

Witboek Blijwilligersbeleid

*Verbeterpunten voor het vrijwilligersbeleid van
Helmond*

Oktober 2019 CDA Helmond



Inhoudsopgave

Inhoud

<i>Een woordje van dank</i>	3
<i>Uitgaan van het goede in de mens</i>	4
<i>Hoe is dit witboek tot stand gekomen?</i>	5
<i>Wat gaat er goed in Helmond en waarom zetten vrijwilligers zich in?</i>	6
<i>Waarom doe ik vrijwillig werk en wat gaat er goed?</i>	7
<i>Wat kan er beter?</i>	8
<i>Meer respect en waardering voor het vrijwilligerswerk</i>	11
<i>Gelijkwaardigheid tussen vrijwilligers en professionals</i>	13
<i>Werken vanuit een positief mensbeeld en vertrouwen</i>	15

Een woordje van dank

Als CDA Helmond willen wij met deze publicatie alle vrijwilligers en mantelzorgers in Helmond bedanken voor hun inzet. Vrijwilligers en mantelzorgers zorgen voor mooie momenten en versterken de gemeenschap. Of ze nu trainer of schoonmaker zijn op een sportclub, individuele inwoners helpen met hun taalontwikkeling of huishoudboekje, een evenement organiseert, ouderen hun maaltijd brengt, een expositie samenstelt, de administratie doen of bestuurswerkzaamheden verrichten. Bedankt voor jullie inzet!

We staan er niet vaak bij stil, maar wat zou er gebeuren als alle vrijwilligers in Helmond één week zouden staken? Stelt u het zich eens voor? Wat zou er allemaal stoppen als vrijwilligers hun werk niet deden? Samen maken vrijwilligers onze stad leefbaar en organiseren, helpen en steunen zij veel inwoners. Veel gaat goed, maar het kan beter. Daar zijn de vrijwilligers die ik heb gesproken het over eens. En opvallend is ook, dat ze het op hoofdlijnen met elkaar eens zijn. Er zijn drie onderwerpen die steeds terugkomen:

- meer respect en waardering voor het vrijwilligerswerk;
- een gelijkwaardige behandeling van vrijwillige en betaalde experts;
- werken op basis van een positief mensbeeld en vertrouwen.

Wij willen als CDA onze Helmondse vrijwilligers steunen en hun werk leuker maken. Daarom hebben we deze publicatie gemaakt, die we graag aanbieden aan het college en onze collega-raadsleden. Wij zullen ons inspannen om deze verbeterpunten te realiseren. Daarnaast zal deze publicatie worden aangeboden aan onze landelijke fractie in de Tweede Kamer.

Tenslotte wil ik alle vrijwilligers die ik heb gesproken, bedanken voor hun openheid en hun medewerking aan deze publicatie en Jasper Ragetlie in het bijzonder voor het aandragen van de titel. Verder dank aan *Dit is Onze Wijk* voor de foto's. Alle foto's in deze notitie komen van hun website.

Désirée Meulenbroek
Raadslid gemeenteraad Helmond
Namens de CDA-fractie en het bestuur



Uitgaan van het goede in de mens

Een betaalde baan wordt nog steeds gezien als de beste manier om maatschappelijk mee te doen. Het staat in veel Helmondse beleidsstukken. Maar is dat altijd wel zo? Of is dat alleen maar zo, omdat ons economische systeem hierop is gebaseerd? De bekende Nederlandse bioloog/filosoof Frans de Waal zegt er het volgende over: “Een samenleving die louter op egoïstische motieven en de krachten van de markt stoelt, kan misschien rijkdom voortbrengen, maar niet de eenheid en het wederzijdse vertrouwen, die het leven de moeite waard maakt.”¹

Er valt wat te zeggen voor de visie van Frans de Waal. Het huidige liberale economische systeem is overwegend gebaseerd op een egocentrisch mensbeeld met weinig respect voor de planeet. Onderlinge concurrentie van bedrijven en mensen, bureaucratische controle en het met reclame aanwakkeren van behoeften, ook als die niet persé gezond zijn, staat in het huidige systeem centraal. Dit heeft er toe geleid, dat we de afgelopen decennia veel rijker zijn geworden, maar niet persé heel veel gelukkiger. Nog los van het probleem dat de rijkdom ongelijk verdeeld is tussen mensen en landen. Volgens filosofen zoals Frans de Waal, komt dat omdat we onze goede menselijke eigenschappen onderwaarden. Denk aan invoelingsvermogen, belangeloos anderen helpen en elkaar vertrouwen, zonder dat alles op papier is vastgelegd.

Juist deze meer positieve menselijke eigenschappen komen naar voren in mijn gesprekken met Helmondse vrijwilligers. Op de vraag “Waarom doe je vrijwilligerswerk”, werd heel vaak geantwoord: “Iets doen voor de gemeenschap, andere mensen helpen, omdat het nodig is en samen resultaat halen voor de gemeenschap.” Dit zijn uitspraken die gebaseerd zijn op de eigenschappen waar Frans de Waal aandacht voor vraagt in zijn boeken. Mensen helpen elkaar belangeloos uit empathie en gemeenschapszin voor het geluk en plezier van anderen. En we doen dat graag samen om concrete resultaten te behalen.

Als we onze economie niet zouden meten in Bruto Nationaal Product, maar in Bruto Nationaal Geluk, zoals het kleine staatje Bhutan, dan zou het vrijwillig werk en mantelzorg hoog scoren. Maar dat is nu niet het geval. We proberen nu, soms krampachtig, het vrijwilligerswerk in te passen in de bestaande economische en bureaucratische realiteit. Vrijwilligers worden niet betaald, maar moeten zich wel voegen naar het systeem waarin ‘tijd staat voor geld’ en alles wordt vastgelegd en gecontroleerd. En daar wringt en schuurt het soms in de samenwerking tussen betaalde en niet betaalde experts.

Wat ook in het vrijwilligers werk is een ontwikkeling gaande. Veel mensen zetten hun professionele expertise ook onbetaald in als vrijwilliger. Soms heeft een onbetaalde vrijwilliger net zo veel en soms zelfs meer expertise in huis dan een betaalde expert. En het komt steeds regelmatig voor dat een onbetaalde vrijwillige expert, veel verantwoordelijkheid neemt en samen met andere als burgerinitiatief start met diensten of met een belangengroep, die tot belangrijke veranderingen in de samenleving leidt. Denk in Helmond aan initiatieven als Nie Skoen, stichting VIPE, het Annatheater en Hart voor Minima. We komen er anno 2019 niet meer met onderscheid tussen vrijwilliger en professioneel of commercieel en gesubsidieerd. De scheidslijnen tussen deze categorieën zijn al ruimte tijd vervaagd. Dit vraagt om anders denken over vrijwilligerswerk en de manier waarop wij dit als lokale overheid subsidiëren.

Vragen die wij ons als CDA stellen zijn: kunnen we voorkomen dat vrijwilligers afhaken, of nog erger, niet eens beginnen, omdat ze moe worden van bureaucratische regeltjes en wetten of omdat ze zich ondergewaardeerd voelen. Kunnen we als overheid en professionele organisatie meer werken op basis van vertrouwen en minder op basis van controle? In dit witboek worden hiervoor suggesties gedaan, die wij als CDA graag bespreken met het College van B&W en collega-raadsleden.

¹ Pg 245 Frans de Waal ‘Een tijd voor empathie’ uitgeverij contact, 2011

Hoe is dit witboek tot stand gekomen?

Er is gesproken met een zo breed mogelijk werkveld waarbinnen vrijwilligers actief zijn. Denk aan sport, cultuur, mantelzorg, welzijns- en jeugdwerk, wijkraden, wijkhuizen en vrijwilligers die evenementen organiseren. In ieder gesprek heb ik dezelfde vragen gesteld:

- Waarom doe je vrijwilligerswerk?
- Wat kan er in de volle breedte worden verbeterd?
- Wat kan er specifiek verbeterd worden in de samenwerking tussen vrijwilligers en betaalde krachten?

Daarbij is gevraagd naar 'tips en tops'. Wat gaat er goed en wat kan er met andere woorden beter. Dat heeft een mooi en concreet lijstje opgeleverd met verbeterpunten.

En voor de duidelijkheid. Deze publicatie is geen (wetenschappelijk) onderzoek. Het zijn verhalen van vrijwilligers over wat er goed gaat en wat er beter kan op basis van hun ervaringen.

Naast een aantal vrijwilligers, heb ik ook gesproken met de directie van de LEV-groep. Zij spelen in Helmond immers een centrale rol in de uitvoering van het vrijwilligersbeleid. Ik heb hen gevraagd hoe zij tegen de tips en tops aankijken.

In dit Witboek treft u anonieme citaten aan om de verbeterpunten kracht bij te zetten. Dit zijn citaten uit goedgekeurde verslagen van de gesprekken die ik heb gevoerd. De vrijwilligers die ik gesproken, hadden overwegend de voorkeur om niet met naam en toenaam te worden vermeld. De redenen hiervoor waren vooral, dat ze geen behoefte hadden aan individuele aandacht en dat ze onbevangen wilden blijven samenwerken met andere vrijwilligers en organisaties.



Wat gaat er goed in Helmond en waarom zetten vrijwilligers zich in?

In Nederland krijgen we het met de paplepel binnen; deelnemen aan de samenleving of iets doen voor de samenleving is de norm. Niks doen – zeker als je geen betaalde baan (meer) hebt – ligt niet echt voor de hand. We hebben er een naam voor: de participatie samenleving. Maar dit is feitelijk een nieuwe naam voor iets dat echt bij onze cultuur hoort. De meeste mensen willen zich inzetten voor de gemeenschap. Gewoon ook omdat het fijn is om je talenten te gebruiken en onder de mensen te zijn. Of omdat je je club of familie of buurman wilt helpen.

De vrijwilligers die ik heb gesproken, hebben allemaal makkelijk hun weg gevonden in het vrijwillige werk. De meeste rollen er in doordat ze worden gevraagd. Het is ook duidelijk dat de maatschappelijke stage een goede manier is, om jonge mensen te laten kennismaken met vrijwillig werk. De organisaties die ik heb gesproken, maken graag gebruik van de mogelijkheden van de maatschappelijk stage en zien dit gemeentelijke beleid als een kweekvijver voor nieuw talent.

Wat ook goed gaat, is de inzet van de LEV-groep op gebied van cursussen en begeleiding. Dit wordt gewaardeerd en ervaren als zinvol. Ook met de waardering die vrijwilligers krijgen van de organisatie waar ze actief zijn, zit over het algemeen wel goed. Vaak wordt door de vrijwilligers uitgesproken dat het gaat om het gebaar. Of dat gebaar nu komt in de vorm van een cadeaubon, een feestavond, een etentje of een persoonlijk bedankje; dat doet er minder toe.

Ook halen vrijwilligers veel voldoening uit het samen behalen van resultaten. Misschien is dit wel de belangrijkste motivatie om vrijwillig werk te doen. Het zorgt er voor dat vrijwilligers ook bij tegenslagen doorgaan. Uiteindelijk staat het clubhuis er of is het evenement een succes, dat veel blije gezichten oplevert. Maar ook de hulp die geboden wordt aan individuele personen geeft vrijwilligers veel voldoening. Dat zijn de echte beloningen voor het vele vrijwillige werk dat wordt verricht.

Ook met het aantal vrijwilligers in Helmond, gaat het nog goed. Wel tekent zich een ontwikkeling af, die aandacht vraagt. In het gesprek met de LEV-groep komt dit ook tot uiting. Het is in toenemende mate moeilijk om vrijwilligers te vinden die zich voor langere tijd aan een klus willen binden. Bijvoorbeeld voor bestuursfuncties. Dit is niet alleen moeilijk i.v.m. de langdurige verplichting als vrijwilliger, maar ook met alle risico's die voortkomen uit wet- en regelgeving voor een bestuurslid. Maar al met al lukt het clubs, verenigingen en organisaties nog steeds om vrijwilligers te vinden en zijn er bij de LEV-groep zelf voor de hele regio maar liefst 1600 vrijwilligers actief.



Waarom doe ik vrijwillig werk en wat gaat er goed?

Ik denk iedere keer als het tegen zit 'kom op, het moet kunnen'. Maar heel veel mensen haken af als ze tegenslagen hebben of 'nee' te horen krijgen. Waar ik energie van krijg, is het samenwerken en resultaat halen en het idee dat je iets doet, dat moet gebeuren en er toe doet voor iedereen.

Waardering laten blijken is belangrijk. Ook de LEV-groep doet dat. Het gaat niet zozeer om wat je krijgt, maar dat je gezien wordt. Ik heb ook ervaring met een organisatie waar blijken van waardering te gering waren en dat voelt onplezierig.

Ik wilde meehelpen om een organisatie te bouwen, die gebaseerd is op vertrouwen en verbinden i.p.v. wantrouwen en controle. Ik hoop dat ik daarmee bijdraag aan de bewustwording van de samenleving om meer organisatie zo in te richten. Ondertussen geloof ik meer in bouwen dan renoveren. Ik bedoel daarmee, dat we meer bereiken door nieuwe organisaties te ontwikkelen, dan bestaande te verbouwen.

Ik krijg energie van vrijwilligerswerk, omdat het belangrijk is. Alles houdt op zonder vrijwilligers. Zonder vrijwilligers kan het niet. Dan zou alles veel te duur worden. Maar het samenwerken en veranderingen voor elkaar krijgen, is ook waarom je het doet.

Eigenlijk kun je vaak geen nee zeggen tegen vrijwilligerswerk, maar als je merkt dat je iets kunt betekenen voor de gemeenschap en samen dingen tot stand kunt brengen, geeft dat veel voldoening. En een gemeenschap ontstaat niet zo maar. Die moet je bouwen en onderhouden.

Je doet het, omdat je het leuk vindt om te helpen, maar ook omdat je betrokken wilt zijn bij je kinderen en de omgeving waarin zij actief zijn. Dat zijn vrij praktische redenen om vrijwilligerswerk te doen. Maar ik heb ook bewust gekozen vanuit idealisme voor vrijwilligerswerk. Ik wilde een brug vormen tussen de beleidsschrijvers en de praktijk. Door mijn kennis en opleiding kan ik ook de taal spreken van de professionals en dat is belangrijk om serieus genomen te worden.

Waar ik energie van krijg, is als ik zie dat andere mensen plezier beleven. Daar krijg ik zelf ook plezier van en verder vind ik het belangrijk om bij te dragen aan de leefbaarheid in mijn wijk.

Vroeg in mijn carrière is mij een directiebaan aangeboden, maar ik heb die geweigerd. Achter een bureau zitten past niet bij mij. Ik wil echt werk verrichten. Zoals mensen uit de put halen en problemen voor ze oplossen, dat is het leuke aan vrijwillig werk.

Als ik het van te voren had geweten, had ik het misschien achteraf niet gedaan. Maar toen ik eenmaal begonnen was, dacht ik wel eens, als ik nu stop, is misschien alles voor niks geweest. Daarom ben ik toen doorgedaan en gaandeweg, kreeg ons idee steeds meer bijval en hebben we het samen voor elkaar gekregen.

De opleiding van de LEV-groep zijn goed. Misschien dat er wel meer aandacht zou kunnen zijn voor het instroom niveau van de vrijwilliger. Nu zit iedereen bij elkaar en volgt dezelfde opleiding, ongeacht het eigen opleidingsniveau of achtergrond.

Wij vinden het fijn om via het vrijwillig werk met een grote verscheidenheid aan mensen in contact te komen, om je welkom te voelen en te ervaren dat je meetelt en dat het vrijwillig werk dat je verricht, er toe doet.

Wat kan er beter?

Vrijwilligers staan voor gemeenschapszin, gelijkwaardigheid, werken op basis van vertrouwen en resultaten halen. Dan wringt het al snel met wetten en regels, controle, bureaucratie en hiërarchie. We dragen als maatschappij uit, dat we meer waardering hebben voor betaald werk dan voor vrijwillig werk. Maar zonder vrijwillig werk en mantelzorg valt onze samenleving uit elkaar. We kunnen niet zonder vrijwillig werk. Volgens de LEV-groep is het niet mogelijk om de diensten te leveren waar gemeenten om vragen, zonder de 1600 vaste vrijwilligers die aan de LEV-groep zijn verbonden. Realiseren gemeenten dit zich wel als ze beleid ontwikkelen? Dat heel veel werk verricht wordt door vrijwilligers en niet door betaalde medewerkers.

En hoe kunnen we deze onbetaalde inzet van vrijwilligers meer waarden binnen ons huidige liberaal-kapitalistische en bureaucratische systeem? Dat is nog niet zo eenvoudig. Je hoeft bijvoorbeeld maar te denken aan de 'voordeurregeling' voor mantelzorgers. Als je besluit in te gaan wonen om zorg te leveren waarderen we dat als samenleving, maar vanuit het 'gelijkheidsprincipe' korten we wel op de uitkeringen. Hoewel de mantelzorger de maatschappij een dienst bewijst, moet hij/zij over één kam geschoren worden met mensen die samenwonen en beiden een uitkering hebben. Want vanuit de wet moeten we iedereen hetzelfde behandelen, ook al zijn de situaties heel verschillend. Wat er beter kan, is dat we als overheid veel meer nadenken over de consequenties van de stortvloed aan wetten en regels die we bedenken.

Een rode draad in alle gesprekken die ik heb gevoerd, inclusief het gesprek met de LEV-groep, is het advies om vrijwilligers veel meer te betrekken bij het bedenken en opstellen van het beleid. Nu praktijk nog overwegend dat er vanuit de 'ivoren toren' wordt bedacht hoe het er in de ideale wereld uit moet zien. Dit vraagt een andere manier van werken dan met betaalde krachten. Een vrijwilliger die iets niet zint, stopt er gewoon mee. Het is daarom goed om ze vooraf bij het ontwikkelen van beleid te betrekken en mogelijk scheelt dat weer een paar regels in een verordening. De makkelijkste wijziging die wij als lokale overheid kunnen doorvoeren is kortom de vrijwilligers stem geven en betrekken bij het opstellen van ons beleid. Laat ze meedenken en leer van deze praktijkervaring. Bedenk en werk niet top down, maar bottom up! Hier wordt door alle vrijwilligers om gevraagd. Neem ons serieus. Wij weten waar we het over hebben. Vertrouw op onze kennis en kunde.

Wat er ook beter kan, is dat we als lokaal bestuur meer denken vanuit het resultaat en dat belonen en minder belang hechten aan de organisatie die het resultaat behaald. Er moet meer ruimte komen voor het middenveld om zich zelf te organiseren en als ze daarmee resultaten halen, dat wij als overheid dat ook belonen. Met een duur woord heet dat tegenwoordig 'right to challenge'. We hanteren nu een gekunsteld onderscheid tussen een professionele (lees door de overheid gesubsidieerde) instellingen, een commerciële instelling of een vrijwillige organisatie. De status van een organisatie mag wel wat minder dominant zijn t.o.v. het resultaat dat gehaald wordt vinden veel vrijwilligers die ik heb gesproken.

Als een vrijwillige organisatie betere resultaten haalt, waarom zouden we dat dan niet laten blijken in een gelijkwaardige behandeling, bijvoorbeeld door het verstrekken van subsidie? En zou een dergelijke meer gelijkwaardige benadering niet tot groter leer- en aanpassingsvermogen van de samenleving kunnen leiden en daarmee bijdragen aan allerlei transities? Bijvoorbeeld in het sociale domein?

Een derde verbeterpunt is dat vrijwilligers die zich met grote regelmaat en structureel inzetten binnen een organisatie net zoveel aandacht verdienen als betaalde krachten binnen de organisatie. De LEV-groep zelf is hiervan een goed voorbeeld. Zij hebben een Vrijwilligersraad, een Handboek voor Vrijwilligers en weten vrijwilligers wie ze binnen de LEV-groep kunnen aanspreken bij vragen. Maar de LEV-groep heeft geen zicht op hoe het bij andere organisaties is georganiseerd. Is daar een medewerker aangesteld, die een waakzaam oog heeft voor de vrijwilliger? Die meedenkt hoe de vrijwilliger zijn of haar talent nog plezieriger kan inzetten of misschien nog niet aangeboorde talenten heeft? Die bewaakt dat een vrijwilliger niet wordt overvraagd? In alle gesprekken kwam dit facet naar voren. Dat je als vrijwilliger gezien en gewaardeerd wilt worden doordat er persoonlijke aandacht is voor je vragen en behoeften.

Een zorgzaam oog is ook nodig om uit te dragen dat je vrijwilligers respecteert en gelijkwaardig behandelt. Een eenvoudige manier om dit te bereiken, is als betaalde krachten en vrijwilligers samen werken en hetzelfde werk doen. Op dit punt wringt het nu wel eens in de samenwerking met professionele instellingen. Sommige vrijwilligers spreken uit, dat ze het idee hebben, dat zij het werk doen, waar anderen voor worden

betaald. En als je kijkt naar de verhouding tussen de betaalde krachten binnen de LEV-groep versus de vrijwilligers, dan is deze mening begrijpelijk.

Respecteren van de vrijwilliger vraagt ook om een flexibele opstelling over hoe het werk wordt gedaan. Strakke sturing past minder goed bij vrijwillige inzet. Het vraagt om geven en nemen en respect over en weer tussen vrijwilligers en de organisaties waarvoor ze werken. Dit vraagt om een coördinator of contactpersoon, die een verbinding kan leggen tussen wat er echt moet vanuit een bestuur of wetten en regels en de wensen en mogelijkheden van een vrijwilliger.

Organisaties willen ook graag inclusief zijn, maar hebben soms niet de tijd om dit zorgzaam en waakzaam oog zelf in te vullen voor vrijwilligers met een mentale of fysieke beperking. Het zou een verbeterpunt zijn, als hiervoor elders capaciteit wordt vrijgemaakt. Dat geldt ook voor het persoonlijk matchen van vrijwillig werk en vrijwilligers. Ook hier wordt nu van organisaties veel zelfredzaamheid verwacht. Bij het plaatsen, zoeken en selecteren van vrijwilligers via de website *Helmond voor Elkaar*. Ook hier zou meer inzet van een professionele organisatie wenselijk zijn.

Zoals hierboven al vermeld; in de verhalen van vrijwilligers klinkt het luid en duidelijk door: we willen samenwerken en resultaten halen. Met andere woorden een focus op doen en resultaten halen. Werken op basis van gezond verstand en minder op vergaderen, coördineren, afstemmen en controleren. Het klinkt als een hartenkreet uit de verhalen. Vertrouw ons, laat het aan ons over, geef ons de ruimte om te doen. Misschien zouden we dat eens als lokale overheid serieus moeten overwegen. Het gemeenschapsgeld meer uitgeven aan resultaten halen i.p.v. coördineren, afstemmen en controleren. Zeker nu uit onderzoek ook weer eens is gebleken dat we als overheid bijvoorbeeld bijna 1/3 van het budget uitgeven aan coördinatie van de jeugdzorg. En neem een lokaal voorbeeld. Het ontwikkelen van het Sportakkoord heeft bij benadering even veel gekost als het geld dat met dit akkoord wordt verdeeld onder de sportclubs!

Er is veel potentieel in de samenleving dat zich kan organiseren en goede dingen kan doen. Denk aan stichting VIPE, Nei Skoen, Kansrijk Mierlo, Hart Anna Theater enz. enz. We zouden als lokale overheid kunnen overwegen om meer subsidie rechtstreeks aan vrijwillige organisatie te geven om resultaten te halen en minder budget te besteden aan coördineren, organiseren en controleren. Controle verandert dan in samenwerking en samen leren. Wat ging goed en wat niet? Is het resultaat gehaald en zo niet, waarom dan niet? Dat is zoveel constructiever naar de toekomst toe dan achteraf bonnetjes controleren.

Er zijn veel wetten en regels waaraan we moeten voldoen. Dit geldt ook voor vrijwillige organisaties. Maar voor vrijwilligers zijn wetten en regels nieuw en onbekend en worden vaak ervaren als onbegrijpelijk of onduidelijk. Veel vrijwilligers vragen om meer eenduidigheid en duidelijkheid. Als lokale overheid zouden we moeten streven naar verordeningen en beleid, dat in Jip en Janneke kan worden uitgelegd. Ook zou het helpen om meer naar de intentie van de verordening of beleid te handelen en niet alleen naar de letter.



Dit blijkt ook uit het onderzoek dat door hoogleraar Dick Allewijn van de Vrije Universiteit in Amsterdam onlangs heeft gedaan. Hij pleit voor een overheid die meer onderhandeld en meebeweegt en niet zich niet alleen laat leiden door regels, richtlijnen en procedures. Maar dit is niet eenvoudig i.v.m. het risico op precedent werking en de regels zijn er natuurlijk ook niet voor niks. ²

Waar vrijwilligers ook om vragen is een beetje lef om als lokale overheid en professionele instelling duidelijk te zijn. Bijvoorbeeld over hoe de organisatie zelf werkt. Maar ook om nee te zeggen en uit te leggen waarom iets niet kan. Het is een vaak terugkomend verhaal dat vrijwilligers lang op antwoorden moeten wachten. Dit komt omdat ze vaak niet te horen krijgen 'hoe het werkt in de organisatie'. Meer duidelijkheid en transparantie hierover aan de voorkant zou gewaardeerd worden. Vrijwilligers willen graag horen, wat er wel en niet kan, wat ze moeten doen om dingen voor elkaar te krijgen, maar ook hoe met hun vraag in de organisatie wordt omgegaan en wie er wanneer beslist. Dit verklaard soms ook waarom het lang kan duren voordat je antwoord krijgt.

² 'Inwoners willen niet winnen van de overheid', artikel Binnenlands Bestuur 25 juli 2019, Yolanda de Koster.

Meer respect en waardering voor het vrijwilligerswerk

Ik krijg nog regelmatig te horen "waarom doe je werk als je er niet voor betaald krijgt"? Mensen vinden blijkbaar dat als het werk betaald wordt, dat het dan belangrijker en waardevoller is. Je hebt wat uit te leggen als je onbetaald werk doet. Maar zou dat niet eigenlijk andersom moeten zijn? Dat je wat uit te leggen hebt, als je geen mantelzorg of vrijwillig werk doet?

Wat ik ook niet goed vind, is dat er geen coördinator is voor de vrijwilligers. Er zou echt iemand moeten zijn, die een paar keer er jaar een persoonlijk gesprekje met je voert om te ontdekken wat voor capaciteit, talent of passie iemand heeft. Daar wordt de vrijwilliger, maar zeker ook de organisatie zelf beter van. Die aandacht ontbreekt nu volkomen.

Toch vind ik het een dilemma, want eigenlijk zou het beter zijn om er niet aan te beginnen om vrijwilligers een vergoeding te geven. Zeker niet voor het verenigingswerk. Bijvoorbeeld het bijhouden van de ledenadministratie of bestuursfuncties. Dat moet je m.i. echt doen uit liefde voor de club. Als je eenmaal begint om ook dit soort functies te vergoeden, dan is het hek van de dam en dat ondermijnt eigenlijk de kern van het vrijwillige werk. Dat doe je immers niet voor het geld, maar om bij te dragen aan de club, je wijk of de gemeenschap in het algemeen. Maar het is best een lastig dilemma, want we hebben vrijwilligers ook echt nodig. Vooral vrijwilligers die structureel bijvoorbeeld achter de bar staan. Ik maak zelf ook extra uren voor de club, maar dan nog kan ik niet alles alleen doen.

Het zou enorm helpen als vrijwilligers werk meer status zou krijgen. In het algemeen geldt nog steeds: doe je geen betaald werk, dan tel je maatschappelijk niet mee. Maar vrijwilligers werk is echt heel erg belangrijk. Weinig mensen realiseren zich het, maar als alle vrijwilligers in Nederland één week zouden staken, loopt de BV Nederland vast. Soms wordt echt neergekeken op vrijwilligerswerk, omdat het onbetaald werk is. Waarom 'gratis' werk doen als je betaald werk kunt doen. Dat heeft te maken met onze vooroordelen over de waarde van betaald werk.

Je wordt als vrijwilliger niet echt serieus genomen en nog minder als je de taal van de professional niet spreekt. Wij hebben allemaal last van collectieve vooroordelen of verhalen die we elkaar vertellen. Neem het verhaal dat mij werd verteld toen ik begon aan het VWO: "Welkom op het VWO. Jullie behoren tot de elite van de maatschappij". We verbinden 'een goed mens zijn' nog steeds aan hoog opgeleid zijn en een baan hebben. Bij voorkeur eentje waarmee je goed verdient. Dat zijn vooroordelen die ons als maatschappij erg in de weg zitten en vrijwilligers zonder baan al helemaal. Het helpt niet om tot een inclusieve samenleving te komen.

Het verschil tussen gesubsidieerde culturele instellingen en niet gesubsidieerde instellingen is uit balans. Zeker nu de gesubsidieerde instellingen ook commerciëler moeten werken, vraag ik me af: wat is dan het verschil tussen de door de gemeente ontwikkelde voorziening en de voorziening die ontwikkeld is door inwoners?

Ik ben een ongelofelijke film liefhebber, dat is echt mijn passie. Dan is het heel leuk om als vrijwilliger daar actief in te zijn. Ik keek heel veel films, las alle recensies en zat dagen op het filmfestival in Rotterdam. Maar op dit moment kan ik met mijn passie niet meer zoveel doen. Ik heb jarenlang de programmatie gedaan, maar dat is uitbesteed aan de Verkadefabriek in Den Bosch. In het verleden kozen voor alternatieve films, films met een randje. Soms kwamen mensen uit Eindhoven naar Helmond, omdat wij dat soort films vertoonden. Nu wordt er veel commerciëler geprogrammeerd. Als vrijwilligers programmeren wij nu alleen nog cine-puur, één keer per maand.

Persoonlijk ben ik een groot voorstander van het basis inkomen. Dat is een vorm om de hele samenleving meer te organiseren op basis van verbinden en vertrouwen i.p.v wantrouwen en controle. Met een basisinkomen geven we iedereen de kans om maatschappelijke toegevoegde waarde te creëren. Of dat nu is met een (parttime) betaalde baan of met een (parttime) onbetaalde baan. Wij zouden het voorbeeld moeten volgen van de premier van Nieuw Zeeland, die in 2019 na de aanslagen in Christchurch besloot om 2,5 miljard te investeren in welzijn en geluk van de bevolking. Dan zou het vrijwilligerswerk wel eens veel meer van belang kunnen zijn dan nu, omdat het meeste vrijwilligerswerk veel welzijn en geluk creëert.

Ik merkte het meteen toen ik me bij het Werkplein moest melden. Al bij binnenkomst merk je dat de meeste baliemedewerkers geen oogcontact met je zoeken. Klantcontact en je welkom heten en op je gemak stellen, zou de primaire taak moeten zijn voor een baliemedewerker, maar ze laten je rustig 5 minuten wachten omdat het vullen van wat enveloppen belangrijker lijkt te zijn. En daarmee begint de vernedering van degene die een uitkering aan moet vragen. Dit is een structureel probleem, geen incident. En dat vraagt om een structurele oplossing.

Meer transparantie over het evenementenbeleid en de evenementensubsidie. Het is nu erg onduidelijk waarom een evenement op Berkendonk boven-stedelijk is en een evenement in Mierlo-Hout een wijkevenement zou zijn, terwijl hier ook uit de regio jongeren op af komen. Het lijkt erop alsof dit inschattingen zijn, die niet echt hard gemaakt kunnen worden op basis van het puntensysteem.

Waarom wordt het ene evenement aangemerkt als goed voor de stadspromotie en het andere niet? Is dit omdat het ene evenement georganiseerd wordt door vrijwilligers en het andere door een bedrijf? Dat is toch vreemd, vooral ook omdat het professionele festival met veel subsidie hogere entreeprijzen hanteert dan het door vrijwilligers georganiseerd evenement. Ook hier knelt het op de waardering. Je wordt niet voor vol aangezien, terwijl wij alles met vrijwilligers hebben georganiseerd inclusief de marketing.

Vrijwillig werk 'werkt' soms beter dan de inzet van een professional. Vrijwilligers worden niet gehinderd door tijd en geschreven en ongeschreven regels van een bedrijfscultuur. Soms zijn vrijwilligers ook hoger intrinsiek gemotiveerd, terwijl een professionele hulpverlener soms vooral gemotiveerd lijken door hun salaris. Ook vraagt hulpverleners soms meer om open te staan voor elkaar en gelijkwaardig samenwerken als een team. Dit ontbreekt wel eens in de relatie tussen professionele hulpverleners en cliënten, omdat die soms meer geneigd zijn zich te beroepen op hun expertise.

Mooi dat we twee keer per jaar een borrel krijgen en dat we dan door de directeur met één zinnetje worden bedankt in zijn speech, maar dat is niet de waardering die je als vrijwilliger wilt ontvangen. Dat zit veel meer in gezien worden en dat er met je ideeën en initiatieven ook iets gebeurd.



Gelijkwaardigheid tussen vrijwilligers en professionals

Waarom kan vrijwillig werk niet af en toe betaald worden? Zeker het vrijwillig werk, dat ook door professionele krachten wordt verricht?

Kijk kritisch naar het huidige subsidiebeleid van de welzijnsorganisaties. Nu mag het welzijnswerk alleen advies geven en zelf niks doen. Het werk wordt gedaan door vrijwilligers en het welzijnswerk zit aan tafel voor het geven van advies. Maar ook het welzijnswerk zou vrijwillige organisaties meer serieus moeten nemen. Soms worden er bijvoorbeeld initiatieven opgepakt, die concurreren met wat door vrijwilligers al wordt georganiseerd. Dat is soms verspilling van gemeenschapsgeld en de concurrentie maakt het voor de vrijwillige organisatie alleen maar lastiger. Professionele organisaties hebben soms budgetten, waar de vrijwillige organisaties niet over beschikken. Ook dit werkt demotiverend.

Waar ik ook behoefte aan heb, is dat je niet overal voor moet vechten en dat er veel meer communicatie is. Als je nu een idee aandraagt, moet je er doorlopend achter aan zitten en dan nog krijg je vaak niks te horen. Wij hebben voor de verhuizing met alle vrijwilligers lange brainstormsessies georganiseerd en daar kwam een lijst uit van heel veel bruikbare ideeën. Die is in ontvangst genomen, met de mededeling "daar komen we nog op terug", maar daar hoor je vervolgens nooit meer iets van. Maar nu zie ik wel af en toe ideeën terug van onze lijst. Dat getuigt niet echt van respect voor je vrijwilligers en het is heel erg één richtingsverkeer. En je motivatie als vrijwilliger gaat op die manier weg.

Wij vinden dat het Annatheater zwaar wordt ondergewaardeerd. Het verschil tussen de gesubsidieerde culturele instellingen en het Annatheater is uit balans."

Professionele instellingen zouden er goed aan doen te durven twijfelen aan hun eigen waarheid als instelling en vrijwilligers echt de ruimte moeten durven geven om mee te beslissen. Ik merkte bijvoorbeeld dat de Raad van Toezicht het mandaat van de vrijwilligers - dat formeel was vastgelegd - niet respecteerde. En dat is dan in een situatie waar het geregeld was en waarover je als vrijwilliger mocht beslissen. Als de ruimte om (mee) te beslissen niet is geregeld, dan is het nog lastiger voor vrijwilligers om iets geregeld te krijgen. Je wilt niet op je strepen gaan staan, want uiteindelijk bereik je het meest in een goede samenwerking. Maar dit vergt van een directies en Raden van Toezicht dat ze hiervoor openstaan. Het is nu nog allemaal heel erg top down en misschien komt dat ook, omdat voor directie- en bestuursfuncties steeds dezelfde typen mensen worden benoemd. Mensen die eerder het systeem in stand willen houden, dan dat ze bereid zijn om het systeem te veranderen.

Een concreet voorbeeld is het feit, dat er vrijwillig opgeleide cliënt ondersteuners zonder 'werk' zitten, omdat betaalde professionals het werk verrichten. De gemeente zou hierop kunnen bezuinigen door meer inzet van de vrijwillige ondersteuners die ze meer moeten gaan vertrouwen.

Professionele organisaties kunnen hun vrijwilligers misschien meer bieden. Ze hebben soms betaalde krachten in dienst om mensen te begeleiden of op te leiden en hebben misschien praktisch of financieel meer armslag om hun vrijwilligers te bedanken. Maar een vrijwillige instelling wil ook graag inclusief zijn en iedereen een kans bieden. In het verleden is hier ook invulling aan gegeven, maar de begeleiding kostte teveel tijd. Het zou een verbeterpunt zijn, als ook vrijwillige organisaties gesteund werden met begeleiding, zodat ze aan meer verschillende mensen een zinvolle dagbesteding zouden kunnen bieden.

Ga het gesprek met vrijwillige organisaties of burgerinitiatieven open aan. Kom niet meteen met nee, maar denk mee en geef aan wat er wel kan, wat er nu nog niet kan of alleen kan onder bepaalde voorwaarden en geef advies hoe je resultaten wel gehaald kunnen worden. Nu is standaard het antwoord veel te vaak: nee. Dit is een reden, waarom veel vrijwillige initiatieven ophouden.

Beslis niet vanuit een ivoren toren of van onder een bubbel hoe het moet, maar ga met de opgaven of het probleem naar vrijwilligers toe. Neem het voorbeeld van de bezuiniging op de wijkaccommodaties in de vorige coalitieperiode. Waarom zijn de raadsleden toen met de besturen en vrijwilligers van de wijkaccommodaties in gesprek gegaan? Nu wordt alles van bovenaf opgelegd en wordt er gekozen voor niet realistische oplossingen. Ook de verbouwing van de Geseldonk is zo'n voorbeeld. Waarom niet aan de voorkant tijd besteed aan het ophalen van de wensen op basis van de functies in het gebouw? Nu was het budget leidend en kostte het veel energie om te realiseren wat nodig was.

Formeel ben ik lid van de Formulierenbrigade. Maar sinds 2015 ben ik nog nooit gevraagd. Ik kreeg wel steeds uitnodigingen om cursussen te volgen, maar op een gegeven moment dacht ik, nou ik geloof het wel. Ik ben een paar keer gevraagd om mee te lopen, maar daarna heb ik niets meer gehoord, ondanks dat ik hierom meermaals heb verzocht. En ik ga niet bedelen voor vrijwilligerswerk. Volgens mij kan het matchen van vrijwilligers beter georganiseerd worden. Ik vraag me af of er wel voldoende mensen binnen de LEV-groep actief zijn om vrijwilligers te koppelen. Het lijkt dat als er iemand ziek is, alles weg valt en dood bloeit.

Het is een dilemma hoe om te gaan met de grote verantwoordelijkheid, die vrijwilligers soms hebben. Een Taalmaatje doet soms meer aan maatschappelijk werk, dan aan taalbevordering. Kan iedereen daar wel mee omgaan? Moet je daar af en toe niet met elkaar over praten? Zowel vanuit het welbevinden van de vrijwilliger, als vanuit degene die hulp krijgt. Je kunt als vrijwilliger namelijk iemand maken of breken. Je krijgt veel vrijheid en ruimte en feitelijk is er geen controle. En kan iedere vrijwilliger wel tijdig zijn of haar grenzen aangeven? Soms overstijgt het vrijwillig werk de kennis, kunde en belasting van de vrijwilliger?

Het is een gemis dat er geen duidelijk aanspreekpunt meer is voor het matchen van werk en vrijwilligers. Voorheen had je hiervoor een aparte organisatie met een eigen kantoortje. Toen was het heel persoonlijk georganiseerd. Je had een vaste contactpersoon, die persoonlijk matches tussen instellingen en vrijwilligers maakte. Nu is er een website, maar de respons is zo laag, dat het Annatheater nu zelf werft via de krant. De klachten over lange wachttijden of helemaal geen respons gaan breed rond in de stad. En dat geldt niet alleen voor vrijwilligers die zich aanmelden, maar ook voor organisaties die werk hebben.

Als je zo'n certificaat van de LEV-groep ontvangt na het volgen van een cursus, verwacht je dat je er ook mee aan de slag kunt. Maar dit is lang niet altijd het geval. De verwachtingen moeten beter gemanaged worden aan de voorkant. Doe je dit niet, dan haken vrijwilligers af en voelen ze zich niet voor 'vol aangezien'.

Ook het eerste contact is heel belangrijk. In de wandelgangen wordt regelmatig verteld, dat mensen zich aanmelden als vrijwilliger en na 3 maanden nog geen bericht hebben ontvangen. Of dat mensen worden aangedragen voor een keukentafelgesprek met een cliëntondersteuner en dat dit blijft liggen. Ook hierdoor haken vrijwilligers af. Het lijkt er soms op dat men niet 'van karamel en chocolade houdt'. Met andere woorden: er worden vrijwilligers geselecteerd op bepaalde criteria, zonder dat duidelijk is, welke criteria dat zijn.



Werken vanuit een positief mensbeeld en vertrouwen

In ieder geval voor de gemeente (de gemeentelijke organisatie), maar wellicht ook voor de LEV-groep zou ik mee willen geven, dat verandering alleen mogelijk is als men de gesignaleerde zaken herkent en erkent. Zolang zaken worden "afgedaan" als incident, komen er geen structurele oplossingen. Eenvoudigweg omdat men wel tevreden is met zichzelf en geen verandering wenst.

Wij kregen op zich een goede cursus voor de Formulierenbrigade te horen dat het onze eerste taak was om cliënten op hun gemak te stellen. Maar binnen 5 minuten daarna, moesten we de cliënten een formulier laten ondertekenen. Hierin staat dat de cliënt zich moet houden aan de afspraken, die met de hulpverlener worden gemaakt. Dat vindt ik haaks staan op geruststellen en niet passen bij op een open manier iemand hulp bieden. Zo'n formulier is bureaucratisch en het getuigt niet van vertrouwen.

We zouden veel meer moeten kiezen om te sturen op het hebben van durf en lef en op het goede in de mens en op vertrouwen. Geef elkaar het voordeel van de twijfel. Het is niet moeilijk om op basis van kennis en kunde en gezond verstand een risico analyse maken en dan risico's te nemen. Maar daar kun je als manager veel lastiger op sturen dan op het invullen van formulieren en het volgen van protocollen. En juist in het vrijwilligerswerk zou je dit bureaucratisch sturen op risicomijdend gedrag niet moeten willen, omdat dit de kern van het vrijwilligerswerk ondermijnd. Namelijk een open contact tussen twee mensen die elkaar willen vertrouwen. Je moet het organiseren op basis van het goede in de mens, waarbij de ene dapper genoeg is om aan te geven dat hij hulp nodig heeft en de ander zo goed is om vrijwillig hulp te bieden.

Please-gedrag is diepgeworteld in mensen, maar voor de langere termijn is het m.i. niet houdbaar. Please-gedrag houdt verkeerde en ongewenste zaken in stand. We leren er niets van. Maar als mens zijn we emotioneel afhankelijk van elkaar. Het is leuk om ergens bij te horen en dit geldt zeker voor mensen in afhankelijke situaties. Soms is het vrijwilligerswerk het enige lijntje naar de buitenwereld en zijn mensen bang om dat kwijt te raken. Als we echt iets willen veranderen op de lange termijn, moeten we een eind maken aan angst en wantrouwen en van het goede in mensen uitgaan.

Transparant zijn gaat bijvoorbeeld over inzicht geven in de professionele organisatie en hoe die werkt. Het gaat over duidelijk zijn over wat wel kan en niet en wie mandaat heeft om te beslissen en over hoe lang het duurt voor beslissingen worden genomen. Maar transparant zijn, begint simpelweg ook met eerlijk zijn en afspraken nakomen.

Vereenvoudig de subsidieregels. Daar worden heel hoge verantwoordingseisen aan gesteld ook voor relatief kleine bedragen. De focus ligt veel te veel op controle en veel te weinig op vertrouwen. Bijvoorbeeld. Voor Mierlo-Hout in Actie is 5000 aangevraagd en vervolgens niet iets meer versterkt, omdat boven 5000 euro er veel meer verantwoording moet worden afgelegd. Dit getuigt van wantrouwen en de wens te controleren.

Ben transparant en open in de communicatie. Dit is ook een breed punt dat veel aspecten van het vrijwillig werk raakt. Transparant zijn gaat bijvoorbeeld over inzicht geven in de professionele organisatie en hoe die werkt. Het gaat ook over duidelijk zijn wat wel kan en niet kan en wie mandaat heeft om te beslissen. Het gaat over duidelijk zijn hoe beslissingen worden genomen en hoe lang dat duurt.