

Jan van Opstal hield een inleiding bij de conferentie over de toekomst van maatschappelijke opvang in Groningen op 8 juni 2018

DE MEERWAARDE VAN VRIJWILLIGERS IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG.



Kán dat eigenlijk wel: werken met vrijwilligers in de maatschappelijke opvang?

Er zijn mensen die zeggen: "nee, dat kan niet. Vrijwilligers aansturen is rijden met een kruiwagen met kikkers; ze rollen over elkaar heen en springen er aan alle kanten uit. Je hebt je handen vol om ze binnenboord te houden. En aan het eigenlijke werk kom je dan niet eens meer toe..."

Er zijn mensen die zeggen: "vrijwilligers zijn autonoom, en ze bedoelen eigenlijk: ze zijn eigenwijs. Ze willen het werk alleen maar op hún voorwaarden doen; ze vinden van zichzelf dat ze er heel geschikt voor zijn en dus hebben ze geen zin in scholing en feedback en meebewegen in veranderingen. En ze vinden dat de hele wereld hun dankbaar mag zijn dat ze dit vrijwilligerswerk doen. Begin er maar niet aan, zeker niet in zulk moeilijk en veeleisend werk als maatschappelijke opvang."



Mijn ervaring is een heel andere: ik heb meer dan 10 jaar gewerkt als directeur van stichting IDO in Lelystad, een diaconale organisatie met 2 inloophuizen, een schuldhulpverlening en een voedselbank en daar waren meer dan 350 vrijwilligers werkzaam. En ik werd daar elke dag blij van!

Netwerk
DAK



Sinds 2012 werk ik voor de landelijke koepelorganisatie Netwerk DAK; daar zijn 120 inloophuizen en centra van buurt- en straatpastoraat bij aangesloten. En daar werken zo'n 7.500 vrijwilligers. Die leveren een inzet van meer dan 2 miljoen vrijwillige uren per jaar. En ook daar word ik nog elke dag blij van!

Hebben vrijwilligers meerwaarde?

Ja dus!

In willekeurige volgorde ga ik wat dingen noemen waarin die meerwaarde zit.

Vrijwilligers leveren iets wat een schaars artikel is: **tijd!**

Vrijwillig stellen zij een deel van hun tijd beschikbaar, zomaar, om niet. Ze doen het niet om het geld, ze doen het niet om brood op de plank, ze doen het uit vrije keus. En juist de kwetsbare mensen, die opvang nodig hebben, voelen dat!



Dat geeft al een voorsprong in vertrouwen en ook een gevoel van eigenwaarde: als iemand zich zomaar vrijwillig voor mij wil inzetten, dan doet ie dat blijkbaar omdat ie mij de moeite waard vindt!



Vrijwilligers in dit werk zijn tot in hun haarvaten, tot in hun tenen **gemotiveerd!** Anders kies je hier niet voor. Je moet toch wel echt van mensen houden en speciaal ook nog van déze mensen houden om als vrijwilliger dit werk te willen doen.

Ik zet hier even 7.500 standbeelden neer voor deze 7.500 vrijwilligers!



Vrijwilligers hebben **uithoudingsvermogen!** Ze houden het uit met mensen waar heel veel anderen op afgeknapt zijn, die door anderen uitgekotst zijn; en begrijpelijk ook, dat uitkotsen: als er maar geen verbetering komt, beloftes niet gehouden worden, of de ervaring dat je steeds weer bedonderd wordt. Vrijwilligers houden het uit, niet omdat ze moeten van hun baas of zo, omdat het hun taak, hun job is. Nee, vrijwillig, omdat ze die ene niet willen opgeven, niet willen laten vallen!

Waar beroepskrachten de deur achter zich dicht moeten doen omdat hun werkdag erop zit, of niks meer kunnen doen omdat dit buiten hun taakomschrijving valt, gaan vrijwilligers door: over grenzen van tijd heen, grenzen van werkweek, grenzen van taken en soms ook wel es over grenzen van eigen kunnen. Vrijwilligers moeten eerder tegen zichzelf beschermd worden dan aangespoord worden in uithoudingsvermogen.

Ik bouw nog even verder aan de standbeelden van die 7.500 vrijwilligers. Omdat ze over het algemeen ook heel **trouw** zijn! Omdat ze wel voelen dat de kwetsbare mensen voor wie ze zich willen inzetten al heel vaak in de steek

gelaten zijn. En daardoor beschadigd, in vertrouwen, in openheid. Vrijwilligers willen trouw zijn aan kwetsbare mensen.

Het verloop onder vrijwilligers ligt hier laag. Ik heb er geen landelijke statistische gegevens van, maar velen zijn al langer dan 20 jaar vrijwilliger en mijn ervaring in Lelystad was dat ze gemiddeld langer dan 10 jaar dit vrijwilligerswerk deden. Dat schept een band, dat geeft vertrouwen.



En wat vrijwilligers ook te bieden hebben is: **geduld!**

Geduld, omdat je niet snel resultaten ziet.

Geduld omdat kwetsbare mensen soms zomaar weer terugvallen in oude patronen.

Geduld, omdat het wel eens heel lang kan duren voordat er een deurtje opengaat in een dichtgetimmerd huis. En soms moet je daarvoor eerst een hele tijd praten door de brievenbus...



En nóg een stukje meerwaarde: **wederkerigheid!**

Omdat een vrijwilliger niet geassocieerd wordt met hulpverlener, ontstaat er iets anders dan de relatie hulpzoeker-hulpverlener. Het wordt persoonlijker, meer nabij, wederkerig. Ja ja, met alle valkuilen van dien, van grenzen en zo.

Maar wederkerigheid betekent allereerst dat er twee mensen zijn die elkaar in de ogen kijken, en samen op weg gaan, een lange weg vaak en dat er een band is waarin niet alleen de één geveer de ander ontvanger is, maar waarin beiden geven en ontvangen.

Oké, om u niet te vermoeien met té veel coupletten van de lofzang op de vrijwilliger, noem ik nog één element: de vrijwilliger krijgt **ruimte** en **creativiteit** om een eigen weg te gaan met de kwetsbare mens. Hij zit niet vast aan allerlei protocollen en budgetten, waardoor tijd en hulp precies afgepast zijn. Een vrijwilliger kan werkelijk maatwerk leveren, omdat ie tijd heeft, volop tijd, voor die ene.

Als ik al die elementen zo op een rijtje zet, waarin meerwaarde van vrijwilligers zit: tijd, motivatie, uithoudingsvermogen, trouw, geduld, wederkerigheid en ruimte: dan is het net alsof ik in kort bestek de **Presentiebenadering** van Andries Baart vertel.

Die 7.500 zeer uiteenlopende vrijwilligers hebben allemaal één ding gemeen: ze werken allemaal volgens de principes van de Presentiebenadering.

Een beetje wetenschappelijker verwoord zegt Andries Baart: "Aandachtig en toegewijd bij kwetsbare mensen blijven en met steun, hulp en zorg bijdragen aan een goed leven waarin zij gezien, gehoord en in tel zijn."

In die 120 inloophuizen en centra van buurt- en straatpastoraat wordt dát de vrijwilligers geleerd: present zijn = **aansluiten bij het levensverhaal** van de ander, allereerst heel goed luisteren, geduldig meegaan op de verhaalstroom van de ander en dan langzaam maar zeker de vraag ónder de vraag, het verhaal ónder het verhaal te horen.



En dat zijn soms heel aangrijpende verhalen en vragen vol pijn en wanhoop, die je dan hoort. Vrijwilligers wordt geleerd: niet terugschrikken, blijf luisteren en kijk mee in die diepe afgrond...

De Presentiebenadering betekent ook: niet werken met **vooropgezette behandelplannen**, niet met vooringenomenheid dat je al meent te weten waar het om gaat. Blijf onbevangen en ontvankelijk.

Dan voelt die ander zich eindelijk serieus genomen, misschien wel voor het eerst, en dan pas raakt ie ook gemotiveerd om te gaan werken aan de problemen. Vrijwilligers worden daarin geschoold, om zo present te zijn.

Presentiebenadering houdt ook in: **wederkerigheid**, de menselijke maat en geen ongelijkwaardigheid.

Trouw zijn aan de ander, hou het uit met die ander, laat 'm niet in de steek en help 'm dat ie je langzaam maar zeker gaat vertrouwen.

Vrijwilligers hebben absoluut meerwaarde, zeker in dit werk!

**“ZIJ ZIJN
MAAR
AMATEURS”**

“ja maar, vrijwilligers zijn toch maar **amateurs**?? Kun je die wel zulk moeilijk werk laten doen?”

Amateurs: noem vrijwilligers geen amateurs! Want ze leveren heel vaak professioneel werk! Professioneel werk wordt niet alleen door beroepskrachten gedaan; professioneel betekent: van hoge kwaliteit, de kwaliteit die je van een

hulpverlener mag verwachten. Betaald of onbetaald: professioneel werk zie ik net zo goed bij vrijwilligers als bij beroepskrachten!

Amateurs? Eigenlijk mag je vrijwilligers van mij ook wél zo noemen. Want in het woord amateur zit amor = liefde. Vrijwilligers werken met liefde en dat merk je, dat heeft effect op kwetsbare mensen.

Amateur: wat mij betreft een geuzennaam!

Eén voorbeeldje van **impactmeting** bij vrijwilligerswerk: in de reguliere schuldhulpverlening is de score niet heel hoog: 25 à 30% van mensen met schulden wordt er ook daadwerkelijk uit geholpen. Bij de schuldhulpverlening van IDO in Lelystad ligt die score 3x zo hoog, op 75%! Hoe komt dat? Door de inzet van vrijwilligers! Tijd, trouw, geduld, relatie, nou ja, die hele waslijst dus.

Nu even weer met beide benen op de grond: het gaat niet vanzelf.

Het vergt veel om vrijwilligerswerk goed te laten verlopen.

Er is **ondersteuning** nodig door een **beroepskracht**. Ze hebben een vraagbaak nodig, iemand met visie en intervisie en met coördinatie.

En ook al zijn er heel veel vrijwilligers met een natuurtalent (anders kozen ze niet voor dit werk!), toch is er ook **scholing** nodig, steeds opnieuw, in Presentietheorie, in maatschappelijke ontwikkelingen, in herkennen van psychische ziektebeelden, en noem maar op.

En er is **samenwerking** nodig: vrijwilligerswerk mag nooit een goedkoop alternatief worden voor de dure reguliere hulpverlening. Het is aanvullend, en het is een welkome aanvulling.

Maar ik doe wel een dringende oproep:

Vrijwilligers, leer samenwerken met alle partners in de maatschappelijke opvang. Niet isoleren, kom van je eiland af!

En organisaties en overheden, bezig met maatschappelijke opvang: ga samenwerken met vrijwilligers! Daar ga je heel veel plezier aan beleven!

En vooral: de mensen voor wie we het doen gaan daar heel veel plezier aan beleven!



Want er blijven nog te veel deuren op slot en brievenbussen dichtgeplakt: uit wantrouwen, onbereikbaar geworden mensen.

Maar als je goed kijkt, gaan deuren toch voorzichtig open, op een klein kiertje. Misschien wel dankzij vrijwilligers.....