daar vooral conformeren aan een algemeen geldende taakstelling en de hulpvrager moet zich aanpassen aan de vrijwilliger die aan hem is toegewezen.

Maatjesproject: coproductie van professional en vrijwilliger

Het tweede en meest wezenlijke verschil tussen een maatjesproject en het klassieke vrijwilligerswerk is dat de vrijwilliger samen met de professional verantwoordelijk is voor sociaal-agogische dienstverlening. Hiermee bedoelen we dat de vrijwilliger actief gaat bijdragen aan het teweegbrengen van een sociaal en maatschappelijk veranderingsproces. Ten tijde van de verzorgingsstaat was de overheid verantwoordelijk voor het bieden van sociale dienstverlening aan haar burgers (De Araújo, 2001; Daal, Winsemius & Plemper, 2005). Dit is mede door het van overheidswege invoeren van New Public Management¹ en de vermaatschappelijking van de zorg veranderd. Vrijwilligerswerk wordt niet als apart gezien van, maar als een methodiek toegevoegd aan de professionele organisatie (Daal et al., 2005). Burgers worden actief betrokken in de uitvoering van sociale dienstverlening (Boivard, 2007). Professional en vrijwilliger zijn daarmee coproducten van sociale dienstverlening. Van een dergelijke coproductie is zeker sprake in een maatjesproject, omdat de vrijwilliger een aanzienlijk deel van de uitvoerende taken van de professional overneemt. De vrijwilliger moet namelijk sociaal-agogische ondersteuning leveren aan de hulpvrager (Van der Tier & Potting, 2015).

'Het moet een traject zijn dat zelfvertrouwen oplevert, grotere sociale vaardigheid, meer doorzettingsvermogen, wellicht een beter begrip voor de buitenwereld. Het van een andere kant kunnen zien. Dus het moet een

1 Het New Public Management is een managementfilosofie die vanaf de jaren tachtig door de overheid werd toegepast om meer doelmatig, efficiënt en effectief te werken en de bureaucratie tegen te gaan. Om dit te bereiken werden managementmodellen en -mechanismen uit de private sector overgenomen.

traject zijn dat vooral gericht is op een mentaliteitsverandering bij iemand, met als uiteindelijke doel het behalen van je diploma en startkwalificatie' (Professional B, maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man).

Het maatje is dus verantwoordelijk voor het teweeg brengen van een gericht veranderingsproces. De taak van de professional is het verzorgen van de matching, begeleiding van de vrijwilligers en bewaking van de kwaliteit.

Deze rolverdeling is wezenlijk anders dan bij het klassieke vrijwilligerswerk waar de vrijwilliger voornamelijk aanvullende taken vervult. Bochhoven en Verhoeven (2014) spreken van 'professionele verantwoordelijkheid' als de meeste taken en verantwoordelijkheden bij de professional liggen en vrijwilligers vooral een ondersteunende rol hebben. Met ondersteunend worden dan vooral taken bedoeld als het bieden van gezelschap, een luisterend oor, het helpen bij het koken of bij een creatieve bezigheid. Zaken waar een professional vaak geen tijd meer voor heeft en die geen professionele kennis en vaardigheden vereisen. Het klassieke vrijwilligerswerk is dus eigenlijk een soort van extra service bovenop de ondersteuning die de professional al levert. De professional blijft daarbij de verantwoordelijkheid houden over de ondersteuning aan de hulpvrager en is meestal in de buurt.

De rol van een vrijwilliger in een maatjesproject vereist veel zelfstandigheid. In zo'n project is meestal geen professional aanwezig of direct aanspreekbaar zoals bij het klassieke vrijwilligerswerk. Nadat de match is gemaakt worden de hulpvrager en vrijwilliger nog aan elkaar voorgesteld door de professional. Na dit kennismakingsgesprek moet het maatje zelfstandig met de hulpvrager aan de slag. De professional is dan alleen nog beschikbaar als achterwacht. Een maatje vertelt over deze zelfstandigheid:

'Je zit als vrijwilliger bij project X eigenlijk in een soort eenmanspositie. Dat is ook het aantrekkelijke eraan. De flexibiliteit die je hebt, qua timing en insteek (...). Het nadeel daarvan is dat je maar weinig mensen hebt waarmee je over zaken kan spreken, die je bijsturen' (Vrijwilliger C, maatjesproject voor mensen met financiële en schulden problematiek, man).

De maatjes krijgen dus aan de ene kant veel vrijheid in de uitvoering van het vrijwilligerswerk, maar aan de andere kant ook weinig begeleiding en ruggensteun. Er is niet altijd een professional in de buurt of bereikbaar die kan ingrijpen als het dreigt mis te gaan. Een vrijwilliger (A, maatjesproject voor kwetsbare ouderen, vrouw) vertelt dat zelfstandigheid een vereiste is om als maatje te kunnen functioneren: 'Dan adviseren we de mensen bijvoorbeeld dat het misschien toch beter is om in een verzorgingstehuis of zo vrijwilligerswerk te doen. Waar ze onder een professional vallen en ook met andere vrijwilligers samenwerken. In een team werken.' Bochhoven en Verhoeven (2014) noemen deze nauwe samenwerking tussen vrijwilliger en professional 'vrijwillige verantwoordelijkheid': vrijwilligers hebben bijna alle taken van professionals overgenomen en gaan zelfstandig te werk, terwijl de professional meer op afstand staat.

Vrijwilligers en professionals in een maatjesproject zijn niet alleen coproductent omdat ze samenwerken, maar ook omdat ze van elkaar afhankelijk zijn. Een voorbeeld hiervan is dat de professionals vertellen dat zij vrijwilligers nodig hebben om het stijgend aantal hulpvragen op te vangen die zij zelf niet meer kunnen afhandelen.

'Er zijn nu rond de vijfenzestig budgetcoaches actief, maar ook de hulpvragen zijn verdubbeld sinds vorig jaar. Verleden jaar hadden we vijfenveertig budgetcoaches binnen het Algemeen Maatschappelijk Werk en was het aantal hulpvragen op jaarbasis gestegen tot over de honderdzeventig. Als je nu naar de eerste twee maanden kijkt, dan zitten we nu al aan de zeventig hulpvragen. Dus het is gewoon echt schrikbarend' (Professional E, maatjesproject voor mensen met financiële of schulden problematiek, man).

Doordat het maatje de taak krijgt om sociaal-agogische dienstverlening te leveren, worden er meer eisen gesteld aan het vrijwilligerswerk. De vrijwilliger moet een bepaalde doelstelling halen en verantwoording afleggen over behaalde resultaten. Daarnaast is maatje zijn complexer en verantwoordelijker werk dan het klassieke vrijwilligerswerk. Het maatje ondersteunt hulpvragers die voorheen hoofdzakelijk professionele zorg kregen. Hulpvragers kunnen met het nieuwe sociaal beleid minder vaak een beroep

doen op professionele zorg en moeten tevreden te zijn met de vrijwillige dienstverlening. Zo vertelt een professional van een maatjesproject voor mensen met een psychiatrische achtergrond (Professional D, vrouw) dat zij steeds meer aanvragen krijgen van zorgprofessionals om een maatje te leveren. Deze zorgprofessionals leverden voorheen professionele begeleiding aan deze hulpvragers, maar door de beleidswijzigingen en de daarmee gepaarde bezuinigen lukt dat niet meer in dezelfde mate. Doordat ouderen gekort worden op hun budget voor professionele begeleiding, moeten de zorgprofessionals op zoek gaan naar alternatieven.

‘De aanmeldingen door de professionals zijn het laatste jaar gestegen door de bezuinigingen in de zorg. Doordat zij gekort worden. Ze kregen bijvoorbeeld eerst twee keer vier uur professionele begeleiding en nu nog maar een keer vier uur. Dan denkt de deelnemer of de professional: dan ga ik nu iets anders zoeken’ (Professional D, maatjesproject voor mensen met een psychiatrische achtergrond, vrouw).

Vrijwilligers geven aan dat zij vanwege deze stijgende complexiteit en verantwoordelijkheid de professional nodig hebben als begeleider en coach bij de uitvoering van het werk en om hun eigen grenzen te kunnen bewaken. De vrijwilliger en professional moeten in een maatjesproject als team samenwerken om de kwaliteit te kunnen bewaken en zowel vrijwilliger als hulpvrager te beschermen.

‘Maatjes’ treden toe tot de systeemwereld van de professional

Doordat de vrijwilliger een rol krijgt die lijkt op die van een professional krijgt hij te maken met de systeemwereld van de professional. Een maatje moet namelijk doelgericht te werk gaan binnen een bepaalde tijdspanne. ‘Er zijn’ voor de hulpvrager is niet meer voldoende. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij vooraf vastgestelde doelen bereikt gedurende de tijd dat hij bij de hulpvrager is.

‘Vooral omdat je er bent om een doel te verwezenlijken. Je moet een houding aannemen van lui, dom en lastig. Lui, omdat je als coach niet degene

bent die tot actie moet overgaan. Dom, omdat je moet blijven vragen. Lastig, omdat niemand anders de jongeren dat soort vragen zal stellen. Maar die zijn wel nodig om die bewustwording op gang te krijgen. Dat hij zichzelf beter leert kennen. Vragen durft te stellen en zijn verhaal kwijt kan. Je probeert een zetje in de goede richting te geven. Het is een zaadje wat je plant en hij moet er iets mee doen' (Vrijwilliger G, maatjesproject voor jonge mantelzorgers, vrouw).

Dit betekent dat het maatje ook moet nadenken over hoe hij de doelen gaat bereiken en welke begeleidingsstijlen hierbij passen. En hij moet kunnen reflecteren op de voortgang van het traject. Bovendien moet het maatje net zoals de professional 'op zijn handen gaan zitten' en zoveel mogelijk aansluiten bij de hulpvrager. 'Het initiatief bij de deelnemers laten. Dat is heel belangrijk', vertelt een professional (H, maatjesproject voor mensen met psychiatrische achtergrond, vrouw). 'Vooral in het begin. Ook heel laagdrempelig zijn. Niet alles willen overnemen (...). Niet te veel eisen en soms op den duur wel iets mogen eisen.'

Omdat het verschil tussen de oorspronkelijke rol van een professional en vrijwilliger in een maatjesproject kleiner wordt, kan dit leiden tot rolverwarring.

'Het is volop in ontwikkeling. Het heeft volop belangstelling vanuit de overheid om meer informele zorg in te zetten dan betaalde formele zorg. Dan kom je niet onderuit om als organisatie te zeggen: laten we meegaan met de flow. Laten we dat zo goed mogelijk neerzetten. En als je het hebt over de begrenzing: waar houdt dan het vrijwilligerswerk op en waar begint het beroepsmatige en andersom? Dat zul je al doende misschien gaan ontwikkelen' (Professional E, maatjesproject voor mensen met financiële en schulden problematiek, man).

Het is niet meer altijd even duidelijk voor de vrijwilliger en de professional wie waarvoor verantwoordelijk is. Daarmee is de grens tussen vrijwillige en professionele inzet vervaagd. Dit alles vraagt nogal wat vaardigheden en competenties van een maatje. De vrijwilligers in een maatjesproject

worden dan ook min of meer verplicht om aan deskundigheidsbevordering te doen. Het vrijwilligerswerk wordt zo geprofessionaliseerd.

‘Het is gebaseerd op de methodiek “natuurlijke netwerkcoach”. Deze methodiek hebben we in de training toegespitst op de doelgroep jongere mantelzorgers. (...) Het doel van de training is om informatie te geven, kennis bij te brengen, vaardigheden aan te leren en bewustwording. (...) Ook over het vak. Het verbinden, bepaalde specifieke dingen die erbij komen. Openstaan en proberen je mening achterwege te laten. Echt coachende vaardigheden’ (Vrijwilliger G, maatjesproject jonge mantelzorgers, vrouw).

Een laatste voorbeeld dat illustreert dat de vrijwilliger toetreedt tot de systeemwereld van de professional is dat het maatje rapporteert aan de professionals over de voortgang van het ondersteuningstraject.

‘De voortgang wordt gevolgd omdat je van ieder gesprek een verslag moet maken. In het verslag schrijf je wat je gedaan hebt. Hoe het verlopen is. Stel je vragen. Dat verslag wordt verstuurd naar stagiaire X (psychologie stagiaire). Die stuurt ook altijd feedback. Die bewaakt ook de voortgang van de stappen van de methodiek’ (Vrijwilliger G, maatjesproject voor jonge mantelzorgers, vrouw).

Het maatje legt verantwoording af aan de professional over wat hij of zij die dag heeft gedaan en bereikt. Hij/zij legt zo, net als de professional, aan zijn collega's, meerdere en de organisatie verantwoording af over de invulling en de resultaten van het ondersteuningstraject. Daarbij krijgt het maatje te maken met meer bureaucratie en papierwerk, wat het vrijwilligerswerk minder vrijblijvend maakt. Voor de professional, als eindverantwoordelijke, zijn deze verantwoordingsmechanismen van wezenlijk belang om inzicht te houden in wat de vrijwilliger doet en de kwaliteit en grenzen hiervan te bewaken.

Bij het klassieke vrijwilligerswerk worden minder strenge eisen gesteld aan zowel de taken als de competenties van de vrijwilliger. Daar is iedere

persoonlijke bijdrage waardevol. Een professional (C, maatjesproject voor jonge mantelzorgers, vrouw) vertelt over een vrijwilliger die zij niet zo geschikt acht. Ze vertelde waarom ze deze vrijwilliger niet zo geschikt vindt:

‘De problematiek waarmee die jeugd te maken heeft, daar kon die persoon zich helemaal geen voorstelling van maken. In het kennismakingsgesprek bleek dan ook dat hij heel star een bepaalde visie had die niet klikte met waar wij naartoe willen. Hoe je een persoon zou willen inzetten in zo'n project. Dan vallen mensen af.’

Niet alle goed bedoelende vrijwilligers worden aangenomen in een maatjesproject. De vrijwilliger moet passen in het profiel van het maatjesproject en beschikken over sociaal-agogische competenties. Een professional zegt: ‘Hij moet in ieder geval affiniteit met de doelgroep hebben. Dat is het belangrijkste. En een aantal basis communicatievaardigheden is van belang. (...) Je moet affiniteit hebben in het begeleiden van mensen of je daarin willen verdiepen’ (B, maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man). Het is niet voldoende dat je gewoon vrijwilliger wilt zijn en voor iemand wilt zorgen. Als je nog onvoldoende bekwaam bent, moet je bereid zijn je deskundigheid op het gebied van begeleiden en coachen van mensen te vergroten. Daarbij moet je net als professionals bereid zijn om op je handen te zitten: het niet voor de hulpvrager willen regelen en betuttelen, maar de hulpvrager activeren en de mogelijkheden en kansen te bieden zodat hij zich maximaal kan ontplooiën.

Grenzen van vrijwilligersinzet vervagen

De verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet in maatjesprojecten kan leiden tot onduidelijkheid en onzekerheid bij professionals en vrijwilligers over de rolverdeling tussen hen. De meeste onduidelijkheid ligt bij de vraag waar de grens is van de vrijwillige inzet. Zoals eerder toegelicht is de taak van een vrijwilliger en een professional in een maatjesproject anders dan bij het klassieke vrijwilligerswerk. Dat betekent dat de klassieke spelregels

over wat vrijwilligerswerk is en wat de taak van de professional is niet meer geheel van toepassing zijn. De taakverdeling is in een maatjesproject niet zo helder als in klassiek vrijwilligerswerk. ‘De grens tussen hulpverlener en niet hulpverlener is ook maar heel dun, maar je moet je er wel van bewust zijn’, meent een professional (G, maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man). Er zijn wel ideeën in de maatjesprojecten over welke hulpvragen of situaties een vrijwilliger niet behoort op te pakken. Het gaat dan vooral over de draagkracht van de vrijwilliger.

‘Als het probleem op een aantal leefgebieden zit waar heel veel gedaan of geïnvesteerd moet worden om die jongeren überhaupt op een bepaald traject te krijgen, dan moeten we even wachten. Het is voor een coach te zwaar om dit soort problemen aan te pakken. De contacten moeten geen hulpverleningscontacten worden’ (Professional G, maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man).

Alleen zijn deze ideeën nog niet altijd even consistent. Zo wordt op het ene moment gemeld dat maatjes niet ingezet worden voor hulpvragen met een zwaardere problematiek. Een andere keer zegt men dat een maatje in de toekomst toch ingezet zal worden op zwaardere doelgroepen, maar dan in samenwerking met professionals.

‘Met de dementie-vrijwilligers zijn we al nauw met de professionals in overleg over hoe we dat kunnen gaan doen. Om ook bij ouderen bij wie toch complexere vragen zijn qua zorg meer met de gespecialiseerde thuisbegeleiding samen te werken. Waar de woning vervuild is, waar schulden zijn. Waar gewoon wat meer wordt verwacht. Waar je ook echt aan een doel gaat werken. (...) Dan komen ook mensen met een licht verstandelijke beperking erbij’ (Professional A, maatjesproject voor kwetsbare ouderen, vrouw).

Uiteindelijk blijkt dat het vooral de vrijwilliger zelf is die moet bepalen waar de grens ligt. De intervisiebijeenkomsten en training vormen hier een belangrijk instrument voor. Een vrijwilliger: ‘Daar kunnen we allemaal van

leren. Daar leer je toch wel veel van, van die rondvraag. We spreken elkaar ook aan op grenzen. Hoe ervaren jullie dat zelf als maatje?' (Vrijwilliger B, maatjesproject voor kwetsbare ouderen, vrouw). Toch blijkt het niet voor alle vrijwilligers altijd gemakkelijk te zijn om deze grenzen te bepalen. Sommige vrijwilligers gaan volgens de professionals over hun grenzen heen, met alle gevolgen van dien.

'Maar dan hangt het ook nog een beetje van de situatie af en hoe hardleers sommige vrijwilligers zijn. (...) Maar dan lopen ze zelf tegen de problemen aan. Dat maakt het voor ons als organisatie wel lastig. Want dan wordt het hen te veel en dan willen ze helemaal niks meer doen' (Professional A, maatjesproject voor kwetsbare ouderen, vrouw).

Waar de grens van de vrijwillige inzet uiteindelijk ligt, is dus vooral een persoonlijke afweging die iedere vrijwilliger zelf moet maken in samenspraak met de professional. De draagkracht, motivatie en competenties van de vrijwilligers spelen allemaal mee in deze afweging. Zo wordt bijvoorbeeld geopperd dat een vrijwilliger met een beroepsachtergrond in zorg en welzijn mogelijk een zwaardere hulpvraag kan oppakken dan een vrijwilliger met geen ervaring op die gebieden. Er zijn ook vrijwilligers die goed hun eigen grenzen kennen: zij willen bepaalde dingen niet doen of bepaalde hulpvragen niet oppakken.

Vraag van de cliënt versus maatjesopdracht

Het laatste rolconflict dat aan de orde komt is dat vrijwilliger en hulpvrager soms een verschil in opvatting hebben over de rol van het maatje. Hulpvragers blijken vooral behoefte te hebben aan gezelschap en aan een steun en toeverlaat. Ze zoeken niet echt iemand die hun leven gaat veranderen. Het maatje heeft vanuit het project echter vooral de taak om een veranderingsproces in gang te zetten en dit met de hulpvrager te bespreken.

'Er is een duidelijke vraag. Daar horen beide partijen zich aan te houden. Het is wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Mentoring richt zich op het

aanpakken van een probleemsituatie. Er is een nadrukkelijke ondersteuningsvraag en daarop formuleer je samen met je deelnemer een doelstelling. Over een jaar van nu willen we een aantal stappen gezet hebben om die ondersteuningsvraag opgelost te hebben' (Professional B, maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man).

In sommige gevallen heeft de hulpvrager eigenlijk meer behoefte aan een klassieke vrijwilliger dan aan een maatje. 'Ze zoeken een vriend of vriendin. Dat zij ervan maken dat de vrijwilliger een vriendin is, zo voelt de vrijwilliger dat niet', vertelt een professional (D, maatjesproject voor mensen met een psychiatrische achtergrond, vrouw). De hulpvragers waarderen dat het maatje er honderd procent voor hen is. De vrijwilliger is dus echt een maatje voor de hulpvrager. Deze ervaring is niet per definitie wederkerig. Het kan wel, maar dat is niet het uitgangspunt van een maatjesproject. De vrijwilliger ziet de hulpvrager niet als een vriend of vriendin. Bovendien is het van belang dat het aan het begin van het traject duidelijk is voor de hulpvrager dat het doel van een maatjesproject niet is om een vriendschap op te bouwen, maar dat het maatje er is om in een relatief korte tijd (een tot anderhalf jaar) de hulpvrager op weg te helpen. Het maatje en de professional hebben hier beiden een rol in. Maar dat betekent niet dat een maatje geen volwaardige steun kan geven. De kracht van een maatjesproject is juist de vertrouwensband: hulpvragers zien een maatje als iemand die er voor hen is en die vanuit hun belang werkt en denkt.

'Dat ze weten dat ze er mogen zijn ondanks dat het niet altijd over rozen loopt. Dat ze er niet alleen voor staan, terwijl ze dat gevoel wel vaak hebben, dat ze echt aan het dobberen zijn in de oceaan en dat ze nergens een reddingsboei vinden. Dat je er toch voor ze bent, ook al gaan er dingen mis. Terwijl ze thuis alleen een veeg uit de pan krijgen en op school ook vaak van docenten' (Vrijwilliger C, maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man).

In sommige maatjesprojecten van ons onderzoek is er nadrukkelijk voor gekozen om niet normatief te werk te gaan. Het maatje dient de hulpvrager

te nemen zoals die is. Deze benaderingswijze sluit meer aan bij de behoefte van de hulpvragers en leidt sneller tot een vertrouwensband. In andere maatjesprojecten is juist wel gekozen voor een normatieve werkwijze. Dit zijn vooral de coachingprojecten. Het maatje kiest er in dit soort projecten soms voor om juist wel meer oordelend te werk te gaan; om de hulpvrager een spiegel voor te houden door hem bijvoorbeeld te confronteren met heersende normen en waarden of onwenselijk gedrag. Een maatje (vrijwilliger C, maatjesproject voor kwetsbare jongeren, man) vertelt dat het belangrijk is om hierin een goede balans te vinden. Als een maatje te snel gaat oordelen en confronteren dan kan dat de vertrouwensband schaden.

'Maar als je dan dat vertrouwen hebt, dan mag je ook binnenkomen als vrijwilliger. Soms komt daar een professional niet binnen omdat hij of zij dan van diegene meer moet als van de vrijwilliger. Daar moet hij dan niks van. Ik denk dat het vertrouwen heel erg belangrijk is' (Professional D, maatjesproject voor mensen met een psychiatrische achtergrond, vrouw).

Ook de nieuwe vrijwilliger blijft een vrijwilliger

Een maatjesproject is een waardevol middel om mensen in een kwetsbare positie een steuntje in de rug te geven. Het maatje kan zelfs op sommige gebieden sneller betekenisvol zijn voor een hulpvrager dan een sociale professional. De onderzochte effecten van maatjesprojecten in de praktijk (Van der Tier & Potting, 2015) tonen aan dat de maatjes in staat zijn om een sociaal-agogische bijdrage te leveren. Niet alleen vanuit een aanvullende rol, maar juist vanuit een goed uitgebalanceerd samenspel tussen de inzet van de sociale professional en de vrijwilliger. Deze rolverdeling tussen vrijwilliger en professional in een maatjesproject blijkt niet altijd evident te zijn. Dit hoofdstuk laat zien dat de verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet bij een maatjesproject kan leiden tot rolverwarring en rolconflicten. Vooral het bepalen van de grens van de inzet van vrijwilligers is nog onduidelijk. Om een goed samenspel te bereiken, moeten de grenzen en rollen van vrijwilliger en professional opnieuw besproken en vastgesteld

worden. Het is belangrijk om dit discours niet alleen vanuit beleidsmatig en professioneel perspectief te voeren, maar om ook het perspectief van de vrijwilliger en de hulpvrager mee te nemen. De hulpvrager blijkt immers niet altijd behoefte te hebben aan een doelgericht maatje en niet alle vrijwilligers willen doelgericht werken. In de praktijk vraagt dit om een continue dialoog tussen de professional, de vrijwilliger en de hulpvrager over de rolverwachtingen. Het blijft laveren tussen algemeen geldende regels van het vrijwilligerswerk en het op maat begrenzen ervan, om zodoende de potentie van de vrijwilliger niet te veel in te perken.

De sociaal-agogische taakstelling blijft staan, want die is verankerd in de methodiek en hiermee onderscheidt een maatjesproject zich van het klassieke vrijwilligerswerk. Dit maakt vrijwilliger zijn in een maatjesproject ook zo uitdagend en complex: een maatje moet kunnen opereren binnen de normatieve kaders van professioneel sociaal werk en tegelijkertijd ook de grens van zijn vrijwilligerswerk bepalen. De vrijwilliger en de professional dienen samen de eigenheid van het vrijwilligerswerk te bewaken. De vrijwilliger is immers niet zomaar een plaatsvervanger van de professional.

LITERATUUR

- Araújo, J. de. (2001). Improving public service delivery: the crossroads between NPM and traditional bureaucracy. *Public Administration*, 79(4), p. 915–932.
- Baren, E. van, & Meijs, L. (2014). What is volunteering. In: L. Bridges Karr, L. Meijs, J. Metz (Eds.), *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and urban management* (p. 19–32). Amsterdam: SWP Uitgeverij.
- Bochhoven, M. van, Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Amsterdam: Platform 31.
- Bochhoven, M. van, & Verhoeven, I. (2014). Extra, evenknie of eigenaar. Samenwerkingspatronen tussen vrijwilligers en professionals. In: M. van Bochhoven, E. Tonkens, L. Verplanke (Eds.), *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn* (p. 17–40). Amsterdam: Platform 31.

- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public Administration Review*, 67(5), p. 846–860.
- Bridges Karr, L. (2014). Volunteer motivation and the pedagogic civil society. In: L. Bridges Karr, L. Meijs, J. Metz (Eds.), *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and urban management* (p. 127–141). Amsterdam: SWP Uitgeverij.
- Daal, H.J. van, Winsemius, A., & Plemper, E. (2005). *Vrijwilligers en beroepskrachten. Verslag van een verkennend onderzoek naar hun relatie*.
- Dekker, P., Hart, J. de, & Faulk, L. (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag: SCP.
- DuBois, D., Holloway, B., Valentine, & J., Cooper, H. (2002). Effectiveness of mentoring programs for youth: a meta-analytic review. *American Journal of Community Psychology*, 30(2), 157–197.
- Eby, L., Rhodes, J., & Allen, T. (2007). Definition and evolution of mentoring. In: T. Allen, L. Eby (Eds.), *The blackwell handbook of mentoring. A multiple perspectives approach* (p. 7-21). Malden: Blackwell Publishing.
- Gage, R. L., & Thapa, B. (2012). Volunteer Motivations and Constraints Among College Students: Analysis of the Volunteer Function Inventory and Leisure Constraints Models. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(3), p. 405–430.
- Houle, B., Sagarin, B., & Kaplan, M. (2005). A Functional Approach to Volunteerism: Do Volunteer Motives Predict Task Preference? *Basic and Applied Social Psychology*, 27(4), p. 337–344.
- Hustinx, L. (2009). De individualisering van het vrijwillig engagement. In: G. Buijs, P. Dekker, M. Hooghe (Eds.), *Civil Society tussen Oud en Nieuw* (p. 211–225). Amsterdam: Aksant.
- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (2003). Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 14(2), p. 167–187.
- Rhodes, J. (2004). *Stand by me: the risks and rewards of mentoring today's youth*. Cambridge: Harvard University Press.
- Tier, M. van der, & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen?* Utrecht: Movisie.

6

Burgerinitiatief om burger te activeren

ALKE HAARSMA & MARJA VEENSTRA

‘Werkatelier Burgerbetrokkenheid op 6-4 beantwoordt de vraag: Hoe betrek je burgers bij het sociaal domein?’ twittert @Gemeentenv/dToekomst op 3 april 2016 (Twitter). Dit is op het eerste gezicht een urgente vraag, maar vooral een vraag die kenmerkend is voor de toegenomen beleidsmatige aandacht voor de inzet en activering van burgers. Zij moeten actiever worden en meer gaan participeren in de samenleving. Gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties sturen hierop aan. Initiatieven van burgers zijn voor gemeenten aantrekkelijk omdat ze bijdragen aan de participatie (Beltman, Sok, Lucassen & Royers, 2012), maar ook omdat ze een antwoord kunnen zijn op de ingrijpende bezuinigingen waarmee de transitie in de zorg gepaard gaat (Wilken, 2015). Blom, Bosdriesz, Van der Heijden, Van Zuylen en Schamp (2010) definiëren burgerinitiatief als volgt: ‘Een initiatief van één of meer burgers dat onverplicht wordt opgestart ten behoeve van anderen of de samenleving.’ Zij geven hierbij aan dat zowel de burger als de overheid aanzet kan geven tot een burgerinitiatief. Dit is opmerkelijk, omdat het woord ‘burgerinitiatief’ uitdrukt dat het initiatief bij de burger ligt. In de praktijk wordt de term echter gebruikt voor burgeractiviteiten die door zowel henzelf als door overheden of professionals zijn geïnitieerd. Dat laatste is ook het geval bij de ‘initiatiefgroepen’ die we in dit hoofdstuk onder de loep nemen. Deze groepen werden opgestart in drie bij elkaar in de buurt gelegen dorpen. De initiatieven waren: koken en samen eten in een eetcafé; het organiseren van een Repair Café, een bijeenkomst waarbij mensen kapotte spullen kunnen (laten) repareren met hulp van vrijwilligers; en handwerken met ouderen en basisschoolkinderen. Elke initiatiefgroep startte na een openbare bijeenkomst in elk dorp, waarbij de wethouder de burgers opriep tot deelname. De initiatiefgroepen waren dus niet zelf het

burgerinitiatief. De insteek van professionals was burgers te ondersteunen in de opstartfase zodat die burgers op hun beurt vanuit deze groepen zelf burgerinitiatieven zouden gaan opzetten. De initiatiefgroepen bestonden uit burgers en professionals. Ze werden opgericht als onderdeel van een ‘transitieproject’, geleid door de GGD in samenwerking met gemeente en zorg- en welzijnsorganisaties. Het was de bedoeling dat de dorpen zo alvast ingespeeld zouden raken op de nieuwe situatie na 1 januari 2015, het moment waarop de decentralisaties in de zorg en het sociale domein echt van start gingen. Een soort generale repetitie, zou je kunnen zeggen.

De initiatiefgroepen ontstonden en opereerden dus binnen een specifieke projectcontext waarin bepaalde doelen werden nagestreefd. Zij hadden op papier de ‘taak’ om collectieve voorzieningen op te richten, door burgers, voor burgers – aldus de slogan van het project. De professionals hadden hiermee voor ogen een levensloopbestendige leefomgeving te creëren en zelfsturende gemeenschappen te stimuleren. Dat wil zeggen, een omgeving waar mensen langer thuis wonen in hun eigen leefomgeving in plaats van verhuizen naar het verzorgingstehuis. En een omgeving waarin mensen samen verantwoordelijk(er) zijn voor het welzijn in hun dorp. De gedachtegang van professionals was: willen dorpen voorbereid zijn op de veranderingen in de sociale sector, dan is het belangrijk dat burgers een actieve rol krijgen. Het is op z’n minst bijzonder te noemen dat dit alles het plan van professionals was, dat zij de doelen stelden en dat bij het verzinnen van deze plannen geen burgers werden betrokken, terwijl het toch voor, en vooral door, hen zou moeten gebeuren. Deze top-down beweging vanuit professionals om bottom-up burgerinitiatieven aan te jagen is breder waarneembaar (RMO, 2013; WRR, 2012; ROB, 2012). Professionals en beleidsmakers zijn zich zeer bewust van de noodzaak om burgers te activeren. Rollen veranderen en verhoudingen verschuiven: professionals moeten meer de coulissen in en het podium geheel of gedeeltelijk afstaan aan burgers. Van deze improvisaties met nieuwe rollen valt veel te leren over de verhoudingen tussen professionals en burgers na de transitie.

In dit hoofdstuk laten we zien wat er gebeurt in deze rolverhoudingen als professionals functioneren als aanjager van burgerinitiatieven of hierin zelfs participeren. We gaan in op het spanningsveld tussen de burgers en

professionals in de initiatiefgroepen en tussen beleidsverwachtingen en praktijkervaringen. Onze vraagstelling is: Welke beelden hebben de betrokken burgers van hun eigen rol en die van de professionals in de oprichting van collectieve voorzieningen, zoals een Repair Café, een eetcafé en een handwerkclub? Komt dit overeen met de beleidsverwachtingen en is dit terug te vinden in de literatuur over burgers en professionals? Welke spanningen doen zich hier voor? Het decor van deze beelden en verwachtingen vormen de initiatiefgroepen in de drie dorpen. In het voorjaar en de zomer van 2015 interviewden we zeven groepsleden, vijf vrouwen in de rol van lid en twee mannen in de rol van voorzitter. Hun leeftijden varieerden tussen de 59 en 81 jaar. De namen in de citaten zijn gefingeerd.

Actieve burgers: ambassadeurs van de participatiesamenleving

Tijdens de interviews blijkt dat de burgers die betrokken raken bij de initiatiefgroepen vaak al tientallen jaren actief zijn in hun dorp: in het verenigingsleven en in het vrijwilligerswerk bijvoorbeeld voor de ouderenbond, de voetbalclub en de Zonnebloem. Of ze zijn actief in het helpen van en zorgen voor anderen, zoals hun burens. Terwijl zij al een actieve rol hebben, worden ze opnieuw bewogen om actief te worden in de initiatiefgroep, uit zichzelf of overgehaald door anderen.

‘Je bent geboren in dit dorpje en ik heb in veel verenigingen gezeten en in het kerkbestuur en noem maar op, dan voel je je meer aangetrokken om zulke dingen te doen en wordt je eerder benaderd om mee te doen. En als je er eenmaal in zit, is het moeilijk om eruit te stappen’ (Man, 78 jaar, voorzitter initiatiefgroep B).

Zij doen dus al wat professionals willen dat burgers zullen gaan doen: een actieve bijdrage leveren aan hun directe omgeving. Er zijn geen burgers actief in de initiatiefgroep die niet al eerder actief waren in hun eigen dorp. De groepsleden zien voor zichzelf vooral een rol weggelegd in het helpen van andere mensen. Zij halen hier veel voldoening uit omdat ze zich gewaardeerd

voelen door degenen die zij helpen. Dit helpen ziet er vooral heel praktisch uit: klusjes in en om het huis of het organiseren van bijeenkomsten.

‘Ik geef wel aan wat ik zelf kan en wat ik zelf wil doen. Net zoals iets bij het Repair Café: laat mij maar koffie maken of zoiets. Ik moet niet te veel erover nadenken en met mijn hoofd doen. Laat mij maar met mijn handen werken, dat doe ik liever’ (Vrouw, 69 jaar, lid initiatiefgroep A).

Soms worden reeds bestaande activiteiten door professionals over het hoofd gezien, zoals in het geval van de professional die het idee oppert om misschien eens te gaan handwerken met de ouderen uit de buurt.

‘Kijk het handwerken, daar zegt Andrea [beleidsmedewerker Gemeente – red.]: “Gaat u niet eens met de ouderen breien?” En dan moet ik lachen, ik zeg: “Dat doe ik al vanaf 1981. Breien, haken, borduren, die maken de mooiste stukken. 92, 90, 88, zo oud zijn die allemaal ...” (Vrouw, 75 jaar, lid initiatiefgroep B).

Ook in de literatuur zien we hier voorbeelden van en lezen we dat professionals er zich niet altijd bewust van zijn of geloven dat burgers al daadwerkelijk initiatieven ontplooiën (Linders & Feringa).

Ondanks alle activiteiten die reeds door actieve burgers worden ontplooid in de dorpen, benadrukken de geïnterviewden bijna allemaal het belang van de initiatiefgroepen, vooral als middel om aan hun dorpsgenoten duidelijk te maken dat zij ook actiever zouden moeten worden. De geïnterviewden zien zichzelf als voortrekkers, als mensen die het goede voorbeeld geven en het voortouw nemen. Als het ware als ‘ambassadeurs van de transformatie’, als brengers van cultuuromslag en verandering in de samenleving.

‘Ik vind dat je de mensen bewust moet maken dat het niet allemaal vanzelf gaat (...) Voor veel mensen is het nog niet helemaal duidelijk, die zijn nog aan het afwachten en denken: we zien wel (...) Daarom gaat het ook langzaam met zo’n initiatiefgroep, maar het gaat erom dat je mensen bewust maakt dat ze zelf iets meer moeten gaan doen en dat wat ze zelf

kunnen, niet aan anderen overlaten. (...) Dat betekent dat ik probeer – omdat ik alles zelf gedaan heb en wat ik moest doen ook kon – andere mensen ook zover te krijgen dat zij actie ondernemen, dat ze zelf meer kunnen doen dan waar ze denken dat zij toe in staat zijn. Er zijn veel mensen die gewend zijn dat anderen het doen of dat het gedaan wordt. Die tijd is voorbij. (...) Het heeft mij ook gedreven om meer aan de kar te trekken omdat ik in het Wmo-platform zit. Daar zag ik het veranderen dat de mensen ook zelf initiatief moeten gaan nemen en niet de overheid, want alles gaat veranderen' (Man, 78 jaar, voorzitter initiatiefgroep B).

De beleidsverwachting van meer burgerparticipatie en -verantwoordelijkheid wordt dus door deze burgers opgepakt. Ze nemen zelfs ook dezelfde beleidstaal in de mond. Van Verhoeven en Tonkens (2013) weten we dat beleidsmakers in Nederland gebruikmaken van zogenoemde 'responsibility talk'. Ze spreken burgers aan op hun moraal, plichtsbesef en verantwoordelijkheidsgevoel – het zogenoemde 'framen' van 'feeling rules' (zie hoofdstuk 2) – om burgers zo te 'verleiden' tot actief burgerschap. De keerzijde van deze 'responsibility talk' is dat daarmee een negatief aura wordt gecreëerd rond mensen die niet de stap zetten om actief te worden (Verhoeven & Tonkens, 2013). Het zou kunnen dat deze 'responsibility talk' zijn uitwerking heeft gehad op de geïnterviewde burgers, waardoor zij zijn verleid om (ook) actief te worden in de initiatiefgroep, en hierdoor het gevoel krijgen dat zij het in moreel opzicht beter doen dan de medeburgers die niet actief worden. Want de meeste geïnterviewden vertellen dat zij het lastig vinden als dorpsgenoten geen gehoor geven aan de oproep tot meer participatie en het nemen van verantwoordelijkheid. Zij vinden het jammer dat er niet nog meer mensen actief zijn, en dat het steeds dezelfde zijn die zich opwerpen om dingen te organiseren, nu ook weer in de initiatiefgroep. Een vrouw die als enige burger in een initiatiefgroep zit, zegt hierover:

'Ik vind het jammer dat andere mensen niets doen. Er lopen hier genoeg mensen in het dorp rond die niet meer werken of nog nooit hebben gewerkt. En dan denk ik: wat is nou een uur in de week, bij wijze van

spreken, waarin je een ander kunt helpen? Maar ik kan de mensen niet verplichten, dat kan niemand. Toevallig dacht ik gisteren: hoe kan ik de mensen hier wakker schudden?’ (Vrouw, 59 jaar, lid initiatiefgroep C).

Deze specifieke initiatiefgroep wordt in feite gevuld met vier professionals en slechts één burger. De groep is weliswaar nog zeer in het beginstadium op het moment van het interview, maar het enige burgerlid ervan is vooral bezig met mensen mobiliseren om lid te worden van de initiatiefgroep. Het komt heel moeilijk van de grond. Alleen al hieruit spreekt een groot gebrek aan draagvlak en animo onder de burgers van dit dorp voor deze initiatiefgroep en de van daaruit op te zetten collectieve voorzieningen. De vraag is gerechtvaardigd of dit niet het trekken aan een dood paard is, of dat deze initiatiefgroep niet één grote farce is om toch maar die geplande professionele projectdoelen – het creëren van een levensloopbestendige leefomgeving en zelfsturende gemeenschap – te behalen.

Hoe dan ook levert dit spanning op bij de geïnterviewde ‘actieve’ burgers over de in hun ogen ‘passieve’ medeburgers die niet actief willen zijn, die zich niet willen verbinden aan de initiatiefgroep of aan de initiatieven die van hieruit worden opgestart, noch aan andere vrijwilligerstaken in het dorp, zoals het schoonmaken van de kerk. Een kanttekening hierbij is dat we niet weten hoe passief of actief deze medeburgers daadwerkelijk zijn omdat we hen niet hebben geïnterviewd. In het verlengde van deze irritaties vertellen de geïnterviewden dat zij zich vaak onmisbaar voelen voor anderen, alsof anderen van hen afhankelijk zijn. Ze geven tevens blijk van een groot plichtsbesef. ‘Ik organiseer kienen op de woensdagmiddag. Doe ik dat niet meer, dan valt het weg. Het zijn maar tien, vijftien mensen die komen, maar ja, doe ik het niet meer dan komen die mensen ook niet meer’, vertelt een 77-jarige vrouwelijk lid van initiatiefgroep.

Aanjagers worden ervaren als hindermacht

De geïnterviewde burgers hebben verschillende verwachtingen van professionals. Sommigen verwachten leiding en sturing van hen: zij willen zelf

niet besturend bezig zijn maar hebben liever een uitvoerende rol. 'Ik vind het beter als er een paar mensen de leiding hebben. (...) Laat mij maar werken, (...) je moet mij ook niet te veel laten uitdokteren', aldus een vrouw (69) van initiatiefgroep A. De mensen over wie zij spreekt, zijn de professionals of een burger die 'ervoor gestudeerd heeft (...) niet zomaar iemand.' Een ander initiatiefgroeps lid beschrijft de rol van de professionals als bijsturend, als achterwacht en vangnet voor als het fout gaat. Dit lid vindt ook dat de gemeente moet ondersteunen en in randvoorwaarden voorzien.

'Als de gemeente wil dat wij iets organiseren, moeten ze ons wel de mogelijkheden geven. Het mes snijdt aan twee kanten. Ik wil graag mijn best doen om het voor de mensen uit het dorp aantrekkelijk te maken, maar de gemeente zal me daarbij moeten helpen. (...) Burgers moeten zoveel mogelijk zelf doen, maar een gemeente hoeft het ook niet voor niks te krijgen. Ze zullen er altijd iets voor moeten doen, al is het een financiële bijdrage' (Man, 81 jaar, voorzitter initiatiefgroep A).

De geïnterviewde burgers hebben verschillende ondersteuningsbehoeften. Voor de één is de rol van de professionals crucialer dan voor de ander. We zien dit bevestigd in de literatuur: burgers hebben verschillende behoeften in de betrokkenheid van professionals bij een burgerinitiatief (Blom et al., 2010). Sommige deelnemers aan de initiatiefgroepen willen het liefst zo min mogelijk bemoeienis van professionals, anderen hebben specifieke ondersteuningsbehoeften.

Bij de onderzochte initiatiefgroepen zijn vier professionals betrokken: een beleidsambtenaar, een projectmedewerker van de GGD, een maatschappelijk werker en een wijkverpleegkundige. De geïnterviewde burgers typeren de rollen en posities van de professionals ten opzichte van hen verschillend, zoals dit lid van initiatiefgroep B (Vrouw, 75):

'Je moet een beetje een ruggensteun hebben want ik heb het idee dat Linda de hele boel bij elkaar houdt. Die persoon straalt het uit. Andrea, die is dan heel erg op de achtergrond, ze is bescheiden. En Linda die is bewust aanwezig. En Els die zit er tussenin, die is de hele tijd aan het typen en

die luistert wel goed, maar zo iemand als Linda moeten ze erbij hebben. Die moet het echt een beetje op gang brengen.’

In de literatuur worden verschillende rollen beschreven die een professional kan innemen in een burgerinitiatief. Op voorwaarde dat de professional betrokken is, want het kan ook zijn dat de regie volledig bij burgers ligt en dat er geen professional aan te pas komt. Is een professional wel in beeld, dan kan hij bij een burgerinitiatief stimuleren, faciliteren, financieren of praktische ondersteuning geven (Blom et al, 2010; Dorsers & Staaks, 2013; Wijdeven, 2013; WRR, 2012). Daarnaast heeft de professional een eigen netwerk en kan hij of zij de verbinding leggen naar andere organisaties of andere burgerinitiatieven. De centrale vraag bij elk burgerinitiatief is: wat kan en wil een gemeente of een andere professionele organisatie betekenen voor het burgerinitiatief? In sommige gevallen is het de vraag of de professionals echt meerwaarde hebben voor burgerinitiatieven of dat ze overbodig of zelfs een ‘hindermacht’ zijn.

Deze vraag is relevant in het licht van de spanning die een burger beschrijft. Het speelt zich af in het eetcafé. Deze burger kookt, maar voelt zich in de organisatie en uitvoering hiervan op verschillende punten gehinderd door de professionals, met name door één van hen. Zij krijgt van de professional instructies over het toepassen van de ‘Schijf van Vijf’ en over de hoeveelheid eten die ze aan de mensen moet geven:

(...) dat een oudere persoon honderdvijftig gram vlees mag hebben. Dan heb ik een dame van 91 jaar. Als ik die honderdvijftig gram vlees zou geven en ik zeg tegen haar dat ze maar honderdvijftig gram vlees mag hebben, dan zegt zij: Ik ben 91 jaar, ik laat me niks zeggen. Dat is gewoon zo, en als jij uit eten gaat, dan wil je ook geen honderd gram vlees’ (Vrouw, 59 jaar, lid initiatiefgroep B).

Ook krijgt ze precieze voorschriften voor het bewaren van voedsel:

‘Ik heb ook bezoek van de buurtzorg gehad, Linda en nog een instantie zijn hier geweest, die kwamen overal kijken. Als je het echt professioneel

wilt maken, mag je niet de spullen bij andere spullen in de diepvries hebben. Het moet allemaal met stickertjes erop en je moet echt een andere diepvries hebben. Met zo'n ding begint het al' (Vrouw, 59 jaar, lid initiatiefgroep B).

Daar komt bij dat de professionals glazen serveerschalen kochten die erg onhandig blijken omdat ze zwaar, groot en open zijn. De geïnterviewde burger is hier ontevreden over, de goede bedoelingen van professionals ten spijt.

'En nou heeft de gemeente schalen betaald om het eten in te doen. Maar ze zijn heel erg zwaar. (...) Als je het te vol maakt, wordt het koud. (...) We hadden het eten erin, en toen werd uit een andere hoek geroepen van: "Het is koud, Rebecca!" Wij die schaal meegenomen en de volgende warm gemaakt. Voor ons nog meer werk en wij weer lopen, lopen, lopen' (Vrouw, 59 jaar, lid initiatiefgroep B).

De professionele bemoeienis zorgt voor spanning tussen deze vrijwillige kok en de professional die haar controleert. Dat werkt demotiverend en ontmoedigend. Ham en Van der Meer (2015) schrijven ook over deze houding en over het feit dat de gemeente niet altijd een positieve rol heeft in een burgerinitiatief, maar zich erg wantrouwend en controlerend kan opstellen.

Het is ook maar de vraag in hoeverre we dus echt te maken hebben met een burgerinitiatief als een professional zo controlerend acteert en als het ware dwars door de voorstelling over het podium stamp. Uit eerder onderzoek weten we dat burgers bij hun initiatieven vaker worden 'overruled' door professionals (Jager-Vreugdenhil, 2013). In Jagers boek 'Geef ze de ruimte!' staat beschreven dat burgers de kritiek krijgen dat ze beleid willen saboteren. Zij voelen zich daardoor niet welkom met hun ideeën en klagen over te weinig ruimte krijgen. Daarnaast is vanuit de literatuur bekend dat vertrouwen het sleutelwoord is als je als professional wilt bouwen op de betrokkenheid van burgers (WRR, 2012). Dit wordt bevestigd in de studie van Van Houwelingen (2014) waarin staat dat de gemeente 'los moet durven laten' en burgers moet vertrouwen. Betrokkenheid van burgers neemt toe als ze meer autonomie en verantwoordelijkheid krijgen. Aan de andere kant blijft de gemeente

wettelijk eindverantwoordelijk voor bepaalde voorzieningen en kan ‘loslaten’ niet altijd zonder voorwaarden, beperkingen en controle (WRR, 2012).

Een andere kwestie betreft de duur van de rol van professionals: is zijn rol slechts van korte duur om de initiatieven aan te jagen en op gang te helpen of blijft hij structureel aanwezig? De geïnterviewde burgers hebben dit niet helder voor ogen, maar ze hebben wel bepaalde verwachtingen. De meesten denken dat de professionals, of minstens één van hen, betrokken zullen blijven. Een 75-jarige vrouw van initiatiefgroep B verwoordt haar verwachtingen zo: ‘Nou ik denk dat Els sowieso d’r tussen blijft hè, want die is eigenlijk van de zorgorganisatie hier. Zouden ze zich terugtrekken? Ik denk het niet. Ze blijven er toch bij hè?’ Anderen gaan ervan uit dat de professionals zich op termijn zullen terugtrekken:

‘(...) die zitten er eigenlijk bij om ons te sturen en zij kunnen inspringen als er ergens iets fout gaat. Maar het is de bedoeling dat dat binnenkort wordt afgebouwd zodat ze alleen op afroep aanwezig zijn. Trouwens, Andrea van de gemeente heeft dat laatst gezegd, bij het Repair Café, dat daar te veel tijd voor haar in gaat zitten, dan krijgt ze problemen op het gemeentehuis, ze komt er dus niet meer naartoe. Ik denk dat dat ook bij die anderen het geval zal zijn. Maar als het goed loopt, hoef je er ook niet altijd bij te zijn’ (Man, 81 jaar, voorzitter initiatiefgroep A).

Burgers hebben dus verschillende verwachtingen over de betrokkenheid van professionals: als begeleiding of als ruggensteun. Het is daarom belangrijk dat de professional hierover duidelijke afspraken maakt met burgers. Het lijkt erop dat als zij zichzelf een grote rol toebedelen in burgerinitiatieven, sommige burgers afhankelijk worden van hen.

Professionals in de coulissen

We constateren dat onze geïnterviewde burgers allen al actief zijn in hun eigen dorp op het moment dat zij in de initiatiefgroep stappen. Ze verichten hand- en spandiensten voor individuele medeburgers of in vereni-

gingsverband. Ook in de initiatiefgroep zien zij voor zichzelf een rol als praktische hulp weggelegd. Ze omarmen de beleidsfocus op burgerparticipatie en de projectdoelen van professionals en willen ook daarin helpen door als ‘ambassadeurs van de participatiesamenleving’ medeburgers over te halen om ook actief te worden. Als die daaraan geen gehoor geven, lijkt dat een zekere spanning teweeg te brengen bij de geïnterviewden. Voor professionals zijn verschillende rollen mogelijk binnen burgerinitiatieven. Meestal is het een ondersteunende rol, die op verschillende manieren kan worden ingevuld. Professionals in ons onderzoek blijken geschikte kickstarters te zijn van burgerinitiatieven, maar voor de burgers is het vervolgens onduidelijk of en wanneer hun professionele betrokkenheid wordt afgebouwd.

De geïnterviewde professionals zien niet altijd dat mensen al actief zijn of sluiten niet aan bij de burgers. Het kan een valkuil voor professionals zijn dat zij uitgaan van hun eigen kennis en professionaliteit. In hun oude rol was dit heel normaal, maar nu moeten zij anders acteren in hun relatie met de burgers en dit lijken zij nog niet gewend te zijn. Professionals spreken al snel over een toename van burgerparticipatie, maar eigenlijk hebben we hier vooral te maken met een toename van overheidsparticipatie in burgerinitiatieven. De participerende overheid als nieuwste sturingslaag over de rechtmatige, presterende en netwerkende overheid heen (Van der Steen et al., 2014). Wij bepleiten daarom dat professionals een pas op de plaats maken en zich afvragen of ze daadwerkelijk betrokken moeten zijn bij een burgerinitiatief. Je kunt je afvragen of je wel kunt spreken van een burgerinitiatief als de burger slechts ‘mee mag doen’ in plaats van in vol ornaat op het podium staan met de professional in de coulissen of zelfs volledig buiten beeld. Zodra zij betrokken zijn bij burgerinitiatieven, doen professionals er goed aan zich te realiseren dat ze ‘te gast’ zijn en zich dus terughoudend en nederig op moeten stellen. Wij moedigen professionals aan om aan te sluiten bij de activiteiten die burgers al ontplooiën.

De geïnterviewde burgers ervaren de rol en betrokkenheid van professionals verschillend. Hun verwachtingen van de professionele ondersteuning lopen nogal uiteen: sommigen verwachten sturing, anderen willen vooral financieel worden gesteund of professionele begeleiding krijgen als het mis

dreigt te gaan. De mate en duur van de betrokkenheid van professionals is ook niet voor alle burgers even duidelijk.

Dit alles pleit voor een gedegen uitwisseling van verwachtingen over en weer. Als professionals zich al te controlerend gaan gedragen – getuige het voorbeeld van het eetcafé –, voelen de burgers zich geremd. Vertrouwen in burgers is het sleutelwoord en hen, tot op zekere hoogte, loslaten is van groot belang. Bij burgerinitiatieven spelen professionals in principe geen hoofdrol op het podium. Zij hebben hooguit een gastrol en zouden meestal alleen vanuit de coulissen, of soms zelfs vanuit de zaal, moeten toekijken.

Dank aan mede-interviewer en burger Jan Janssen en aan Albine Moser van het lectoraat Autonomie en Participatie van mensen met een chronische ziekte van Zuyd Hogeschool.

LITERATUUR

- Beltman, H., Sok, K., Lucassen, A., & Royers, T. (2012). *Burgerprojecten in zorg en welzijn*. Utrecht: Aandacht voor iedereen (AVI).
- Blom, R., Bosdriesz, G., Heijden, J. van der, Zuylen, J. van, & Schamp, K. (2010). *Help een burgerinitiatief!* Den Haag: Ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Denters, B., Tonkens, E., Verhoeven, I., & Bakker, J.H.M. (2013). *Burgers maken hun buurt*. Den Haag: Platform 31.
- Dorsers, E., & Staaks, A. (2013). *Een regenboog aan zorgcollectieven: Zelfsturende zorgkracht in Limburg*. Horst: Vereniging Kleine Kernen Limburg.
- Ham, M., & Meer, J. van der. (2015). *De ondernemende burger: De woelige wereld van lokale initiatieven*. Utrecht: TSV/Sociale Vraagstukken/Movisie.
- Houwelingen, P. van, Boele, A., & Dekker, P. (2014). *Burgermacht op eigen kracht?* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2013). *Geef ze de ruimte! Onderzoek naar succes- en faalfactoren van burgerinitiatieven in Gelderland*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Linders, L., & Feringa, D. (2014). *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: Movisie.
- RMO (2013). *Terugtrekken is vooruitzien*. Den Haag: RMO.
- ROB (2012). *Loslaten in vertrouwen*. Den Haag: ROB.

- Steen, M. van der, Hajer, M., Scherpenisse, J., Gerwen, O. van, & Kruitwagen, S. (2014). *Leren door doen. Overheidsparticipatie in een energieke samenleving*. Den Haag: NSOB/PBL.
- Verhoeven, I., & Tonkens, E.H. (2013). Review article. Talking active citizenship: framing welfare state reform in England and the Netherlands. *Social Policy & Society*, 12(3), p. 415-426.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012). *Vertrouwen in Burgers*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Wijdeven, T. van de, Graaf, L. de, & Hendriks, F. (2013). *Actief burgerschap: lijnen in de literatuur*. Tilburg/Den Haag: TSBP.
- Wilken, J.P. (2015). Re-professionalisering. *Maatwerk* 16(2): 2-4.

7

Het ongemak van de voedselbanken

LIA VAN DOORN & SABRINA KEINEMANS

Meer dan tien jaar voordat de transitiewetten in het sociale domein effectief werden, richtte een Rotterdams echtpaar de eerste voedselbank van Nederland op. Anderen volgden hun voorbeeld en inmiddels zijn voedselbanken niet meer weg te denken uit ons land. Voedselbanken kunnen ons veel leren over het functioneren van burgerinitiatieven in een samenleving die verandert van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Hoe verhoudt een burgerinitiatief als de voedselbank zich tot haar omgeving van lokale overheden, cliënten en formele hulpverlening? En welke spanningsvelden brengt dat met zich mee voor verschillende betrokkenen? Het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht voerde tussen 2013 en 2015 verscheidene kwalitatieve studies uit naar voedselbanken (Kromhout & Van Doorn, 2013; Van Doorn & Kromhout, 2013a en 2013b) en naar de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers (Keinemans & Kloppenburg, 2015).

In dit hoofdstuk illustreren we aan de hand van empirisch materiaal hoe de informele en formele zorg zich tot elkaar verhouden in de participatiesamenleving. We beschrijven de ongemakkelijke situaties die ontstaan in de veranderende sociale dynamiek in het sociaal werk, in dit geval van burgerinitiatieven om voedsel te verstrekken aan mensen die leven in armoede. We schetsen op verschillende niveaus de rolspanningen die daarmee gepaard gaan: tussen de politiek en instituties; tussen burgerinitiatieven en de formele hulpverlening; en in de relaties tussen vrijwilligers en voedselpakketontvangers. Om een en ander beter te kunnen begrijpen, beginnen we met de ontstaansgeschiedenis van de voedselbanken in Nederland.

Particulier initiatief voedt armen en bestrijdt voedselverspilling

Voedselbanken ontstonden in de jaren zeventig van de vorige eeuw in de Verenigde Staten, waarna het concept via Canada overwaaide naar Europa, eerst naar Frankrijk (1984) en België (1986). Intussen zijn er voedselbanken in vrijwel alle Europese landen. In Nederland werd de eerste voedselbank opgericht in 2002 door het Rotterdamse echtpaar Sjaak en Clara Sies. Zij startten vanuit hun bijkeuken en garage met hun voedselverstrekking aan Rotterdamse armen (Kromhout & Van Doorn, 2013). Daarna schoten voedselbanken als paddenstoelen uit de grond. In 2016 zijn er bij de landelijke Vereniging van Nederlandse Voedselbanken al meer dan honderdzestig lokale voedselbanken aangesloten. Hun doel: armen ondersteunen met voedselverstrekking en armoede zichtbaar maken. Daarnaast willen ze het milieu minder belasten. Er wordt voedsel verdeeld dat anders zou worden vernietigd: voedselbanken zijn ook een aanklacht tegen voedselverspilling en overproductie.

Hoewel de voedselbanken in ons land een relatief nieuw fenomeen zijn, staan ze wel degelijk in een oude traditie van zorg voor de armen. De associatie van de voedselbanken met de armenpot, de bedeling en de gaarkeukens ligt voor de hand. Sinds de middeleeuwen staat ter discussie wie zorg dient te dragen voor de armen. De werken van barmhartigheid die hun oorsprong vinden in de bijbel en die gelovige burgers door de eeuwen heen aanspoorden tot liefdadigheid, vormen het ethisch-praktisch fundament van de sociale zorg. De zorg voor de armen was lang in handen van de kerken en van particuliere weldoeners. Met de komst van wetgeving op het gebied van sociale zekerheid vanaf 1900 en in de welvaartsperiode 1945-1975 werd deze vorm van armenzorg omgezet in een plicht van de overheid om haar burgers sociale zekerheid te bieden. Vanaf die tijd werd het gemeentelijk armoedebeleid verder verfijnd. Sociale minima hadden recht op financiële bijstand, wie geen gebruikmaakte van sociale voorzieningen, werd op zijn rechten gewezen en bijgestaan om de rechten te verzilveren (Van der Linden & Van Doorn, 2014).

Maar het sociale stelsel waarin de overheid haar burgers 'van de wieg tot het graf' verzorgt, brokkelt af. Bovendien wordt het sociale verzeke-

ringsstelsel – mede onder invloed van de economische crisis – minder goed betaalbaar. De overheid trekt zich terug uit het sociale domein. Het aanbod van sociale voorzieningen wordt in rap tempo versoberd. Zo zijn veel buurthuizen gesloten, is in de geestelijke gezondheidszorg het aantal ‘bedden’ in langverblijfstellingen teruggebracht, is het opbouwwerk in wijken grotendeels wegbezuinigd en zijn veel verzorgings- en verpleeghuizen voor ouderengesloten. Veel wordt verwacht van ondersteuning door medeburgers: de zogenoemde civil society is mede verantwoordelijk voor de zorg voor kwetsbare burgers. Dergelijke informele zorg is echter niet vanzelfsprekend. Psychiatrische patiënten kunnen bijvoorbeeld veel steun ondervinden van oplettende burens, maar er niet zonder meer op rekenen dat de buurvrouw bijvoorbeeld helpt bij de dagelijkse boodschappen. Hulp door medeburgers is geen recht, maar een gunst. In de zo ontstane lacune in de zorg voor armen, ontstonden de vele voedselbanken (Van der Linden & Van Doorn, 2014; Gabriëls, 2013).

Faillet verzorgingsstaat of succes participatiemaatschappij

Vooraf de politieke partijen die zich steeds hard gemaakt hadden voor de opbouw van de verzorgingsstaat (zoals de PvdA en de SP) verfoeiden de voedselbanken. Zij voorspelden dat deze initiatieven in Nederland geen lang leven beschoren zouden zijn. Zo nam de PvdA in haar verkiezingsprogramma in 2006 het beleidsvoornemen op om voedselbanken binnen vier jaar overbodig te laten zijn (*Trouw*, 2006). En SP-Kamerlid Sadet Karabulut zei in 2012: ‘De voedselbanken moeten uit ons land verdwijnen. We leven in een rijk land, het is beschamend dat wij voedselbanken hebben en dat er wachtlijsten voor zijn. Inzet van de politiek zou moeten zijn de voedselbanken overbodig te maken’ (www.sp.nl). Desondanks zijn de voedselbanken een instituut geworden in ons land. In 2015 werden ruim anderhalf miljoen voedselpakketten uitgereikt aan 37.000 huishoudens, waar duizenden kinderen deel van uitmaken. De geboden voedselhulp is in principe tijdelijk: het is noodhulp. De duur van de voedselafhankelijkheid varieert. Ruim een kwart van alle klanten is binnen drie maanden weer weg;

meer dan de helft is na een jaar weer in staat om zelf aan voedsel te komen. En bijna een kwart ontvangt gedurende de maximumtermijn van drie jaar een voedselpakket (Voedselbanken Nederland, 2014). De voedselbanken zijn volledig of grotendeels zelfvoorzienend. Slechts veertig procent ontvangt een vorm van ondersteuning van hun gemeente, variërend van kwijtschelding van de heffing voor afvalverwijdering of het kosteloos beschikbaar stellen van huisvesting tot een subsidie in de orde van grootte van vijfhonderd tot zestigduizend euro per jaar (Voedselbanken Nederland, 2014). Bij de voedselbanken zijn bijna tienduizend vrijwilligers actief.

Voedselbanken kunnen worden geframed als een bewijs van het failliet van de verzorgingsstaat en met evenveel recht als een van de succesvolste burgerinitiatieven die de participatiesamenleving heeft voortgebracht. Deze frames laten zien dat nog steeds, of opnieuw, onduidelijk is wie nu verantwoordelijk is voor armenzorg: de overheid die onder andere via de Wet Werk en Bijstand een bestaansminimum garandeert of de civil society die dit minimum via voorzieningen als de voedselbank aanvult. Onder betrokkenen bij de voedselbanken kan in het verlengde daarvan verwarring ontstaan over de status van de voedselhulp: is het een recht of een gunst?

Regelgeving zet doelstelling voedselbank onder druk

De groei en het succes van de voedselbanken in Nederland zorgden ook voor professionalisering en institutionalisering: de Vereniging van Voedselbanken in Nederland heeft een eigen beleidsplan en statuten die voorschrijven hoe voedselbanken moeten werken. Zo is onder andere de intake van voedselbankgebruikers in de loop der jaren geprofessionaliseerd: aanvragen voor een voedselpakket worden beoordeeld op basis van landelijk vastgestelde toekenningscriteria en de zogenoemde 'leefgeldnormen'. Voedselbanken staan ook in toenemende mate onder druk om zich te houden aan de richtlijnen van bijvoorbeeld de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Dit is onder andere een gevolg van het feit dat zij de verantwoordelijkheid voor voedselveiligheid van haar leveranciers overnemen (Gabriëls, 2013). Daarbij stellen leveranciers die voedsel doneren, met name de supermarktketens,

steeds vaker eisen aan voedselveiligheid. Voedselbanken moeten daarom allerlei voedselveiligheidsmaatregelen gaan nemen en hier landelijk richtlijnen voor vaststellen. Ze dienen een bestelbus of vrachtauto te hebben met koelementen om de (bederfelijke) producten van de supermarkt naar de voedselbank vervoeren. Op de locatie zelf moeten er deugdelijke koel- en vriescellen zijn waarvan de temperatuur regelmatig moet worden gecontroleerd. Gevolg is dat vrijwilligers met thermometers in de weer zijn en een administratie bijhouden van de temperatuurschommelingen en dat er van hen meer ‘professionaliteit’ wordt verwacht. Daarnaast is de aanschaf van de voorgeschreven koelinstallaties een grote financiële aderlating voor de voedselbanken.

Dit proces laat zien dat burgerinitiatieven zich zelden aan institutionele druk kunnen onttrekken (zie ook Hoogenboom, 2011). Het paradoxale effect is dat de doelen van de voedselbanken door hun succes onder druk komen te staan. Niet iedereen komt nog vanzelfsprekend in aanmerking voor een voedselpakket en niet al het aangeboden voedsel mag zomaar worden aangenomen. Ook ontstaan nieuwe nog niet-geïstitutionaliseerde varianten op voedselhulp, zoals voedselbanken voor mensen die door de andere voedselbanken worden afgewezen.

Veeleisend vrijwilligersprofiel

De lichte coördinatoren die de voedselbanken hebben opgericht, waren de vrijwilligers van het eerste uur. Ze startten uit eigen beweging de voedselbank vanuit een innerlijke motivatie en zetten zich er onbezoldigd voor in. Inmiddels zijn veel van deze oprichters met pensioen gegaan of om gezondheidsredenen gestopt. Dat leverde de vraag op over de overdracht en de opvolging. Hoe konden zij de continuering van hun initiatief veiligstellen? Een aantal initiatiefnemers van het eerste uur besloot na verloop van tijd, meestal noodgedwongen, om een opvolger te zoeken door een vacature te plaatsen op de ‘Vrijwilligersbank’. Hieronder een voorbeeld van een vacaturetekst:

‘Voedselbank (...) zoekt een coördinator voor onbepaalde tijd om leiding te geven aan de voedselbank. De Voedselbank (...) bestaat uit: een ploeg van 12 enthousiaste, betrokken en eigenzinnige vrijwilligers en minimaal 120 deelnemers/ deelnemende gezinnen. Elke donderdag worden 120 voedselpakketten uitgegeven. Voor de leiding van de voedselbank zoeken we iemand die: leiding kan geven; goed kan communiceren; flexibel is; betrokken bij mensen in armoede; handig is op de computer en (...) vooral ook tijd heeft (tijdsbesteding: 2 tot 3 dagen per week, waaronder de donderdag).’

Er wordt dus nogal wat van een coördinator gevraagd, en dat allemaal onbezoldigd. In de regel zijn de coördinatoren mensen die niet participeren op de arbeidsmarkt. Veel van hen zijn arbeidsongeschikt of werkloos en afhankelijk van een uitkering. Zij leven dus zelf ook op een sociaal minimum en staan niet ver af van de mensen die bij de voedselbank aankloppen voor een voedselpakket. Het is zelfs zo dat enkelen van hen ook voor zichzelf een voedselpakket samenstellen dat zij na hun werk bij de voedselbank mee naar huis nemen (Kromhout & Van Doorn, 2013). Zo ontstaat rolspanning: aan de ene kant leven zij op een sociaal minimum, terwijl zij aan de andere kant werk verrichten dat voldoende geld zou opleveren om van te leven als het een betaalde baan zou zijn. Sommige coördinatoren merken op dat zij hun werkzaamheden eigenlijk te complex en verantwoordelijk vinden om door vrijwilligers te laten vervullen (Keinemans & Kloppenburg, 2015). Deze rolspanning verergert naarmate hun verantwoordelijkheden zich uitbreiden door de toenemende institutionalisering en professionalisering.

Spanning tussen burgerinitiatief en formele hulpverlening

Burgerinitiatieven, waarvan de voedselbanken een voorbeeld pur sang zijn, worden in onze participatiesamenleving met veel enthousiasme verwelkomd. De rol en positie van dergelijke initiatieven is echter wel aan verandering onderhevig. Nu er een steeds groter beroep wordt gedaan op zelfredzaamheid en informele zorg, worden burgerinitiatieven niet langer gezien als

een aanvulling op het professionele zorg- en welzijnsaanbod, maar als een noodzakelijk onderdeel daarvan. Goede zorg- en welzijnsvoorzieningen zijn ondertussen ondenkbaar zonder de medewerking van vrijwilligers en burgerinitiatieven. Dat maakt dat professionals steeds vaker betrokken zijn bij, of zelfs een initiërende en faciliterende rol spelen in burgerinitiatieven. Dit biedt kansen, maar kan ook voor rolspanning zorgen, met name als burgerinitiatieven vanuit een instrumentele visie worden benaderd.² Zo beschouwen sommige professionals de voedselbanken als vindplaatsen van kwetsbare burgers, waarbij diezelfde voedselbanken kunnen worden ingezet om hulpbehoevende burgers weer te laten participeren in de samenleving. In een gesprek over mogelijke samenwerking met voedselbanken, verwoordt een medewerker van een grote welzijnsorganisatie dat als volgt:

‘Ik zie dingen waarvan ik denk: dat is schrijnend. Hoe lang mensen gebruikmaken van een pakket (...) Ik heb daar vragen bij: hoe zit dat dan, als mensen drie jaar lang gebruikmaken van zo’n pakket, daarvoor was het toch niet bedoeld? Het was toch echt voor noodsituaties dat mensen even door de bodem zakken en dat je dat wilt voorkomen door voedsel te verstrekken. Wat gebeurt daaromheen? (...) Ik zie ook een leemte. Wel de materiële hulp van het voedsel, en ook de materiële hulp van het financieel overzicht, maar dan mis ik lifestyle ontwikkeling. Als iemand aangemeld wordt, dan zou je een voedselpakket kunnen verstrekken, maar daaraan vasthangen dat je ook je financiële administratie op orde brengt. Daarbij kun je hulp krijgen van vrijwilligers. Er moet ook een beroepskracht zijn die een vinger aan de pols houdt en naar het traject kijkt. En dan bijvoorbeeld een groep waarin je uitwisselt, deelt, informatie krijgt zodat je je leefstijl kan aanpassen. Voor een deel werkt dat, zeker als je met lotgenoten bent. Zodat je binnen een maand of drie, vier iemand van dat voedselpakket af kan helpen.’

Ook op andere locaties in Nederland lijkt de behoefte aanwezig om voedselbanken in te zetten voor activering en hulpverlening. Zo werkte Movisie

2 Oudenampsen et al. (2006) onderscheiden een instrumentele en een expressieve visie op vrijwilligerswerk. De instrumentele visie veronderstelt dat vrijwilligers taken van professionals op zich nemen (vrijwilligers als substituut), of de gaten in de zorg en ondersteuning opvullen (vrijwilligers als hulpbron). De expressieve visie beschouwt vrijwilligerswerk als een waarde op zich.

in 2014 aan het project ‘Wat aandacht krijgt dat groeit’ om de situatie van gebruikers van de voedselbank door coaching en training te verbeteren. Op sommige locaties volgden vrijwilligers vanuit voedseluitgiftepunten zelfs cursussen ‘motiverende gespreksvoering’ (Movisie, 2014).

Dit verschijnsel snijdt een belangrijke rolspanning aan. Zoals we al eerder zagen heeft de voedselbank oorspronkelijk drie doelen: voedselverstrekking aan armen, armoede zichtbaar maken en verspilling tegengaan. Activering en leefstijlverandering staan er niet tussen. Wanneer dit type hulpverleningsdoelen aan burgerinitiatieven zoals de voedselbank worden gekoppeld, kan dat op gespannen voet staan met de uitgangspunten van de voedselbanken: laagdrempelige voedselverstrekking. Bovendien stelt het nieuwe eisen aan voedselbankvrijwilligers, waar zij lang niet altijd op zitten te wachten. Een projectcoördinator voedselbanken zegt in dit verband: ‘Vrijwilligers bij de voedselbank zijn geen begeleiders. Zij delen voedselpakketten uit en willen niet zelf hulp verlenen, maar mensen kunnen doorverwijzen, en er dan op kunnen vertrouwen dat dit goed wordt opgepakt.’

Onderlinge spanning: wie heeft ‘recht’ op voedselpakket

De voedselbanken hanteren criteria om te bepalen welke armen recht hebben op een voedselpakket. De grens die voedselbanken hanteren die bij Vereniging van Nederlandse Voedselbanken zijn aangesloten, ligt op honderdtachtig euro per maand. Wie na aftrek van vaste lasten (zoals huur, gas, water, licht en verzekeringen) minder te besteden heeft, kan aanspraak maken op een voedselpakket. Tijdens de intake van nieuwe voedselbankgebruikers, maken coördinatoren of vrijwilligers met de nieuwkomers een berekening van het geld dat zij van hun netto inkomen overhouden voor hun dagelijkse uitgaven. Er zijn verschillen tussen voedselbanken in de berekeningswijzen. Zo worden in sommige gemeenten de aansluitkosten voor internet bij de vaste lasten opgeteld als er kinderen in het gezin zijn, en wordt in gemeenten verschillend omgegaan met (mobiele) telefoonkosten. Daarnaast is er discussie over de kosten van een auto(-verzekering): in sommige gemeenten wordt dit tot vaste lasten gerekend, in andere gemeenten niet. Het gevolg is dat een

aanvrager in de ene gemeente kan worden toegelaten tot de voedselbank en in een andere gemeente niet (Regioplan, 2006).

Naast dit formele toekenningsbeleid is er bij de voedselbanken in ons onderzoek ook een grijs gebied waarin de coördinatoren en vrijwilligers af en toe de vrijheid nemen om losjes met de criteria om te gaan. Zij worden gedreven door de intrinsieke motivatie om arme mensen bij te staan. De verhalen raken hen en dat leidt ertoe dat ze soms grote moeite hebben om voedselpakketten te weigeren. Ze geven soms – soms letterlijk via de achterdeur – een voedselpakket mee aan mensen die net niet aan de financiële criteria voldoen. Of ze stoppen een paar extra blikken soep of pakken koffie in een kratje voor voedselbankklanten met wie ze extra begaan zijn. Daarmee komen de coördinatoren en vrijwilligers terecht in onderlinge discussies over rechtmatigheid: wie heeft er recht op een voedselpakket en wie niet? De klanten van de voedselbanken hebben vaak uitgesproken opvattingen over wie recht hebben op een voedselpakket en wie niet en nemen elkaar de maat. ‘Ik heb twee thuiswonende dochters. Ik heb ook wel iemand gekend bij de voedselbank die alleen is en die net zoveel kreeg als ik. Ik wil daar verder niet op in gaan. Ik weet niet hoe dat berekend wordt.’ En een ander zegt: ‘Als je met je hoge inkomen en je zwarte werk alles gewoon kan betalen, en je komt dan hier je boodschappen halen. Dan denk ik: je bent het gewoon niet waard.’

Hier tekent zich een rolspanning af waarbij coördinatoren en vrijwilligers de gebruikers van de voedselbanken beoordelen op ‘rechtmatigheid’: ze vellen oordelen over de vraag wie er recht heeft op een voedselpakket en wie niet. Hiermee doet de willekeur haar intrede bij de voedselbanken: als er geen strikte criteria zijn waaraan dit kan worden afgemeten, hanteert een ieder zijn of haar eigen normen en criteria. Ook de voedselbankgebruikers nemen elkaar onderling de maat en speculeren over de vraag wie in hun ogen recht heeft op een voedselpakket en wie er ten onrechte een beroep op doet, oftewel wie er misbruik van maakt.

Ontvangers reageren verschillend op de pakketten

Uit ons onderzoek kwam naar voren dat klanten van voedselbanken een eigen perceptie hebben van het voedsel dat zij krijgen en daarbij twee reactiepatronen laten zien (Kromhout & Van Doorn, 2013). Het eerste reactiepatroon kenmerkt zich door het streven van de betreffende klanten naar een balans tussen ‘geven en nemen’ en naar wederkerigheid. Zij generen zich ervoor om hun hand te moeten ophouden bij de voedselbank. Dat tast hun zelfrespect aan. Deze klanten benadrukken dat ze graag iets willen terugdoen in ruil voor het gratis voedselpakket. Bij de meeste uitgiftepunten is men er echter huiverig voor om klanten ook als vrijwilliger in te zetten. Die krijgen dan bijvoorbeeld toegang tot de ruimte waar de voorraden van de voedselbank zijn opgeslagen en ze ontvangen de namen en adressen van de andere vrijwilligers. Daarmee zijn in het verleden niet altijd even goede ervaringen opgedaan: soms werden er voedselvoorraden ontvreemd of er werd niet prudent omgesprongen met adresgegevens van andere vrijwilligers. Bovendien staat het haaks op de richtlijn van de landelijke Vereniging van Nederlandse Voedselbanken die voedselbanken afraadt om klanten als vrijwilliger in te zetten om de eerder genoemde redenen.³ Tijdens ons onderzoek constateerden we dat sommige vrijwilligers het moeilijk vinden om met ‘collega’s’ om te gaan die tevens klant zijn van de voedselbank. Eerstgenoemde vrijwilligers zijn doorgaans bij de voedselbank actief geworden omdat ze anderen willen helpen: ze willen ‘goed doen’ en geven.

Het tweede reactiepatroon kenmerkt zich door een opstelling als kritische consument. Deze voedselbankgebruikers wekken de indruk dat ze het aanbod van de voedselbank niet zozeer als een gunst beschouwen, maar veeleer als een recht. Zij plaatsen kanttekeningen bij de samenstelling van het pakket, de hoeveelheid voedsel die er in zit en de versheid van de pro-

3 Er zijn wel andere mogelijkheden om tegemoet te komen aan de wens van klanten om iets terug te doen. Bijvoorbeeld bij de kleinschalige projecten voor hergebruik van goederen die bij sommige van de Utrechtse voedselbanken zijn aangehaakt. Zo worden op een uitgiftepunt de verpakkingsdozen van levensmiddelen bewaard en als ‘oud papier’ verkocht waarbij de opbrengst bestemd is voor de sportclub in de wijk. Bij een ander uitgiftepunt kunnen klanten op een schoolbord aangeven waar ze naar op zoek zijn, een soort fysieke mini-Marktplaats.

ducten. De indruk bestaat deze gebruikers niet goed op de hoogte zijn van de herkomst van het voedselpakket. Ze lijken niet of nauwelijks te beseffen dat de voedselbank een particulier initiatief is dat draait op vrijwillige inzet en donaties. Zij verkeren in de veronderstelling dat de voedselbanken (volledig) door de overheid worden gefinancierd en onderdeel zijn van de sociale voorzieningen (zoals sociale bijstand, schuldhulpverlening en huursubsidie) van de overheid. Dit beeld wordt versterkt doordat ze soms door professionele organisaties zoals de Dienst Werk en Inkomen, de Kredietbank of het Maatschappelijk Werk worden doorverwezen naar de voedselbank. Bij de Utrechtse voedselbanken krijgen ze vervolgens een intakegesprek met een sociaaljuridische dienstverlener van het uitgiftepunt, die hen naar hun officiële documenten vraagt en hun financiële situatie tegen het licht houdt. Dit versterkt de indruk dat de voedselbanken in het verlengde liggen van het reguliere, door de overheid georganiseerde en gefinancierde aanbod van sociale voorzieningen. Hun kritische houding leidt bij de vrijwilligers soms tot irritatie en tot de verzuchting: ‘Ze zijn ondankbaar.’

Ambigue positionering leidt tot verwarring over ‘recht’ en ‘gunst’

Bij het ontstaan van de eerste voedselbank in 2002 werd de vraag opgeworpen of voedselbanken bestaansrecht hebben. Deze discussie is intussen ingehaald door de werkelijkheid van de participatiesamenleving. Hulp aan armen in de vorm van voedselverstrekking is in Nederland geen recht maar een gunst van een particulier burgerinitiatief. Klanten van voedselbanken die streven naar wederkerigheid, actief zijn en iets willen terugdoen in ruil voor het voedselpakket, lijken dat te beseffen. Hun houding sluit naadloos aan bij de uitgangspunten van de participatiesamenleving. Desondanks hebben vrijwilligers van voedselbanken soms moeite om deze wens om iets terug te doen te faciliteren. Zij willen vooral graag helpen en zien dat meer als eenrichtingsverkeer.

Gunsten hebben een andere status dan rechten (Gabriëls, 2013), niet iedereen kan er vanzelfsprekend aanspraak op maken en tot op zekere hoogte wordt de gunst willekeurig verleend. Al doet de Vereniging van Nederlandse Voedselbanken haar best om objectieve criteria te formuleren.

Aan gunsten worden doorgaans geen voorwaarden gesteld, terwijl aan rechten vaak verplichtingen zijn verbonden. Deze positionering van de voedselbanken brengt rolspanningen met zich mee omdat een deel van de voedselbankklanten zich opstelt als kritische consument, omdat zij de voedselhulp ten onrechte zien als iets waar zij ‘recht’ op hebben. Dat leidt tot fricties in het contact met vrijwilligers van de voedselbanken. Uit ons onderzoek blijkt dat er onder alle betrokkenen bij voedselbanken verwarring bestaat over de status van de voedselpakketten. Zowel onder degenen die de pakketten uitdelen als onder degenen die de pakketten ontvangen leeft de vraag naar rechtmatigheid: komt het pakket een ieder toe? Zou je er een tegenprestatie voor moeten leveren? De samenwerking met formele vormen van hulpverlening lijkt de onduidelijkheid over rechtmatigheid te versterken. Wanneer de voedselbanken worden ingezet om mensen te verleiden tot gedragsverandering en voedselhulp gekoppeld wordt aan formele hulpverleningsdoelen, is de ‘gunning’ van het pakket ineens aan voorwaarden gebonden en lijkt het meer op een ‘recht’.

Het karakter van de gunst die aan de voedselpakketten kleeft, vervaagt dus in de relatie met samenwerkingspartners van de voedselbanken en politieke actoren. Institutionaliseren en professionaliseren zijn er onder andere op gericht om willekeurig bij het uitdelen van voedselpakketten tegen te gaan en een veilige aanvoer van voedsel te garanderen; aspecten die passen bij een benadering van armenzorg als ‘recht’. De oorspronkelijke, charitatieve, doelen van de voedselbanken komen hierdoor onder druk te staan. Bovendien stelt het steeds hogere eisen aan de vrijwilligers die betrokken zijn bij de voedselbanken, iets dat we overigens ook in instituties in het sociale domein zien gebeuren. Voor vrijwilligers komt hier echter steeds minder tegenover te staan: het charitatieve karakter van hun werk, vaak een belangrijke motivatie om vrijwilligerswerk te doen (Keinemans & Kloppenburg, 2015; Verplanke, 2014) staat immers onder druk, maar een formele waardering – in de vorm van maatschappelijk aanzien en salaris – is er ook niet.

De transformatie die in het sociale domein is ingezet om een grootschalige systeemverandering te bewerkstelligen en de mindset van landelijke en lokale bestuurders, instanties, (sociale) professionals en burgers te verande-

ren van het denken in termen van verzorgingsstaat naar denken in termen van een participatiesamenleving, voltrekt zich momenteel binnen formele instituties. Iedereen moet wennen aan de nieuwe verhoudingen, wat zich ook uit in de ambigue omgang met voedselbanken. Dat zorgt voor diverse rolspanningen die samenhangen met de ongemakkelijke positionering van de voedselbanken tussen gunst en recht in de participatiesamenleving. De nieuwe rolposities van de ‘participerende burger’ – als klant of als vrijwilliger – zijn nog niet uitgekristalliseerd. Binnen de organisatiecultuur van de voedselbanken wordt in relatieve stilte geworsteld met de nieuwe sociale verhoudingen. Deze worsteling legt een extra druk op de vrijwilligers. Lokale beleidsmakers zouden zich er terdege bewust van moeten zijn dat voedselbanken die bij hen aankloppen voor (financiële) ondersteuning, burgerinitiatieven zijn en geen professionele hulpverlenende instanties. Tegen deze achtergrond zouden ze hun vraag om steun met enige welwillendheid tegemoet kunnen treden.

LITERATUUR

- Desain, L., Gent, M.J. van, Kroon P., Landendijk, F., & Waveren B. van. (2006). *Klantanalyse voedselbanken*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Doorn, L. van, & Kromhout, M. (2013a). Samenspel tussen gemeenten en burgerinitiatieven. Casus de voedselbanken in Utrecht. *Basis, Tijdschrift voor beleids- en marktonderzoek*. 2013(3), p. 16-19.
- Doorn, L. van, & Kromhout, M. (2013b). Onmisbaar maar kwetsbaar. De Utrechtse voedselbanken. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 2013(2), p. 36-39.
- Gabriels, R. (2013). Tussen barmhartigheid en rechtvaardigheid. Over voedselbanken. *Filosofie en Praktijk*, nr. 2 (jaargang 34).
- Hoogenboom, M. (2011). Particulier initiatief en overheid in historisch perspectief. *Beleid en Maatschappij*, 38(4), p. 388-401.
- Keinemans, S., & Kloppenburg, R. (2015). *Vrijwilligheid en professionaliteit. Ervaringen met het veranderend samenspel tussen beroepskracht en vrijwilliger in het sociale domein*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.
- Kromhout, M., & Doorn, L. van. (2013). *Voedselbanken in Utrecht. Deelnemers in beeld*. Utrecht: Hogeschool Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie.

- Linden, M. van der, & Doorn L. van. (2015). Zorg voor de armen. Van armentafel tot voedselbank. In: M. de Nood, K. van Schooten (red.). *Ik geef om jou! Naasteliefde door de eeuwen heen* (p. 43-51). Utrecht: WBOOKS / Museum Catharijneconvent.
- Movisie (2014, 27 oktober). Zes lessen uit de praktijk van de voedselbank. www.movisie.nl.
- Oudenampsen, D., Vliet, K. van, Winsemius, A., & Tenhaeff, C. (2006). *Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- www.sp.nl. (2012, 2 december). Karabulut wil van voedselbanken af.
- Trappenburg, M. (2016, 29 februari). Burn-outsamenleving of lief communisme? www.socialevraagstukken.nl
- www.trouw.nl (2006, 30 september). Pvda wil binnen vier jaar van voedselbanken af.
- 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* (p. 47-64). Platform 31.
- Voedselbanken Nederland (2014). Factsheet. Feiten en cijfers Voedselbanken Nederland. www.voedselbankennederland.nl

8

Ook de Wmo-raden transformeren

IRMGARD TUMMERS

Wmo-raden adviseren de gemeente bij het maken van beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) op 1 januari 2007 zijn gemeenten verplicht om burgers en in het bijzonder cliënten van de maatschappelijke hulp en ondersteuning te betrekken bij hun beleid. Gemeenten mochten zelf bepalen hoe ze dit doen. Ze kozen veelal voor de installatie van een Wmo-raad waarin actieve vrijwillige burgervertegenwoordigers zitting hebben. Deze burgervertegenwoordigers worden niet gekozen door hun achterban, maar actief geworven via een selectie- en sollicitatieprocedure. Doorgaans gebeurt dat vanuit het college van Burgermeester en Wethouders, maar in sommige gevallen wordt een voorzitter aangewezen die zelf leden mag zoeken via sollicitatie. Deze moet hij aan het college voordragen waarna benoeming voor vier jaar volgt voor ieder lid. De gemeenteraad wordt hierover ingelicht. Tot voor kort bood een aantal wetsartikelen enig houvast voor de vertegenwoordigersrol van de burger in Wmo-raden. Dat houvast is met de invoering van de nieuwe Wmo op 1 januari 2015 voor een groot deel weggefallen. Dit hoofdstuk gaat over de implicaties die dat heeft voor de Wmo-raden.

Om de wijzigingen en de betekenis van de Wmo 2015 voor de vertegenwoordigende rol van de burger te begrijpen, is het noodzakelijk eerst kort stil te staan bij de relevante wetsbepalingen. Daarvoor is gekeken naar vier aspecten van burgervertegenwoordiging in de Wmo-raden: de inhoudelijke opgave (waarover mag de burger adviseren?); de bevoegdheid tot vertegenwoordigen (waarom mag specifiek deze burger dat doen?); de wijze van vertegenwoordiging (op welke manier moet hij dat doen?); en de invloed van de vertegenwoordiging (wat is de mate van burgerbetrokkenheid bij het gemeentelijk

beleidsproces?). De inhoudelijke opdracht aan de vrijwilligers was adviseren op diverse beleidsterreinen, de zogenoemde prestatievelden, zoals de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten of bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg (artikel 1 van de Wmo 2007). Er was voorts een wettelijke grondslag voor het verlenen van bevoegdheid aan specifieke burgers om te vertegenwoordigen. Artikel 12 van dezelfde wet verplichtte de gemeente namelijk advies te vragen bij ‘de gezamenlijke vertegenwoordigers van representatieve organisaties van de kant van de vragers op het gebied van maatschappelijke ondersteuning’. Om welke burgers het ging was dus afhankelijk van de relatie die zij hadden met een specifieke achterban. De representatie was in eerste instantie vooral gericht op individuele en collectieve belangenbehartiging voor specifieke doelgroepen (Verschelling, Sok, Lucassen, Gunst, Beltman & Veen, 2014, p. 1-2). In de literatuur zijn er talloze modellen te vinden over de wijze waarop vertegenwoordiging zou kunnen plaatsvinden. Wanneer de vertegenwoordiger vooral doet wat zijn achterban van hem verlangt en dus de belangen van de achterban op de voorgrond staan, dan kan gesproken worden van delegatie (Devos, 2006, p. 496). In de beginjaren van de Wmo-raden werkten de doelgroepvertegenwoordigers het meest volgens dit ‘delegatiemodel’ (Sok, Lucassen & Royers, 2012, p. 6).

Ook de mate van invloed van de Wmo-raden was geregeld in de Wmo. De gemeente moest ingezetenen raadplegen (artikel 11 van Wmo 2007) en was verplicht zich bij haar beleidsplannen te laten adviseren door representatieve vertegenwoordigers (artikel 12). Het mag duidelijk zijn dat een burger meer invloed heeft wanneer hij mag adviseren dan wanneer hij vrijblijvend wordt geraadpleegd. De feitelijke invloed van de adviserende Wmo-raden viel in praktijk overigens nogal tegen. Soms bleef in de definitieve beleidsplannen onzichtbaar wat de inbreng was omdat de gemeente niet aan de raden terugkoppelde wat ze met hun adviezen deed. Soms ontbrak invloed omdat er sprake was intergemeentelijke samenwerking, waarbij vóór 1 januari 2015 nauwelijks sprake was van controle door de gemeenteraad en dus meestal al helemaal niet van Wmo-raden. Ook ervoeren gemeenten adviezen niet altijd als meerwaarde, omdat deze bleven steken in taalcorrecties of voorstellen tot zeer marginale wijzigingen (Cromwijk, Lucassen, Sok, Alblas & Winsemius, 2010, p. 26-27; Klaveren & Poortvliet, 2011, p. 36).

Hoewel de realiteit soms dus anders uitpakte dan op papier de bedoeling was, hadden Wmo-raden in ieder geval wat betreft de invulling van hun rol enig houvast. De Wmo van 2015, en vooral ook de decentralisaties in het kader van de Jeugdwet en de Participatiewet, veranderden dit. Wmo-raden moeten zich nu opnieuw beraden: over hun betrokkenheid bij welke thema's (inhoud) binnen het sociale domein, over hun recht op bevoegdheid om andere burgers te vertegenwoordigen, over de manier waarop dit moet en over de reikwijdte van hun invloed. In mijn actieonderzoek bij Wmo- en brede adviesraden zijn al deze aspecten aan bod gekomen. Er vonden in 2014 en 2015 bij vijf Wmo- of brede adviesraden meerdere groepsbijeenkomsten en individuele gesprekken plaats. De schriftelijke neerslag van deze bijeenkomsten werd geanalyseerd. De groepsbijeenkomsten betroffen groeps gesprekken, trainingen of discussiebijeenkomsten. Er werd gesproken met in totaal achtentachtig vrijwilligers. In het hiernavolgende wordt ingegaan op de aard van de wijzigingen en de implicaties hiervan voor actieve burgers in Wmo-raden. Centraal staat de vraag hoe de transitie in het sociaal domein van invloed is op de vorm en inhoud van de vertegenwoordigende rol van Wmo-raden.

Adviseren over het hele sociale domein

De inhoudelijke opgave van Wmo-raden veranderde niet zozeer door de afschaffing van de prestatievelden in de Wmo 2015, als wel door het streven van gemeenten naar integraal beleid in het sociaal domein. Burgervertegenwoordigers in de raden adviseren sinds 1 januari 2015 ook over de nieuwe gemeentelijke beleidsverantwoordelijkheden in het kader van de Jeugdwet en de Participatiewet. Dit leidde bij veel gemeenten tot de instelling van een brede adviesraad in de plaats van de oude Wmo-raad. De verwachting is dat de meeste Wmo-raden zullen opgaan in brede adviesraden (Dommelen & Beltman, 2015, p. 7). De integraliteitsambitie in het sociaal domein heeft gevolgen voor de onderzochte Wmo- en brede adviesraden. Wmo-raden die opnieuw zijn geïnstalleerd na 2015, voelen zich genoodzaakt meer samenwerking te zoeken met lokale en regionale partners, zoals cliëntraden

binnen zorginstellingen en andere Wmo-raden of brede adviesraden van aangrenzende gemeenten waarmee samenwerkingsverbanden bestaan (Verschelling & Sok, 2014, p. 10). Dit vraagt echter veel tijd, vrijwilligers zitten daar niet altijd op te wachten. De brede adviesraden vragen zich af hoe ze de inhoudelijke opdracht tot meer integraliteit moeten vormgeven. Er is kennis over veel meer doelgroepen nodig dan voorheen en over de bijbehorende problematiek en regelgeving. Een en ander brengt met zich mee dat meer interne afstemming noodzakelijk is. Leden van brede adviesraden zijn zich maar al te zeer bewust van deze kwesties. 'Het ontbreekt ons aan kennis over wetgeving en het volgen van alle actuele ontwikkelingen is bijna niet te doen', vertelt een lid van een brede adviesraad. Een ondersteuner van een brede adviesraad voegt daaraan toe: 'We moeten veel meer integraal en overkoepelend leren denken, maar kennis en kunde hiertoe is niet altijd aanwezig.' Nieuwe kennis vergaren en zich bewust zijn van de noodzakelijkheid om zich meer te richten op het algemene belang worden dus in één adem genoemd met het gebrek aan mogelijkheden om dit te verwezenlijken.

Soms leidt dit tot reflectie op de inrichting van de brede adviesraad. Vragen over de wijze van organisatie, deskundigheidsbevordering en over vrijwilligersmanagement doemen op. 'Om vrijwilligers goed in te zetten moeten we veel meer investeren in het in kaart brengen van beschikbare competenties en de juiste mensen op de juiste plaatsen binnen de raad installeren', meent een ondersteuner van een brede adviesraad. Ook kijkt men naar de betekenis van de 'brede' opdracht voor de vrijwilliger zelf. Van burgerveregenwoordigers in brede raden worden andere competenties verwacht dan voorheen van burgers in de Wmo-raden oude stijl: analytisch- en abstractievermogen, verbindend en samenwerkend vermogen en oog hebben voor zowel samenhang als publieke zaak (Verschelling & Sok, 2014, p. 11). De vraag naar professionaliteit neemt daarmee toe. Een lid van een brede adviesraad: 'Mensen moeten meer analytisch en op abstracter niveau kunnen kijken.' Een ander adviesraadslid vindt dat de vrijwilliger zijn focus op een specifiek beleidsterrein bewust moet loslaten: 'In een brede raad moet de vrijwilliger over de schutting durven kijken en vooral oog hebben voor het algemene belang. Hij kan niet alleen maar meer voor zijn eigen hachje gaan.' Dat is echter geen eenvoudige opdracht. In Wmo-raden en brede adviesraden

worden daarom steeds meer burgers aangetrokken die zelf sociale professionals zijn of zijn geweest dan wel flinke beleids- of managementervaring meebrengen. Daarnaast worden door gemeenten ook sociale professionals ingezet om vooral de interne processen te begeleiden. Een lid van een brede adviesraad zegt: 'De professional is gericht op faciliteren, afstemmen en organiseren.' Professionals kunnen zodoende de agenda bewaken en zorgen dat burgers op effectieve wijze hun vertegenwoordigende rol kunnen uitoefenen.

Zeker in de voorbereidingsperiode van de overgang naar de nieuwe Wmo werden veel dossiers in korte tijd aangelegd die in rap tempo van advies voorzien moesten worden door de diverse adviesraden per prestatieveld. Dat ging niet altijd goed. De dossiers waren groot, complex, onleesbaar, onbekend of werden te laat aangeleverd. De vrijwilliger raakte gefrustreerd omdat hij tijd en ervaring miste. Dit komt de relatie met de gemeente niet altijd ten goede, zoals blijkt uit het geïrriteerde relaas van lid van een Wmo-raad:

'De gemeente moet ervoor zorgen dat we de stukken op tijd krijgen aangeleverd. Dit gebeurt niet altijd, waardoor we niet alles goed kunnen lezen en voorbereiden. De leesbaarheid van de dossiers laat soms ook te wensen over. Als de burger een serieuze partner wordt geacht te zijn van de gemeente, dan moet deze ook de stukken op tijd aanleveren en eenvoudiger en compacter schrijven.'

De burgervertegenwoordiger kan zich hierdoor ook onzeker gaan voelen. Een lid van een Wmo-raad zegt hierover: 'Ik kom tijd tekort om alles wat we moeten lezen te lezen. Moet ik wel alles lezen? Ik begrijp niet alles wat er staat in beleidsnota's.' Een ander vindt aanbesteding maar ingewikkeld: '(...) we vertrouwen maar dat dit goed komt, maar we moeten er eigenlijk meer van weten.' Frustratie en onzekerheid verzwakken de motivatie van vrijwilligers. Een lid van een brede adviesraad zegt: 'Beleidsnota's lezen, het zijn er veel en ze zijn moeilijk, kan niet iedereen; als er zich eindelijk een geëngageerde vrijwilliger meldt, is die helaas niet altijd in staat zich goed voor te bereiden. Zo iemand haakt af.' Dit leidt dan weer tot andere vragen, zoals: 'Hoe binden, maar vooral behouden we de juiste vrijwilligers' (voorzitter brede adviesraad)?

Ten gevolge van de transitie zit de vertegenwoordigende burger in met name de brede adviesraden gevangen tussen de rolverwachting dat hij een integraal inhoudelijk advies geeft en de rol-‘realiteit’ die hem keer op keer duidelijk maakt dat hij de benodigde faciliteiten en competenties ontbeert. De druk en de frustratie die dit met zich meebrengt, zorgen voor een grote rolbelasting. Er doet zich wel een ‘zelfregulerend mechanisme’ voor: adviesraden gaan op zoek naar vrijwilligers met een sociaalprofessionele of beleidsachtergrond of naar sociale professionals die hen ondersteunen. Op deze manier probeert men de rolbelasting te verminderen.

Selectie op competentie in plaats van representativiteit

De transitie heeft eveneens nogal wat onbedoelde implicaties voor de bevoegdheidsverlening aan bepaalde burgers om te mogen optreden als vertegenwoordiger. De eis van representatieve vertegenwoordiging is komen te vervallen: Wmo 2015 autoriseert nu ‘ingezetenen, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers’ (artikel 2.3.1 lid 3 Wmo 2015). Een Wmo-raad heeft dus een ruime keuze: de raad mag bestaan uit enkel cliënten, uit enkel vertegenwoordigers, dan wel uit een mix met ingezetenen. Aanvullende eisen zijn er niet: een ingezetene is op basis van zijn woonplaats bevoegd om andere burgers te vertegenwoordigen. Enerzijds is er een grote keuzevrijheid en anderzijds een marginalisering van de eisen die gesteld mogen worden bij het verlenen van bevoegdheid tot vertegenwoordiging. Verder ontbreekt de wettelijke grondslag voor deze bevoegdheid in de brede adviesraden. De Gemeentewet⁴ biedt hier in praktijk een oplossing: lokaal kan dit toch geregeld worden via lagere regelgeving, namelijk een verordening. De Jeugdwet en de Participatiewet spreken slechts van adviesbevoegdheid van ‘cliënten of hun vertegenwoordigers’. Een ‘ingezetene’ die op basis van de Wmo 2015 in een adviesraad zit, heeft strikt genomen geen bevoegdheid om te adviseren over kwesties van de Jeugd- of Participatiewet omdat die wetten voorschrijven dat uitsluitend een cliënt of zijn vertegenwoordiger die

4 De Gemeentewet is een Nederlandse wet die het bestuur van de gemeenten regelt.

bevoegdheid kan hebben. En dat is nu juist de crux bij brede adviesraden: burgers, die geen cliënt zijn maar ook geen vertegenwoordiger, krijgen lokaal tóch die bevoegdheid. Er is in Nederland aldus een praktijk ontstaan, die in strijd is met de wet. Te ruime formuleringen gecombineerd met de noodzaak tot brede adviesraden hebben dus tot gevolg dat iedereen bevoegd is om te vertegenwoordigen. Dit is niet wenselijk, immers, als geen eisen worden gesteld aan de bevoegdheid tot vertegenwoordiging, met welk recht kunnen raadsleden dan namens iemand handelen en wat is het draagvlak van dat handelen? Pijnlijk wordt het wanneer de eigen gemeente, hoewel verantwoordelijk voor dit beleid, hier kritisch over is. 'Ik vraag me vaak af namens wie zij spreken', aldus een gemeentebestuurder.

Tijdens het actieonderzoek bleek dat de burger over het algemeen niet heel veel bezig is met de juridische grondslag van zijn bevoegdheid tot vertegenwoordiging in een adviesraad. Uit vacatureteksten kan wel worden opgemaakt wat daarvan de reden is. Bij deze vacature van een brede adviesraad was het niet vereist om cliënt dan wel vertegenwoordiger te zijn. Zelfs de strikte eis van ingezetenschap werd losgelaten:

- » 'bij voorkeur woonachtig zijn in de gemeente X.
- » niet politiek, bestuurlijk of ambtelijk actief in de gemeente X zijn.
- » geen functie vervullen bij aanbieders van zorg en diensten die in de gemeente X geleverd worden.
- » goed kunnen communiceren en analyseren.
- » in staat zijn om individuele situaties te plaatsen in een algemene context om van daaruit de gemeente te adviseren.'

Uit deze vacaturetekst blijkt dat vooral competenties voor communicatie, analyse en abstrahering grondslag zijn voor de bevoegdheid tot vertegenwoordiging. Ook bij een sollicitatieprocedure voor een andere brede adviesraad werden dit soort competenties gevraagd, evenals: 'Op de hoogte zijn van wat er leeft bij de achterbannen en dit kunnen verwoorden.' Deze adviesraad koos er weliswaar voor om op basis van competenties te adviseren en niet namens een achterban, maar vond ook dat de leden op de hoogte moesten zijn van meningen en ervaringen van allerlei groepen burgers.

Deze voorbeelden illustreren de vrijheid die is ontstaan in de benoeming en voordracht van burgervertegenwoordigers. De oorzaak hiervan is het ontbreken van landelijke en lokale regelgeving en tegelijkertijd de verplichting tot oprichting van brede adviesraden. Zo ontstaat het risico dat er geen draagvlak voor de brede adviesraad bestaat omdat de grondslag tot bevoegdheid voor vertegenwoordiging ontbreekt. Daar waar formele regels ontbreken, kan rolambigüiteit optreden. Feitelijke bevoegdheidsverlening geschiedt nu door selectie op bepaalde competenties. De door de wetgever onbedoelde consequentie van deze rolambigüiteit is dan ook dat niet alle ingezetenen (of cliënten of vertegenwoordigers), maar vooral hoogopgeleide professionele burgers de kans hebben om vertegenwoordigers te worden in brede adviesraden.

Onzekerheid en onduidelijkheid over achterban

Zo weinig als een gemiddelde burger in een adviesraad bezig is met vragen van bevoegdheid, zoveel is hij bezig met de vraag wie zijn achterban is, wat deze wil en hoe hij die kan bereiken. De wijze van vertegenwoordiging in de Wmo-raden, die veel overeenkomsten vertoonde met het 'delegatiemodel', staat ter discussie. Door regionalisering van jeugdzorg- en arbeidsmarktbeleid en door het ontstaan van brede adviesraden is de behoefte aan meer ruimte om zelfstandig en onafhankelijk een oordeel te vormen en besluiten te kunnen nemen, toegenomen. Men heeft er dus behoefte aan om meer autonoom te kunnen handelen, zonder uitsluitend rekening te houden met een specifieke achterban. Dit brengt met zich mee dat de burgervertegenwoordiger op de hoogte moet zijn van diverse, en soms tegenstrijdige, belangen van verschillende groepen in de samenleving en hierin zelfstandige afwegingen kan maken. 'Doe of zeg ik alles wat mijn achterban wil?', vraagt een lid van een brede adviesraad zich af. 'Wanneer maak ik een andere afweging en waarom? Hoe kan ik als representant toch het collectieve belang dat de raad wil behartigen, in acht nemen?' Zijn vragen laten zien dat de rol van de vertegenwoordigende burger verschuift van die van gedelegeerde naar die van trustee. Deze laatste vertegenwoordigingswijze vertrekt vanuit het idee dat de vertegenwoordiger een meer onafhankelijke relatie met zijn achterban

heeft en vrij is om naar eigen inzicht te handelen met het belang van zijn achterban voor ogen (Pitkin, 1967, p. 145; Devos, 2006, p. 496).

De door de transitie veroorzaakte wijziging van Wmo-raden naar brede adviesraden en de wijze waarop de vertegenwoordigersrol is verschoven, betekent ook een zoektocht naar de concrete invulling van die rol in de dagelijkse praktijk. Het afleggen van die 'oude jas' is een lastige. 'We zijn nog steeds te veel bezig met de belangen vanuit onze doelgroep of achterban en te weinig met de publieke zaak', meent een lid van een brede adviesraad. Een ander zegt: 'Ik vind het lastig omgaan met zowel het collectieve belang als het belang van mijn achterban die ik meen te vertegenwoordigen.' Dat mensen dergelijke uitspraken doen heeft alles te maken met het feit dat brede adviesraden veelal nog zijn samengesteld uit voormalige Wmo-raadsleden. Maar ook als dit niet het geval is doet zich juist deze representatievraag voor bij de brede adviesraad: 'Wie representeer ik als raadslid? Hoe weet ik dat en hoe borg ik dat ik weet wat de achterban wil?' Hoewel alle onderzochte raden de 'achterban-kwestie' zorgelijk en belangrijk vinden en de bevindingen ook aansluiten bij een landelijk onderzoek (Verschelling & Sok, 2014, p. 11), blijft de discussie vaak steken in algemene beschouwingen en volgen geen concrete acties. Dit heeft meestal te maken met andere prioriteiten in de bomvolle agenda. Er kan geconcludeerd worden dat de burger een rolconflict ervaart in de manier waarop hij medeburgers vertegenwoordigt. De vertegenwoordiger in met name een brede adviesraad is behalve met gemeenschappelijke belangen namelijk ook nog steeds bezig met het behartigen van specifieke belangen. Dit komt deels doordat die nieuwe transitie 'jas' nog niet comfortabel zit en deels doordat het in een brede adviesraad nu eenvoudigweg lastiger te benoemen valt wie de achterban is.

Behoeftte aan sterkere positionering van de raad

De transitie heeft ook gevolgen voor de mate waarin de burgervertegenwoordigers invloed hebben of wensen. Zonder uitzondering is er bij de onderzochte Wmo- en brede adviesraden onzekerheid over hun mogelijkheden tot invloed binnen het gemeentelijk beleidsproces. Of zoals een Wmo-raadslid

zich afvraagt: ‘Hoe bereiken we nu iets bij de gemeente? Ze luisteren niet. Ik heb inzicht nodig in het politieke landschap, een blik op invloed: waar en wanneer?’ De onzekerheid uit zich door vragen over de momenten van inspraak, het zicht op het politieke krachtenveld en het gewicht van de adviezen. Dit valt voor een deel te verklaren door de ‘transitiestress’ die zich met name in 2014 en begin 2015 voordeed. Dossiers vlogen toen in moordend tempo voorbij, waardoor menig vrijwillig adviesraadslid het gevoel kreeg achter de feiten aan te hollen. Voortdurend schulde achter deze vragen een behoefte aan een sterkere positionering van de burger, meestal vanuit de bezorgdheid zich niet gehoord te voelen. ‘Een belangrijk punt voor ons is hoe wij als raad meer invloed kunnen hebben. Het ontbreekt de gemeente echter sowieso aan visie op dit punt’, aldus een Wmo-raadslid. Een lid van een regionaal overleg: ‘De positie van de burger moet versterkt worden. De vraag is hoe die burger daadwerkelijk invloed krijgt.’

Ook dachten burgers in regionaal en lokaal verband na over hoe ze zelf actiever gestalte konden geven aan een betere positionering. ‘Een sterke positionering van de burger vereist een goede samenwerking en samenspel met andere cliëntenraden of maatschappelijke organisaties’, zegt de voorzitter van een brede adviesraad. Een sterkere positie van de burgervertegenwoordiging in de vorm van adviesraden kan niet zonder meer rekenen op steun van gemeenten. Een gemeentebestuurder zit niet te wachten op reactionaire of ingegraven partners: ‘Ik heb geen behoefte aan nog meer controlerende monitors, vakbondachtige werkwijzen of klachtenbureaus. Laten we niet tegenover elkaar staan, maar vooral kijken naar: hoe helpt een adviesraad de gemeente naar goed beleid?’ Een bestuurder uit een andere gemeente, gaat zelfs nog een stap verder: ‘Als Wmo-raden zich dermate ingraven door zich te overorganiseren en daarmee een verlengstuk worden van de systeemwereld, dan hoeft burgerparticipatie op die manier voor mij niet meer.’

Burgervertegenwoordigers in de adviesraden kregen vaak het gevoel dat niet naar hen werd geluisterd, met name niet in de transitieperiode. Veelal bleef het antwoord uit op de vraag naar een sterkere positionering en dus grotere invloed. Dit leverde rolfrustratie op, een vorm van rolbelasting, waarbij de behoefte nimmer leek te worden vervuld. In 2014 en begin 2015 was er nog geen tijd, ruimte en aandacht voor een openbare dialoog over

de burgerbetrokkenheid in de adviesraden. Medio 2015 hebben twee van de onderzochte raden het initiatief genomen om zelf een visie te ontwikkelen en die te gebruiken als basis voor verdere dialoog met hun gemeente.

Van spanning naar ontspanning

Dit onderzoek constateert dat de transitie heeft geleid tot vier verschillende rolspanningen bij de burger die actief is in een adviesraad in het kader van de Wmo. Wat betreft de inhoudelijke opgave leidde de transitie ertoe dat Wmo-raden veranderden in brede adviesraden. Dit vraagt andere competenties van de vrijwilliger. Het gevolg is dat deze zit opgescheept met een rolverwachting die hij of zij niet (altijd) kan waarmaken. De burgerveregenwoordiger wordt overvraagd. Deze rolspanning wordt via professionalisering opgevangen. Dit zelfregulerend mechanisme biedt ontspanning, maar roept ook de vraag op hoe inclusief een adviesraad is als alleen burgers die over professionele competenties beschikken nog een rol kunnen spelen. Het antwoord zou kunnen zijn dat geen enkel adviesorgaan van een bestuurlijke laag inclusief is of ooit is geweest.

Ook in de jaren voor de transitie was er al sprake van over- en ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen. Vertegenwoordiging is simpelweg niet voor iedereen weggelegd. Wel kan dit tekort aan inclusie worden gecompenseerd door andere vormen van burgerbetrokkenheid bij beleid. Gedacht kan worden aan burgerforums of peilingen waarbij via loting burgers uit alle lagen van de bevolking een kans krijgen om bij het beleid betrokken te worden. Hoewel gebleken is dat loting alleen ook geen garantie is op inclusie (Tonkens, Trappenburg, Huurenkamp & Schmidt, 2015, p. 8), is de praktijk van de G-1000 initiatieven⁵ met gelote burgers die meepraten volop aan het zoeken hoe dit wel te bewerkstelligen is. Dit vereist zowel inspanningen van

5 G1000 is een burgerinitiatief: een burgertop, een evenement waarbij op één dag inwoners en betrokkenen met elkaar in gesprek gaan over hun eigen stad, dorp of gemeente. Zij gaan op zoek naar wat zij samen belangrijk vinden voor hun gemeente. Zij doen dit op basis van 'de dialoog'. Deze is gebaseerd op een open gesprek waaraan alle deelnemers op basis van gelijkwaardigheid deelnemen. De deelnemers kiezen met elkaar de onderwerpen, werken deze uit en maken een keuze uit de voorgestelde oplossingen. Tot slot bepalen zij wat er aan het einde van de dag met de uitkomsten gebeurt.

de gemeente als van de burger, doch levert meer kans op inclusie op. Een ander antwoord op de vraag naar inclusie zou zijn dat het er niet toe doet dat alle burgers erbij worden betrokken, doch dat het erom gaat in hoeverre burgervertegenwoordigers in adviesraden vooral responsief zijn in hun handelen (Devos, 2006, p. 503); dus dat vooral in het concrete handelen van de adviesraad zichtbaar wordt dat de belangen van alle burgers zijn meegenomen. Hanna Pitkin noemt die responsieve vertegenwoordiging ook wel substantiële vertegenwoordiging: 'acting in the interest of the represented, in a manner responsive to them' (1967, p. 209). De groepsbijeenkomsten in dit onderzoek leerden dat ook periodiek reflecteren op het eigen handelen de adviesraden goed doet. Men neemt er in praktijk vanwege tijdsgebrek en andere prioriteiten echter niet altijd de ruimte voor. Sociale professionals zouden dit kunnen bewaken, faciliteren en vormgeven en als intermediair kunnen optreden tussen gemeenten en adviesraden.

Een tweede rolspanning doet zich voor bij de vertegenwoordigingsbevoegdheid. De formele regels hierover ontbreken of zijn te ruim geformuleerd. Dit levert rolambigüiteit op: de raadsleden zijn onzeker over wie ze vertegenwoordigen. Dat laatste, gecombineerd met de ambitie tot advisering over een breed sociaal-maatschappelijk beleidsterrein, versterkt de al bestaande wens om de brede adviesraden te professionaliseren. In de praktijk worden burgers op basis van competenties geselecteerd voor zitting in een raad, zodat zij in staat zijn om grote en complexe dossiers te voorzien van integraal advies. Ook hier moet worden gelet op responsiviteit, daar die lege ruimte met name hoger opgeleiden zal aantrekken. Eerder noemden we reflectie op het eigen functioneren als middel om dit te bewerkstelligen. Een andere manier om de responsiviteit te waarborgen is door het regelen van formele verantwoording. Verantwoording bij formele vertegenwoordigers als adviesraden vindt plaats tijdens de vertegenwoordiging of achteraf (Pitkin, 1967, p. 39). Verantwoording kan plaatsvinden door bijvoorbeeld jaarlijkse, schriftelijke verantwoording met mogelijkheden tot feedback vanuit de brede achterban of door structureel periodieke bijeenkomsten met diverse achterbannen te organiseren (Sok & Veer, 2016). Op deze wijze kan worden getoetst in welke mate de burgervertegenwoordiger responsief heeft gehandeld. Ook hierbij kan de sociale professional van betekenis zijn.

Met betrekking tot de wijze waarop Wmo- en brede adviesraden burgers moeten gaan vertegenwoordigen, doet zich een derde rolspanning voor. Bij de burger heerst een innerlijk conflict tussen de rolopvatting van specifieke belangenbehartiging en van de behartiging van de meer algemene publieke zaak. De onzekerheid over welk belang hij nu voorrang moet geven, leidt in praktijk tot het voortdurend in de gaten houden van zichzelf en elkaar, bijvoorbeeld tijdens een vergadering. Het vormt de kern van Hanna Pitkin's 'delegatie-trustee-controverse' (1967, p. 144). Vertegenwoordigers vervullen volgens haar voortdurend beide rollen en bewegen zich continu tussen deze twee uitersten van het vertegenwoordigingsspectrum. Het reflecteren op eigen functioneren en dat van de andere raadsleden voelt misschien onwennig, doch is, bezien vanuit deze optiek, een aangewezen weg tot 'rolontspanning'. Het ligt dicht bij de burger of de professional, ze kunnen het direct uitvoeren. De burgerradsleden moeten dan wel vanuit zichzelf gemotiveerd zijn om dat te doen en vanuit de gemeente moet het reflecteren worden gefaciliteerd, getraind en geborgd.

De vierde geconstateerde rolspanning is die van rolfrustratie: de burger in adviesraden wil meer invloed, maar krijgt die niet. De oorzaak hiervan is gelegen in de behoefte om gehoord te worden, voor een groot deel ingegeven door onzekerheid over de invulling van de decentralisatietaken en de daarmee gepaard gaande bezuinigingen. Het ontbreekt gemeenten aan voldoende aandacht voor beleidsparticipatie of burgerbetrokkenheid. En ook, in sommige gemeenten ontbreekt gewoonweg draagvlak voor een grotere rol voor adviesraden: ze zijn immers niet gekozen en kunnen zichzelf slecht legitimeren. Paradoxaal genoeg is dat nu juist in die gevallen de resultante van eigen, veelal ontbrekend of kwalitatief matig, gemeentelijk participatiebeleid. Een eerste stap tot ontspanning zou kunnen zijn: beginnen met het ontwikkelen van een visie hierop. Instrumenten als de 'Leidraad Burgerbetrokkenheid' of 'De Participatiewijzer' helpen daarbij.

Spanningen zijn symptomatisch bij 'de overgang', zou een dokter kunnen zeggen, in dit geval de overgang van doelgroepgerichte Wmo-raden naar brede, integraal adviserende raden. Om overbelasting van de vrijwilliger te voorkomen wordt deze steeds vaker vervangen door professionals of geprofessionaliseerde vrijwilligers. De vrijwilligers als brede vertegenwoordiger

schakelen voortdurend tussen het specifieke en het algemene belang. De tot professional geworden vrijwilliger weet daarmee over de eigen schutting heen te kijken, maar dreigt zo ook de eigen achterban over het hoofd te zien. Exclusie en non-responsiviteit liggen dan op de loer. Diezelfde burgerverteenwoordiger voelt zich tegelijkertijd niet altijd sterk of invloedrijk. Een andere blik, gewenning en meer ondersteuning door sociale professionals zouden helpen bij bestrijding van deze ‘overgangsverschijnselen’. Receptuur heeft echter geen zin als er geen doordachte en gedeelde visie bestaat over de rol van Wmo- of brede adviesraden en in groter verband over de rol van burgers in besluitvormingsprocessen. Dit huiswerk ligt er nog. De sociale professional kan een rol van betekenis spelen als pleitbezorger en medebewaker van inclusie en lokale democratie. Door aandacht hiervoor te vragen, te initiëren en te ondersteunen.

LITERATUUR

Cromwijk, R., Lucassen, A., Sok, K., Alblas, M., & Winsemius, A. (2010).

Wmo-raden in beeld; over de invloed van Wmo-raden. Utrecht: Movisie.

De Participatiewijzer. Van: www.participatiewijzer.nl

Devos, C. (2006). *De kleermakers en de keizer*. Gent: Academia Press.

Dommelen, I. van, & Beltman, H. (2015). *Van Wmo-raad naar Adviesraad Sociaal Domein?* Utrecht: Aandacht voor iedereen/ Koepel Wmo-raden.

Edelenbos, J., & Monnikhof, R. (1998). *Spanning en interactie; een analyse van interactief beleid in lokale democratie*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.

Klaveren, S., & Poortvliet, E. (2011). *Wmo-raden aan het werk; onderzoek naar de effectiviteit en representativiteit van Wmo-raden*. Eindrapport. Zoetermeer: Research voor beleid.

Leidraad Burgerbetrokkenheid (2015). Van: www.movisie.nl

Pitkin, H. (1967). *The concept of representation*. Berkeley: University of California Press.

Sok, K., 7 Veer, K. van. (2016, februari 11). *Toekomst adviesraad in handen van achterban*. Van: www.movisie.nl

Sok, K., Lucassen, A., & Royers, T. (2012). *De Wmo-raad en haar diverse achterban*. Van: www.movisie.nl

Tonkens, E., Trappenburg, M., Huurenkamp, M., & Schmidt, J. (2015). *Montessori-democratie. Spanningen tussen burgerparticipatie en de lokale politiek*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

- Verschelling, M., Sok, K., Lucassen, A., Gunst, R., Beltman, H., & Veen, N. van. (2014). *Belangenbehartiging 2.0*. Utrecht: gezamenlijke uitgave van Aandacht voor iedereen en Movisie.
- Verschelling, M., & Sok, K. (2014). *Monitor gemeentelijke advies- en cliëntenraden*. Utrecht: Movisie.

9

Jonge moeders: verantwoordelijk en zelfstandig

MARIJKE SNIKERS

‘Jong moederschap’ wordt in onze samenleving als problematisch gezien. Als een vrouw op zeer jonge leeftijd een kind krijgt, hoeft zij er niet veel voor te doen om als cliënt in de welzijns- en zorgsector terecht te komen. Dat gebeurt ook als er feitelijk geen problemen zijn en de jonge moeders zich best zelf weten te redden. Uit twee cases van een uitgebreider onderzoek blijkt dat het moeilijk is voor jonge moeders om een normaal leven te leiden zonder zichzelf als een probleemgeval te profileren bij de hulpverlening. Dit hoofdstuk behandelt het thema zelfstandigheid van jonge moeders vanuit de invalshoek van opleiding, werk en wonen. De centrale vraag is: hoe ervaren jonge moeders de krachtgerichte benadering van sociale professionals en instituties?

Jong moederschap in de schijnwerpers

Als men spreekt over ‘jong moederschap’, staat de vergelijking met vrouwen die op latere leeftijd moeder worden centraal. We spreken van ‘tienermoeders’ als jonge vrouwen voor hun twintigste levensjaar een kind krijgen. Ook de term ‘adolescente moeders’ wordt gebruikt, hierbij staat de fysieke en psychologische levensfase van de vrouwen centraal. In dit hoofdstuk wordt het bredere begrip ‘jong moederschap’ gehanteerd. Jong moederschap in Nederland heeft volop de aandacht van beleidsmakers, professionals en de media (De Jong & Van der Aa, 2011; Dudevszky, Lohman, De la Rie & Van Twist, 2012; Hoogenboezem, Oomen, Thiele, Donders & Mourits, 2010; Louwse, 2009; Van der Want, 2014). De beeldvorming erover is divers, maar een problematiserende en moraliserende houding domineert (Keinemans, 2010). Jong moederschap lijkt ongewenst vanwege een vermeend gebrek aan

opvoedingskwaliteiten van de jonge vrouwen of vanwege de veronderstelling dat het moederschap leidt tot een onafgemaakte opleiding of werkloosheid waardoor de jonge vrouwen niet in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Jonge moeders zijn mede hierdoor een van de doelgroepen van sociale professionals geworden. Er zijn speciale jonge moedergroepen, opvanghuizen en diverse interventies en protocollen van het welzijnswerk en de jeugdzorg (NJI, 2014; Oudhof, Zoon & Van der Steege, 2013). Hieraan ten grondslag ligt de veronderstelling dat de jonge moeders onvoldoende capabel zijn om zonder professionele ondersteuning voor zichzelf en hun kind(eren) te zorgen. Tegelijkertijd staan in dergelijke hulp- en dienstverleningssituaties verwachtingen centraal over het inzetten van eigen krachten en het activeren van sociale netwerken (Delfos, 2011).

Professionals en beleidsmakers zetten voor jonge moeders aan de ene kant in op een krachtenbenadering waarin participatie door onderwijs en arbeid, net als bij andere jongeren, het uiteindelijke doel is (Fiom & RadarAdvies (n.d.); Radar, 2015). Het op jongeren gerichte sociale beleid en de regelgeving sturen op het voltooien van een opleiding tot aan een startkwalificatie en het verrichten van vrijwilligerswerk dat leidt tot betaald werk (Inspectie SZW, 2014). Aan de andere kant heerst er onder professionals en beleidsmakers een problematiserende beeldvorming van jong moederschap, waarbij juist het (veronderstelde) gebrek aan zelfredzaamheid het uitgangspunt van interventie is (Cense & Dalmijn, 2016). Daarbij staat de kwetsbaarheid van de jonge moeder centraal en lijken sociale professionals en organisaties het noodzakelijk te vinden om hen te ondersteunen, getuige de vele interventies die specifiek op deze doelgroep zijn gericht (NJI, 2014; Oudhof et al., 2013). Deze tegenstrijdige uitgangspunten maken de praktijk van het ondersteunen dan wel ‘in hun kracht zetten’ van jonge moeders weerbarstig.

Onderzoek onder jonge moeders in Parkstad Limburg

In semigestructureerde interviews met 41 vrouwen uit Parkstad (Limburg) werd gesproken over hun dagelijks leven, met als topics moederschap, opleiding, werk, vrije tijd, dagbesteding, opvoeding, relaties, sociaal netwerk,

buurt en woonomgeving. Deze vrouwen waren achttien tot en met zevenentwintig jaar oud en kregen hun eerste kind tussen hun zeventiende en drieëntwintigste. Dit is leeftijdsgrens voor ‘jong moederschap’ die welzijnsorganisaties, jongerenwerk en andere organisaties die werken met jonge ouders doorgaans hanteren. Ook met de vrouwen zelf werd steeds over ‘jong moederschap’ gesproken omdat ze dit begrip zelf prettiger vinden dan bijvoorbeeld tienermoeder, wat negatieve connotaties heeft van onverantwoordelijk gedrag en kinderen die ‘foutjes’ waren.

Vijf van de geïnterviewde vrouwen hebben een betaalde baan en vijftien volgen een voltijdse opleiding, waarvan één op universitair niveau, twee op hbo-niveau en elf op mbo-niveau. De vrouwen die een mbo-opleiding volgen, werken als onderdeel van hun opleiding vaak vier dagen per week als stagiaire of betaalde arbeidskracht. De overige eenentwintig vrouwen hebben naast het moederschap geen baan en volgen geen opleiding. Drie vrouwen delen het inkomen uit de voltijdbaan van hun man, de andere achttien ontvangen een uitkering (waarvan vijf Wajong). Eén vrouw doet naast haar uitkering vrijwilligerswerk via een gemeentelijk traject. De onderzoeksresultaten worden in dit hoofdstuk geïllustreerd aan de hand van de verhalen van Paula en Jolanda (de namen zijn gefingeerd) omdat die wat betreft participatie, kwetsbaarheid, kracht en zelfstandigheid typerend zijn voor de andere 39 jonge moeders. Zij vertegenwoordigen twee verschillende en typerende levenslopen: de een is getrouwd, werkt en woont al jaren in dezelfde flat en de ander is een alleenstaande moeder met een uitkering, die pas een eigen flat heeft.

De regio Parkstad Limburg in het zuidoostelijk deel van de provincie Limburg heeft te maken met demografische veranderingen zoals krimp, vergrijzing, ontgroening en het wegtrekken van hoogopgeleide jongeren (Hospers & Reverda, 2015). Ook kent de regio economische problemen, onder andere zichtbaar in een hoge werkloosheid en veel gezinnen met lage inkomens (Marlet & Van Woerkens, 2015; Roedig, 2013). In de grootste gemeenten van regio Parkstad hebben kinderen een grote kans om op te groeien in armoede (Steketee, Tierolf & Mak, 2014). Ondanks de krimp wordt jong moederschap door professionals en beleidsmakers in de regio geproblematiseerd, net als in de rest van Nederland.

De jonge moeders zelf

In de verhalen van Jolanda en Paula komt de paradox tussen krachtgerichte en probleemgerichte benaderingen onder andere naar voren op het gebied van (financiële) zelfstandigheid. Jolanda en Paula lijken andere paden te volgen dan het verwachte patroon dat uitgaat van een betaalde baan na een voltooide opleiding.

Paula (20), sinds anderhalf jaar moeder en weer zwanger

De hoogzwangere Paula droomde er al vroeg van om moeder te worden. 'Dat was eigenlijk altijd al, vanaf dat ik met de Barbiepoppen speelde, dat ik op mijn achttiende of twintigste een kind kreeg. Kijk eens hoe oud ik nu ben, twintig. En ik heb eerst een meisje gekregen en straks krijg ik een jongen.' Paula heeft sinds kort een eigen flat waar ze woont met haar dochtertje van anderhalf. Met haar ex-vriend Michael, de drieëntwintigjarige vader van de kinderen, heeft ze nu goed contact omwille van de kinderen. 'Ik ben nu ook super gelukkig sinds ik mijn eigen huis heb gekregen vorig jaar. Niemand kan me meer wat afpakken.' Paula houdt van schilderen en klussen in haar woning en is dol op koken en bakken. Haar vrije tijd brengt ze graag door met haar overbuurvrouw, gezellig samen activiteiten ondernemen. 'Ik hou van impulsief zijn, dat vind ik leuk.' Ze vindt familie erg belangrijk. Thuis was ze de oudste in een gezin van vijf kinderen. Ondanks eerder slecht contact gaat ze nu voor haar kinderen toch weer met haar moeder om. 'Ik wil mijn kinderen natuurlijk niks afpakken. Ik ben ook altijd graag naar mijn oma gegaan.' Paula stelt het belang van haar kinderen voorop. Ze probeert ze zo goed mogelijk op te voeden met een sociaal netwerk om hen heen. 'Mijn kinderen moeten later mensen hebben die van ze houden, wat ik allemaal niet heb gehad.' Ze weet goed wat ze wil in de toekomst: een eigen patisserie of zonnestudio, een rijbewijs en een auto.

Paula heeft gewerkt na het afronden van haar voorbereidende middelbare beroepsopleiding tot ze ontslagen werd tijdens haar zwangerschap. Toen zeiden haar vriend en zijn ouders tegen haar: 'Blijf thuis, Michael die werkt

wel.' Paula vertelt: 'Toen heb ik dat gedaan.' Ze moest thuis blijven om voor hun dochter te zorgen en mocht ook niet naar school van haar schoonfamilie en partner. Uiteindelijk is Paula weer vertrokken, zwanger van haar tweede kind. Paula werkt nu niet en ontvangt een uitkering. Dit is vanuit maatschappelijk oogpunt niet wenselijk, tegelijkertijd vertegenwoordigen haar vriend en schoonouders de nog altijd sociaal geaccepteerde gedachte dat moeders de zorg voor de kinderen op zich nemen en dat vaders kostwinner zijn. Paula's eigen wensen over de invulling van het moederschap komen daarmee niet overeen. Ze vindt zelf zorgen voor haar dochter belangrijk, maar wil ook graag net als andere jongeren naar school.

'Ik wil de bakkersopleiding volgen, dat is echt wat ik leuk vind, maar het is vooral een investering in mijn kinderen. Misschien dat ik wel een bakkerij open en dat ik het daarna aan mijn dochter geef, maar het ligt eraan wat zij wil gaan doen.'

Voor haar horen opleiding en werk bij een goede invulling van het moederschap. De maatschappelijk werker met wie ze contact heeft, raadt haar eveneens af om nu een opleiding te gaan volgen of een baan te zoeken.

'Nou heb ik weer advies van de maatschappelijk werker, anders zou ik gewoon naar school zijn gegaan. De professional zei: "Je kan het beter volgend jaar doen." Omdat ik anders weer slechte punten ga halen. Omdat ik nou ook zwanger ben, en de rechtszaak met de vader, dat is allemaal teveel voor mij. Maar ik ben nou heel erg met mijn hoofd bezig. Niemand weet hoe ik ben en wat er met mij is gebeurd, maar ze denken dat wel.'

Paula luistert naar de professional, wiens advies je in haar optiek dient te volgen. Maar ze ondermijnt dit professionele gezag ook, want ze vertelt niet al haar zorgen en opgaven. Ze is van mening dat haar zwangerschap en turbulente verleden, dat vanuit professioneel oogpunt een probleem is dat moet worden aangepakt, juist haar kracht is. Ze is er trots op, omdat het haar heeft gebracht waar ze nu staat. De professional ziet Paula's zwangerschap als een risico voor haar opleiding. Paula voelt zich door de verwachtingen

van de professional belemmerd in wat ze wil en kan om haar kinderen een toekomst te bieden.

Paula verliet op haar veertiende haar ouderlijk huis vanwege huiselijk geweld. Daarna woonde ze in de crisisopvang. Vervolgens ging ze naar 'de leefgroep'. 'Daar heb ik iets langer dan een jaar gezeten. Daarna ben ik op kamertraining gegaan, intern, en ging ik op kamertraining extern, en dat was bij mijn ex-vriend.' Voogden, jeugdzorgwerkers en maatschappelijk werkers hebben Paula begeleid tot aan het afronden van haar externe kamertraining tijdens het samenwonen met Michael. Hij zette haar uiteindelijk tijdens haar tweede zwangerschap weer op straat. Paula had eigenlijk alleen maar een woning nodig. Op korte termijn een woning vinden lukte niet, zelfs niet in deze regio met een krimpende bevolking en grote leegstand. Ze kwam door haar financiële situatie niet in aanmerking voor een huurwoning bij een woningbouwvereniging, zeker niet op korte termijn, en kon geen koopwoning betalen. Dus schakelde ze de hulpverlening in.

'Ik had een contactpersoon bij de gemeente. Ik ben overal heen geweest om aan te kloppen voor hulp, echt overal, ik heb zelfs een jeugdzorginstelling gebeld, ik heb een welzijnsorganisatie gebeld. Ik heb zelfs maatschappelijk werk gebeld, het jongerenwerk, en de gemeente. Ik heb het overal geprobeerd, ik ben elke dag, dag in, dag uit weggeweest. Met mijn dochter erbij, en terwijl ik gewoon echt kotsziek was van de zwangerschap.'

Uiteindelijk kon ze via een maatschappelijk werker terecht bij de crisisopvang. Van daaruit heeft ze een huurflat gevonden. In haar eigen flat kan ze nu doen wat ze wil: 'Ik vind het zo fijn om mijn eigen huis te hebben met mijn kinderen.' In het opvanghuis waren er regels; zo moesten de bewoners om half negen aan tafel zitten voor het ontbijt. Nu kunnen Paula en haar dochter rustig opstaan, op het bed springen, muziek luisteren, dansen en op zondag een pyjamadag houden.

'Je mocht niet eens in je pyjama rondlopen, gewoon dat je lekker lui kan zijn. Als ik toch al de hele week zo hard werk, dan kan ik mijn kinderen ook die rust geven, gewoon dat je lekker nergens aan hoeft te denken.'

Paula kon in het crisisopvanghuis niet zelf haar dagelijks ritme bepalen. Ze wist dat ze haar kinderen structuur moest bieden, maar wilde niet de structuur die haar werd opgelegd.

Ook hier valt jong moederschap buiten het verwachtingspatroon voor zowel moeders als jongeren. Paula kwam pas in aanmerking voor begeleid wonen nadat ze bij veel professionals had aangeklopt en vooral haar kwetsbaarheid had benadrukt. Juist toen de hulp en begeleiding waren afgerond en zij die ook niet meer wenste maar op eigen benen wilde staan, moest ze opnieuw vooral problemen presenteren om zo haar zelfstandigheid te krijgen. De heersende norm binnen de maatschappij en ook binnen het professionele domein lijkt daarmee dat je niet voor je achttiende zelfstandig gaat wonen, laat staan met een kind. Dat kan alleen als er eerst professionele trajecten als kamertraining en begeleid wonen met succes zijn afgerond. Paula mocht en kon haar zelfstandigheid binnen het begeleid wonen niet laten zien. Zij wilde haar dagen zelf indelen en haar eigen leven leiden, maar in haar beleving werden haar krachten, te weten zelfstandigheid en het vermogen om zelf ritme en zin aan te brengen in haar leven, haar ontnomen binnen het regime van de crisisopvang.

Jolanda (25), sinds zes jaar moeder

Jolanda is vijftientwintig, moeder van een dochter van zes en een zoon van vier. Ze is getrouwd met Jeroen van zesentwintig. De bruiloft was 'niet al te groot maar wel gewoon met vrienden en familie.' Ze zijn getrouwd tijdens Jolanda's eerste zwangerschap, omdat ze alles goed geregeld wilden hebben. Voor hun trouwen woonde ze met Jeroen in haar ouderlijk huis bij haar ouders en broertje. Nu wonen ze samen met de kinderen in een huurflat. Jeroen heeft een tijdelijk fulltime contract als IT'er. Jolanda heeft sinds een aantal jaar een vaste baan voor twintig uur per week als medewerker welzijn. Na haar tweede zwangerschap is ze van baan veranderd. Ze doet haar huidige werk met veel plezier, is ambitieus en volgt graag de interne trainingen en cursussen om zichzelf te blijven ontwikkelen en om hogerop te komen. Jolanda rijdt graag paard, maar heeft dat jaren geleden wegens tijdgebrek en te hoge kosten moeten opgeven. Nu ze op een paard van een

vriendin mag rijden, gaat ze met haar kinderen vaak naar de paarden. ‘Ze vinden het leuk om daar door de wei te rennen, mee te helpen eten geven. Of ik zet ze allebei op een pony en ik ga een stukje met ze wandelen’, vertelt ze. In de toekomst wil Jolanda graag een koophuis in een rustige straat met een grote tuin en genoeg slaapkamers voor het hele gezin.

Toen Jolanda zwanger was van haar dochter zat ze in het laatste jaar van haar middelbare beroepsopleiding: ‘Eigenlijk was ik uitgerekend midden in de zomervakantie. En juni was de laatste periode van het schooljaar.’ Ze vertelt dat haar stage door het vele staan zwaar was met een dikke buik. Maar verder maakt ze weinig woorden vuil aan haar ‘jonge moederschap’. Ze heeft haar opleiding ‘gewoon afgemaakt’ en is ‘gewoon’ gaan werken in het bedrijf waar ze stage liep. Daarna verliep het minder rooskleurig:

‘Toen mijn dochter geboren was, is mijn contract niet verlengd. Ben ik drie maanden eruit geweest in de WW. En toch heeft ze [werkgever] contact opgenomen met mij omdat de omzet minder was en ik de jongere klanten aantrok. Toen heb ik een heel gesprek met haar gehad en ben ik toch weer begonnen daar. Maar toen ik de tweede kreeg, was het weer hetzelfde. Ze vond het niks, ze vond dat je na je dertigste pas aan kinderen moest beginnen.’

Jolanda moest een andere baan zoeken en ze vond er een waar ze als jongere een contract op oproepbasis kreeg. ‘Ze zeiden als het niet druk was, ga om drie uur naar huis en dan kom je morgenvroeg. Maar dan kun je halsoverkop een oppas gaan regelen. Dat was gewoon niet handig.’ Een moederrol blijkt volgens Jolanda toch niet te passen bij de verwachtingen die veel werkgevers hebben van een jongere werknemer.

Jolanda weet nu haar wisselende diensten in combinatie met een fulltime werkende man op te vangen met behulp van haar eigen sociale netwerk, zodat haar kinderen niet naar de kinderopvang hoeven. De kinderopvang is te duur en erg lastig omdat Jolanda flexibele werktijden heeft en haar man van acht tot vijf werkt. ‘Als ik een dag vrij heb, wil ik ze ook niet de hele dag brengen. Dan moet je dus flexibele opvang hebben en het uurtarief is dan weer zo hoog.’ Om deze zelfstandigheid qua werk en inkomen vol te

houden, hebben ze ‘eigenlijk maar een of twee keer in de week’ s ochtends hulp van haar schoonmoeder nodig. Hoewel ze als negentienjarige haar eerste kind kreeg en dus tot de categorie jonge moeders behoort, heeft ze geen professionele hulpverlening nodig vanwege haar jonge moederschap, maar kan ze wel wat hulp gebruiken bij het nemen van hindernissen als werkende moeder.

Jolanda heeft haar zelfstandige bestaan hard bevochten omdat gangbare regels niet van toepassing zijn op jonge moeders of jonge ouders. Met een kind op een studentenkamer wonen mocht niet. De woningbouwvereniging weigerde haar inkomen en de studiefinanciering van haar (toen nog) vriend als stabiel inkomen mee te tellen. En dat terwijl ze hun financiële situatie precies hadden uitgezocht: ‘Wij hadden eigenlijk gewoon alles op papier staan en we wisten in welke klasse we konden gaan huren.’ Pas toen ze de hulp van haar moeder inschakelde en ze haar persoonlijke omstandigheden aan sociale professionals slechter voorstelde dan ze waren, kwam er een flat beschikbaar. ‘Toen heeft mijn moeder gezegd: “Ik kan ze slecht op straat zetten. Ze krijgen een kindje en thuis is geen plaats.” Terwijl dat eigenlijk wel zo was.’ Haar ouders moesten garant staan voor de huur om een woning toegewezen te krijgen. Jolanda en Jeroen wonen uiteindelijk al zeven jaar samen zonder financiële problemen. Met de huidige plannen om te verhuizen naar een woning met een tuin is Jolanda voorzichtig: ‘Ik zeg tegen Jeroen, pas als jij een vaste baan hebt, kunnen we een huis kopen als we hetzelfde aflossen als wat we nu aan huur kwijt zijn.’ Het is belangrijk voor haar dat ze zelf de woning kunnen betalen en dat ze niet in de problemen komen als ze door bijvoorbeeld werkloosheid de hypotheek niet meer kunnen aflossen.

Implicaties voor jonge moeders en sociale professionals

De verhalen van Paula en Jolanda laten zien dat de leefwereld van jonge moeders en de instituties in het sociale domein niet op elkaar aansluiten. De jonge moeders willen hun verantwoordelijkheid als moeder nemen, maar dat botst met de geldende regels en impliciete normen binnen sociale instituties. Instellingen als woningbouwverenigingen en maatschappelijke

hulporganisaties werken volgens regels die bepaalde normen impliceren over hoe een jongere hoort te leven. Als je jong bent, woon je bij je ouders of op kamers. Je huurt in elk geval niet zelfstandig een woning als je nog studeert en ook nog een baby hebt. Deze impliciete norm bleek sterker dan de gedachte dat voor een moeder en haar kind een stabiele gezinssituatie mogelijk moet zijn. Voor Jolanda was het verkrijgen van haar recht (een sociale huurwoning) pas mogelijk nadat zij professionele hulp inschakelde en haar kwetsbaarheid als jonge moeder benadrukte. Het sociale beleid zou eigen kracht moeten stimuleren, maar vanuit het perspectief van Jolanda werd haar kracht niet gezien, sterker nog, zij kon dat maar beter zorgvuldig verborgen houden als ze in aanmerking wilde komen voor een woning.

Participatie in de samenleving en inzet van eigen kracht is volgens beleidsmakers van belang voor alle burgers (WRR, 2012). Critici stellen echter dat de begrippen eigen kracht en inzet van het sociale netwerk nu zo populair zijn dat de verplichtende inzet ervan juist uitsluitend kan werken (Hilhorst & Van der Lans, 2015). Als professionals de kwetsbaarheden van de jonge moeders erkennen, kan dat ertoe leiden dat ze hun krachten over het hoofd zien. Die krachten zitten in de idealen van verantwoordelijkheid, zelfstandigheid en een toekomst bieden. Jonge moeders willen laten zien dat ze hun rol als moeder kunnen vervullen en aan de verwachtingen van het moederschap kunnen voldoen, terwijl institutionele verwachtingen en normen hen in de positie van kwetsbare hulpbehoevende jonge mensen plaatsen.

Instellingen als woningbouwverenigingen en sociale hulpinstanties moeten de ruimte krijgen om regels flexibel te hanteren zodat jonge moeders er geen last van hebben. Voor professionals is het van belang problemen van jonge moeders niet alleen te zien als de typische problematiek die samenhangt met de zorgcategorie ‘jong moederschap’, maar vooral ook hun leefwereld te erkennen als bijvoorbeeld student, werknemer of moeder.

L I T E R A T U U R

CBS. (2010, 1 januari). Bevolking; geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en regio.

www.statline.cbs.nl

CBS. (2015, 21 oktober). Tienermoeders. www.jeugdstatline.cbs.nl

- Cense, M., & Dalmijn, E. (2016). *In één klap volwassen: Over tienerzwangerschap*. Utrecht: Rutgers.
- De Jong, A. E., & Aa, B. J. M., van der. (2011). *Tienermoeders en jonge moeders in Zuid-Holland Zuid: Aantal, behoeften en zorgaanbod*. Dordrecht: Onderzoekscentrum Drechtsteden.
- Delfos, M. (2011). *Hulp aan zeer jonge ouders: Van methode tot bejegening*. Amsterdam: SWP.
- Dudevszky, S., Lohman, S., De la Rie, S., & Twist, E., van. (2012). *Jonge moeders maken de toekomst! Een onderzoek naar jonge moeders en hun hulpverleners in Rotterdam*. Rotterdam: Hogeschool van Rotterdam.
- Fiom & RadarAdvies. (n.d.). Protocol preventie schooluitval zwangere leerlingen en tienermoeders.
- Hilhorst, P., & Lans, J., van der. (2015). *Nabij is beter: Essays over de beloften van de 3 decentralisaties*. Den Haag: KING.
- Hoogenboezem, G., Oomen, R., Thiele, E., Donders, M., & Mourits, R. (2010). *Gezinsopvang voor jonge moeders met hun kind: Inventarisatie van mogelijkheden en beperkingen*. Gouda: JSO.
- Hospers, G. J., & Reverda, N. (2015). *Managing population decline in Europe's urban and rural areas*. Dordrecht: Springer.
- Inspectie SZW. (2014). *Uitvoering van de Wwb voor jongeren*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Keinemans, S. (2010). *Eervol jong moederschap: Een studie naar de leefwereld van adolescente moeders*. Delft: Eburon.
- Louwerse, P. (ed.). (2009). *Niet gepland, toch gewenst: Over de ambities van jonge moeders en de uitdagingen van hulpverleners*. Rotterdam: Me & Society.
- Marlet, G., & Woerkens, C., van. (2015). *Atlas voor gemeenten*. Nijmegen: VOC Uitgevers.
- NJi. (2014). *Tienerouders: Over hulp aan jonge moeders en vaders*. Utrecht: NJi.
- Oudhof, M., Zoon, M., & Steege, M., van der. (2013). *Wat werkt bij jonge moeders?* Utrecht: NJi.
- Radar. (2015). AKTIMO: Nieuw perspectief voor jonge (aanstaande) moeders. *Echo Informatieblad Radar*, 52(3), 12-13.
- Roedig, A. (2013). *Laagopgeleide beroepsbevolking 2011*. Bilthoven: www.zorgatlas.nl/beinvloedende-factoren/sociale-omgeving/ses/laagopgeleide-beroepsbevolking/
- Stekettee, M., Tierolf, B., & Mak, J. (2014). *Databoek Kinderen in tel 2014*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Want, H., van der. (Writer) (2014). *Vier handen op één buik*. In Skyhigh (Producer). Hilversum: BNN-VARA. programma.bnn.nl/vierhandenopeenbuik
- WRR. (2012). *Vertrouwen in burgers*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

10

Professionals en sociale netwerken werken samen

MARIJKE LOERTS / CHARLOTTE VISSENBERG &
LINEKE VERKOOIJEN

De verantwoordelijkheid voor de formele zorg voor burgers ligt tegenwoordig bij gemeenten. De veronderstelling is dat gemeenten dit effectiever en efficiënter kunnen organiseren dan provincie of rijk. Zij kunnen zorg op maat bieden en een betere onderlinge samenwerking tussen zorgaanbieders entameren (Putters, 2014). Dit betekent dat gemeenten in het organiseren van de nodige zorg en ondersteuning moeten samenwerken met de burger en zijn sociale netwerk. De communicatie tussen burgers en de gemeente is hierbij van groot belang (Kerstholt & Paradies, 2014). Hoewel de overheid optimistisch is over de zelfredzaamheid en samenredzaamheid van burgers, lijkt dit in de praktijk niet altijd even makkelijk. De mogelijkheid om terug te vallen op het sociale netwerk is niet voor alle groepen even vanzelfsprekend. En niet iedereen is (even) bereid een actieve burgerrol op zich te nemen (Tonkens & De Wilde, 2013). Daarnaast blijkt uit een evaluatie van de Wmo (Kromhout, 2014) dat de belangen van bepaalde groepen, zoals mensen met psychische problemen, mensen in de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) en mensen in de maatschappelijke opvang, op dit moment vaak onvoldoende worden behartigd. Tot slot is het bij gemeenten vaak niet bekend in hoeverre gerekend kan worden op de vrijwillige inzet van burgers en wat de draagkracht, de draaglast en de ondersteuningsbehoeften van het sociale netwerk zijn bij de zorg of ondersteuning aan de hulpvrager (Putters, 2014).

Dit hoofdstuk bespreekt twee praktijkgerichte onderzoeken die inzicht geven in de bereidwilligheid van sociale netwerken in situaties waarin zorg of ondersteuning nodig is. Wat zijn de ervaringen en de overwegingen van burgers en professionals, wat zien zij als randvoorwaarden voor het succesvol

kunnen inzetten van sociale netwerken? Wij willen deze bereidwilligheid duiden en handvatten bieden aan (toekomstige) professionals, gemeenten en burgers om hier in de praktijk op te kunnen inspelen. Onder bereidwilligheid verstaan we: beschikbaar zijn (op basis van kunnen en willen) om een ander te helpen. In het eerste onderzoek stond de samenwerking tussen formele en informele zorgverleners centraal. Het doel was de concrete succes- en faalfactoren bij de samenwerking tussen formele zorgverleners (zorgprofessionals) en informele zorgverleners (mantelzorgers en vrijwilligers) te achterhalen. In zeven focusgroep discussies⁶ – vier met formele zorgverleners en drie met informele zorgverleners en hun zorgvrager – zijn eenendertig betrokkenen gevraagd naar de samenwerking in de zorgsituatie, specifiek gericht op het omgaan met de rolverdeling, communicatie, waardering en de verwachtingen die formele en informele zorgverleners daarbij van elkaar hebben.

Het tweede onderzoek bestond uit een evaluatie onder deelnemers van Eigen Kracht-conferenties (EK-c's). In een dergelijke conferentie beslist de hulpvrager (de hoofdpersoon van de EK-c) samen met vrienden en familie over wat hij nodig heeft aan zorg, hulp of ondersteuning en over wie dit kan en wil bieden (Loerts, Vissenberg, & Verkooijen, 2016). Te denken valt aan hulp bij opvoedingsproblemen, financiële of verslavingsproblemen, echtscheidings- en relatieproblemen en problemen met woonruimte of dagbesteding. Het doel van de conferentie is dat de hoofdpersoon samen met zijn netwerk tot een eigen plan voor zorg komt, waarmee zij na de conferentie samen aan de slag kunnen. Het doel van het onderzoek was inzicht verkrijgen in de tevredenheid en de ervaren opbrengsten van deelnemers (hulpvragers, hun sociale netwerk en eventueel betrokken professionals) aan een Eigen Kracht-conferentie. In een eerste meting direct na afloop van de EK-c hebben 4178 respondenten met behulp van een schriftelijke vragenlijst hun waardering (in rapportcijfers) gegeven voor de conferentie en het opgestelde plan. In een tweede meting zijn 554 respondenten in een semigestructureerd telefonisch interview gevraagd naar hun ervaringen met

6 Tijdens een focusgroep discussie wordt een kleine groep mensen (6-12 deelnemers) bijeen gebracht om aan de hand van een topiclijst, onder leiding van een gespreksleider, te discussiëren over een bepaald onderwerp (Green & Thorogood, 2004)

de opbrengsten van de EK-c. Uit beide onderzoeken kwamen drie thema's naar voren: (1) het erkennen van elkaars deskundigheid; (2) de mogelijkheden en onmogelijkheden van het sociale netwerk; en (3) de communicatie. We beschrijven de onderzoeksresultaten aan de hand van deze thema's.

Gebrek aan wederzijds vertrouwen

De formele en informele zorgverleners uit het eerste onderzoek vinden dat zij in de zorg voor de hulpvrager gelijkwaardig zijn aan elkaar. Beiden bieden ondersteuning vanuit hun eigen rol, ervaring en deskundigheid en zijn van mening dat het belangrijk is dat zij elkaar daarbij aanvullen en niet tegenwerken.

'Dat je het samen moet doen en dat daar de kracht in zit. Met elkaar meedenken. Wij zien dingen, zij zien dingen. Dus je bent ook elkaars ogen en oren. En dat moet je met elkaar durven delen en je moet je ook veilig voelen om dat te doen' (formele zorgverlener).

Hoewel zij zich gelijkwaardig voelen, realiseren formele en informele zorgverlener zich dat zij niet gelijk zijn en dat zij elkaar niet volledig kunnen vervangen. Ze denken allebei dat dit komt doordat de één een zorg gerelateerd diploma heeft en de ander niet. Voor sommige handelingen zijn bovendien bepaalde competenties vereist, zoals voor het toedienen van injecties, het beschikken over specifieke kennis van medicatie en van bepaalde psychiatrische aandoeningen.

De bijdrage of ondersteuning van informele zorgverleners wordt zowel door henzelf als door de formele zorgverleners als een moeilijke uitdaging ervaren. Vooral het wederzijds vertrouwen lijkt te ontbreken. De informele zorgverleners vertellen dat zij zich een brug voelen tussen de hulpvrager en de formele zorgverleners in plaats van een volwaardige 'derde' partij. Zij maken bijvoorbeeld dingen bespreekbaar wanneer de hulpvrager dit zelf niet kan of wanneer zij het vermoeden hebben dat de hulpvrager graag anders benaderd zou willen worden. Een respondent vertelt in te grijpen als haar

man tijdens het douchen laat merken dat hij de gehaaste benadering van een formele zorgverlener niet prettig vindt. Een andere respondent wijst de formele zorgverlener erop hoe haar moeder haar kapsel en make-up graag heeft, omdat haar moeder dit zelf niet goed meer kan aangeven.

Wat betreft het wederzijds vertrouwen zeggen informele zorgverleners het lastig te vinden om bepaalde aspecten, zoals het medicatiegebruik, los te laten en volledig te vertrouwen op formele zorgverleners. Dit komt deels doordat zij dit eerst altijd zelf deden, maar ook door de ervaring dat er fouten gemaakt worden. Een aantal informele zorgverleners vertelt dat zij formele zorgverleners keer op keer moeten wijzen op medicatieveranderingen. Ook vertellen ze dat er door formele zorgverleners vaak niet goed wordt gecommuniceerd, zoals deze mantelzorger:

‘Ik moet er ook op letten dat de professionele zorg doet wat die moet doen. Dat de elastische kous goed aangedaan wordt en het vocht in de benen. Ze melden niet aan mij: uw man heeft weer vocht in de benen. Dat moet ik dan zelf zien. En dan moet ik de huisarts weer waarschuwen en dan gaan we weer bekijken wat we eraan kunnen doen. Ik moet overal wel op letten.’

De formele zorgverleners beschouwen de bijdrage van de informele zorgverleners als waardevol, omdat zij een andere kijk hebben op de hulpvrager. Zij kennen de hulpvrager langer en weten hoe deze vroeger was. Tegelijkertijd voelen de formele zorgverleners zich (eind)verantwoordelijk voor het hele ondersteuningsproces rondom de hulpvrager en daar hoort de informele zorgverlener dan bij. Daarmee vinden zij dat zij ook een controlerende functie hebben:

‘Wat ik ook belangrijk vind is de sociale controle naar de cliënt toe. Wordt die goed behandeld door de vrijwilligers of door de familie? Dus ook het alert zijn op hoe het is met de cliënt. Eigenlijk vind ik dat dat voor ons ook een punt is waar wij eigenlijk ook op moeten letten’ (formele zorgverlener).

Het gebrek aan wederzijds vertrouwen werd ook gevonden bij het onderzoek naar de Eigen Kracht-conferenties. Formele hulpverleners melden weinig

vertrouwen te hebben in het plan dat de hulpvrager en zijn sociale netwerk tijdens de conferentie opstellen. Zij denken dat de kennis en ervaring ontbreken om tot een goed plan voor de benodigde hulp en ondersteuning te komen. Gezien de probleemsituatie van de hulpvrager en eventueel het netwerk, mag en kan volgens hen niet verwacht worden dat er na een dergelijke conferentie een constructief en realistisch plan op tafel ligt. Sommige hulpvragers en netwerkleden hebben er eveneens weinig fiducia in. Zij voelen zich onzeker, twijfelen aan de kwaliteit van het eigen plan en missen professionele begeleiding.

Uit het eerste onderzoek kwam bovendien naar voren dat ook de recente ontwikkelingen in de zorg invloed hebben op de bereidwilligheid van informele zorgverleners. Formele zorgverleners vertellen dat zij door bezuinigingen steeds meer vervangen worden door informele zorgverleners. Beiden zijn het erover eens dat de ondersteuning door informele zorgverleners niet een financiële overweging moet zijn, maar dat dit moet voortkomen uit de bereidwilligheid van een naaste en de toegevoegde waarde die dit voor een hulpvrager kan hebben. Daarbij geven informele zorgverleners aan behoefte te hebben aan scholing, omdat er steeds meer ondersteuning van hen verwacht wordt die zij eigenlijk niet kunnen bieden, zoals het gebruiken van een tillift. De meningen over scholing zijn verdeeld. Volgens sommige formele zorgverleners is het niet de bedoeling dat informele zorgverleners professionele kennis en vaardigheden hebben, zij moeten vooral kunnen terugvallen op mede-netwerkleden. Bovendien zou professionalisering van informele zorgverleners ertoe kunnen leiden dat zij hun eigen specifieke informele kennis en vaardigheden verliezen. En de kracht van informele zorgverleners of hun unieke bijdrage in de ondersteuning, zo beweren formele zorgverleners, zit juist in dat informele. Andere formele zorgverleners zeggen daarentegen dat zij de informele zorgverleners hard nodig hebben en vinden het daarom handig hen het een en ander te leren.

Willen helpen is niet hetzelfde als kunnen helpen

Uit de evaluatie van Eigen Kracht-conferenties komt naar voren dat de deelnemers goed inzicht krijgen in de mogelijkheden van het netwerk van de hulpvrager. Een aantal formele zorgverleners zegt dat zij voorafgaand aan de EK-c weinig zicht had op het netwerk van de hulpvrager en twijfelde over het aantal netwerkleden en hun bereidwilligheid om hulp te bieden. Dat leverde soms een positieve verrassing op. Ook hulpvragers verwachtten vooraf niet dat zoveel mensen hen wilden helpen. Zij vertellen dat het veel voor hen betekent dat er mensen zijn die zich vrijwillig voor hen willen inzetten. Ook zeggen zij dankzij de EK-c meer hulp en ondersteuning te ontvangen. Dit zorgt voor een ‘boost’ bij zowel de hulpvrager als de netwerkleden; er is vertrouwen dat het probleem samen aangepakt kan worden. Een hulpvrager vertelt: ‘Voor mij betekende de EK-c dat ik met een groep mensen om mij heen mijn dingen kon delen en dat ik dan meer hulp aangeboden kreeg. Daardoor ben ik mooi door die moeilijke periode heen gekomen.’ Een netwerklid verhaalt over meer duidelijkheid na de EK-c:

‘Na de EK-c is er meer duidelijkheid. En dat de afspraken die gemaakt zijn, dat die ook nagekomen moesten worden. (...) En het gevoel dat hij er niet alleen voor stond, maar een hele familie had die ook in staat was hem te steunen en te stimuleren in zijn oplossingen.’

Een EK-c kan een goed middel zijn om de bereidwilligheid binnen het netwerk van een hulpvrager helder te krijgen. Maar in sommige gevallen hebben hulpvragers een te beperkt netwerk of is het netwerk onvoldoende bereid om te helpen.

‘Ik vond het sneu voor deze jongen dat hij ermee geconfronteerd werd dat niemand zich echt wilde inzetten. (...) Het is ook een beetje zijn eigen schuld, want hij komt zijn afspraken steeds niet na. Het was wel een beetje klaar en dat proefde je wel ...’ (professional).

Verder komt het voor dat het netwerk wel wil helpen, maar er niet de capaciteiten voor heeft. De hulpvraag is bijvoorbeeld te ingewikkeld of het netwerk beschikt niet over de juiste kennis en vaardigheden om de nodige zorg en ondersteuning te bieden. In dergelijke gevallen moet gekeken worden in hoeverre professionele hulp nodig is.

Bovenstaand voorbeeld roept vragen op over de bereidwilligheid van het sociale netwerk van de hulpvrager. Het kunnen en willen helpen lijkt een belangrijke voorwaarde voor het slagen van een Eigen Kracht-conferentie. Met name in de periode na de EK-c wordt dit volgens deelnemers op de proef gesteld. Zij vertellen dat zij in eerste instantie veel verwachtten van de gemaakte plannen en afspraken, maar dat er uiteindelijk weinig van terecht kwam. Dit had er volgens hen vooral mee te maken dat een of meerdere personen zich niet aan de afspraken konden of wilden houden. Onduidelijke afspraken, persoonlijke omstandigheden en een gebrek aan controle en bereidwilligheid lijken hieraan ten grondslag te liggen. Een hulpvrager zegt hierover: 'Het plan was goed bedoeld, alleen is er niets van terecht gekomen. Het belastte me nog meer. Ik kreeg een drukkere agenda.' Een professional wijst op gebrek aan controle: 'Op zich waren de afspraken goed, maar er is geen controle op de naleving ervan. Dus ik denk dat er weinig van terecht gekomen is.'

Uit het onderzoek onder zorgverleners blijkt dat de informele zorgverleners sommige dingen wel zelf kunnen, maar deze bewust overlaten aan professionals. Dit omdat zij dan zelf even rust hebben, omdat de hulpvrager geniet van het contact met iemand anders of omdat zij de handelingen te privé vinden. Zo vertelt een respondent dat zij haar man wel zelf kan wassen, maar dat ze het prettiger vindt als een ander dit doet. Haar man doet vriendelijker tegen de formele zorgverlener dan tegen haar, zij heeft even rust en zij heeft het idee dat hij geniet van het contact met de 'buitenstaander'. Een andere respondent vertelt dat zij best zelf de medicijnen van haar man kan uitzoeken, maar dat zij het ingewikkeld vindt en dat het altijd erg lang duurt. Daarom laat zij het de formele zorgverlener doen.

De formele zorgverleners wijzen bovendien nog op de grote rol die sommige informele zorgverleners hebben en de risico's van overbelasting voor hen en de hulpvrager. Zij vinden dat overbelasting voorkomen moet

worden, omdat dit uiteindelijk juist meer professionele inzet noodzakelijk kan maken. Ze vragen dan ook regelmatig na bij de informele zorgverleners of hier wellicht sprake van is. Daarbij ervaren ze een spanningsveld tussen wat ze willen of kunnen vragen en wat nodig is aan zorg. Soms voelen zij zich door het systeem gedwongen meer te vragen dan mogelijk of gewenst is. Een formele zorgverlener: 'Cliënt, zorgprofessional en informele zorg, daar moet je een evenwicht in zien te vinden. Die assertiviteit, eigen grenzen bewaken. (...) Want mensen zijn geneigd, juist vanwege die banden die ze hebben met de cliënt, om vrij ver te gaan.' Bij de belasting van het sociale netwerk speelt de band met de cliënt volgens formele zorgverleners een belangrijke rol. Zo zijn informele zorgverleners meestal niet 'vers' meer als ondersteuner wanneer er formele zorg wordt ingezet. Vaak staan zij dicht bij de hulpvrager en hebben zij al een heel zorgtraject doorlopen waarvan de formele zorgverlener geen of weinig weet heeft. Dit maakt het voor formele zorgverleners moeilijker in te schatten wat de belasting en draagkracht van het sociale netwerk is.

Heldere communicatie is essentieel voor succes

Uit beide onderzoeken blijkt dat ondersteuning door het eigen netwerk erg wordt gewaardeerd, zowel door de hulpvrager als door de formele en informele zorgverleners. Gebleken is ook dat een extra beroep doen op de bereidwilligheid van het netwerk niet altijd makkelijk gaat. Uit de data komt naar voren dat een goede communicatie belangrijk is om helder te krijgen wie welke rol al heeft in het zorgproces en welke verwachtingen betrokkenen hierin van elkaar (kunnen) hebben. Een goede communicatie zorgt ook voor vertrouwen. Hulpvragers die aan een EK-c deelnamen vertellen dat zij zelf hebben ervaren hoe belangrijk het is om met vrienden en familie te communiceren over hun problemen en de hulp die zij nodig hebben, iets dat zij eerder uit schaamte of door onzekerheid niet durfden. Voor sommigen was alleen het kunnen en durven praten over het probleem al een positief resultaat van de EK-c. Daarbij heeft het voor meer begrip en steun van het sociale netwerk gezorgd, doordat voor de omgeving duidelijk werd wat het

probleem was waarbij iemand hulp nodig had. Dit wordt beaamd door de netwerkleden; pas als je weet wat er speelt kun je een passende rol innemen en de juiste ondersteuning bieden.

Formele en informele zorgverleners zeggen allebei dat ze communicatie moeilijk vinden als het contact tussen de hulpvrager en zijn informele zorgverleners niet goed is. Ook ervaren beiden problemen als de communicatiestijl van formele zorgverleners niet aansluit bij informele zorgverleners. De communicatiestijl van formele zorgverleners wordt vaak als te moeilijk, met te veel vakjargon ervaren, of juist als te gemakkelijk. Dit laatste zorgt ervoor dat informele zorgverleners zich niet altijd serieus genomen voelen.

Buiten de communicatie zelf, lijkt de organisatie ervan een flinke uitdaging te zijn. Deelnemers aan een EK-c spreken over het belang van een onafhankelijk persoon bij de conferentie, de zogenoemde Eigen Krachtcoördinator.⁷ Zij waarderen diens betrokkenheid, duidelijkheid en meeleven. Hij of zij legde hen goed uit wat de bedoeling van de conferentie was en gaf vertrouwen waardoor deelnemers zich durfden open te stellen en het gesprek op gang kwam. De formele zorgverleners achten deze persoon zelfs cruciaal voor het succes van een EK-c. Dit laat zien dat iemand met een duidelijke, afgebakende en organisatorische rol van groot belang is in relatie tot de bereidwilligheid van het sociale netwerk van een hulpvrager. Daarnaast geven de deelnemers aan behoefte te hebben aan iemand die af en toe checkt hoe het gaat, die checkt of afspraken nagekomen worden of dat iedereen weet welke rol hij heeft en in hoeverre hij of zij (nog) in staat en bereid is deze rol te vervullen.

Ook in het onderzoek naar de samenwerking tussen formele en informele zorgverleners werd in de focusgroep discussies gesproken over de behoefte aan een regiehouder op het gebied van de communicatie tussen hulpvrager, formele en informele zorgverleners. Sommige formele zorgverleners vinden dit de taak van de professional. Anderen vinden het onduidelijk wie deze rol op zich moet nemen. Hier lijkt 'onafhankelijkheid' een rol te spelen:

7 Een Eigen Kracht-coördinator is een onafhankelijke persoon (in dienst van en getraind door de Eigen Kracht Centrale) die de organisatie van de conferentie op zich neemt. Deze persoon staat los van professionele zorg en is niet betrokken bij het bieden van ondersteuning aan de betreffende hulpvrager.

‘En wie is dan regiehouder in die communicatie? Het is natuurlijk mooi wanneer de cliënt dat kan zijn. Maar als dat niet lukt of even niet lukt, moet je daar afspraken over maken. Maar wel zo, dat de cliënt steeds daar de regiehouder in is: oké, het lukt mij nu niet om die afstemming te doen, wil je dit voor mij doen? En dan is het denk ik de vraag wie daar de rol van regiehouder in krijgt, of dat dan de professional of de informele zorgverlener moet zijn’ (professional).

De bereidwilligheid van het netwerk nader bekeken

Uit de onderzoeken kwamen drie duidelijke thema’s naar voren voor de duiding van de bereidwilligheid van het sociale netwerk: het erkennen van elkaars deskundigheid, de mogelijkheden en beperkingen van het sociale netwerk en de communicatie. Bij het eerste thema vinden de formele en de informele zorgverleners het belangrijk dat zij elkaar aanvullen en niet tegenwerken. Randvoorwaarden voor het erkennen van elkaars deskundigheid zijn gelijkwaardigheid en wederzijds vertrouwen. Op dit moment wordt niet aan deze randvoorwaarden voldaan. Informele zorgverleners voelen zich geen volwaardige ‘derde’ partij. Formele en informele zorgverleners vinden het lastig volledig op elkaar te vertrouwen bij de ondersteuning van een hulpvrager. De mate waarin informele zorgverleners geprofessionaliseerd zouden moeten worden is bij dit thema een discussiepunt.

Een tweede belangrijk thema betreft de mogelijkheden en beperkingen van het sociale netwerk. Een EK-c lijkt een succesvolle methode om een goed inzicht te krijgen in de mogelijkheden en bereidwilligheid van het sociale netwerk, en om het sociale netwerk te informeren over de hulpvraag. Bij dit thema staat het kunnen en willen helpen door het sociale netwerk centraal. Informele zorgverleners maken bewuste keuzes over wat zij wel en wat zij niet willen doen. ‘Willen en kunnen’ gaan niet altijd gelijk op. Soms wil een sociaal netwerk wel helpen, maar ontbreken de mogelijkheden daartoe. Daarnaast melden formele zorgverleners soms meer te moeten vragen van een netwerk dan gewenst is. Deze factoren hebben invloed op de rolverdeling tussen de formele en informele zorgverleners, maar ook op het voorkomen van overbelasting.

Tot slot speelt de communicatie een belangrijke rol bij de bereidwilligheid van het sociale netwerk. Een heldere communicatie is noodzakelijk om in beeld te krijgen wie wat precies doet in de ondersteuning van de hulpvrager. Een heldere communicatie lijkt bovendien bij te dragen aan het vergroten van wederzijds vertrouwen tussen zorgverleners. Een belangrijke randvoorwaarde hierbij is het aanpassen van de communicatie aan de informele zorgverlener. De organisatie van de communicatie en het kiezen van een regiehouder worden door beide partijen ervaren als een moeilijke uitdaging, waarbij ‘onafhankelijkheid’ een belangrijke rol lijkt te spelen.

Samengevat kunnen we op basis van deze onderzoeken stellen dat voor een succesvolle samenwerking tussen formele en informele zorgverleners eerst voldaan moet worden aan bepaalde randvoorwaarden, namelijk het erkennen van elkaars deskundigheid, wederzijds vertrouwen, rekening houden met de mogelijkheden en onmogelijkheden van het sociale netwerk en een goede communicatie. Dat laatste houdt in dat er een heldere taakverdeling wordt afgesproken met hulp van een onafhankelijke regiehouder. In de praktijk zagen we dat vooral het vertrouwen in elkaar ontbreekt. Een belangrijk advies is om in zorgsituaties waarin formele en informele zorg samenwerken, transparante communicatie en het vertrouwen in elkaar prioriteit te geven.

LITERATUUR

- Green, J., & Thorogood, N. (2004). *Qualitative methods for health research*. Londen: Sage.
- Kerstholt, J., & Paradies, G. (2014). Wat doen burgers in de participatiesamenleving? *Openbaar bestuur* (april), 8-11.
- Loerts, M., Vissenberg, C., & Verkooijen, L. (2016, 9 maart). *Eigen Kracht-conferenties in beeld. Een onderzoek naar de tevredenheid, opbrengsten en werkzame elementen van de Eigen Kracht-conferenties in de periode 1 augustus 2013 – 1 juli 2015*. www.nji.nl > actueel > nieuws.
- Putters, K. (2014). *Rijk geschakeerd: op weg naar de participatiesamenleving*. Den Haag: SCP.
- Tonkens, E., & Wilde, M. de. (2013). *Als meedoen pijn doet: affectief burgerschap in de wijk*. Amsterdam: Van Gennep.

11

Jeugdhulpverlening, landschap van uiteenlopende emoties

DANA FERINGA, JITSKE VAN DER SANDEN & FLOOR PEELS

De nieuwe Jeugdwet moet nogal wat problemen in de jeugdsector oplossen. Hij moet de (te) grote druk op de gespecialiseerde zorg verlichten en preventieve en lichte vormen van zorg stimuleren. Jeugdhulpinstanties moeten beter met elkaar gaan samenwerken en onnodige medicalisering van problemen moet worden tegengaan. Dit alles gecombineerd met een kostenreductie (Ministerie van VWS, 2013). En niet de provincies, maar de gemeenten dragen nu hiervoor de verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd beoogt de nieuwe wet inhoudelijke verandering teweeg te brengen. Hierbij gaat het om een nieuwe werkwijze van professionals waarbij twee waarden centraal staan: ‘ontzorgen’ en ‘normaliseren’ (Hooghiemstra & Verharen, 2015; RMO, 2012; Van Yperen & Van Woudenberg, 2011). Het eerste verwijst naar het onnodig problematiseren en etiketteren zoals dat nu te veel zou gebeuren binnen de jeugdhulpverlening; het tweede naar het stimuleren van eigen kracht en het mobiliseren van het sociale netwerk rondom een gezin (RMO, 2012). Dat betekent dat sociale netwerken en basisvoorzieningen een belangrijke rol toebedeeld krijgen in de hulp aan jeugdigen. Investeren in deze zogenaamde ‘pedagogische civil society’ moet het onnodig inschakelen van meer specialistische vormen van zorg voorkomen (De Winter, 2011; Kesselring, 2014; Kesselring, De Winter, Horjus & Van Yperen, 2013). De rol van de professional verandert hiermee van probleemplosser naar die van aanjager, met als kerntaak het mobiliseren van sociale veerkracht. Hoge ambities dus. Hoe vergaat het sociale professionals bij het realiseren daarvan?

Recent onderzoek naar de wijze waarop beleidsveranderingen vorm krijgen binnen met name Wmo-praktijken (Linders & Feringa, 2014), leert dat het sociale domein weliswaar in beweging is, maar niet per se vanuit dezelfde verwachtingen, in dezelfde richting of op dezelfde manier.

Professionals vinden het nog moeilijk om ‘de regie bij de burger te laten’, ‘te diagnosticeren zonder stigmatiseren’ en ‘te identificeren wie welke rollen en verantwoordelijkheden vervult en hoe deze zich tot elkaar verhouden’. Binnen de jeugdhulpverlening is de peilstok er nog niet op deze manier ingestoken. De oplopende gemoederen in de media, met krantenkoppen als ‘dit is experimenteren met kwetsbare kinderen’ en ‘het ergste is dat de kinderen geen zorg meer krijgen’, laten in ieder geval al wel zien dat het realiseren van de beleidsambities bij professionals tot de nodige opschudding leidt (Heijmans, 2015; *de Volkskrant*, 2014; Jorritsma, 2013). Uit eerder onderzoek weten we dat rolconflicten gepaard kunnen gaan met heftige emoties en stress en leiden tot het minder goed kunnen vervullen van de eigen taak (Biddle, 1986).

Dit hoofdstuk gaat daarom in op de vraag met welke emoties de rolverschuivingen voor professionals in de jeugdsector gepaard gaan. Aan het eind van het hoofdstuk duiden we onze bevindingen met behulp van ideologieën over ‘gewenst’ burgerschap, door Evelien Tonkens burgerschapsregimes (2012, p. 201-203) genoemd. We baseren ons op data van een zesjarig onderzoek (2014 – 2020), bestaande uit eenenvijftig interviews met professionals, jeugdigen, managers en beleidsmedewerkers verbonden aan instellingen voor jeugdwelzijn, jeugdzorg of jeugdgezondheidszorg, en dertien domeinoverstijgende observaties van multidisciplinaire overleggen van de verantwoordelijken voor jeugdhulp: professionals van jeugdhulpverlening, van welzijn en zorg en van de overheid.

Wisselende emoties bij verschuivende verantwoordelijkheden

Uit de gesprekken komt naar voren dat de decentralisatie van jeugdzorg van provincie naar gemeente leidt tot verschuivende verhoudingen tussen gemeenten en de organisaties die ze financieren, tussen professionals onderling en tussen professionals en burgers (Feringa, Van der Sanden, Peels & Linders, 2015; Van der Sanden, Feringa & Peels, in druk). Organisaties moeten zich in toenemende mate ten opzichte van elkaar profileren omdat gemeenten bezuinigen. Gemeenten kiezen daarbij voor het inzetten

van meer generalistisch werkende professionals en dat verandert tevens de verhoudingen tussen professionals onderling. Professionals hebben vaak een specialistische achtergrond. Zij vertellen dat ze zoeken hoe ze een meer generalistisch georiënteerde rol kunnen innemen, ze doen dit veelal ieder op hun eigen manier. Ook de wijze waarop generalistisch en specialistisch werkende professionals kunnen samenwerken, is voor hen een zoektocht. Tot slot veranderen de verhoudingen tussen professionals en burgers. Niet alleen is de verantwoordelijkheid voor een gezonde en veilige opvoeding meer bij de burger komen te liggen, met de huidige bezuinigingen kunnen bepaalde voorheen vanzelfsprekend beschouwde vormen van zorg niet langer worden geboden. Deze verschuivingen gaan gepaard met de nodige emoties, zowel in positieve als negatieve zin. Positieve emoties zijn gekoppeld aan situaties waarin professionals zien dat iets werkt, waarin ze nieuwe dingen doen en ergens deel van uitmaken. De nieuwe samenwerkingsverbanden, de nieuwe taken en functies, genomen beslissingen en complexe casuïstiek, roepen echter ook negatieve emoties op.

Van betekenis kunnen zijn

Emoties van vreugde en blijdschap zijn gekoppeld aan gespreksmomenten waarin professionals vertellen dat ze zien dat hun manier van handelen of die van een collega werkt, dat ze van nut zijn voor een ander.

‘Dat ik bij mezelf merkte, naast mijn baan als jeugdverpleegkundige kan ik dit (klantadviseur jeugd gemeente) dus ook nog eens heel goed. Coördineren van complexe zorg, kijken wat er nodig is. Zo’n gezinsplan opstellen waarin ik iedereen actief meenam. Dat is sowieso al een verrijking. Daar word ik dan wel enigszins gelukkig van. Goed hè, hier zit ook wel mijn persoonlijke kwaliteit. Maar ook dat je een gezin echt verder hebt kunnen helpen en dat je ze dan nog terugziet en dat ze zeggen: “Hé (eigen naam), heel erg bedankt hè. Want het gaat nu stukken beter.” Daar doe je het uiteindelijk voor. Het gaat niet zozeer om mijn geluk maar om dat je een ander verder kunt helpen’ (PD65, medewerker jeugdgezondheidszorg).

Hoewel het voor veel professionals spannende tijden zijn, genieten sommigen van dat nieuwe en dynamische. Zij zien het als een verrijking van hun werk, worden er blij van:

‘Ik ben heel blij met mijn takenpakket. Ik vind het heel leuk om te zien wat er gebeurt binnen het veld van de sociale wijkteams. Mee te krijgen van hoe verloopt het proces precies. Wat is een beetje de rol van de generalist? Hoe staan zij en hoe is hun positie? Dat is ook wel heel erg lastig, verwachtingen over en weer. Mensen die vinden dat een generalist iets moet doen terwijl de generalist zegt: “Nee, dat ligt daar.” Daarin merk je wel dat er ook met elkaar een proces loopt en dat vind ik wel heel erg leuk om te zien en mee te maken’ (PD63, medewerker jeugdzorg).

Ten slotte ervaren professionals positieve emoties als ze merken dat de nieuw ontstane samenwerkingsverbanden hun meerwaarde laten zien, als ze het gevoel hebben deel uit te maken van een groter geheel.

‘Wat ik merkte binnen teams, en wat ik fijn vond, was dat er heel veel energie zat om er met zijn allen voor te gaan. Ik vind het ook heel leuk om mensen van verschillende disciplines in een team te hebben, dan krijg je toch een andere wisselwerking. Mensen die vanuit een andere hoek ook ineens vragen stellen, dat je denkt van: o ja, lekker fris en verhelderend in plaats van de standaard hulpverleningstaal. Dat vind ik wel echt heel leuk. Ik heb het idee dat de teams elkaar ook wel heel erg steunen, er voor elkaar zijn, zorg voor elkaar dragen en dat de aandacht er voor elkaar is’ (PD63, medewerker jeugdzorg).

Angst voor baan, frustratie door beperking middelen

Als het gaat over de nieuwe speler in het veld, de gemeente, lopen de emoties regelmatig hoog op. Zo hebben het meedoen aan aanbestedingen en de noodzaak om jezelf te profileren en verkopen onzekerheid en soms zelfs angst tot gevolg.

‘Ik ben iemand die heel graag in loondienst werkt. Ik vind dat heel veilig en fijn. Verder is het voor ons afwachten op welke manier wij nog het jongerenwerk mogen uitvoeren. Ons werk is heel moeilijk meetbaar. Mijn collega’s hebben in de buurt presentaties gehouden over hun werk, over wat ze doen. Ze moesten zichzelf echt verkopen zeg maar. Dus dat brengt druk met zich mee, brengt spanning met zich mee. Van de ene kant ben ik ook wel bang zeg maar als dat hier gaat gebeuren, want je weet niet wat dat oplevert’ (R3, medewerker jeugdwelzijn).

Bezuinigingen hebben niet alleen gevolgen voor professionals zelf, maar ook voor de wijze waarop zij hulp kunnen verlenen. Vaak is er minder mogelijk. Professionals hebben een sterke hulpverleningsdrive: ze willen helpen, ze willen iets betekenen voor hun cliënt, ze willen ertoe doen. Maar in het huidige stelsel is er steeds minder geld beschikbaar om op de oude manier jeugdhulp te organiseren. In de interviews en observaties kwamen we regelmatig verhalen van professionals tegen die proberen een vorm van hulp te organiseren voor hun cliënt en vervolgens bot vangen bij de gemeente. Dat leidt tot gevoelens van onmacht en verdriet. Dit is bijvoorbeeld te beluisteren in een multidisciplinair overleg over extra vervoer om een jongen van zeven naar een passende school te kunnen laten gaan (PD47, observatie overleg tussen experts en generalisten). Een generalist (a) vertelt over diens bezoek aan de moeder van de jongen die hechtingsstoornissen en ADHD heeft en in een jeugdzorginstelling woont die in een andere stad is gevestigd dan waar de school en haar huis staan. Het behandelplan van het kind is erop gericht dat hij uiteindelijk weer thuis kan wonen. Het busje waarmee hij na een schooldag naar de zorginstelling wordt gebracht, gaat stoppen. De generalist is verbijsterd: ‘Dat busje van de school naar de zorginstelling wordt vergoed door de gemeente tot aan de zomervakantie. Ik heb daarvoor gebeld, en dat gaat echt stoppen, dat betalen ze echt niet meer.’

Een collega generalist (b) vult aan:

‘De gemeente (naam) heeft de vervoerskosten verder afgewezen. De gemeente (naam van weer een andere gemeente) ook. Dan moet hij naar

de (naam school). Maar moeder zegt: “Als hij daar zit, en ik moet hem halen en brengen, dat gaat ook niet.” Moeder is alleenstaande ouder en heeft een heel klein netwerk. Zij heeft geen rijbewijs, dus kan haar zoon niet halen voor de weekenden of voor de vakantie. De vader heeft zich teruggetrokken. Het netwerk kan ook niets betekenen met halen en brengen. En die moeder heeft vorig jaar ook nog een ongeluk gehad, dus die kan niet zoveel.’

Er volgt een gesprek waarin aanwezigen inventariseren of door moeder gebruik kan worden gemaakt van vrijwillige diensten. Die blijken er niet te zijn in de gemeente waarin zij woont. Eén van de experts legt uit dat dit mogelijk gaat betekenen dat de jongen van zijn huidige school af moet – ondanks het feit dat hij het daar goed doet – en de overstap naar een school dichterbij huis moet maken. Generalist a: ‘Mijn hart breekt als ik dit hoor. Vandaar dat ik een lastige ben. De doelstelling is toch dat onze jongeren erop vooruitgaan?’

Een andere nieuwe samenwerking is die met de generalisten van het sociale wijkteam. Ook deze samenwerking roept emoties op. Sommige professionals hebben kritiek op de manier van werken in deze sociale wijkteams.

‘De term opschalen⁸ wordt veel gebruikt. Ik denk dan, hoe krijg je het verzonnen: we moeten de casus gaan opschalen. Dat levert wel frustratie op. Dat vind ik gewoon een belachelijk woord. Op de één of andere manier houdt dat woord in dat je in de basis achterover leunt en dat je pas voorover gaat hangen als je gaat opschalen. Ik vind dat je altijd wel in de actieve modus moet zitten. Die term “op je handen zitten”, ik denk dat die er bij de sociale wijkteams ingepeperd is. “Denk eraan dat jullie op je handen blijven zitten.” Als je een aanmelding krijgt dan moet je ook als je een wachtlijst hebt, kijken wat is dit voor een aanmelding en kan die wachten. Sommige casussen kunnen niet wachten! Ik denk misschien wel

8 Het moment waarop een professional van mening is dat er voor een bepaald gezin of kind meer of zwaardere hulp noodzakelijk is dan er op dat moment geboden kan worden en er doorverwezen moet worden.

dat ik wat meer achterover moet gaan hangen en zij wat meer voorover, daarin een beetje naar elkaar toe moeten gaan. Ik denk dat ik wel af en toe wat te hard loop, ik moet ook nog wennen aan die nieuwe manier van werken die er wel degelijk is' (PD64, medewerker jeugdwezijn).

Andere professionals hebben het gevoel dat sociale wijkteams hun taak overnemen, dat zij door de komst van deze teams niet langer tot de kern van hun werk kunnen komen.

'Nou ja, steeds meer dat je denkt: er zit zoveel kennis over nul tot vier bij de jeugdgezondheidszorg. En het lijkt alsof andere mensen het weer opnieuw gaan uitvinden, en weer opnieuw. Waar ik het straks over had bij die sociale wijkteams, dat wij straks misschien gezinnen die we zelf kunnen helpen, moeten gaan doorverwijzen naar iemand anders. Ja, dat is toch zeer frustrerend. Dat willen wij, kunnen wij, zouden wij kunnen doen, maar we mogen het niet. En als je gaat kijken naar gezinnen, die hebben ook baat bij één iemand die ze kennen' (PD58, medewerker jeugdgezondheidszorg).

Onzeker door nieuwe verantwoordelijkheden

Veel van de geïnterviewde professionals hebben nieuwe taken of rollen erbij gekregen. Er zijn duobanen ontstaan; sommigen werken bijvoorbeeld op detachingsbasis gedeeltelijk bij de gemeente (in een generalistenteam) en gedeeltelijk nog voor hun eigen instelling. Met deze nieuwe rollen ontstaan kansen, maar ook onduidelijkheden en soms spanningen. Zo zijn sommige professionals onzeker over de toegenomen verantwoordelijkheden en over de ingewikkelder casuïstiek waarmee ze te maken krijgen. Ze hebben het gevoel dit (nog) onvoldoende aan te kunnen. Zo is een jeugdverpleegkundige die nu voor bijna haar volledige aanstelling gedetacheerd is naar het generalistenteam van de gemeente, ervan overtuigd over onvoldoende gereedschap te beschikken. Dat geeft haar een onzeker en ontheemd gevoel:

‘Het is zo nieuw voor alles en iedereen, dus het is echt nog wel steeds zoeken en pionieren. Het uitgangspunt is wel: nou we beginnen gewoon, dan ga je maar op onderzoek uit, en dan kijken wat er speelt en wat er nodig is en dat stem je af met mensen. Maar het is echt zoeken en soms voelt dat een beetje ontheemd of zo van ja, ik doe maar wat mij het meest logisch lijkt. Op het consultatiebureau voel ik mij als een vis in het water. Ik wist precies hoe alles ging en dat voelt wel comfortabel. En nu ga je uit je comfortzone. En dat is soms oké en soms voelt dat, denk je: help, help’ (PD60, medewerker jeugdgezondheidszorg).

Het beleid schrijft voor dat generalistisch werkende professionals terughoudend zijn in het inschakelen van duurdere specialistische zorg en dat zij complexe problematiek eerst zelf proberen op te pakken. Deze manier van werken brengt allerlei emoties met zich mee. Onzekerheid over de complexere casuïstiek, zoals we net ook al zagen, maar ook een gevoel van falen ligt op de loer als ‘opschalen’ uiteindelijk toch noodzakelijk blijkt te zijn. Een generalistisch werkende professional vertelt:

‘En nu is het veel meer van: beginnen jullie er maar aan, als het echt niet lukt dan nemen wij (experts) het wel over. Maar dan moet je wel een goed verhaal hebben, dat het echt niet lukt. Dus dan worstel je toch net iets langer ermee aan, merk ik. Omdat je dan denkt: ja, waarom lukt het dan echt niet? Of zo. En het is geen brevet van onkunde of, zo voelt het dan bijna hè, alsof je dan denkt: ik kan het niet’ (PD61, medewerker jeugd welzijn).

Zich niet gehoord voelen, niet van betekenis kunnen zijn

Opvallend zijn ook de frustraties die professionals uiten over beslissingen die voor hen, maar niet met hen zijn genomen. Een ervaren gebrek aan inspraak blijkt vaak aanleiding voor gevoelens van boosheid, frustratie en onmacht.

‘Nou, wat ik heel frustrerend vind, ik vind dat er wel hele slechte beslissingen zijn genomen in het management van (naam instelling) ten aan-

zien van de Jeugdgezondheidszorg. En ik vind dat ze echt veel onderuit gehaald hebben van wat we de afgelopen jaren opgebouwd hebben. En het frustrerende is dan dat je daarin het gevoel hebt eigenlijk helemaal niet gehoord te worden. Dat het wel door iedereen wordt aangegeven van zo kunnen wij ons werk niet doen. Zo wordt het hele preventieve karakter van ons werk onderuit gehaald. En toch hebben ze hun eigen lijnen vastgehouden. Met heel veel onrust, heel veel onvrede vooral ook, en een heel groot tekort nu aan verpleegkundigen en artsen met alle gevolgen van dien' (PD60, medewerker jeugdgezondheidszorg).

Generalistisch werkende professionals hebben in toenemende mate te maken met complexere casuïstiek. In interviews en observaties valt op dat negatieve emoties veelal voortkomen uit het niet kunnen oplossen van een probleem, gepasseerd worden, niet van betekenis kunnen zijn. In het volgende gespreksfragment vertelt één van hen over haar pogingen om een multiprobleem gezin te helpen tot het moment dat dit gezin ineens verdwijnt:

'Wij hebben tot op heden niets meer van het gezin gezien, of gehoord, of (...) het huis is door de woningstichting opnieuw verhuurd. Is ontruimd en opnieuw verhuurd. Ze hebben een huurschuld en ze hadden meer schulden. Maar ja, ze zijn foetsie. Van de aardbodem verdwenen. Dus dat vond ik wel shit. Hoe is dat voor die kinderen? Vind ik dat dan falen? Ik vind dat niet zozeer falen, maar ik vind het erg voor die kinderen dat dat zo gebeurd is. Ja, had ik dat kunnen voorzien? Nee, dat had ik niet, dat was niet in mij opgekomen dat ze dat zouden gaan doen' (PD61, medewerker jeugd welzijn).

Feeling en framing rules

Uit de gesprekken die we voerden en de multidisciplinaire overleggen die we observeerden, komt vooral naar voren dat professionals in veel nieuwe situaties ervaren geen ruimte te hebben 'ertoe te doen'. Dit gevoel van 'er niet toe doen' lijkt een overstijgend thema dat zowel bij positieve als negatieve

emoties aan de orde is. Het druist in tegen de professionele identiteit van professionals en dat resulteert in rolconflict en gevoelens van frustratie, angst en boosheid. Het is van belang te achterhalen waarom professionals zo worstelen met hun nieuwe rol en de bijkomende emoties, omdat het invloed heeft op hun functioneren.

Wat is de connectie tussen feeling en framing rules en emoties van professionals bij hun nieuwe rol? In een poging deze microconcepten feeling en framing rules (zie hoofdstuk 2) te verbinden aan ontwikkelingen op macroniveau introduceerde Evelien Tonkens vier burgerschapsregimes: gemeenschap, ontvanger van verzorgingsstaat, burger als consument en actief burgerschap. Bij ieder regime hoort een andere set van institutionele arrangementen, regels en denkwijzen die bepalend zijn voor beleidsbeslissingen en de feeling en framing rules van overheden, professionals en burgers (Tonkens, 2012, p. 201). Om antwoord te kunnen geven op de vraag over de worsteling van professionals relateren we hun professionele identiteit aan Tonkens' burgerschapsregimes (2012, p. 201-203). Hoewel deze regimes in eerste instantie gericht zijn op het perspectief van de burger, zijn ze relevant voor het professionele handelen. Immers, ook professionals zijn volgens één (of meerdere) van deze regimes gesocialiseerd.

Het 'gemeenschapsregime', in Nederland dominant tot de jaren vijftig, is gebaseerd op het idee dat zorg voor hulpbehoevenden in de samenleving in handen moet liggen van de gemeenschap. Een belangrijke feeling rule binnen dit regime is dat je als burger blij, trots en dankbaar mag zijn dat je (bijvoorbeeld) zorg aan je ouder wordende ouders kunt verlenen. In dit regime is er daarmee weinig rol weggelegd voor professionals. Dit in tegenstelling tot het 'ontvanger van de verzorgingsstaat regime' waarin professionals juist de rol van het informele circuit overnemen. Met de komst van de AWBZ in 1968 werd zorg een recht. Binnen dit regime is een belangrijke gevoelsregel dat je blij mag zijn dat je ouders niet op jou hoeven te leunen en dat je tegelijkertijd boos mag zijn wanneer de zorg niet optimaal is vormgegeven. Met de komst van het persoonsgebonden budget in de jaren tachtig ontstond het 'burger als consument regime'. Binnen dit regime is het devies dat goede zorg, zowel professionele als informele, te koop is. Een daarbij horende gevoelsregel is dat je blij mag zijn dat je de zorg voor je ouders op een zakelijke manier hebt

kunnen organiseren. Tegelijkertijd kun je als burger binnen dit regime maar beter niet te veel verwachtingen hebben van het eigen netwerk. Momenteel zitten we midden in de overstap naar het 'actief burgerschap regime' in de westerse wereld: overheden doen een steeds groter beroep op informele netwerken en de civil society. Burgers zijn binnen dit regime, zowel vanuit ideologische als economische motieven, coproducten van (elkaars) welzijn. De gevoelsregel is dat je blij en trots mag zijn dat je ouder wordende ouders nog sociaal actief zijn en een netwerk hebben. Burgers mogen immers niet teren op de gelden van de overheid.

'If one's framing and feeling rules fit the dominant regime, life tends to run more smoothly', stelt Tonkens (2012, p. 212). Maar wat als dit niet het geval is? Ondanks de dominantie van het 'actief burgerschap regime' in beleid, vinden we in onze data, in de gewoonten van mensen, ook de andere regimes terug (Tonkens, 2012). Dit heeft spanningen tot gevolg. Positieve emoties bij professionals komen vaak voort uit een gevoel van nut te zijn, dat je van betekenis bent geweest, dat je een gezin hebt kunnen helpen. Negatieve emoties komen voort uit een gevoel niet te kunnen helpen, niet van betekenis te zijn. Een manier van denken en voelen die past bij het verzorgingsstaatsregime. In het actief burgerschapsregime zou een professional zich eerder van nut en daarmee blij en gelukkig voelen als hij of zij het gezin zelf in staat heeft gesteld problemen op te lossen, bijvoorbeeld door het netwerk rondom een gezin te mobiliseren. Uit onze data blijkt dat professionals dit lastig vinden. Zo vinden ze het in lijn met bevindingen van Linders en Feringa (2014) moeilijk de regie bij de burger te laten, en blijken ze het tegelijkertijd ook lastig te vinden om samen te werken met professionals die (op papier) vanuit het actief burgerschapsregime (proberen te) werken.

Kunnen we van professionals wel verwachten dat zij in korte tijd hun oude overtuigingen laten varen? De transitie- en transformatietrein dendert door, maar veranderen in een veranderende context vraagt tijd en ruimte voor experimenteren met het integreren van burgerschapsregimes, frames en feeling rules. Een vraagstuk waar we nu voor staan is hoe we een balans kunnen verwezenlijken tussen enerzijds het creëren van tijd en ruimte voor dialoog rondom rolarticulatie (Linders & Feringa, 2014), om zo stress en het minder goed kunnen vervullen van eigen taken te voorkomen (Biddle,

1986), en anderzijds het niet van de transitie- en transformatietrein af vallen. Want één ding lijkt zeker, deze trein raast door. Wat overigens geen reden is om van het maken van de treinreis af te zien. Uit ons onderzoek blijkt dat het gevoel hebben ertoe te doen juist essentieel is voor professionals. Daarmee lijkt het tijd om als professional niet enkel met deze trein mee te reizen, maar openlijk in dialoog te gaan met andere betrokkenen over de emoties die samenhangen met de veranderende rollen, om zo samen te bepalen waar de reis naar toe moet gaan.

LITERATUUR

- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual review of sociology*, 12(67-92).
- Feringa, D., Sanden, J. van der, Peels, F., & Linders, L. (2015). *Jeugdhulpverlening in opschudding. Een onderzoek naar de transformatie jeugd*. Eindhoven: Fontys Hogescholen. Online beschikbaar via www.fontys.nl
- Heijmans, T. (2015, 28 september). Het ergste is dat de kinderen geen zorg meer krijgen. *De Volkskrant*. Geraadpleegd op www.volkskrant.nl/opinie/-het-ergste-is-dat-de-kinderen-geen-zorg-meer-krijgen-a4150982/
- Hooghiemstra, E., & Verharen, L. (2013). Nog veel onzekerheid hoe jeugdzorg moet transformeren. Den Bosch: Avans, Lectoraat Jeugd, gezin en samenleving. www.tinteling.asherboersma.com/hooghiemstra-print.pdf
- Jorritsma, E. (2013, 6 juni). Dit is experimenteren met kwetsbare kinderen. *nrc.nl*. Geraadpleegd op www.nrc.nl/nieuws/2013/06/06/dit-is-experimenteren-met-kwetsbare-kinderen-12666723-a1059245
- Kesselring, M., Winter, M. de, Horjus, B., & Yperen, T. van. (2013). Allemaal opvoeders in de pedagogische civil society. Naar een theoretisch raamwerk van een ander paradigma voor opgroeien en opvoeden. *Pedagogiek*, 33(1), 5-20.
- Kesselring, M. (2014). Actieve burgers en actieve professionals in de pedagogische civil society. In: Jurrius, K. en H. Torringa. *Opvoeden in betrokkenheid. Lessen uit de wetenschap* (p. 19-28). Amsterdam: SWP.
- Linders, L., & Feringa, D. (2014). *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: Movisie.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2013, 1 juli). Memorie van toelichting bij de Jeugdwet. Geraadpleegd op www.rijksoverheid.nl
- RMO (2012, 27 april). *Ontzorgen en Normaliseren. Naar een sterke eerstelijns jeugd- en gezinszorg*. Den Haag: RMO. Geraadpleegd op www.rijksoverheid.nl

- Sanden, J. van der., Feringa, D. & Peels, F. (2016). Jeugdhulpverlening in beroering. In: Kruiter, A.J., Bredewold, F. & Ham. M. *Hoe de verzorgingsstaat verbouwd wordt. Een kroniek van een verandering*, p. 31-45. Amsterdam: Van Genneep.
- Tonkens, E. (2012). Working with Arlie Hochschild: connecting feelings to social change. *Social Politics* 19(2), p. 194-218.
- Volkskrant, de (2014, 5 maart). Kinderombudsman vertrouwt gemeenten jeugdzorg niet toe. *De Volkskrant*. Geraadpleegd op www.volkskrant.nl/politiek/kinderombudsman-vertrouwt-gemeenten-jeugdzorg-niet-toe~a3607457/
- Winter, M. de. (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding*. Amsterdam: SWP.
- Yperen, T. van, Woudenberg, A. van (2011). *Werk in uitvoering. Bouwen aan een nieuw jeugdstelsel*. Geraadpleegd op www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Werk_in_uitvoering.pdf

12

Eerste reacties van sociale professionals op de transitie

EELKE PRUIM

De transitie zoals beschreven in de inleiding van dit boek, betekent voor professionals in het sociale domein een grote verandering. Er wordt van hen verwacht dat ze in nauwe samenwerking met andere professionals meer in de wijk werken, in de directe leefomgeving van bewoners die ze ondersteunen. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe professionals deze verandering ervaren. Dat is onderzocht in de context van 'uitvoeringsteams' in een Nederlandse gemeente met 120.000 inwoners. Deze uitvoeringsteams werden in 2014, ter voorbereiding op de transitie in 2015, samengesteld om de samenwerking op wijkniveau in het sociale domein vorm te geven. Eerder was door de gemeente geconstateerd dat die voor verbetering vatbaar was (Schoonderwoerd, Stremmelaar & Van Opbergen, 2013). Na deze constatering kwamen enkele initiatieven van de grond, maar van structurele samenwerking was nog geen sprake. Daar moest met de start van de uitvoeringsteams verandering in komen. Er werden per wijk meerdere uitvoeringsteams ingericht, waarin professionals van verschillende organisaties moesten gaan samenwerken rondom concrete doelen op het gebied van zorg, welzijn en veiligheid die eerder per wijk waren geformuleerd. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van opgroei- en ontwikkelingskansen van kinderen en jongeren, het vergroten van het gevoel van veiligheid in een wijk of samen met bewoners wijkvernieuwing vormgeven. Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de hogeschool Viaa in Zwolle onderzocht de onderlinge samenwerking in deze teams (Pruim & Van Til, 2014). In het uitvoeringsteam waarover we het in dit hoofdstuk hebben, zaten veertien professionals van negen verschillende organisaties. Hen werd verzocht samen te werken rondom de thema's 'Iedereen doet mee & organiseren van (in)formele verbanden'. Het team kwam wekelijks bij elkaar om samenwerkingsdoelen te formuleren,

casuïstiek te bespreken en om tot een gezamenlijke aanpak te komen. Naast deze wekelijkse bijeenkomsten ontstonden samenwerkingsverbanden tussen de professionals van het uitvoeringsteam in de vorm van gezamenlijke huisbezoeken of een meer integrale aanpak in bepaalde casussen.

De verwachtingen van deze nieuwe multidisciplinaire samenwerking zoals die in beleid en media geschetst werden, waren hooggespannen. Politici die verantwoordelijk waren voor het invoeren van deze multidisciplinaire teams benadrukten dat de veranderingen vooral ten goede van de bewoners zouden komen. In de beleidsstukken die in 2014 verschenen, stonden ronkende teksten over hoe de zorg verbeterd zou worden. Bewoners zouden optimaal moeten kunnen participeren en zo zelfredzaam mogelijk moeten worden. Daarbij werd nogal wat verwacht van de professional. Zo staat in een van de beleidsrapporten beschreven dat de 'nieuwe sociaal werker' signaleert, preventief werkt, verbindt en inzet op netwerkversterking. Hij of zij werkt generalistisch, laat de focus op het gebrek los, zet de bewoner en het systeem centraal, laat het 'doelgroepdenken' los, heeft inzicht in de sociale kaart, werkt samen met andere professionals en is zich bewust van financiële consequenties. De nieuwe sociaal werkers zouden 'de ogen en oren in de wijk' moeten worden, als moderator bewoners moeten verbinden en ondersteuning bieden in het sociale domein. Zij zijn meer gericht op het voorkomen van 'onwelbevinden' en problemen dan op het verhelpen daarvan. Hun domein is de wijk, buurt of straat. Zij hebben voldoende mandaat en kunnen met budgetten omgaan (Schoonderwoerd, Stremmelaar & Van Opbergen, 2013, p. 9).

Voor professionals betekende dit een andere manier van werken, zij moesten een andere rol aannemen in het sociale domein. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe professionals zich in deze turbulente periode verhielden tot de geschetste verwachtingen. We doen dat aan de hand van de vraag: hoe gaan professionals om met de in het beleid geformuleerde verwachtingen over de verandering van hun eigen rol in het sociale domein? Er zijn individuele interviews afgenomen bij dertien professionals van een uitvoeringsteam. Voorafgaand aan het interview kregen ze een aantal casussen voorgelegd met de vraag hoe ze daarin zouden handelen. Door deze aanpak konden we in de gesprekken optekenen hoe de professionals reageerden op de verwachtingen die in het beleid geformuleerd waren over hun rol.

Turbulente fase van verandering en veel onzekerheid

De beleidsverwachtingen over de rol van de professionals hebben in de eerste plaats te maken met een verandering van de taakinvulling van de sociaal werker ten opzichte van zijn cliënten. Het werd gaandeweg steeds duidelijker dat er bijvoorbeeld bezuinigd zou gaan worden op professionele inzet in begeleiding van mensen met een beperking. Groepen cliënten die eerder intramuraal begeleid werden, zouden in gewone wijken komen wonen en ter plaatse ambulantly worden begeleid. Er zou meer ingezet worden op het organiseren van ondersteuning vanuit informele netwerken in plaats van op individuele begeleiding. Daarmee zou voor veel professionals de inhoud van hun werk veranderen of hun functie zou zelfs kunnen verdwijnen. Op het moment dat de interviews plaatsvonden – zomer 2014 – zaten de professionals middenin een turbulente periode waarin nog veel onduidelijk was. De professionals hoopten dat zij in de sociale wijkteams konden plaatsnemen. Dat was de plek waar het zou gebeuren en daar was de kans op behoud van baan tevens het grootst. Welke professionals werkelijk in die teams zouden komen, was toen nog niet bekend. Uiteindelijk werd in september 2014 bekend dat er – los van de uitvoeringsteams – sociale wijkteams opgericht zouden worden. Enkele organisaties van de uitvoeringsteams namen plaats in deze wijkteams, andere bleven achter in de uitvoeringsteams.

Verlamming en frustratie

Het jaar 2014 was dus een roerig jaar voor de professionals. Zij kregen wisselende, soms tegenstrijdige informatie te verwerken. Sommigen zagen de veranderingen vooral als een bedreiging: hun baan was in gevaar. Anderen zagen juist kansen: in een veranderend werkveld is veel ruimte om te experimenteren. In beide gevallen verwachtten ze dat hun eigen rol zou veranderen. Die verwachting had sterke invloed op hen, maar er werd verschillend op gereageerd. Enkele professionals vertelden dat alle verandering die hen te wachten stond, hen onzeker maakte en als het ware verlamde:

‘Maar ik merk het nu ook aan de houding als er wat gevraagd wordt om wat te doen (...) Ooit dacht ik ‘dat wil ik wel doen’ maar ik steek mijn vingers niet meer op. Daar heb ik helemaal geen zin in. Dan denk ik: het kost me weer tijd en energie. (...) Ik merk het niet alleen aan mezelf, maar ik merk ook een soort gelatenheid in het team. Dat iedereen voelt, er hangt wat boven je hoofd, maar je weet niet wat. Iedereen bedient nog zeer correct de cliënten, maar dan heb ik het over net wat extra. Die spirit, die creativiteit, die energie die je hebt om weer iets aan te gaan, die vernieuwing. (...) Volgens mij ben ik wel een aanjager, als ik het zo mag zeggen. Maar ik merk: bij mij is het weg en ik voel het ook bij collega’s. Je praat er ook over, je deelt het (...) we zijn zuinig met onze energie. Wil niet zeggen dat we niks doen, maar je bent wel positief kritisch (...) Ik heb het idee dat er een ontslaggolf zit aan te komen. Zit ik erbij? Zit ik er niet bij? Je stopt ergens energie in, doe ik nog mee? Dus dat zijn allemaal dingen die nu spelen, dat vind ik een bedreigend iets. Dat ik gewoon niet goed geïnformeerd ben, althans, ik heb het gevoel dat ik niet goed geïnformeerd ben. Je weet gewoon dat er wat boven je hoofd hangt. Want niet iedereen kan weer meedoen’ (Ambulant werker, organisatie D).

Een maatschappelijk werker (organisatie F) formuleerde het als volgt:

‘Ik zie het wel. Ik vraag me nu af of het allemaal echt gaat werken. Ik denk, uiteindelijk is het wel werkzaam en over een aantal jaar wordt er wel weer wat anders bedacht, dus dan draaien we wel weer ergens anders heen.’

De sociale rol van de professionals zou veranderen, maar het was niet duidelijk hoe. De gemeente bepaalde immers de indeling van het sociale domein. Ze hadden niet het gevoel dat zij daar zelf veel invloed op hadden. Een tweede reactie was dan ook frustratie:

‘Ik weet natuurlijk niet wat er op beleidsniveau, op hoger niveau gebeurt. Dat krijg je niet mee. Dus dat vind ik ook heel spannend en bedreigend. En waar staan we nou?’ (Ambulant werker, organisatie D).

‘Eerder kon iets wel, dan komt er verandering in de regelgeving of de positie van de medewerkers van die andere partijen, die werden onzeker of ze nog wel in het wijkteam zitten of niet. Samenwerking kon niet doorgaan, terwijl er gezegd werd: het doel is mensen bedienen. Dienstverlening. En dan verandert de wetgeving weer en dan moesten we toch weer wel samenwerken. Oh, nou, willen wij er ook bij. En dan komt er weer een andere partij naar ons: wij willen er ook bij zitten. Of nee, toch weer niet. Weet je wel? Soms om gek van te worden. En daar zou het niet om moeten gaan’ (Ambulant werker, organisatie A).

‘Ik moet wel zeggen, maar dat is een beetje gemeenteland over het algemeen, dat ik vind dat er weinig over gecommuniceerd wordt. En dat vind ik jammer. Want ik heb het idee dat er in de bovenkamers al heel veel bekend is, maar dat het op de werkvloer nog helemaal niet leeft. En daarin is de rol van de gemeente zo wezenlijk straks, dat ik ook van mening ben dat het proces al veel verder op de werkvloer bekend moest zijn’ (Re-integratieconsulent, organisatie H).

‘Want dat is de gemeente bij uitstek. Dat is ook weer waar alle partijen moeite mee hebben, want hoe lang gelden dit soort afspraken? In een volgend college kan het gewoon totaal anders zijn. In hoeverre mag je daar het voortbestaan en het nut en het belang van een organisatie op het gebied van welzijn en zorg van laten afhangen? Die hebben hun verantwoordelijkheden naar hun cliënten, maar ook naar hun personeel’ (Woonconsulent, Organisatie J).

Positief kritisch

Natuurlijk had verandering niet alleen frustratie of verlamming tot gevolg. Enkele professionals zagen ook positieve kanten:

‘Die kanteling, die hele omslag, vind ik heel positief. Dat gaat er hopelijk toe leiden dat je als hulpverlener geprikkeld wordt om heel breed te gaan

kijken, om je goed te laten informeren, om eens op je fiets te stappen en de wijk door te gaan. Om echt op de hoogte te zijn van wat er allemaal is' (Ambulant werker, organisatie A).

'Weet je wat het voordeel is van nieuwe vorm? Dat er ook wat nieuw elan uit komt. Oké, we gaan weer! Leuk, dit, dat. Maar je gooit ook een heleboel weg. Voordeel en nadeel, wat weegt zwaarder? En denk erom dat het een heel heftige bezuinigingsoperatie is' (Ambulant werker, organisatie C).

In het laatste citaat is zichtbaar dat de professional op twee gedachten hinkt. Dat is kenmerkend voor hoe de professionals met deze verwachting omgingen. Geen van de professionals was uitsluitend positief of negatief. Alle professionals gaven aan zowel positieve als negatieve gevolgen van de verandering te ervaren. Toch overheerste in elk interview frustratie en gelatenheid. De betrokken wijkmanager bevestigde de onrust bij professionals die veroorzaakt werd door de nieuwe en onduidelijke verwachtingen van hen. Deze wijkmanager functioneerde voor het uitvoeringsteam als opdrachtgever vanuit de gemeente en vormde de schakel tussen beleid en uitvoeringspraktijk:

'En dan herken ik wel dat je altijd werkers hebt die vooruit lopen. Die denken: leuk, verandering. (...) Maar tegelijkertijd heb ik ook met voldoende werkers te maken gehad bij wie ik merkte, die vinden het allemaal eng worden. (...) Die onzekerheid van: ik moest voorheen voldoen aan protocollen en werkafspraken. Die in een systeemwereld zaten zoals dat tegenwoordig heet. Zij moesten leren om het systeem los te laten en zich weer te richten op de belevingswereld. En zich telkens in een andere rol daartoe verhouden.'

De wijkmanager erkende dat er verschillend op de verwachtingen gereageerd werd: met enthousiasme en vanuit onzekerheid. Ze vond dit wel begrijpelijk.

'Ze hadden het misschien wat eerder kunnen weten. Maar dan nu opeens in 2015 moet het dan maar gebeuren. (...) Papier is geduldig, maar zij moeten dat in de praktijk brengen.'

In dit besluitvormingsproces op papier waren de professionals zelf niet actief betrokken. Hoewel dit daarmee te kenschetsen is als top-down beslissing, is er weinig bottom-up beweging zichtbaar. De professionals leken zich afhankelijk op te stellen. In de interviews zag geen van de betrokkenen zichzelf als deelnemer in het transformatieproces: dit proces was iets dat hen overkwam, men was in afwachting van wat er over hen besloten werd. Uit de interviews kwam naar voren dat men in afwachting was van de gemeente en dat de managers van de uitvoerders daarna aan zet waren. Hun eigen invloed werd als beperkt ervaren. Illustratief daarvoor is het volgende gespreksfragment.

Onderzoeker: ‘En hoe zie jij jezelf bijvoorbeeld over een jaar. Er gaat in het sociale domein heel veel veranderen, wat denk je hoe dat er over een jaar voor jou uitziet? Zijn er veel wijzigingen in jouw werkwijze of in jouw omgeving? Waar zie je kansen en waar zie je bedreigingen?’

Wijkverpleegkundige, Organisatie B: ‘Ik moet zeggen dat ik dat niet heel goed weet. De effecten voor mijn eigen werk. Ik hoop eigenlijk dat ik gewoon zo door kan gaan. Dat ik naar cliënten kan gaan en dat ik daar ook de tijd voor houd, om mensen goed te helpen. (...) ik hoop niet dat ik daarin belemmerd hoef te worden.’

Onderzoeker: ‘Verwacht je dat?’

Wijkverpleegkundige, Organisatie B: ‘Nee, dat verwacht ik niet.’

Interviewer: ‘In de welzijnssector gaat bezuinigd worden en jij zit natuurlijk niet echt in de welzijnssector. (...) Gaat er voor jou echt veel veranderen of denk je dat het meer bij de welzijnssector blijft?’

Wijkverpleegkundige, Organisatie B: ‘Ja, dat weet ik niet goed. Ik denk het niet, ik denk dat ik... (valt stil).’

Onderzoeker: ‘Dat je gewoon kunt blijven?’

Wijkverpleegkundige, Organisatie B: ‘Dat denk ik wel. Natuurlijk ook omdat de wijkverpleging vanuit de plannen heel erg naar voren wordt gehaald en als voorbeeld wordt gesteld. (...) Volgens mij moeten daar dan mogelijkheden zijn.’

Dit gesprek belichaamt de afwachtende houding van de professionals. De professional weet dat er veel gaat veranderen, maar vraagt zich niet af wat hij zelf kan doen om de situatie te wijzigen. Deze tendens was in meerdere interviews zichtbaar. De reactie op de verwachtingen met betrekking tot hun andere rol in het sociale domein kan dan ook kort en bondig een passieve reactie worden genoemd.

Samenwerken en gelijktijdig moeten concurreren

De reactie op de verwachting van veel meer multidisciplinaire samenwerking is anders. Deze verwachting komt op allerlei manieren op de professionals af. Zij hebben bijvoorbeeld de opdracht om ontkokering te bewerkstelligen: om zo samen te werken dat cliënten niet met verschillende professionals afzonderlijk te maken hebben voor problemen in diverse levensdomeinen, is integrale samenwerking tussen sociaal werkers nodig (Pruim, 2015). Met de invoering van de Wmo 2007 werd daar al sterker op ingezet. Het is één van de bakens Welzijn Nieuwe Stijl, geformuleerd in 2010. Met de invoering van de Wmo 2015 is er nog meer nadruk op gelegd: veel gemeenten kiezen ervoor om sociale teams te formeren. Maar er moet nog heel wat gebeuren om daadwerkelijk samenwerking tot stand te brengen in het eerder zo verkokerde veld, waarin elke organisatie eigen processen en regels kent (Hilhorst & Van der Lans, 2014; RMO, 2008). Professionals herkenden dat:

‘Ik denk dat het voorlopig wel een beetje zo blijft, maar wat ik graag anders zou willen (...) in mijn beleving zijn er gigantisch veel GGZ-instellingen, waarnaar je kunt doorverwijzen. Ik vind het soms zo onduidelijk welke nou het handigst is in een casus. Want als extern persoon heb ik totaal geen zicht op wachttijden en processen binnen zo’n GGZ. Als zoiets duidelijker

is, kan ik ook veel beter doorverwijzen. (...) Er zijn zoveel instellingen die eigenlijk elkaars concurrent zijn' (Maatschappelijk werker, organisatie F).

Er wordt veel nadruk gelegd op onderlinge samenwerking tussen professionals van verschillende organisaties. Professionals ervoeren dit ook zo.

'En wat ik het moeilijke vind, en dat vind ik ook heel relevant (...) in deze tijd, aan de ene kant wordt er op allerlei manieren op toegespeeld dat je meer gaat samenwerken, dat komt vanuit organisaties zelf, maar dat komt ook vanuit de overheid en de gemeenten, vanuit regelingen. Dus vanuit de ene kant wil je met z'n allen samenwerken, samenwerken, samenwerken (...)' (Ambulant werker, organisatie A).

Financiële belangen bemoeilijken samenwerking

Deze discrepantie tussen samenwerking vanuit intrinsieke motivatie – de gewenste situatie – en samenwerking vanuit financiële belangen – de werkelijke situatie – werd door verschillende professionals benoemd:

'En nu moet je samen zijn vanuit een nobel doel, maar tegelijkertijd ga je knokken om het geld. Dus dat vind ik heel relevant en dat vind ik heel moeilijk aan deze tijd. De concurrentie is er (...) Ik weet van meerdere organisaties die dit zelf ook zeggen, iedereen wil ook de mensen inzetten bij een uitvoeringsteam. Iedereen wil in de sociale wijkteams want iedereen moet naar de kantelbijeenkomst. Weet je, dat wordt gepusht, gepusht, gepusht, je moet erbij zijn' (Ambulant werker, organisatie A).

'Weet je waar ik het merk? (...) Op het moment dat mensen zich voorstellen. Er komt zo'n voorstelrondje (...) En dan zie je wel dat men zich toch probeert sterk te profileren. Het gaat niet alleen met als doel: nu leren jullie mij kennen zodat (...) of de organisatie kennen, zodat jullie voor jullie cliënten (...) maar ook wel: zie hoe goed wij zijn' (Ambulant werker, organisatie C).

‘Mensen zijn bang voor hun baan en vanuit die intentie gaan ze hard aan het werk. En dat is de intentie vanuit angst, dat is niet de intentie vanuit verbonden zijn met wat de bedoeling is. Dus je ziet wel een rare beweging hoor’ (Ambulant werker, organisatie D).

Integrale samenwerking blijkt in de praktijk moeilijk haalbaar als er tegelijkertijd in een verkokerd werkveld geconcurrereerd moet worden. Samenwerking vindt zodoende plaats vanuit een extrinsieke motivatie: niet omdat professionals zelf heel graag meer willen samenwerken, maar omdat hen dit is opgelegd. Bovendien is deze samenwerking wellicht noodzakelijk voor het voortbestaan van hun baan. De samenwerking wordt dan ook wisselend beleefd door de professionals: enerzijds vindt men het prettig om de anderen beter te leren kennen en samen iets vorm te geven, anderzijds merkt men dat de professionals vooral bezig zijn om zichzelf goed neer te zetten. Er is wel bereidheid om samen te werken, maar organisatiebelangen en zorg om baan zekerheid dreigen te overheersen, en dat staat de samenwerking in de weg. Dat ervoer ook de wijkmanager:

‘Maar zolang niet iemand zegt, zo gaan we het doen, en dat er dan nog allerlei discussie is, wat is nou onze positie, wat wordt onze rol in het hele domein, dan is het ook heel moeilijk sturen. Je krijgt er moeilijk grip op. (...) Ja, dat heb ik zo ervaren.’

De wijkmanager had dus zelf ook moeite met de veranderingen. Ook zij had te maken met een veranderende sociale rol en vond het lastig zich hier toe te verhouden. De onduidelijkheid werd dus niet alleen door professionals ervaren.

Gevoel van machteloosheid staat haaks op regierol

In het inleidende hoofdstuk van dit boek is aangegeven dat sociale rollen voor ons allemaal belangrijk zijn (Jager-Vreugdenhil, 2014; Linders & Feringa, 2014). Met de bijbehorende sociale regels worden duidelijkheid en voorspel-

baarheid gecreëerd. In dit hoofdstuk is expliciet gemaakt dat het wegnemen van deze duidelijkheid en voorspelbaarheid in de praktijk heftige reacties tot gevolg heeft. De professionals hadden te maken met een veranderende sociale rol. De beleidsstukken schreven voor dat er op een nieuwe manier gewerkt moest worden, oftewel dat de professionals zich op een andere manier moest gaan verhouden tot de bewoners van de wijk. Professionals vonden het lastig om met deze verandering om te gaan, vooral omdat wel duidelijk was dat de oude voorspelbaarheid en structuren zouden verdwijnen, maar niet welke nieuwe structuren ervoor in de plaats zouden komen en of dat er weer opnieuw een voorspelbare situatie zou ontstaan. Zij werkten in een periode dat bekend was dat er veel zou veranderen, maar niet duidelijk was voor wie dat zou gelden en hoe dat precies zou gaan gebeuren. Dit leidde bij veel professionals tot verlamming en frustratie. Daarnaast kregen ze de opdracht om meer integraal samen te werken. De professionals hadden moeite met de hiermee gepaard gaande veranderende onderlinge rolverdeling. Ze merkten dat deze samenwerking hen werd opgelegd. Ze hadden weinig keus: zij voelden zich verplicht om deel te nemen, omdat het voortbestaan van hun eigen organisatie en hun individuele baan op het spel stonden. Bij de transitie in 2015 hoorden bezuinigingen en door in 2014 deel te nemen aan de uitvoeringsteams vergrootten de professionals de kans op behoud van hun baan. Zo ontstond een uitvoeringsteam dat in principe wilde samenwerken – iedereen wilde immers beter bij de bewoner betrokken zijn –, maar waar iedereen ook voortdurend het eigen belang in de gaten moest houden. Men had tegelijkertijd de rol van collega als teamgenoot in het uitvoeringsteam en de rol van concurrent als vertegenwoordiger van de eigen organisatie die een positie in de toekomstige wijkteams moest verwerven.

De professionals ervoeren zodoende rolspanningen, zowel op het gebied van hun eigen veranderende rol als op het gebied van de nieuwe onderlinge rolverdeling. Opvallend is dat de professionals zich geen eigenaar van de oplossing voelden. Zij beleefden het zo dat de gemeente waarin zij werken het beleid bepaalde. Dit zorgde er mede voor dat zij zelf weinig actie ondernamen: ze wachtten op initiatief van de gemeente. Dat staat haaks op de regierol die professionals geacht worden op zich te nemen. De wijkmanager vanuit de gemeente vertelt paradoxaal genoeg dat zij ook weinig grip had op

de situatie. Net als de professionals had zij te maken met rolveranderingen en allen hadden moeite zich hiertoe te verhouden.

De nieuwe rolverhoudingen zullen blijven veranderen: de professionals bevinden zich in een dynamisch werkveld waarin flexibiliteit wordt gevraagd. Het is dus zaak voor zowel professionals, beleidsmakers als wijkbewoners om hierop te blijven anticiperen. Cruciaal is om met elkaar in contact te blijven. Een beleidsmaker moet weten wat er speelt in het werkveld en voor een sociaal professional is het een taak om de stem van cliënten te laten horen. In dit hoofdstuk is aangetoond dat als dat niet gebeurt, de onderlinge posities onduidelijk blijven. Dat leidt tot frustratie en verlamming, en zulke reacties zijn funest voor de samenwerkingsrelatie.

L I T E R A T U U R

- Hilhorst, P., & Lans, N. van der. (2014). *Nabij is beter. Essays over de beloften van 3 decentralisaties*. Den Haag: KING/VNG.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2014). *Zo hoort het. Sociale regels in een samenleving in transitie*. Lectorale rede. Zwolle: Viaa.
- Linders, L., & Feringa, D. (2014). *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: MOVISIE.
- Pruim, E., & Til, C. van. (2014). *Van begeleiding naar zelfsturing. Een rapportage van acht maanden begeleiding van het Zwolse uitvoeringsteam 'Iedereen doet mee & organiseren van (in)formele verbanden'*. Zwolle: Wmo-werkplaatsen, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Pruim, E. (2015). *Wij moeten op een andere manier gaan zorgen. Een praktijkonderzoek naar generalistisch werken door sociale professionals*. Zwolle: Wmo-werkplaatsen, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- RMO. (2008). *De ontkokering voorbij*. Amsterdam: SWP.
- Schoonderwoerd, M., Stremmelaar, N., & Opbergen, E. van. (2013). *Doorontwikkeling naar Sociale Wijkteams Zwolle*.

13

Ruimte voor reflectie: sociale rechtvaardigheid in tijden van transitie

PETER VAN ZILFHOUT & LILIAN LINDERS

De professional in het sociaal agogisch werk wordt geconfronteerd met veranderingen in de samenleving die vragen om een koerswijziging in zijn manier van werken. Eerder werd al betoogd dat de sociale professional niet langer het centrum is van het agogisch speelveld, maar een van de deelnemers aan een krachtenspel is geworden waarin meer actoren invloed uitoefenen (Linders & Feringa, 2014). De sociale professional is onderdeel geworden van formele en informele groepen. Een en ander heeft ingrijpende gevolgen voor het beroepsprofiel waartoe de studie Social Work opleidt. Waar voorheen kennis en inzicht nodig waren in verandermethoden die zijn gebaseerd op bestaande theorieën, is nu per agogische situatie een andere vorm van expertise nodig. Het accent ligt voortaan eerder op communicatief handelen dan op planmatig werken. Belangrijk onderdeel van de communicatie is het expliciteren van de verwachtingen die alle uitvoerenden in zorg en ondersteuning – gemeenten, professionals en burgers – van elkaar hebben. In een transformerende verzorgingsstaat waarin de overheid een stap terug doet en burgers en zorgprofessionals de regie over ondersteuningsprocessen met elkaar moeten delen, is herbezinning op het sociaal werk nodig, niet alleen vanuit een methodisch kader maar ook vanuit een normatief perspectief. Immers, als sociale professionals minder kunnen leunen op voorgeschreven methoden, wordt het belangrijker dat zij andere methoden en instrumenten krijgen aangereikt op basis waarvan ze kunnen beoordelen of ze ‘het goede’ doen. Het werken aan een andere waardeoriëntatie bij sociale professionals wordt van groter belang. De heroriëntatie van de verzorgingsstaat leidt onvermijdelijk tot een normatieve herinrichting van het beroep.

Normatieve verschuivingen

De verschillende hoofdstukken in dit boek laten zien dat de normatieve kaders flink aan het verschuiven zijn. Feringa, Van der Sanden en Peels verwijzen in hoofdstuk 11 naar de veranderende burgerschapsregimes die Evelien Tonkens introduceerde (Tonkens, 2012). Waar mensen vanuit het regime ‘ontvanger van de verzorgingsstaat’ als uitgangspunt hebben dat zorg een recht is, vinden burgers die het ‘consumentenregime’ als norm hebben dat goede zorg te koop moet zijn. In beide regimes, die jarenlang dominant waren in onze samenleving, is terugvallen op het eigen netwerk, burens of familie niet de primaire keuze. De huidige door beleid ingegeven norm propageert het ‘regime van actief burgerschap’, waarin terugvallen op zelfredzaamheid of informele steun juist wel de eerste keus moet zijn. Verschillende auteurs in dit boek laten zien dat de normatieve kaders weliswaar op allerlei manieren aan het verschuiven zijn, maar lang niet altijd in de door de overheid gewenste richting. Zo willen sociale professionals soms heel graag cliënten of vrijwilligers helpen conform het regime van de verzorgingsstaat in plaats van de regie bij de zorgvragers te laten (Feringa, Verhagen, Van der Tier). Tegelijkertijd is onduidelijk hoe de verhoudingen tussen professionals en vrijwilligers nu zouden moeten zijn. Tummers, Verhagen, Van Doorn en Keinemans en Van der Tier laten zien dat de normatieve kaders van de professional ook steeds meer gelden voor de vrijwilliger. De vrijwilliger wordt geacht sociaal agogische dienstverlening te bieden (Van der Tier) en dat leidt tot de nodige dilemma’s. Mag je een vrijwilliger vragen onbetaald het werk van professionals over te nemen? Worden vrijwilligers geacht net als professionals actief burgerschap te bevorderen bij anderen of mogen zij wel ‘gewoon helpen’?

Van oudsher hebben professionals aandacht geschonken aan professionele dilemma’s. Dit zijn dilemma’s die dichtbij komen, over het dagelijks handelen gaan, waarbij problematische keuzen de kop opsteken. Het zijn kwesties die vragen om een oplossing in het hier en nu. Deze dilemma’s vragen om deugden als moed en volharding, en draaien in feite om de vraag ‘Wat – hier en nu – te doen?’. Eigenlijk gaat het om het professionele keuzen. Het overgrote deel van ethiekpublicaties voor sociale studies behandelt deze

‘dagelijks praktijk van het kiezen’. De institutionalisering van de moraal sluit minder vanzelfsprekend aan op de dagelijkse ervaringen van sociaal werkers. Dan gaat het opeens over vragen die veel verder weg lijken te liggen, vragen als ‘Welke sociale rechtvaardigheid streven wij als sociaal werkers na?’ en ‘Hoe normatief is überhaupt ons beroep?’ En daar hoort ook bij ‘Hoe zo te handelen dat de waarden van andere mensen door ons, door mij, worden meegewogen?’ Ook deze vragen horen, hoewel minder zichtbaar, wel degelijk bij het beroep. Zij verwijzen naar de sociale ethiek van het sociaal werk, naar een ethiek waarin de achterliggende, sociale waarden van professionals een plek hebben gekregen. De nestor van de Nederlandse agogiek, Tonko ten Have, pleitte in 1969 al voor ‘(...) een sociale en culturele politiek die is gericht op een rechtvaardiger verdeling van alles wat bevorderlijk is voor welvaart en welzijn’ (Ten Have, 1969, p. 44). Deze voorname plaats van waardeoordelen in de beroepspraktijk is een van de redenen waarom reflectie op professionele dilemma’s van belang is. Waardeoordelen, op hun beurt, verwijzen naar een sociale ethiek. Ook een sociale professional heeft behoefte aan een sociale ethiek en aan een reflectieve praktijk om deze sociale ethiek te realiseren. De hoofdstukken in dit boek laten stuk voor stuk zien hoe noodzakelijk dit is, en ook hoe moeilijk.

Sociaal werkers zijn doorgaans opgeleid aan hbo-instellingen als sociaal agogen. Zij worden geacht professioneel te interveniëren in psychosociale veranderingsprocessen. Vanuit het oogpunt van de staat is het verleidelijk om de agogiek te zien als een geoperationaliseerde vorm van sociale ethiek. Vanuit dit perspectief brengen sociaal agogen dan de sociale waarden die de staat propageert in de praktijk. Een terugblik op de sociale waarden die in het recente verleden door de overheid werden uitgedragen, werkt hier wellicht verhelderend. In een eerste periode, die liep van 1956 tot 1973, propageerde de staat vooral de sociale waarde van gelijkheid. In een democratie zijn mensen, politiek en normatief gesproken, aan elkaar gelijk, en waar dit niet zo is, maakt de sociale professional hen aan elkaar gelijk. Dit gebeurde in materiële zin (toekennen van uitkeringen en financiële ondersteuning) en in immateriële zin (nadruk op gelijkwaardigheid van vrouw en man, streven naar gelijke kansen in het onderwijs). In de tweede periode, van 1973 tot 2007, stond van staatswege het bevorderen van sociale

rechtvaardigheid centraal. Wat begon met het kabinet Den Uyl (spreiding van kennis, macht en inkomen) groeide uit tot een groot rechtenvertoog (mensenrechten, kinderrechten, vrouwenrechten, cultuurrechten, cliëntrechten et cetera). In feite is deze periode nog niet ten einde, zoals verderop ook zal blijken. Wel is het goed erop te wijzen dat er met ingang van 2007 een lichte verschuiving valt te constateren ten gunste van een andere invulling van sociale rechtvaardigheid, namelijk de idee van rechtvaardigheid als vrije sociale keuze (Sen, 2009). Daar waar sociale rechtvaardigheid altijd oog heeft voor het grotere geheel, lijkt in het huidige beleid vooral vanuit het individu te worden geredeneerd. Daar zijn wel kanttekeningen bij te plaatsen. Het individu is niet de enige krachtbron in alle situaties, want hij omringt zich met de steun van anderen, formeel en vooral informeel. Toch is in het sociaal werk het individu meer het vertrekpunt geworden dan de groep. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de afbouw van veel collectieve voorzieningen zoals buurthuizen in verschillende regio's en het afschaffen van het doelgroepenbeleid. Rechtvaardigheid op basis van een vrije, sociale keuze lijkt beter te passen bij het geïndividualiseerde tijdperk van transities dan sociale rechtvaardigheid. Dat laatste begrip is veel meer gerelateerd aan gemeenschappelijkheid en collectieve voorzieningen.

Toch lijkt het erop dat van staatswege wordt gearzeld om een verschuiving ten gunste van individueel geluk definitief in te zetten. De politieke elite lijkt te twijfelen tussen centraal aansturen dan wel delegeren. In de Jeugdzorg is bijvoorbeeld sprake van decentralisatie naar gemeenten. Echter, bij elk signaal van onvoldoende presteren, bijvoorbeeld bij de Veilig Thuis-aanpak van huiselijk geweld, wil het parlement onmiddellijk van de overheid weten welke maatregelen zij gaat nemen om de kwaliteit en bereikbaarheid van de ondersteuning te vergroten. Enerzijds is dat een teken van bekommernis, anderzijds van niet los kunnen laten, van een wil tot controle en 'gouvernementaliteit' (Foucault, 2013). Het spreekt voor zich dat alternatieve invullingen van rechtvaardigheid tot spanningen kunnen leiden, niet alleen bij de specifieke keuze van waar rechtvaardigheid voor staat, maar ook bij de democratische controle achteraf van de gemaakte keuze (Van Zilfhout, 2010).

Sociale rechtvaardigheid als inspiratiebron

In *Professionalism. The third logic* constateert Eliot Freidson dat professionals zich in hun werk laten inspireren door sociale waarden zoals rechtvaardigheid (Freidson, 2001). Dat kwesties van rechtvaardigheid een rol spelen binnen het werkveld van sociale professionals zien we, soms impliciet, terug in de praktijkverhalen in dit boek. In hoofdstuk 3 komt een coördinator van vrijwilligers aan het woord die zijn angst uitspreekt dat de strengere selectie van vrijwilligers zou kunnen leiden tot het buiten de boot vallen van vrijwilligers, in hoofdstuk 9 lopen jonge moeders tegen institutionele barrières op die hen als ‘doelgroep’ tekort doen. In het hoofdstuk over de voedselbanken zien we dat burgers zelf speculeren over wie volgens hen wel of niet ‘het recht’ zou hebben op een voedselpakket. Er zit een verdelingsvraagstuk achter de kwestie van overbelasting van (zorg)vrijwilligers (Loerts), bij professionals als ze hun werk in minder tijd moeten gaan doen vanwege bezuinigingen (Van der Tier) en bij de vrijwilligers die van mening zijn dat anderen achterblijven bij het trekken van de kar in burgerinitiatieven (hoofdstuk 6). Freidson vermeldt ook dat hem opvalt dat veel professionals moeite hebben om aan te geven wat zij onder rechtvaardigheid verstaan. Sociale waarden inspireren wel degelijk bij de uitoefening van het beroep, zo concludeert hij, en dit geldt zeker voor een waarde als sociale rechtvaardigheid, maar dit wil nog niet zeggen dat een professional een expliciet en gegrond idee heeft van die waarde. Toch is dit wel een vereiste als een professional een beslissing over een burger wil baseren op basis van die waarde.

Zodra een professional beslissingen neemt over voorzieningen, sociale trajecten of individuele begeleiding en ondersteuning, speelt de waarde rechtvaardigheid een rol. Zorg en steun aan mensen die dat nodig hebben moet op een rechtvaardige wijze gebeuren. Wat dan belangrijk wordt, is of rechtvaardigheid binnen het nieuwe welzijnsparadigma louter moet worden geformuleerd als financiële rechtvaardigheid, of dat er ook ruimte is voor sociale rechtvaardigheid. Met de huidige verschuivingen in het sociaal werk in het achterhoofd, kan het niet anders of sociale rechtvaardigheid krijgt een vooraanstaande plaats in het handelen van de professional. Of het nu gaat om armoede, jeugdbescherming, huiselijk geweld, wijkcohesie of bij-

voorbeeld vermaatschappelijking van de zorg, tegenwoordig lijkt de waarde van de immateriële ondersteuning gelijkwaardig aan die van de materiële ondersteuning. De focus van het beleid op actief burgerschap, 'meedoen', integratie in de samenleving illustreren deze verschuiving.

De professional neemt al dan niet bewust beslissingen rondom sociale rechtvaardigheid. Zij of hij beslist en kiest tussen mensen, wil een eerlijke en rechtvaardige beslissing nemen en het liefst niets over het hoofd zien. Die beslissing moet niet willekeurig zijn, en ook zo min mogelijk subjectief. En de beslissing moet uitdrukking geven aan de waarden van de gemeenschap, niet alleen van degene die nu net toevallig met deze zaken te maken krijgt. Dit wijst erop dat sociale leerprocessen, en misschien correcter sociaalethische leerprocessen, inzicht in de aard en de uitvoering van deze processen, een vanzelfsprekend onderdeel zouden moeten uitmaken van de reflexieve expertise van de professional. Iedereen in dit soort posities en met dit soort taken, streeft naar een rechtvaardige beslissing tot verdeling van mogelijkheden. Dit wordt ingegeven door het feit dat weliswaar iedere casus op zich wordt bekeken ('het recht huist in het individuele geval', zoals de Romeinen al zeiden), maar dat het nemen van een beslissing in een individueel geval gevolgen zal hebben voor andere gevallen.

Huidige consensus over sociale rechtvaardigheid

Sociale rechtvaardigheid is een waarde die hoort tot de kern van de verzorgingsstaat. Na 1945 is er eerst sterk ingezet op de verbetering van de gemiddelde leefomstandigheden van Nederlandse burgers. De idee was dat met een toename van het gemiddelde geluk van de bevolking de samenleving bijna als vanzelf rechtvaardiger zou worden. Later hebben politici en sociale professionals ingezien dat om een rechtvaardige samenleving te bereiken er meer gerichte acties, zowel materieel als immaterieel, nodig zijn. Vanuit de ethiek zijn er vele voorstellen gekomen om sociale rechtvaardigheid te beschrijven, te funderen en te bereiken. Hoewel deze voorstellen op punten onderling afwijken, is het toch mogelijk om te spreken van een huidige consensus rond sociale rechtvaardigheid. Deze consensus omvat de volgende

punten (ontleend aan Rawls 2006; Nussbaum, 2006; Sen, 2009; Walzer, 1983):

- » Verdeling van goederen: zowel materiële als immateriële goederen dienen rechtvaardig te worden verdeeld. Kern is dat de toegankelijkheid van deze goederen voor iedereen openstaat, zonder dat de illusie overheerst dat de toegang voor iedereen gelijk is.
- » Vandaar het herstelprincipe: daar waar ongelijkheid heerst, en gelijkheid van kansen niet reëel is voor alle burgers, dient een samenleving maatregelen te nemen die de toegang tot gelijke kansen herstelt, en in elk geval de toegang tot kansen (op materiële en immateriële goederen) bereikbaar maakt.
- » De mate van zelfrespect van de burger, en de mogelijkheid tot een levensplan van de burger: gebrek aan zelfrespect van burgers is funest voor het bereiken van rechtvaardigheid voor een samenleving als geheel, en rechtvaardigheid vraagt om stabiliteit in de leefomstandigheden. Enkel op basis van stabiliteit in hun leven kunnen burgers keuzen maken binnen hun leven en leefomstandigheden.
- » De mogelijkheid tot een vrije en sociale keuze: burgers dienen in vrijheid te kunnen kiezen op het gebied van hun leefomstandigheden, hun materiële en immateriële goederen, hun levensplan. Hoewel dit plaatsvindt tegen de achtergrond van een zekere schaarste – niet alles is mogelijk, niet alles kan worden gekozen –, levert dit idee op dat de burgers onderling verschillende keuzen kunnen maken, en niet een uniform en identiek bestaan hoeven te leiden.
- » Complexe gelijkheid: sociale gelijkheid is een complex doel, omdat gelijkheid tussen burgers alleen indirect is te beïnvloeden. Individuele burgers en groepen burgers kunnen eigen en andermans behoefte en nood aan sociale goederen (welzijn, werk, vrije tijd, opleiding) identificeren, tegenover elkaar afwegen, en soms aan de ander voorrang verlenen.
- » Inclusief burgerschap: niemand van de burgers wordt uitgesloten, iedereen kiest mee, wie om welke reden ook moeite heeft met kiezen, wordt nadrukkelijk uitgenodigd en ondersteund.
- » Overlappende consensus: niet streven naar gelijkgeschakeling van burgers, maar streven naar voldoende overeenstemming in sociale saamhorigheid.

- » Reflexief evenwicht: echte rechtvaardigheid vraagt om een streven naar evenwicht in de levens en leefomstandigheden van burgers, en dit evenwicht vraagt om voortdurende gemeenschappelijke reflectie.

Naar een rechtvaardige praktijk

Een gemeenschappelijk idee van sociale rechtvaardigheid is echter niet genoeg. Een belangrijke kwestie is dat de sociaal agoog die sociale rechtvaardigheid in de praktijk wil brengen, zal streven naar procedures die kunnen worden ingezet binnen verschillende situaties. Hoe werk je aan sociale rechtvaardigheid en wie bepaalt in welke situatie wat rechtvaardig is? Hiervoor zullen in de reflecties van een professional over sociale rechtvaardigheid, ook de opvattingen van andere betrokkenen zichtbaar moeten worden. Dit zijn de opvattingen van medeburgers, van medeprofessionals, van politici, denkers, ondernemers, maar ook van zieken, van kinderen en van degenen die buitengesloten zijn. Op basis van de huidige consensus over sociale rechtvaardigheid zou de professional zichzelf en de andere betrokkenen bij bijvoorbeeld een wijkproject de volgende punten voor reflectie en onderzoek moeten durven opgeven:

- » Hoe vindt de verdeling van goederen en diensten plaats?
- » Is er een herstelprincipe werkzaam?
- » Welk zelfrespect en levensplan overheersen?
- » Is voor de betrokkenen een vrije, sociale keuze mogelijk?
- » Is er gelijkheid in mogelijkheden, ondanks verschillen in behoefte en nood?
- » Is er sprake van inclusief burgerschap?
- » Is er sprake van een overlappende consensus en van een 'reflexief evenwicht'?

Het antwoord op deze vragen geeft inzicht in de mate van rechtvaardigheid van de professionele praktijk. De vragen vormen met elkaar een soort van raamwerk, dat kan fungeren als een hulpmiddel om de sociaalethische kant van de praktijk zichtbaar en bespreekbaar te maken en om te komen tot een

gemeenschappelijke afstemming die sociale rechtvaardigheid binnen een handelingskader brengt. Het streven is niet om een specifieke theorie naar voren te schuiven, maar om de normatieve kant van de zaak zichtbaar en bespreekbaar te maken. Een bijkomend voordeel is dat deze werkwijze ook heel bruikbaar is in de wijkaanpak die in veel Nederlandse gemeenten wordt toegepast. Dit raamwerk van vragen helpt mee om een normatieve inschatting te maken van de feitelijke situatie van de lokale gemeenschap op tal van sociale verhoudingen en conflicten en ook om toekomstige ideaalbeelden expliciet te maken.

Ruimte voor reflectie

Het streven naar sociale rechtvaardigheid vraagt van de professional contextuele kennis en beheersing van nieuwe vormen van reflectie die ondersteunen bij het maken van een normatieve inschatting in een steeds veranderende situatie. Verhalen als die in de hoofdstukken van Tummers en Van Doorn en Keinemans tonen dat de complexe positionering van respectievelijk Wmo-raden en voedselbanken vraagt om inzicht in normatieve, rechtvaardige verhoudingen. Als het streven naar sociale rechtvaardigheid in dergelijke praktijken expliciet gemaakt wordt, zullen er verschillen tussen professionals zichtbaar worden, en dat kunnen essentiële verschillen zijn, bijvoorbeeld op het niveau van de beleving en op het niveau van de emotionaliteit. Niet alleen de rationaliteit van professionals wordt aangesproken, maar ook hun waardering voor wat zij doen en wensen te bereiken. Het is onvoldoende als zij zich alleen op het eigen werk concentreren en op de eigen normatieve expertise. Als 'change agents' die streven naar sociale rechtvaardigheid moeten ze zich ook richten op waarden van anderen. En die andere personen hebben verwachtingen, ze verwachten bijvoorbeeld dat juist de professionals zullen handelen vanuit rechtvaardigheid. In het hoofdstuk van Sniekers blijkt dat een jonge moeder zich belemmerd voelt door de adviezen van de professional, maar er toch gehoor aan geeft omdat ze vindt dat ze die moet volgen. In dat opzicht accepteert ze in zekere zin de autoriteit van de professional, ook omdat ze diens ondersteuning nodig heeft. Burgers weten vaak niet beter of de professionals hebben ook nagedacht en uitvoerig met elkaar over

gesproken en overeenstemming bereikt over wat wel of niet ‘juist’ voor hen is. Hoe zouden professionals anders hun werk goed kunnen doen? Werken aan sociale rechtvaardigheid vraagt om voortdurende ruimte voor reflectie bij de professionals, juist ook om beeldvorming bij burgers, professionals, instellingen en overheden kritisch onder de loep te nemen en af te zetten tegen rationele analyse en concepten van sociale rechtvaardigheid. Het hoofdstuk van Sniekers laat zien hoe mensen belemmerd kunnen worden in hun ontwikkeling als dit niet gebeurt.

Het handelen van agogen werd al verbonden met reflectie sinds het beroep een wetenschappelijke inbedding kreeg. Een bekend en invloedrijk voorbeeld stamt uit 1984, A. J. Nijk’s *Handelen en Verbeteren*. Reflexiviteit, stelt Nijk, is bij uitstek een kenmerk van handelen. Een actor ‘doet niet alleen iets, er is niet alleen sprake van een activiteit, maar een actor verhoudt zich bovendien tot deze activiteit via het verhaal dat hij erover vertelt, of zou kunnen vertellen’ (Nijk, 1984, p. 93). Uit zijn studie blijkt bovendien dat agogiek en ethiek onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. De reflecterende sociaal agoog baseert zich altijd – al dan niet bewust – op sociale waarden. Hoewel het professionele handelen meestal gebeurt in een situatie waarin meerdere actoren betrokken zijn, is het doel van de reflectie het denken over het eigen handelen te verhelderen, ook al is dit handelen gericht op anderen.

In de huidige tijd valt op dat juist iets dat zo op het oog individueel verloopt, ook interactionele aspecten kan blootleggen die verdergaan dan het individuele perspectief. Ook normatieve reflecties zijn niet puur individueel van aard. Dat dit überhaupt waarneembaar is, wijst er bijna onvermijdelijk op dat er verschuivingen plaatsvinden in het handelen van de sociale professional en in het sociale domein op zich. Bij eerdere reflexieve en morele benaderingen en overlegmethoden (dialoogvormen, groepsleren, vormen van sociaal leren) werd weliswaar de individuele grens van de individuele professional voortdurend overschreden, maar de idee van autonomie van de professional bleef behouden. Nu wordt echter in de praktijk zichtbaar dat de professionele, agogische benadering niet alleen samenhangt met, maar tevens afhangt van de wijze van reflecteren en moreel kiezen van andere betrokkenen. In die zin is de autonomie van de professional onder druk komen staan. Linders en Feringa (2014) stellen voor om het denken over

deze nieuwe positionering van de professional te benaderen vanuit de idee en praktijk van sociale reflexiviteit.

Sociale reflexiviteit kan als interactie- en communicatieruimte de keuze rond de juiste, contextuele invulling van sociale rechtvaardigheid vergemakkelijken. Zij kan de reikwijdte van agogische interventies verbreden, op een manier die de plaats en rol van andere dan professionele actoren zichtbaar maakt. Lichterman (2005) toont dit aan in zijn onderzoek over sociale reflexiviteit, *Elusive Togetherness*. Hij concentreert zich weliswaar op groepen vrijwilligers, maar de verbindende kracht die voortkomt uit sociale reflexiviteit geldt zeker ook voor professionals. Zoeken naar sociale reflexiviteit betekent voor Lichterman dat de idee van sociaal kapitaal – de professional richt zich in interventies op de vergroting van sociaal kapitaal – à la Robert Putnam (2000) niet voldoet, want dat is te statisch om de werkelijkheid in te vangen. Lichterman wil het belang onderstrepen van de dynamiek van praten, spreken, uitspreken, samen bouwen, interactie en van communicatie. Specifiek aan zijn vertrekpunt is dat hij de communicatie en interactie heeft onderzocht van religieuze burgergroeperingen in hun streven naar verbinding met andere groeperingen. Het lijkt trouwens niet toevallig dat zijn inzichten opkwamen in onderzoek naar religieus geïnspireerd vrijwilligerswerk. Deze groepen lijken, ook in hun taalgebruik, in hun eigen reflectie al ruimte te bieden aan andere groepen. Ook als sociale reflexiviteit volgens Lichterman vooral op zichzelf is gericht, maken zij in principe gebruik van een ‘wij’ waarin ook ruimte is voor het authentieke bestaan van de ander.

De religieuze burgergroeperingen vat Lichterman op als ‘civic groups’ waarvoor geldt dat zij ‘act as local workshops of social solidarity’ (Lichterman, 2005, p. 7). Verder is het van belang dat tussen de burgergroeperingen en de groeperingen waarmee deze in verbinding willen treden, sprake is van duidelijke verschillen in sociaal en cultureel opzicht. De ‘civic group’ bestaat voor het merendeel uit vrijwilligers en zoekt verbinding met andere groeperingen om deze te ondersteunen op basis van een verlangen naar sociale solidariteit. Lichterman ontdekte tijdens zijn langdurige veldonderzoek dat het streven naar solidariteit als gedeelde morele waarde niet voldoende was voor de ‘civic groups’ om daadwerkelijk verbindingen tot

stand te brengen. 'I found that there was a disconnect between the style of interaction in the group and the broader, civic-minded relationships they hoped to create' (Lichterman, 2005, p. 9). Dit inzicht bracht hem tot 'the social spiral argument'. Deze stelling luidt dat de interactiestijl binnen vrijwilligersgroepen van invloed is op de typen relaties die mensen buiten de eigen groepen kunnen aangaan. De wijze waarop in een groep over andere groepen wordt gesproken, is beslissend voor de mate waarin met andere groeperingen een duurzame verbinding kan worden gemaakt. Lichterman zag in dat hij moest achterhalen welke alledaagse gebruiken heersten in een groep, de 'group-building customs': 'Group-building customs are routine, shared, often implicit ways of defining membership in a group' (Lichterman, 2005, p. 52). Dit hele proces van wel of niet ruimte geven aan anderen, wel of niet ruimte nemen om over zichzelf te spreken in relatie tot anderen, zich voor te stellen hoe anderen over jou denken en spreken, noemt Lichterman oog hebben voor sociale reflexiviteit.

Nu formele (overheid, professionals) en informele groepen (betrokkenen bij burgerinitiatieven, vrijwilligers, mantelzorgers) meer dan ooit tevoren samen de schouders moeten zetten onder zorg en ondersteuning, zijn de lessen van Lichterman zeer bruikbaar. De diverse hoofdstukken in dit boek onderstrepen het belang van het slaan van bruggen door sociale professionals, of het nu gaat om de binding met vrijwilligers die lijken samen te vallen met de doelgroep (Verhagen), actieve burgers (Haarsma en Veenstra), actieve ouderen (Van Lieshout), gemeenten waarmee wordt samengewerkt binnen de jeugdzorg (Feringa, Van der Sanden, Peels) of beleidsmakers (Pruim). Formele en informele betrokkenen werken samen aan sociaal rechtvaardige doelen. Wanneer de samenwerking mislukt, is niet alleen een project, maar ook het streven naar rechtvaardigheid mislukt. Tot op zekere hoogte is sociale reflexiviteit bij Lichterman niet alleen een schaalbegrip in de zin van meer of minder sociale reflexiviteit, maar ook een begrip dat kan staan voor verschillende typen van sociale reflexiviteit. Dit hangt samen met wat Lichterman opmerkt over de kern van sociale reflexiviteit, namelijk 'group togetherness'. 'Different customs produce different kinds of group togetherness, not just more or less togetherness.' (Lichterman, 2005, p. 52). Uit zijn onderzoek blijkt dat de overgrote meerderheid van de onderzochte

‘civic groups’ niet in staat is gebleken om duurzame verbindingen met andere groepen op te bouwen. De sociale reflexiviteit binnen een groep kan dus zeer klein zijn. Waar wel sprake was van duurzame verbinding met andere groeperingen was volgens Lichterman de mate van sociale reflexiviteit hoog. Zonder aandacht voor anderen, zonder aandacht voor hun ‘sociale biografie’ lijkt echt contact niet mogelijk. Zonder gedeelde aandacht voor de beleving van en de reflectie op een waarde als sociale rechtvaardigheid zal contact met anderen niet vanzelfsprekend zijn. De professional verkeert als agoog bij uitstek in de positie om bindingen en wederkerige praktijken tussen groepen mensen zichtbaar te maken en om het gemeenschappelijke streven naar lokale rechtvaardigheid te bekrachtigen.

De verschuivingen revisited

De verschuivingen binnen het werk van professionals in het Wmo-tijdperk leggen bloot dat de normatieve oriëntatie van de professional, en diens beleving van en interactie met waarden, met name sociale waarden, in belang en relevantie zijn toegenomen. De professional heeft weliswaar vaak te maken met individuele dilemma’s, maar hij kan deze niet los zien van de sociale context en vooral niet van alle betrokken mensen. Zijn aandacht wordt ook opgeëist door vraagstukken en dilemma’s op het gebied van de sociale ethiek en de waardeoriëntatie van anderen. Eerder leek dit wat verder af te staan van de dagelijkse praktijk en vooral belangrijk te zijn voor de visieontwikkeling en het beleid van de instelling. Nu ziet het er naar uit dat de sociale ethiek een steeds prominentere plaats opeist in de dagelijkse praktijk. In beslissingen rond ‘werving en selectie’ (op wie gaan wij, professionals, ons richten?) en bij de ‘verdeling van goederen’ (wie komt eerst, wie komt later?) is de nieuwe geest van de verzorgingsstaat tastbaar aan het worden. Sociale reflexiviteit lijkt een weg te bieden om de ruimte voor rechtvaardigheid in de agogische praktijk te garanderen en kan werken als basisprincipe van waaruit wordt gehandeld. Professionals willen ‘het goede doen’. Zij willen dit doen, samen met anderen, zonder uitgesproken machtsbasis, met oog op de bevordering van de kwaliteit van leven van mensen binnen een lokale gemeenschap.

LITERATUUR

- Baart, A. (2006). *Een theorie van presentie*. Den Haag: Lemma.
- Bourdieu, P. (1993). *La misère du monde*. Paris: Editions du Seuil.
- Elster, J. (1992). *Local justice. How institutions allocate scarce goods and necessary burdens*. New York: Russell-Sage.
- Foucault, M. (2013). *De geboorte van de biopolitiek*. Amsterdam: Boom.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism: the third logic*. Cambridge: Polity.
- Have, T.T. ten. (1969). *Klein bestek van de agologie en van de studie der agologie*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Lichterman, P. (2005). *Elusive togetherness. Church groups trying to bridge America's divisions*. Princeton-Oxford: Princeton University Press.
- Linders, L., & Feringa, D. (red.) (2014). *De kunst van het laten. Doe-het zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: Movisie.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Sage.
- Nijk, A. J. (1984). *Handelen en verbeteren. Wijsgerig-andragologische voorstudies*. Amsterdam: Boom.
- Nussbaum, M. (2006). *Grensgebieden van het recht*. Amsterdam: Ambo.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone, the collapse and revival of civic America*. New York: Simon & Schuster.
- Rawls, J. (2006). *Een theorie van rechtvaardigheid*. Rotterdam: Lemniscaat.
- Regenmortel, T. van, Demeyer, B., Vandenbempt, K., & Damme B. van. (2006). *Zonder (t)huis. Sociale biografieën van thuislozen getoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit*. Leuven: LannooCampus.
- Sen, A. (2009). *Het idee van rechtvaardigheid*. Rotterdam: Lemniscaat.
- Tonkens, E. (2012). Working with Arlie Hochschild: connecting feelings to social change. *Social Politics* 19(2), p. 194-218.
- Walzer, M. (1983). *Spheres of justice. A defense of pluralism and equality*. Basic Books, z.p.
- Zilfhout P. van. (2010). Waarden onder spanning. Een sociaalethische verkenning van de Wmo. In: J. Steyaert, R. Kwekkeboom (red). *Op zoek naar duurzame zorg. Vitale coalities tussen formele en informele zorg*. Utrecht: Movisie.

14

Dynamiek in het sociale domein

MARIANNE POTTING, LILIAN LINDERS,
DANA FERINGA & MARJA JAGER-VREUGDENHIL

Centraal in dit boek staat de vraag hoe burgers in Nederland als buurtbewoner, cliënt, ouder, professional, vrijwilliger, beleidsmaker enzovoorts, samen invulling geven aan hun nieuwe rollen in het sterk veranderende sociale domein. Er wordt speciale aandacht besteed aan de rolspanningen die daarmee gepaard gaan. Dat accent leggen we niet voor niets: juist van die wrijvingen kunnen we leren (Verloo, 2015, p. 55). Ze laten ons zien wat er speelt tussen alle betrokkenen die geacht worden gezamenlijk zorg en ondersteuning te geven terwijl de hele sector behoorlijk wordt opgeschud. Veranderingen leiden onvermijdelijk tot spanningen en soms heftige emoties. Als we deze begrijpen, kunnen we ze leren hanteren. We zien de geschetste spanningen daarom als aangrijpingspunten voor verbetering en voor het werken aan rolontspanning.

Onderscheid tussen formeel en informeel vervaagt

De hervormingen in het sociale domein zijn ingezet vanuit de gedachte dat er meer eigenaarschap voor zorg en welzijn terug moet naar de burger. Beleidsmakers en organisaties in het sociale domein laten dat zien in hun taalgebruik: woorden als actief burgerschap, eigen verantwoordelijkheid, zelf- en samenredzaamheid, eigen kracht en samenkracht zijn niet meer weg te denken uit de sector. Deze termen verwijzen naar de wens en verwachting dat overheid en zorg- en welzijnsprofessionals zich terugtrekken uit het dagelijkse leven. In financieel opzicht zien we inderdaad een terugrekkende beweging vanuit de overheid: er is minder budget voor professionele inzet

en er komen minder groepen dan voorheen in aanmerking voor intensieve begeleiding. Opvallend is dat in ideologische zin de bemoeienis met de burger eerder toe- dan afneemt. Dat zien we terug in de verschillende hoofdstukken van dit boek. Haarsma en Veenstra laten in hoofdstuk 6 zien dat gemeentelijke beleidsmakers professionals de opdracht geven om proactief ‘burgerinitiatieven’ te laten ontstaan en verder te stimuleren. Als burgers dat vervolgens doen, blijken ze niet eens zelf de regels te kunnen bepalen binnen hun ‘eigen’ projecten. Dit roept de vraag op wiens initiatief het eigenlijk is. In dergelijke projecten blijven de (toch nog) betrokken professionals de rol innemen van eigenaren die de regels bepalen, en de burgers die van de deelnemers die de regels volgen. Het voorbeeld van de voedselbanken (Van Doorn en Keinemans, hoofdstuk 7) illustreert dat ook een particulier initiatief dat wél volledig door burgers zelf is opgezet, dermate kan worden ‘ingelijfd’ in de systeemwereld van de overheid, dat diezelfde overheid de criteria voor de toegang tot de voedselhulp bepaalt en sommige cliënten de voedselbank niet meer herkennen als een vrijwilligersinitiatief. Het is een tegenstrijdig verschijnsel: beleidsmakers zeggen enerzijds meer burgerinitiatief te willen, maar lijken anderzijds het initiatief moeilijk aan de burger te kunnen laten.

De wens tot meer initiatieven van burgers komt direct voort uit de nadruk in het beleid op zelf- en samenredzaamheid en eigen kracht. Diverse taken die in de oude verzorgingsstaat werden uitgevoerd door de professionele zorg- en welzijnsinstellingen, moeten nu worden gedaan door de mensen zelf, al dan niet in samenwerking met professionals en vrijwilligers. Daarbij wordt soms vergeten of niet opgemerkt dat burgers al actief zijn in de samenleving, zoals Van Lieshout aantoont in hoofdstuk 4. Dat gaat over de ‘zilveren kracht’ die wordt aangeboden bij ouderen, terwijl zij allang actief blijken te zijn.

De nadrukkelijke aandacht voor actief burgerschap heeft drie duidelijke gevolgen. Ten eerste neemt de vraag naar vrijwilligers exponentieel toe. Er wordt geen zorg- of welzijnsproject meer bedacht zonder al uit te gaan van een substantiële en essentiële bijdrage van burgers en vrijwilligers. Er zijn daardoor zoveel meer vrijwilligers nodig dat onderlinge concurrentie onder zorgprofessionals bij de werving van vrijwilligers op de loer ligt. Diverse voorbeelden laten zien dat professionals zich hier zeer bewust van zijn. Zij gaan zeer zorgvuldig om met de vrijwilligers, bang om hen kwijt te raken

(Verhagen, hoofdstuk 3), en benadrukken de unieke bijdrage die informele ondersteuners leveren (Loerts, Vissenberg en Verkooijen, hoofdstuk 10). Beleidsmakers op hun beurt proberen zo veel mogelijk burgers ‘voor de goede zaak’ te werven en gaan op zoek naar – in hun perceptie – onontgonnen potentieel bij bijzondere groepen vrijwilligers, zoals te activeren ouderen (Van Lieshout, hoofdstuk 4), in het netwerk van cliënten (Loerts, Vissenberg en Verkooijen, hoofdstuk 10) en bij cliënten zelf (Verhagen, hoofdstuk 3). Dat heeft mede tot gevolg dat steeds meer vrijwilligers in de zorg zelf eigenlijk ook cliënten zijn of ‘vrijwilligers met een rugzakje’ die al dan niet ‘verplicht vrijwilligerswerk’ doen (Verhagen, hoofdstuk 3).

Een tweede gevolg van de toenemende betrokkenheid van burgers in de uitvoering van zorg en welzijn is het verschijnsel dat die burgers steeds meer worden omgevormd of opgeleid tot semiprofessionele hulpverleners. Hoewel men enerzijds de unieke bijdrage van informele ondersteuners benadrukt, wordt anderzijds steeds meer van vrijwilligers verwacht. Wie vrijwilliger in een maatjesproject wil zijn, moet een uitgebreide opleiding volgen en zijn ondersteuning volgens professionele standaarden leveren (Van der Tier, hoofdstuk 5). Het onderzoek van Verhagen (hoofdstuk 3) laat zien dat het ideale profiel van de vrijwilliger erg lijkt op dat van de zorgprofessional. Ook de functie-eisen die aan een vrijwillige coördinator van een voedselbank worden gesteld, doen niet onder voor die van een professional op managementniveau (Van Doorn en Keinemans, hoofdstuk 7). Vrijwilligers ervaren zelf ook de druk om te professionaliseren. De leden van Wmo- en adviesraden zien zich door de toenemende complexiteit in het sociale domein genoodzaakt te kiezen voor vrijwilligers met een professionele achtergrond in plaats van vertegenwoordigers van de doelgroep wier belangen zij willen behartigen (Tummers, hoofdstuk 8). Andere groepen vrijwilligers verzetten zich expliciet tegen deze druk om te professionaliseren en geven aan werk te weigeren of eruit te stappen als het vrijwilligerswerk zijn intrinsieke waarde van ‘iets voor een ander doen’ zou verliezen (Van Lieshout, hoofdstuk 4; Haarsma en Veenstra, hoofdstuk 6).

Een derde gevolg van de toename van de vraag naar informele zorg is dat de grenzen tussen formele en informele inzet vervagen. In de praktijk blijken de rollen van professionals en vrijwilligers lang niet meer zo helder afgebakend ten opzichte van elkaar. Vrijwilligers gaan dingen doen die

eerder door professionals werden gedaan en professionals krijgen meer de rol van ondersteuners van vrijwilligers. Met name bij professionals roept dit gemengde gevoelens op. Hoewel veel professionals zeggen dat zij de noodzaak van vrijwillige inzet begrijpen en er de waarde ook van inzien (Loerts, Vissenberg en Verkooijen, hoofdstuk 10; Van der Tier, hoofdstuk 5), geven zij tegelijk aan dat al die vrijwilligers ook een bedreiging kunnen zijn. Wanneer vrijwilligers de uitvoerende taken overnemen blijven er voor professionals de in hun ogen minder leuke faciliterende- of managementtaken over (Van der Tier, hoofdstuk 5) of steekt bij hen zelfs de angst de kop op geheel overbodig te worden (Verhagen, hoofdstuk 3; Pruim, hoofdstuk 12). Ook vrijwilligers zelf voelen zich hierover weleens ongemakkelijk, want ze hebben helemaal niet de bedoeling concurrerend te zijn (Verhagen).

Vertrouwen moet nog groeien

De transformatie van het sociale domein vraagt om een nieuwe professional. Iemand die over de grenzen van zijn eigen vak heen kan kijken en integraal te werk gaat. Begrippen als multidisciplinaire projecten, gemengde teams, brede professionals en inter-professionele samenwerking zijn niet meer weg te denken uit het jargon in de sociale sector. Samenwerken over de grenzen van het eigen vakgebied heen vraagt vertrouwen van professionals in elkaar. Dat onderling vertrouwen blijkt soms te ontbreken. Pruim laat in hoofdstuk 12 zien dat de professionals vanuit intrinsieke motivaties wel willen samenwerken, maar tegelijkertijd argwanend zijn over de extrinsieke doelstellingen en gevolgen van die samenwerking. Inhoudelijk wordt de meerwaarde van samenwerking onderschreven, maar de context van bezuinigingen en reorganisaties in de sector maakt dat die samenwerking ook in het licht van concurrentie komt te staan (Feringa, Van der Sanden, Peels, hoofdstuk 11).

Sociale professionals hebben de opdracht om waar mogelijk meer informele zorg en ondersteuning te laten ontstaan, zodat die aansluiten bij de eigen kracht van de samenleving en deze helpen versterken. Zij moeten daartoe niet alleen met andere professionals samenwerken, maar juist en vooral met informele ondersteuners. Waar vertrouwen tussen professionals onderling al

niet altijd vanzelfsprekend is, is dat vertrouwen in vrijwilligers en informele zorgverleners soms nog minder aanwezig. Loerts, Vissenberg en Verkooijen laten in hoofdstuk 10 bijvoorbeeld zien dat formele hulpverleners soms weinig vertrouwen hebben in de aanwezigheid en draagkracht van het netwerk van cliënten. Als dat netwerk vervolgens in een Eigen Kracht-conferentie een interventieplan opstelt, zijn professionals opnieuw sceptisch. Volgens hen hebben hulpvragers en hun netwerkleden vaak niet de kennis en ervaring om tot een goed plan voor de benodigde hulp en ondersteuning te komen. Of het plan zal in de uitvoering waarschijnlijk stranden. Maar het zijn niet alleen de professionals die de burgers niet altijd vertrouwen, ook andersom bestaat er argwaan. Loerts, Vissenberg en Verkooijen (hoofdstuk 10) laten zien dat de professionals vooral de unieke informele bijdrage van vrijwilligers waarderen, maar hen zeker niet zien als volwaardige zorgverleners in het proces. Tegelijkertijd doen de vrijwilligers dat andersom ook. Zij benadrukken hun unieke persoonlijke kennis van de zorgvrager en ergeren zich aan professionals die in hun ogen hun werk niet goed doen en niet genoeg kennis van de unieke situatie hebben. In feite laten ze zien dat formele en informele zorgverleners strijden om ‘het eigenaarschap’ van de zorg. Beide partijen claimen de hoofdrol voor zichzelf en zien voor de andere partij vooral een ondersteunende rol weggelegd. Ook de vrijwilligers in het wijksteunpunt die Verhagen (hoofdstuk 3) bevroeg of in de dorpsprojecten die onderzocht werden door Haarsma en Veenstra (hoofdstuk 6) kijken soms met wantrouwen naar de professionals. Zij voelen zich niet altijd erkend in hun kennis en ervaring en zien in een gebrek aan expliciete waardering al snel ook een gebrek aan erkenning van hun toegevoegde waarde. Kwesties omtrent eigenaarschap en onderlinge erkenning spelen ook tussen burgers onderling. Ontvangers van de hulp van voedselbanken worden veelal uitgesloten van het zelf vrijwilliger zijn bij een voedselbank. De angst voor misbruik van privacygevoelige gegevens of fraude met de hulpmiddelen is te groot (Van Doorn, hoofdstuk 7). Burgers vertrouwen hun medeburgers niet altijd in hun bereidheid tot vrijwillige inzet (Haarsma en Veenstra, hoofdstuk 6), en cliënten zijn sceptisch over de daadwerkelijke inzet van hun netwerk als het gaat om het uitvoeren van een ondersteuningsplan in de praktijk (Loerts, Vissenberg en Verkooijen, hoofdstuk 10).

Vertrouwen hebben en houden blijkt in een omgeving waarin de panelen schuiven, de rollen soms vervagen en het niet altijd duidelijk is wie nu eigenlijk de regie voert, niet altijd even makkelijk. In alle hoofdstukken waar het aanwezig zijn of het ontbreken van vertrouwen aan de orde kwam, bleek dat ook in één adem genoemd te worden met communicatie. Goede communicatie die als eerlijk, volledig en gelijkwaardig wordt beschouwd, blijkt essentieel te zijn voor het kweken en behouden van vertrouwen.

Beleid in een weerbarstige praktijk

De gewenste transformatie in de sociale sector is uitgebreid beschreven in de soms lijvige beleidsdocumenten van gemeenten en uitvoeringsinstanties. Deze beleidsdocumenten staan vol met doelstellingen (meer burgers, minder overheid), verwachtingen (als de overheid een stap terug doet, nemen burgers wel taken over) en aannames (er is veel meer zelfredzaamheid mogelijk). Ze spiegelen een praktijk voor waarin mensen die ondersteuning nodig hebben, dit met minder professionele inzet toch nog kunnen krijgen, en dat de ondersteuning die ze krijgen tegelijkertijd van hoge kwaliteit is. Die ondersteuning zou dan gegeven moeten worden door zorgzame burgers die gemotiveerd zijn om zorg en steun te geven op basis van positieve gevoelens en vertrouwen in elkaar en hun omgeving. In dit boek blijkt dat de doelstellingen en aannames die op papier een sterke interne logica lijken te hebben, in de praktijk toch onder druk staan. Eerder noemden we al dat beleidsmakers bij hun doelstelling van ‘minder overheid, meer burgers’ uitgaan van een nog te ontdekken en ontginnen potentieel aan vrijwilligers. Maar een dergelijke aanname blijkt in de praktijk niet zonder meer bevestigd te kunnen worden. Ouderen die naar verwachting nog ‘te activeren zijn’ voor vrijwilligerswerk, blijken in de praktijk allang en breed een aanzienlijke bijdrage te leveren, ook al noemen ze dat zelf niet altijd vrijwilligerswerk (Van Lieshout, hoofdstuk 4). Het inzetten van ‘zwakkere’ burgers als vrijwilligers in de zorg blijkt in de praktijk een zware wissel te trekken op hun formele ondersteuners waardoor de gewenste besparingen wellicht in het geheel niet gerealiseerd kunnen worden (Verhagen, hoofd-

stuk 3). En wanneer beleidsmakers het nodig vinden om het 'eigen initiatief' van burgers af te dwingen via de inzet van professionals, blijkt dat niet bepaald motiverend voor de mensen die zich vrijwillig inzetten (Haarsma en Veenstra, hoofdstuk 6). Dan blijkt dat de verwachting over hoeveel meer vrijwilligers kunnen doen, toch genuanceerd moet worden.

Ook de veelgehoorde ode aan 'eigen kracht' die in bijna geen enkel beleidsstuk ontbreekt, blijkt in de praktijk weerbarstig. Zo zien jonge moeders zich gedwongen om juist een gebrek aan eigen kracht te veinzen teneinde zelfredzaam te kunnen zijn in deze wereld van beleidsregels en daarin vastgelegde verwachtingen van jongeren en moeders (Sniekers, hoofdstuk 9). De eigen kracht van burgers en de netwerken waarvan zij deel uitmaken blijken net zo vaak onderschat als overschat te worden. Een voorziening als de voedselbank die als tijdelijke ondersteuning in een moeilijke periode is ontworpen, met het idee dat mensen daarna weer op eigen kracht verder kunnen, blijkt soms in een toch chronische behoefte te voorzien.

Professionals lijken zich steeds ongemakkelijker te voelen bij dit appel op eigen kracht. Zij vrezen dat cliënten uiteindelijk alleen komen te staan wanneer de informele ondersteuning niet toereikend blijkt te zijn, en zijn bijvoorbeeld sceptisch over de resultaten van de Eigen Kracht-conferenties (Loerts, Vissenberg en Verkooijen, hoofdstuk 10). Bovendien hebben zij het gevoel daardoor niet meer de goede zorg te kunnen leveren waar de burger om vraagt (Feringa, hoofdstuk 11). Dit laatste ervaren de vrijwilligers zelf ook. De vrijwilligers in het maatjesproject krijgen ook de opdracht vooral de eigen kracht te stimuleren en een 'professionele distantie' te bewaren. De informele ondersteuning wordt hier dus het professionele domein ingezogen, terwijl de cliënten zelf vooral gewoon een maatje willen die er voor hen is (Van der Tier). Waar de vrijwilligers in de maatjesprojecten nog lijken in te stemmen met hun nieuwe rol en taakopdracht, blijken de vrijwilligers in het onderzoek van Van Lieshout en Haarsma en Veenstra hier duidelijk afstand van te nemen. Deze vrijwilligers zijn zich bewust van de verdringing en trekken daar een duidelijke grens. Zij vragen om een zelfstandige plek voor hun vrijwillige inzet en willen niet de plek van professionals innemen.

En dan zijn er ook nog de vrijwilligers die minder zelfbewust omgaan met de hen opgelegde professionele standaarden, terwijl ze er eveneens niet

aan kunnen of willen voldoen. Dat zijn degenen die om wat voor reden dan ook – omdat ze een beperking hebben, een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben of ‘gewoon’ vrijwilliger willen zijn zonder dat ze een opleiding of training willen doen – het risico lopen buitengesloten te worden. Dit brengt ons tot de constatering dat het beleid om meer vrijwilligers in te zetten een paradoxaal neveneffect heeft. Enerzijds neemt de behoefte aan vrijwilligers enorm toe terwijl anderzijds (potentiële) vrijwilligers buiten de deur gehouden worden omdat ze niet aan ‘professionele’ standaarden voldoen. Dit wordt helder in onder meer hoofdstuk 8 (Tummers) waarin vrijwilligers die solliciteren om zitting te nemen in de Wmo-raad worden afgewezen omdat zij niet goed genoeg zijn in communicatie, analyse en abstrahering.

Wat professionals en beleidsmakers hiervan kunnen leren

Het effect van sturen op een zelfredzame samenleving is dat de overheid binnendringt in de privéwereld van professionals en burgers en het informele daarmee formaliseert. Een gevolg is dat vrijwilligers aan de regels voor professionals moeten voldoen. Zowel professionals als burgers krijgen nu bijvoorbeeld de boodschap op hun handen te zitten. Gewoon ‘helpen’ is niet meer van deze tijd. De meesten die voor een beroep in het sociaal werk kiezen, doen dat juist omdat ze mensen willen helpen. Wat de ervaringen in dit boek ons leren is dat alle mensen, in hun rol als burger, vrijwilliger of professional, behoefte hebben aan vertrouwen, erkenning, ergens bij horen en ‘ertoe doen’. Dat zijn ‘warme’ drijfveren die dicht aanzitten tegen dat wat sociale professionals (en ook veel vrijwilligers in het sociale domein) beweegt om voor dit werk te kiezen. Als we sociale professionals alleen nog de koude kant van het vak laten beoefenen, en hen vooral instrueren om te faciliteren, ondersteunen en op hun handen te zitten, dan gaan we niet alleen voorbij aan wat hen motiveert om hun werk te doen, maar ook aan wat burgers nodig hebben.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat professionals wel degelijk leren afstand te nemen van wat zich voordoet in de praktijk, om echt te zien wie die burger, die cliënt of die overheid is en wat hem of haar beweegt. Zo kan betekenis gegeven worden aan het soms complexe en snel veranderende speelveld tussen al deze

actoren. Met andere woorden, de sociale professional heeft een warm hart en een koel hoofd nodig. Om dat hoofd koel te houden, heeft hij onderzoekende competenties nodig. Dat maakt hem of haar een betere sociale professional. Praktijkgericht onderzoek leert aankomende professionals verbinding te leggen tussen kennis en praktijk. Ze leren nadenken over het definiëren van wat er precies aan de hand is in een zekere situatie. Dat kunnen ze doen door een meervoudig perspectief te hanteren, dat wil zeggen door alle relevante betrokkenen bij een situatie te zien en te horen. Dit is de start van het werken aan erkenning van andere spelers en hun verschillende rollen. Dat krijgt een vervolg als de (aankomende) professional de praktijk ingaat om vragen te stellen, te kijken, te luisteren. Hij sluit aan bij de cliënt en andere voor het onderzoek relevante personen zoals netwerkleden, vrijwilligers of gemeenteambtenaren, communiceert met hen op heldere wijze, analyseert wat hij aantreft, legt verbinding tussen theorie en praktijk, reflecteert hierop en trekt conclusies. Om niet klakkeloos mee te gaan in de aannames en vooronderstellingen die ten grondslag liggen aan de transities, transformaties en bezuinigingen, dienen sociale professionals een onderzoekende attitude aan te nemen en een verbaal slag te maken naar de alledaagse leefwereld van burgers zonder die burger meteen op te leiden tot semiprofessional en de systeemwereld in te trekken.

Professionals hebben naast die onderzoekende attitude ook nog ander instrumentarium nodig. Van Zilfhout en Linders (hoofdstuk 13) komen tegemoet aan hun worsteling met de vraag of ze wel het goede aan het doen zijn en voor wie. Sociale professionals krijgen weliswaar normatieve kaders vanuit overheid, instituties en de samenleving – ze moeten mensen ‘in hun kracht zetten’, zelfredzaamheid en samenredzaamheid nastreven, ontzorgen, en ondernemend zijn –, maar die kaders zijn niet toereikend als ze situationeel keuzes moeten maken in hun handelen. De heroriëntatie van de verzorgingsstaat vraagt ook om een normatieve heroriëntatie, en die kan gevonden worden in de waarde sociale rechtvaardigheid, een criterium dat van oudsher ten grondslag ligt aan onze verzorgingsstaat. Het streven naar sociale rechtvaardigheid vraagt om voortdurende ruimte voor reflectie bij de professionals, juist om ook de aannames en beeldvorming waarmee ze te maken hebben kritisch te beschouwen alvorens tot handelen over te gaan. De praktijk van social work maakt zichtbaar dat professioneel handelen niet alleen samenhangt met, maar zelfs afhangt

van de wijze van reflecteren en moreel kiezen van andere betrokkenen. Het verbinden van sociale rechtvaardigheid aan ‘sociale reflexiviteit’ – reflectie niet alleen als individuele activiteit maar in het samenspel met al die andere actoren die vormgeven aan zorg en welzijn – kan het maken van keuzes in wat wel of niet sociale rechtvaardigheid is, vergemakkelijken.

Transformeren naar een zorgzame samenleving vraagt ook om een overheid met een veranderde attitude. Overheid en burgers hebben elkaar nodig, maar vinden elkaar nog te veel in wantrouwen. Sturing vanuit wantrouwen leidt tot regelgeving om risico’s te voorkomen. En dan komt beleid onbedoeld steeds verder af te staan van de ‘eigen kracht’ van de samenleving. Een betrokken overheid kijkt en luistert goed naar wat er speelt in de samenleving en baseert haar beleid hierop. De transformatie vraagt om een overheid die dienstbaar is aan wat burgers beweegt en die haar warme hart toont door vertrouwen in de burger uit te stralen. Niet dienstbaar in de zin van ‘u vraagt, wij draaien’, maar wel dienstbaar aan de kansen en mogelijkheden die professionals en burgers zien, en om hen daar waar nodig te ondersteunen in wat ze willen bereiken. Dat betekent dat gemeenten minder moeten zenden en meer moeten ontvangen, en hun beleidsstokpaardje moeten (durven) loslaten. Ze moeten dus ook hun eigen invloed en macht daadwerkelijk loslaten en overdragen.

Een zorgzame samenleving vraagt om een actieve overheid die naast de traditionele rollen als wetgevende, uitvoerende en rechtelijke macht ook de rol van creatieve macht durft te vervullen. Dat is een rol waarbij zij niet alleen kaders voorschrijft, uitvoert en bewaakt, maar samen met burgers en professionals vanuit een creatieve mindset en met erkenning van en aansluiting bij ieders specifieke sociale rol, de ruimte en mogelijkheden binnen deze kaders weet te benutten. Dit vraagt om constructieve en gelijkwaardige samenwerking, waarbij sprake is van erkenning van alle betrokken partijen en van sturen en besturen op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen.

LITERATUUR

- Verloo, N. (2015). *Negotiating Urban Conflict: Conflicts as Opportunity for Urban Democracy*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Over de auteurs

Lia van Doorn is sociaal wetenschapper. Zij is lector Innovatie van de Maatschappelijke Dienstverlening van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht. (*lia.vandoorn@hu.nl*)

Dana Feringa is pedagoog en gepromoveerd in de sociologie op een proefschrift naar burgerschap en inspraak van jongeren binnen gemeenten. Zij is als associate lector verbonden aan het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work waar zij onderzoek doet naar de invloed van de transities en transformaties in het sociaal domein op burgers, professionals en overheid. (*d.feringa@fontys.nl*)

Alke Haarsma is cultuurwetenschapper. Zij is als docent werkzaam aan de Academie Social Work & Theologie van hogeschool Viaa in Zwolle en als onderzoeker verbonden aan het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken en de Werkplaats Sociaal Domein van de regio Zwolle. (*a.haarsma@viaa.nl*)

Marja Jager-Vreugdenhil is lector Samenlevingsvraagstukken bij Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Tevens is ze programmaleider werkplaats Sociaal Domein van de regio Zwolle. (*m.jager@viaa.nl*)

Sabrina Keinemans is sociaal wetenschapper, met ethiek als interessegebied. Zij werkt als senior onderzoeker bij het lectoraat Innovatie van de Maatschappelijke Dienstverlening van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht. Zij is tevens als docent verbonden aan de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. (*sabrina.keinemans@hu.nl*)

Chantal van Lieshout is cultureel antropoloog en als onderzoeker werkzaam bij het Kenniscentrum Sociaal Domein Zuyd. Daarnaast werkt zij als senior docent bij de faculteit Sociale Studies en Educatie van Zuyd Hogeschool. (*chantal.vanlieshout@zuyd.nl*)

Lilian Linders is lector van het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work bij Fontys Hogeschool Sociale Studies. Haar onderzoek richt zich op het samenspel tussen alle actoren die betrokken zijn bij het vormgeven van zorg en ondersteuning aan mensen in een kwetsbare positie. Ze is programmaleider van de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Fontys. (*l.linders@fontys.nl*)

Marijke Loerts is socioloog. Zij werkt als docent en onderzoeker bij Hogeschool Windesheim Flevoland. (*m.loerts@windesheimflevoland.nl*)

Marianne Potting werkt bij het Kenniscentrum Sociaal Domein Zuyd van de faculteit Sociale Studies en Educatie van Zuyd Hogeschool. Zij is lector van het lectoraat Informele Zorg. Haar onderzoek richt zich op de samenwerking tussen formele en informele zorgverleners, met name in de VG-sector. Tevens is zij programmaleider van het onderzoeksprogramma Wmo en leider van de Werkplaats Sociaal Domein Zuyd. (*marianne.potting@zuyd.nl*)

Floor Peels is van oorsprong orthopedagoog. Zij is als docent en onderzoeker werkzaam bij de Fontys Hogeschool Sociale Studies. Als onderzoeker is zij verbonden aan het Bijzonder Domein Jeugd van het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work. (*f.peels@fontys.nl*)

Eelke Pruijm is onderzoeker bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van hogeschool Viaa. Hier is hij betrokken bij de onderzoekslijn 'lokaal samenspel' en doet hij onderzoek naar sociale wijkteams. Daarnaast is hij docent MWD bij hogeschool Windesheim. (*e.prujm@viaa.nl*)

Jitske van der Sanden is van oorsprong psycholoog. Zij is als docent en onderzoeker werkzaam bij Fontys Hogeschool Sociale Studies en is als onderzoeker van het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work betrokken bij het project Bijzonder Domein Jeugd. (*jitske.vandersanden@fontys.nl*)

Marijke Sniekers is cultureel antropoloog. Ze werkt als onderzoeker bij het Kenniscentrum Sociaal Domein Zuyd van Zuyd Hogeschool in Sittard en bij Neimed, expertisecentrum demografische krimp, in Heerlen. Ze doet een etnografische studie naar *agency* in het dagelijks leven van jonge moeders in Parkstad Limburg (promotieonderzoek aan

de Radboud Universiteit Nijmegen). Verder is ze werkzaam als docent bij de Faculteit Sociale Studies en Educatie van Zuyd Hogeschool. (*marijke.sniekers@zuyd.nl*)

Michelle van der Tier is onderzoeker bij het lectoraat Sociale Integratie van de Zuyd Hogeschool waar ze evaluatieonderzoek doet naar sociale interventies. Daarnaast is ze verbonden aan de KU Leuven als doctoraatstudent. Haar promotieonderzoek gaat over het verantwoordingsvraagstuk van het sociaal werk. (*michelle.vandertier@zuyd.nl*)

Irmgard Tummers studeerde politieke wetenschappen. Zij is daarnaast juriste. Zij was projectleider bij de Wmo-werkplaats Zuyd. Momenteel is zij programmaleider en onderzoeker aan het Kenniscentrum Sociaal Domein Zuyd. Verder werkt zij als docent aan de Faculteit Sociale Studies en Educatie van Zuyd Hogeschool. (*irmgard.tummers@zuyd.nl*)

Marja Veenstra is verpleegkundige en gezondheidswetenschapper. Zij werkt binnen de patiëntenbeweging als adviseur bij het Huis voor de Zorg en is onder andere verbonden aan het Platform mantelzorg Limburg. (*marja.veenstra@huisvoordezorg.nl*)

Mariëlle Verhagen is socioloog gendervraagstukken en praktijkgericht onderzoeker en hogeschooldocent bij Fontys Hogeschool Sociale Studies Eindhoven. Zij is als onderzoeker verbonden aan het Lectoraat Beroepsinnovatie Social Work en de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Fontys. (*m.verhagen-ap@fontys.nl*)

Lineke Verkooijen richt zich als gezondheidswetenschapper vooral op humaniseringsvraagstukken in de zorg- en welzijnssector. Ze is als lector Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg verbonden aan Windesheim Flevoland in Almere. Tevens is zij partner van bureau Verkooijen&Beima. (*hec.verkooijen@windesheimflevoland.nl*)

Charlotte Vissenberg is medisch antropoloog. Zij is als docent en onderzoeker werkzaam bij Hogeschool Windesheim Flevoland en als onderzoeker verbonden aan het lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg. (*c.vissenberg@windesheimflevoland.nl*)

Peter van Zilfhout is Associate lector Filosofie en Ethiek bij Fontys Hogeschool Sociale Studies. Hij is verbonden aan het Lectoraat Beroepsinnovatie Social Work en de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Fontys. (*p.vanzilfhout@fontys.nl*)

Met bijdragen van Lilian Linders, Dana Feringa, Marianne Potting, Marja Jager-Vreugdenhil, Mariëlle Verbagen, Chantal van Lieshout, Michelle van der Tier, Alke Haarsma, Marja Veenstra, Lia van Doorn, Sabrina Keinemans, Irmgard Tummers, Marijke Sniekers, Marijke Loerts, Charlotte Vissenberg, Lineke Verkooijen, Jitske van der Sanden, Floor Peels, Elke Pruijm en Peter van Zilfhout.

Het stof van de grote omwentelingen in de zorg (o.a. invoering van de Wmo 2015, de nieuwe Jeugdwet en de Participatiewet) begint langzaam neer te dalen. Een kerndoel van de veranderingen is de burger zo lang mogelijk te laten participeren in de samenleving. Burgers, professionals en gemeenten zijn, soms nog onwennig, op zoek naar andere manieren om zich tot elkaar te verhouden. Professionals die voorheen zaken regelden voor kwetsbare burgers moeten nu de zelfredzaamheid van deze burgers bevorderen. Dit betekent ook dat een belangrijk deel van het werk door vrijwilligers moet worden gedaan.

Wat is je rol nog als professional, als vrijwilligers het ‘echte’ werk overnemen? Mag je nog ‘gewoon helpen’? Wat gebeurt er als gemeenten en betaalde experts burgerinitiatieven gaan opzetten? In dit boek komen mensen aan het woord die er direct mee te maken hebben: zorgprofessionals, vrijwilligers en cliënten van een grote diversiteit aan praktijken zoals een sociaal wijkteam, een voedselbank, zorg rondom jonge moeders, jeugdzorg, en jeugdraden. Hun verhalen laten zien hoe de verschillende spelers in de praktijk gestalte geven aan en soms worstelen met het realiseren van (nieuwe) idealen. Het boek biedt handvatten om de sociaal ethische kant van de praktijk zichtbaar en bespreekbaar te maken. Het reflecteert op de ontstane dynamiek en laat zien dat de spanningen tussen overheid, instellingen, professionals en burgers kunnen worden verlicht door het vinden van de balans tussen regels en vertrouwen.

